**汉购网商家管理规范总则**

本规范适用于所有汉购网商家。

**第一章 概述**

第一条 为构建汉购网开放、透明、诚信、尽责的经营环境，提升汉购网在电子商务领域的口碑，树立电商行业新标杆，保障买家合法权益，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《网络交易管理办法》等法律法规，以及《汉购网服务协议》，制定本规范。

第二条 本规范是在《汉购网服务协议》及其相关协议（下统称“服务协议”）的基础上，对汉购网商家基本义务和责任的进一步细化和补充，属于服务协议的组成部分，商家须严格遵守。

第三条 汉购网有权针对特定交易形式、交易环节或商品品类等，在本规范基础上制定下位规则（包括但不限于规则、规范、信息公告、规则中心文档、商家后台通知、帮助中心文档、行业标准）。下位规则属于本规范的组成部分，与本规范具有同等效力。若下位规则与本规范存在冲突，优先适用下位规则；若下位规则之间存在冲突，优先适用发布在后的规则。

第四条 本规范遵循透明、公平、公正的原则，汉购网商家在规则适用上一律平等。

第五条 违规行为的认定与处理，以汉购网结合相关凭证认定的事实为基础，严格依照服务协议、本规范（包括下位规则）执行。若届时尚无具体规定，汉购网有权参照服务协议和本规范（包括下位规则）酌情处理。

汉购网对违规行为的处理，不免除商家因违法、违约等行为应承担的法律责任。

第六条 汉购网有权根据经营管理需要，变更本规范或制定新的规范、规定，并在汉购网网站、汉购网商家管理后台等渠道公布。若商家不同意相关变更或新增，应立即停止使用汉购网提供的相关产品及服务，并及时通知汉购网；商家在变更或新增的规范生效后，依然继续使用汉购网提供的相关产品及服务的，视为商家同意遵守变更后或新增的规范。

**第二章 定义**

第七条 汉购网，即域名为HANGOWA.COM的电子商务交易平台。

第八条 商家，指与汉购网签订《汉购网服务协议》并完成入驻流程的经营实体，包括一般商家和第三方服务商。

第九条 买家，是指通过或意图通过汉购网网站向商家购买商品或服务的个人消费者等客户。

第十条 账号，指商家注册时设置的账户名，账号具有唯一性。

第十一条 绑定，指商家将其汉购网账号与支付宝账户一一对应。

第十二条 店铺，是指商家成功入驻后，汉购网分配给商家的独立的网络虚拟销售空间，商家在自己的店铺内有独立经营管理权利，商家通过账号登陆店铺后台对店铺实施管理，自主维护店铺内商品信息和店铺外观，自主进行交易。

第十三条 订单，指买家向商家同一时间拍下单款或多款商品的合约。订单中针对任一款商品的内容构成一笔独立的交易。

第十四条 下单，指买家在汉购网网站上点击提交订单的行为。

第十五条 成交，指买家在汉购网网站上下单并成功付款。货到付款交易中买家下单即视为成交。

第十六条 累计扣分，指商家因多次违规而被累计扣除的分值，严重违规和一般违规扣分分别累计。

第十七条 段位，指商家因违规行为被执行不同处罚方式所对应的扣分分值范围；段位处理点，指达到某一段位的基础分值，即该段位的最低分值，严重违规的处理点为24分、48分、72分和96分，一般违规的处理点为24分。

