

商家规则

1、商品保证服务:

1.1 商品正品保证

1.1.1 所有商家在百宝香平台销售的商品均为品牌 100%正品，商家发货品牌必须是所属自己品牌，不可盗用其它品牌或进行撕标、剪标发货，对于销售伪劣、侵权、翻新等其他问题的商品，情节严重的将即刻下架终止合作关系，取消入住资格，情节严重的按百宝香处理规则扣除费用。

1.1.2. 商家发货中需严格按 oqc:成品出货检验（Outgoing Quality Control）
质检体系完善的情况下，建议放入商品合格证。

1.1.3. 合作品牌商必须支持提供（**发票服务**）。

1.1.4. 商家质量问题引起投诉按百宝香处理规则扣除费用。

2、品牌质检体系及处罚规则：

2.1 品牌质检商品范围

2.1.1 所有在平台销售的商品，包括但不限于以下类目及商品：

童鞋：儿童皮鞋，休闲运动鞋，凉鞋，拖鞋，婴幼儿布鞋等；

童装：儿童服装，内衣，睡衣，羽绒服，皮革服装，羊绒衫，泳装，裙装、裤装、套装,袜子等。

包类：儿童书包/单肩包/斜挎包/手提包、双肩。

配饰：眼睛，帽子

2.2 品控检验环节

3.1.1 单件商品按照下述表格中的“检测项目”进行检测，出现任一项不合格情况，该商家将无法报名活动，视严重情况，做相应的处理。

2.3 商品检测项目及检测标准

2.3.1 母婴纺织品检验项目及检测标准

商品	检测类别	检测项目	检测依据
童装、婴幼儿服装、服饰配件等	商品质量	外观、气味	FZ/T 73045-2013 , FZ/T 81003-2003 , FZ/T 81014-2008 , FZ/T 73018-2012 , FZ/T 73009-2009 , FZ/T 73005-2012 , QB/T 2822-2006 , GB/T 14272-2011 等
		安全性	
	正品鉴定	正品鉴定	防伪码鉴定，同时与相同品牌同款同型号对比无明显差异
	品牌	品牌	样品的所有商标（吊牌、领标、包装及其它存在的商标信息）和入驻品牌统一且一致，不得出现未授权品牌商标
	包装	包装	（1）包装密封，无破损；包装描述与实际一致
			（2）包装上无其它销售平台的 LOGO、网址等任何信息,包括胶带及售后体验卡等
	标识标志	品牌、尺码	GB 5296.4-2012
	商品描述	商品描述	如实描述，与宝贝详情、吊牌和水洗标上标注进行比较。
	实验检测	纤维成分和含量	GB 18401-2010
		甲醛	
		pH	
		耐水色牢度	
		耐干摩擦色牢度	
		耐汗渍色牢度	
		耐唾液色牢度(仅婴幼儿服装需要)	
		含绒量（仅羽绒制品）	GB/T 14272-2011
		充绒量（仅羽绒制品）	
		绒种鉴定（仅羽制品）	

2.3.2 童鞋检验项目及检测标准

商品	检测类别	检测项目	检测依据
童鞋类	商品质量	外观、气味	QB/T 2880-2007 , GB 25036-2010 等
		安全性	
	正品鉴定	正品鉴定	防伪码鉴定 ,同时与相同品牌同款同型号对比无明显差异
	品牌	品牌	样品的所有商标 (吊牌、领标、包装及其它存在的商标信息) 和入驻品牌统一且一致 , 不得出现未授权品牌商标
	包装	包装	(1) 包装密封 , 无破损 ; 包装描述与实际一致
			(2) 包装上无其它销售平台的 LOGO、网址等任何信息,包括胶带及售后体验卡等
	标识标志	品牌、尺码	QB/T 2673-2004
	商品描述	商品描述	如实描述 , 与宝贝详情、吊牌和水洗标上标注进行比较。
	实验检测	材质鉴别 (仅真皮类做)、耐折性能、耐磨性能、帮底剥离强度 (皮鞋、休闲鞋)	QB/T 2880-2007
		甲醛、耐摩擦色牢度、异味、可分解芳香胺染料 (婴幼儿布鞋)	GB 18401-2010
		拉伸强度、扯断伸长率、磨耗量、外底硬度、粘附强度 (童胶鞋)	GB 25036-2010

2.3.3 包检测项目及检测标准

商品	检测类别	检测项目	检测依据
单肩包/斜挎包/手提包、双肩包/化妆包、运动包/、帆布包	商品质量	外观	QB/T 1333-2010 等
		气味	
	正品鉴定	正品鉴定	防伪码鉴定,同时与相同品牌同款同型号对比无明显差异
	品牌	品牌	样品的所有商标(吊牌、领标、包装及其它存在的商标信息)和入驻品牌统一且一致,不得出现未授权品牌商标
	包装	包装	(1) 包装密封,无破损;包装描述与实际一致
			(2) 包装上无其它销售平台的 LOGO、网址等任何信息,包括胶带及售后体验卡等
	标识标志	品牌、规格(型号)货号	QB/T 1333-2010
	商品描述	商品描述	如实描述,与宝贝详情、吊牌和水洗标上标注进行比较。
	实验检测	外、规格、纤维成分(面料和里料)、振荡冲击性能、缝合强度、配件、拉链耐用度、五金配件耐腐蚀性、耐摩擦色牢度(纺织包)	QB/T 1333-2010
		外观、规格、材质鉴定、可分解芳香胺染料、甲醛、振荡冲击性能、缝合强度、配件、拉链耐用度、五金配件耐腐蚀性、耐摩擦色牢度(真皮包)	
		外观、规格、可分解芳香胺染料、甲醛、振荡冲击性能、缝合强度、配件、拉链耐用度、五金配件耐腐蚀性、耐摩擦色牢度(人造革包)	

2.3.4 其他检测项目及检测标准

商品	检测类别	检测项目	检测依据
手表、眼镜、饰品、居家百货等	商品质量	外观、功能	平台商品质量要求
		气味	
	正品鉴定	正品鉴定	防伪码鉴定,同时与相同品牌同款同型号对比无明显差异
	品牌	品牌	样品的所有商标(吊牌、领标、包装及其它存在的商标信息)和入驻品牌统一且一致,不得出现未授权品牌商标
	包装	包装	(1) 包装密封,无破损;包装描述与实际一致
			(2) 包装上无其它销售平台的LOGO、网址等任何信息,包括胶带及售后体验卡等
	标识标志	品牌	平台标识标志要求
	商品描述	商品描述	如实描述,与宝贝详情、吊牌和水洗标上标注进行比较。
	实验检测	镍、砷、铬、汞、铅、镉	GB 28480-2012
		铅、镉、汞、六价铬	SJ/T 11365-2006

2.4 商品质量要求和规范

2.4.1 为了维护平台的声誉和品牌,平台严格要求上线销售的商品是正品真货,符合国家相应法律法规、标准要求,同时为了防止商家实际销售商品与送检商品不一致,平台将不定期对已上线销售商品神秘购买进行抽检,且会从部分买家退货中抽取一定量的商品进行售后监督,如果商品抽检发现不合格,将严厉处罚。