第十八条 段位处理，是指商家违规扣分达到段位时被执行处罚的过程。

第十九条 降段处理，指商家因一般违规行为被累计扣分达到（或超过）段位处理点（即24分），被违规处理完毕后，对违规扣分清零的过程。降段处理不适用于严重违规行为。

**第三章 交易管理**

**第一节 入驻**

第二十条 商家应当严格遵循汉购网系统设置的入驻流程完成入驻。商家发现自己实际操作的入驻流程与汉购网发布的入驻流程不符的，应立即停止操作，并告知汉购网。

第二十一条 商家在设置汉购网账号、店铺名称及二级域名时应遵守国家法律法规，不得包含违法、不文明、涉嫌侵犯他人权利或干扰汉购网网站运营秩序等信息。

商家设置店铺名称时，应根据店铺类型，严格按照《汉购网店铺分类及命名规范》的要求命名店铺。入驻后，商家不得自行修改店铺名称。

商家设置二级域名时，应严格遵守《汉购网店铺二级域名使用规范》。

第二十二条 商家必须同时满足以下条件，才有权申请入驻汉购网，并在汉购网持续经营：

（1）商家及其销售的商品符合当年度的《汉购网招商标准》；

（2）商家及其销售的商品符合当年度的《汉购网各类目招商资质细则》；

（3）商家有效签署《汉购网服务协议》及其相关附属协议，并处于合同期限内；

（4）商家同意接受、认可和遵守汉购网全部规则；

（5）商家符合汉购网要求的其他条件。

第二十三条 商家存在以下任一情形的，汉购网有权予以清退：

（1）假冒他人商标的；

（2）向汉购网提供伪造、变造的商家资质或商品资质的；

（3）不符合当年度《汉购网招商标准》的；

（4）严重违规扣分达九十六分的；

（5）当年度内被降段处理达六次的，或降段处理前一般违规扣分超过96分的；

（6）其他符合汉购网对外公示的清退条件的。

**第二节 经营**

第二十四条 商品发布

1、商家应当按照汉购网系统设置的流程和要求发布商品，不得发布违法、侵权、禁售或损害消费者、其他经营者利益的商品及信息，并严格遵守《汉购网店铺装修管理规范》、《汉购网商品发布规范》及各类目细则。

2、商家在发布和介绍商品时，应遵守“商品如实描述”义务。

“商品如实描述”是指商家在商品描述页面、店铺页面、活动页面、在线客服界面等所有汉购网网站提供或商家自主维护的宣传渠道中，应当对商品的基本属性、品质、瑕疵等必须说明的信息进行真实、完整的描述。

第二十五条 商品质量

1、商家应保证其出售的商品为正品行货，符合国家关于产品质量的要求以及相关国家、行业及企业标准，并在合理期限内可以正常使用（包括但不限于商品不存在危及人身财产安全的不合理危险、具备商品应当具备的使用性能、符合商品或其包装上注明采用的标准等）。

2、汉购网将对商品进行不定期的抽检，以监控、引导和管理汉购网商家的产品质量，详见《商家商品质量管理规范》、《商家商品抽检管理规范》。

第二十六条 发货

1、商家应在订单成交后72小时内发货（预售、定制或其他特殊情形除外），并及时在商家管理后台中上传物流单号。预售、定制或其他特殊情形的发货时间，遵照《商家发货管理规范》的规定。

为保护商家利益，汉购网将取消买家未在提交后24小时内付款的在线支付订单。此外，若商家认为订单符合《汉购网非正常订单处理流程》规定的非正常订单条件的，可以申请汉购网取消相关订单，并按要求提供相关凭据和承诺。汉购网受商家委托取消订单的，商家无需发货。

2、买家提出的未及时收货或未收到货的投诉，由商家就买家已收到货物承担举证责任，提供物流单号、签收凭证等材料。

第二十七条 退换货

1、商家可以在商品页面向买家明示相应商品的退换货规则，但不得违反《消费者权益保护法》、国家三包规定等强制性规定。商家未在页面公示退换货规则或公示的退换货规则不明确的，应当按照汉购网网站帮助中心公示的《退换货政策》及《商家无理由退换货实施细则》的规定提供退换货服务。

2、买家的退货申请符合退换货条件的，商家应当办理退货，或者通过与买家协商，由买家取消退货申请；买家的退货申请不符合退换货条件的，商家有权接受或拒绝，但应在规定期限内在汉购网进行相应操作。

（1）商家上传物流单号前，买家申请退款（退货）的，商家应当立即停止发货，并可申请退货之时起48小时内与买家沟通，并在汉购网维护与买家沟通的结果；如48小时届满，商家未在汉购网对退货申请作任何操作，退货申请自动通过，系统进入退款流程。

（2）商家上传物流单号后，买家申请退货的，商家可在申请退货后72小时内与买家沟通，并在汉购网中维护与买家沟通的结果；如72小时届满，商家未在汉购网对退货申请作任何操作的，退货申请自动通过，系统进入买家退货流程。

（3）买家收货后申请退货的，商家可在申请退货后72小时内与买家沟通，并在汉购网中维护与买家沟通的结果；如买家提出退货后7天内未更改其退货请求的，退货申请自动通过，系统进入买家退货流程。

3、商家同意退货后，汉购网将在买家回邮商品七天（商家可在七天内申请延期三天）后通知财务退款给买家。如果商家不同意退款，应当在买家回邮商品后七天（商家可在七天内申请延期三天）内通知汉购网，并说明详细的理由、提供证据。