2.5 品控检验处罚环节

2.5.1 平台品控将随机对在线销售的商品进行神秘购买,然后根据“质检项目”进行质检,出现其中一项不合格的情况,将根据《商家违规处罚规则》进行扣分处罚。

2.6 商品质检项目及处罚

2.6.1 母婴纺织品质检项目及质检处罚标准

商品	处罚类型	质检类别	质检项目	质检依据	处罚依据
童装、 婴儿服装、服饰配件等	扣考核 评分,并 扣商品 销售额 10 倍	正品鉴 定	防伪鉴定, 同时与相同品牌同款 同型号对比有无明显差异	平台正品要求	《商家违规 处罚规则》非 正品
	扣考核 评分,且 扣款 30 元	严重质 量问题	刺鼻性气味, 甲醛含量超过国家 允许空气范围 0.10mg/m ³	FZ/T 73045-2013 , FZ/T 81003-2003 , FZ/T 81014-2008 , FZ/T 73018-2012 FZ/T 73009-2009 , FZ/T 73005-2012 , QB/T 2822-2006 , GB/T 14272-2011 等	《商家违规 处罚规则》质 量问题
			严重褪色, 色牢度 1-2 级及以下		
			发霉、受潮		
			包装上品牌与入驻品牌不一致		
	扣考核 评分,且 扣款 30 元	一般质 量问题	吊牌或其他明显部位 (如衣服胸 前等)品牌与入驻品牌不一致		
			面料瑕疵、车缝、胶粘、清洁度、 工艺处理、辅料配件、功能性、 完整性等有缺陷		
			领标或其他不明显部位品牌与入 驻品牌不一致		
		包装	拉链、扣子等拉力测试	平台包装要求	《商家违规 处罚规则》违 背承诺
			包装密封, 无破损; 包装描述与 实际一致		
		包装	包装上出现其他网上销售平台的 LOGO 或网址等任何信息, 包括 胶带及售后体验卡等	平台包装要求	《商家违规 处罚规则》违 背承诺
		商品描 述	如实描述, 与宝贝详情、吊牌和 水洗标上标注进行比较	平台商品描述要求	《商家违规 处罚规则》描 述不符
		标识标 志	品牌、尺码	QB/T 2673-2013	《商家违规 处罚规则》描 述不符
		实验质 检	纤维成分和含量	GB 18401-2010 GB/T 14272-2011	《商家违规 处罚规则》质 量问题
			甲醛		
			pH		
			异味		
			偶氮染料		
			耐水色牢度		
			耐干摩擦色牢度		
			含绒量 (仅羽绒制品)		
			充绒量 (仅羽绒制品)		
			绒种鉴定 (仅羽制品)		

2.6.2 童鞋检验项目及质检处罚标准

商品	处罚类型	质检类别	质检项目	质检依据	处罚依据
童鞋类					
	扣考核评分, 并扣销售额 10 倍	正品鉴定	防伪鉴定, 同时与相同品牌同款同型号对比有无明显差异	平台正品要求	《商家违规处罚规则》非正品
	扣考核评分, 且扣款 30 元	严重质量问题	刺鼻性气味, 甲醛含量超过国家允许空气范围 0.10mg/m ³	QB/T2880-2007, GB25036-2010 等	《商家违规处罚规则》质量问题
			严重褪色, 色牢度 1-2 级及以下		
			发霉、受潮		
			包装上品牌与入驻品牌不一致		
	扣考核评分, 且扣款 30 元	一般质量问题	吊牌或其他明显部位(如衣服胸前等)品牌与入驻品牌不一致		
			材质、车缝、胶粘、清洁度、工艺处理、辅料配件、功能性、完整性等有缺陷		
			鞋舌里或其他不明显部位品牌与入驻品牌不一致		
		包装 (只扣分)	拉链、扣子等拉力测试	平台包装要求	《商家违规处罚规则》违背承诺
			包装密封, 无破损; 包装描述与实际一致		
		商品描述	包装上出现其他网上销售平台的 LOGO 或网址等任何信息, 包括胶带及售后体验卡等	平台商品描述要求	《商家违规处罚规则》描述不符
			如实描述, 与宝贝详情、吊牌和水洗标上标注进行比较。		
		标识标志	品牌、尺码	QB/T 2673-2013	《商家违规处罚规则》描述不符
		实验质检	材质鉴别 (仅真皮类做)、耐折性能、耐磨性能、帮底剥离强度 (皮鞋、休闲鞋)	QB/T 2880-2007	《商家违规处罚规则》质量问题
			甲醛、可分解芳香胺染料、耐摩擦色牢度、异味 (婴幼儿布鞋)	GB 18401-2010	
			拉伸强度、扯断伸长率、磨耗量、外底硬度、粘附强度 (童胶鞋)	GB 25036-2010	

2.6.3 手提包检测项目及检测处罚标准

商品	处罚类型	检测类别	检测项目	检测依据	处罚依据
单肩包/ 斜挎包/ 手提包、 双肩包/ 化妆包、 运动包、 帆布包					
	扣考核 评分，并 扣销售 额 10 倍	正品鉴 定	防伪鉴定，同时与相同品牌同款同 型号对比有无明显差异	平台正品 要求	《商家违规处罚 规则》非正品
	扣考核 评分，且 扣款 30 元	严重质 量问题	刺鼻性气味，甲醛含量超过国家允 许空气范围 0.10mg/m ³	QB/T 1333-20 10	《商家违规处罚 规则》质量问题
			严重褪色，色牢度 1-2 级及以下		
			发霉、受潮		
			包装上品牌与入驻品牌不一致		
			吊牌上或其他明显部位（如包正面 等）品牌与入驻品牌不一致		
	扣考核 评分，且 0 元扣款	一般质 量问题	面料、材质、车缝、胶粘、清洁度、 工艺处理、辅料配件、功能性、完 整性等缺陷	平台包装 要求	《商家违规处罚 规则》违背承诺
			其他不明显部位品牌与入驻品牌不 一致		
		包装（只 扣分）	包装密封，无破损；包装描述与实 际一致	平台商品 描述要求	《商家违规处罚 规则》描述不符
			包装上出现其他网上销售平台的 LOGO 或网址等任何信息，包括胶 带及售后体验卡等		
		商品描 述	如实描述，与宝贝详情、吊牌和水 洗标上标注进行比较。	QB/T 1333-20 10	《商家违规处罚 规则》描述不符
		标识标 志	品牌、规格（型号）货号	QB/T 1333-20 10	《商家违规处罚 规则》描述不符
		实验检 测	外、规格、纤维成分（面料和里料）、 振荡冲击性能、缝合强度、配件、 拉链耐用度、五金配件耐腐蚀性、 耐摩擦色牢度（纺织包）	QB/T 1333-20 10	《商家违规处罚 规则》质量问题
			外观、规格、材质鉴定、可分解芳 香胺染料、甲醛、振荡冲击性能、 缝合强度、配件、拉链耐用度、五 金配件耐腐蚀性、（真皮包）		
			外观、规格、可分解芳香胺染料、 甲醛、振荡冲击性能、缝合强度、 配件、拉链耐用度、五金配件耐腐 蚀性（人造革包）		

2.6.4 其他类检测项目及检测处罚标准

商品	处罚类型	检测类别	检测项目	检测依据	处罚依据
手表、眼镜、饰品、居家百货等					
	扣考核评分,并扣销售额 10 倍	正品鉴定	防伪鉴定,同时与相同品牌同款同型号对比有无明显差异	平台正品要求	《商家违规处罚规则》非正品
	扣考核评分,且扣款 30 元	严重质量问题	刺鼻性气味,甲醛含量超过国家允许空气范围 0.10mg/m ³	QB/T 1333-2010	《商家违规处罚规则》质量问题
			发霉、受潮		
			包装上品牌与入驻品牌不一致		
			吊牌上或其他明显部位(如毛绒娃娃正面等)品牌与入驻品牌不一致		
	扣考核评分,且 0 元扣款	一般质量问题	材质、车缝、胶粘、清洁度、工艺处理、辅料配件、功能性、完整性等有缺陷		
			不明显部位品牌与入驻品牌不一致		
		包装(只扣分)	包装密封,无破损;包装描述与实际一致	平台包装要求	《商家违规处罚规则》违背承诺
			包装上出现其他网上销售平台的 LOGO 或网址等任何信息,包括胶带及售后体验卡等		
		商品描述	如实描述,与宝贝详情、吊牌和水洗标上标注进行比较。	平台商品描述要求	《商家违规处罚规则》描述不符
		标识标志	品牌、安全使用及组装方法(复杂玩具)	平台标识标志要求	《商家违规处罚规则》描述不符
		实验检测	镍、砷、铬、汞、铅、镉	GB 28480-2012	《商家违规处罚规则》质量问题
			铅、镉、汞、六价铬	SJ/T 11365-2006	

3、 平台发货:

3.1 发货事项

3.1.1 订单发货时间为 48 小时, 当日截单时间为 15:00,在此之前的订单必须当天完成操作发货快递取件运输。

3.1.2 超时发货订单记为异常订单, 纳入考核评分, 按百宝香处理规则扣除费用。

3.1.3 订单缺货时, 商家需在当日 18:00 前上报缺货清单, 未上报导致客户投诉情节严重的情况下, 按百宝香处理规则扣除费用。

3.1.4 虚假发货订单是指商家提供物流单号发货后的 24 小时内无快递公司揽件或跟踪信息 (以快递公司官网记录的时间为准) 以及快递跟踪信息明显异常的行为, 按百宝香处理规则扣除费用。