第二十八条 商家使用汉购网自主售后服务系统的，应遵守《商家自主售后服务规则》。

**第三节 客户服务**

第二十九条 商家须指派专门的客户服务团队（或人员）对买家的咨询、评价和客诉进行回复和处理，商家回复和客诉处理应及时、礼貌并具有针对性。

第三十条 商家回复存在以下情况的，汉购网有权予以删除：

（1）包含违反法律、法规以及社会道德标准的；

（2）与实际情况严重不符，恶意歪曲的；

（3）含有私人信息：如手机号，QQ号等；

（4）涉及外网链接、网络广告以及兜售商品等；

（5）含有恶意诋毁、谩骂等不文明用语的；

（6）涉及淫秽色情、赌博、毒品等；

（7）涉嫌诋毁汉购网或其关联公司声誉和形象的。

买家的咨询和评价存在以上情况的，商家可申请汉购网予以删除。

第三十一条 商家使用汉购网在线客服系统的，应当遵守《汉购网在线客服系统使用规则》，不得将汉购网在线客服系统用于任何非法或与商品交易无关的目的，不得破坏或干扰汉购网在线客服系统的正常运行。

第三十二条 商家对买家评价的回复，应当遵循《汉购网买家评价和商家回复规范》。

买家评价包括商品满意度、服务满意度、物流满意度三项，包含“文字评价”和“图片评价”，近一百八十天内所有评价分值的动态均值为店铺评分。

评价应当基于真实的交易，并应客观体现商品、物流及服务质量。禁止任何主体从事虚假交易或者恶意使用低价的非主营商品刷好评。

第三十三条 商家在处理客诉时，应当遵守《汉购网商家客诉回复规范》。

**第四章 市场管理**

**第一节 市场管控措施**

第三十四条 为了提升买家体验，维护汉购网正常、有序的经营秩序，当汉购网获知商家涉嫌违法、违规时，为防止事态恶化，汉购网有权根据自身判断，对商家采取临时性市场管控措施。汉购网获知商家涉嫌违法、违规的信息渠道包括但不限于：

（1）消费者投诉；

（2）媒体采访、曝光；

（3）政府部门的协查要求；

（4）社会公众举报；

（5）汉购网自查。

第三十五条 临时性市场管控措施包括：

（1）警告，是指通过口头或书面形式对商家不当行为进行提醒或告诫；

（2）下架，是指将商家出售中的商品转移至线上待售商品，或停止展示发布。；

（3）单个商品搜索降权，是指调整商品在搜索结果中的排序；

（4）全店商品搜索降权，是指调整会员店铺内所有商品在搜索结果中的排序；

（5）单个商品搜索屏蔽，是指商品在搜索结果中不展示；

（6）全店商品搜索屏蔽，是指商家店铺内所有商品在搜索结果中都不展示；

（7）单个商品单一维度搜索屏蔽，是指商品信息在按价格、信用、销量等单一维度的搜索结果中默认不展示，但可经买家主动选择后展示；

（8）全店商品单一维度搜索屏蔽，是指店铺内所有商品在按价格、信用、销量等单一维度的搜索结果中默认不展示，但可经买家主动选择后展示；

（9）限制参加营销活动，是指限制商家参加汉购网发起的营销活动或者限制商家使用全部或部分营销工具；

（10）限制使用在线客服系统，指限制商家使用汉购网网站在线客服系统；

（11）限制使用电子面单服务，指限制适用汉购网电子面单服务；

（12）支付违约金，是指根据协议约定或本规范规定由商家向买家和/或汉购网支付一定金额的违约金；

（13）账户强制冻结，是指对与商家的收款账户采取的限制措施，包括但不限于取消收款功能、取消提现功能、禁止余额支付、冻结资金、冻结交易、永久冻结账户等；

（14）店铺屏蔽，是指在搜索、导航、营销等各项服务中对商家店铺及商品等信息进行屏蔽；

（15）清退店铺，是指商家全店商品下架，店铺屏蔽，进入资金清算阶段（包括但不限于冻结账户、罚没保证金、支付违约金和返还商家剩余资金等）；

（16）监管，包括商品监管和店铺监管，是指对商家的商品或店铺进行重点监控，若在监控期内发生违规行为，将立即从重执行相关管控措施，包括但不限于警告、下架、店铺屏蔽、限制发布商品、清退店铺等。

**第二节 市场管理情形**

第三十六条 商家应积极提升自身经营状况，为买家提供高品质的商品及优质的服务。对于商品品质好、服务质量高的商家，汉购网会适当给予鼓励或扶持。

第三十七条 商家应遵照汉购网交易流程的各项要求进行交易，合理保障买家权益。商家如发生危及交易安全或汉购网账户安全的行为，汉购网将依照其行为的危险程度采取汉购网账号冻结措施、账户强制冻结措施、关闭店铺、店铺监管、限制使用在线客服系统、全店商品屏蔽及全店商品搜索降权等交易安全保护措施对其进行临时性的市场管控。

第三十八条 经新闻媒体曝光或国家质监部门通报质量不合格的品牌、品类或批次的商品，汉购网将对此类商品进行屏蔽或下架。

经汉购网抽检不合格的商品，汉购网将对商品进行监管，并视严重程度，对商品给予警告、搜索降权、屏蔽或下架处理；对同一商家同一批抽检中发现两种或以上商品不合格，汉购网将对店铺进行监管，并视严重程度，对商品或店铺给予下架或者屏蔽处理。

第三十九条 商家应根据合同约定或规则规定在保证金不足之日起十日内缴纳或补足保证金。若保证金余额不足，且经汉购网催缴后未及时缴纳或补足的，给予店铺屏蔽，直至足额缴纳为止。

第四十条 商家应当保证其资质文件在合同期间持续有效。合同期内，商家资质失效的，应当在失效前提供有效资质；商家资质复查不合格的，应当在接到不合格通知后10日内提供合格资质。商家未及时提供有效、合格资质的，给予店铺屏蔽，直至资质审查合格为止；经催告仍未提供的，汉购网有权清退店铺。

第四十一条 商家应严格遵守《汉购网商品发布规范》。商家若违反《汉购网商品发布规范》中关于商品发布的规定，汉购网将对其违规商品给予下架处理。

第四十二条 商家报名参加营销活动，如涉嫌违反法律、法规或部门规章的规定，或者违反《汉购网促销活动基本准则》、《汉购网广告宣传管理规范》的，汉购网有权视情节对违规商品进行警告、搜索降权或搜索屏蔽；情节严重的，将限制商家参加营销活动、下架商品或屏蔽店铺。

**第五章 违规行为及违规处理**

**第一节 违规行为**

第四十二条 违规行为根据情节严重程度分为严重违规行为和一般违规行为，二者分别扣分、分别累计、分别执行。

（1）严重违规行为，是指违反法律法规中的禁止性规定，或者严重破坏汉购网经营秩序的行为；

（2）一般违规行为，是指除严重违规行为之外的违规行为。

第四十三条 严重违规行为和一般违规行为的种类及扣分、处理规则详见《汉购网商家违规行为及处理规则》。

**第二节 违规处理措施**

第四十四条 为保障买家、商家及汉购网的正当权益，在商家违规处理期间，汉购网按照本规范规定的情形对商家采取以下违规处理措施：

（1）限制参加营销活动，指限制商家参加汉购网发起的营销活动；

（2）限制创建店铺，指限制商家在汉购网创建新的店铺；

（3）限制发布商品，指限制商家发布新商品；

（4）限制社区功能，指限制商家使用评价、晒单、咨询、营销活动等社区类服务；

（5）限制使用在线客服系统，指限制商家使用汉购网网站在线客服系统；

（6）店铺屏蔽：指在搜索、导航、营销等各项服务中对商家店铺及商品等信息进行屏蔽；

（7）关闭店铺，指删除汉购网商家的店铺，下架店铺内所有出售中的商品，限制发布商品，并限制创建店铺；

（8）公示警告，指在汉购网的店铺页面、商品页面、在线客服系统界面等门户页面，对商家正在被执行的处罚措施进行公示；

（9）查封账户，指永久禁止商家使用违规账户登录汉购网、使用在线客服系统等工具。

**第三节 违规处理**

第四十五条 商家发生违规行为的，汉购网将对其行为进行纠正，并处以违规扣分。

第四十六条 汉购网对商家违规行为的纠正，是指：

（1）发布违禁信息的，对商家所发布的违禁商品或信息及因此产生的交易评价进行删除；

（2）发布非约定商品的，对商家所发布的非约定商品或信息进行删除；

（3）盗用他人账户的，收回被盗账户并使原所有人可以通过账户申诉流程重新取回账户；

（4）泄露他人信息的，对商家所泄露的他人隐私资料的信息进行删除；

（5）滥发信息的，删除商家所滥发的商品或信息，或关闭经营绩效相对较低的关联店铺；

（6）虚假交易的，对涉嫌虚假交易的商品以及虚假交易中产生的店铺评分与评价给予删除处理。

（7）描述不符的，商家对商品材质、成份、品质等信息的描述与买家收到的商品严重不符，或导致买家无法正常使用的，删除该描述不符的商品；商家未对商品瑕疵等信息进行披露或对商品的描述与买家收到的商品不相符，且影响买家正常使用的，汉购网将下架该描述不符的商品。