3.1.5 经过确认商家存在少发/错发商品的行为, 按百宝香处理规则扣除费用。

3.2 物流管理

3.2.1 物流商超时派送, 商品未尽客户本人同意私自找人代收, 货未签收乱投放快件, 影响客户在百宝香购物售后体验投诉平台, 按百宝香处理规则扣除费用。

3.2.2 百宝香除偏远地区 (特指: 新疆、西藏、等省份所在地区) 外, 所有地区全场包邮。即买家收货地若在以上省份, 将自动收取 10 元运费。

4、 售后服务:

4.1 售后订单处理

4.1.1 售后订单统一规定百宝香售后客服组处理, 商家不得私自与客户对接, 私自处理售后订单异常, 等等相关工作, 按百宝香处理规则扣除费用。

4.2 描述不符

4.2.1 商家提供商品的描述与实际商品不相符, 附带品等未对必要信息进行标识, 损害百宝香买家权益的行为, 按百宝香处理规则扣除费用。

4.2.1.1 商家存在商品页面内容描述不一致等情况;

4.2.1.2 收到的商品与商品详情页面的描述不相符;

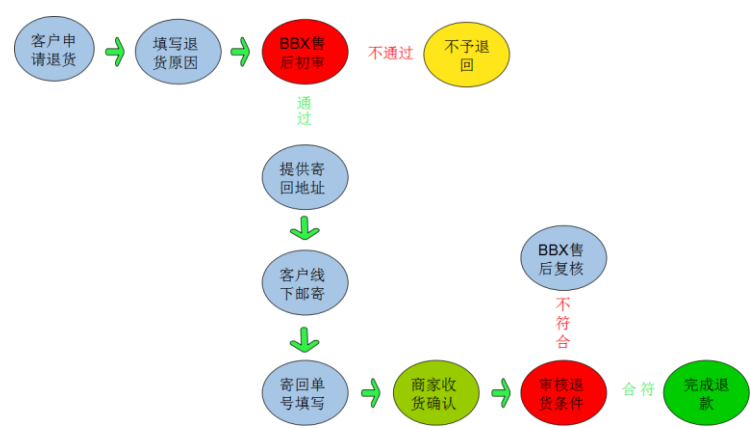
5、 退货政策：

5.1. 7 天无理由退货：

5.1.1 7 天无理由退货：是指在商品签收后的 7 天内，在保证商品吊牌保持原样，未经拆洗、商品未经人为破坏，商品本身包装保持原状且配件齐全，不影响二次销售时，买家可以选择 7 天无理由退货服务进行退货。

5.2. 退货流程示意图：

5.2.1



6、 商家服务：

6.1. 配合度

6.1.1 商家在与平台沟通过程中，存在不配合处理的行为如：商家服务意识薄弱；售后问题滞留不处理引起客户售后体验。

6.1.2 商家通过线下方式私自转账给买家的行为如：（如支付宝，微信，银行卡等）

如有以上情况将按百宝香处理规则扣除费用。

7、百宝香商家处罚规则：

7.1 违规内容：

- 7.1.1 正品保证：情节严重造成投诉按商品销售额 10 倍赔付。
- 7.1.2 质量问题：情节严重造成投诉按每笔订单扣除 30 元。
- 7.1.3 超时发货：按每笔订单扣除 30 元。
- 7.1.4 商品缺货：情节严重造成投诉按每笔订单扣除 20 元。
- 7.1.5 虚假发货：按每笔订单扣除 30 元。
- 7.1.6 错发少发：情节严重造成投诉按每笔订单扣除 20 元。
- 7.1.7 超时派送：情节严重造成投诉按每笔订单扣除 20 元。
- 7.1.8 售后订单私自处理：情节严重造成投诉按每笔订单扣除 30 元。
- 7.1.9 描述不符：情节严重造成投诉按每笔订单扣除 30 元。
- 7.1.10 商家配合度：情节严重造成投诉按每笔订单扣除 30 元。

说明：以上内容将纳入《商家考核评分内容》



杭州金罗科技(百宝香)有限公司

2015-08-11 拟定