（11）违背承诺的，商家须履行如实描述义务或买家保障服务规定的赔付、退货、换货、维修等服务，或商家须按实际交易价款向买家或汉购网提供发票，或商家须向买家支付因未按约定时间发货（延迟发货）而产生的违约金；

（12）不当注册的，对使用软件、程序方式大批量注册而成的账户进行查封，并对滥用权利导致的订单予以关闭；

（13）不当使用他人权利的，对商家所发布的不当使用他人权利的商品或信息进行删除；

（14）假冒材质成份的，对商家所发布的假冒材质成份的商品进行删除。

第四十七条 被执行段位处理的商家，当其全部违规行为被纠正、违规处理期届满且违规处理措施执行完毕后，方可恢复正常状态。

第四十八条 就商家的首次或者非故意实施的违规行为，情节轻微且未造成恶劣影响的，汉购网可视情况仅给予纠正和教育，不作违规处理。

第四十九条 汉购网对商家的严重违规行为采取以下违规处理方式：

（1）商家严重违规扣分累计达二十四分的，给予店铺屏蔽、限制发布商品、限制创建新店铺、限制社区功能及公示警告七天，限制参加汉购网网站营销活动十天，向汉购网支付违约金六千元的处理；

（2）商家严重违规扣分累计达四十八分的，给予店铺屏蔽、限制发布商品、限制创建新店铺、限制社区功能及公示警告十四天，限制参加汉购网网站营销活动二十天，向汉购网支付违约金八千元的处理；

（3）商家严重违规扣分累计达七十二分的，给予店铺屏蔽、限制发布商品、限制创建新店铺、限制社区功能及公示警告二十一天，限制参加汉购网网站营销活动三十天、向汉购网支付违约金一万元的处理；

（4）商家严重违规扣分累计达九十六分的，汉购网对商家作清退处理，查封账户，扣除全部保证金，违约金不足弥补损失的，商家仍应予以赔偿。

此外，对买家或汉购网造成损失的，商家须承担赔偿责任。

第五十条 汉购网对商家的一般违规行为采取以下违规处理方式：

商家因一般违规行为被扣分的，每扣二十四分即被给予店铺屏蔽三天，限制参加汉购网网站营销活动七天，向汉购网支付违约金四千元的处理。

第五十一条 商家因严重违规单次扣分较大，导致累积扣分满足多个段位处理条件的，或在被处理期间（24小时内）又须执行其他段位处理的，仅执行最重的段位处罚。

第五十二条 商家年度违规累计扣分将于当年度十二月三十一日二十四时清零。

第五十三条 商家因违规被清退的，对于其入驻汉购网的关联公司及关联店铺，汉购网有权视情况予以清退。

商家因违规被清退后，实际控制人以其他经营实体名义进驻汉购网的，无论该经营实体在入驻后是否存在违规行为，汉购网均有权在发现后立即予以清退。

**第四节 违规的执行**

第五十四条 对违规行为的投诉，被投诉商家须在被投诉之日起二十四小时内提交证据。逾期未提交证据的，汉购网有权根据当时所掌握的情况进行判断与处理。无需证据证明的违规行为的判断与处理，汉购网可在收到投诉后立即进行。

第五十五条 除非本规范另有规定，商家自行作出与本规范相悖的承诺或说明，商家不得据以作为不遵守本规范的依据；除证据有误或判断错误的情形外，对违规行为的处理不中止、不撤销。

第五十六条 商家收到违规处理通知后七十二小时内，有权提出申诉，并提供具体的申诉请求、理由及证明材料。商家未及时提出申诉的，视为认可汉购网对违规事实的认定和处理。

**第六章 附 则**

第五十七条 本规范的变更内容不溯及既往。汉购网商家的行为，发生在本规范生效前的，适用当时的规范；发生在本规范生效后的，适用本规范。

第五十八条 可根据平台运营情况随时调整本管理规范并以公告的形式向商家公示，调整后的规范自发布之日起满七日生效。

第五十九条 本规范中的“天”，以24小时计算；本规范中的“以上”，包含本数，“以下”，不含本数。