**厂商违规行为扣分准则**

**第一条**  **概述**

为促进开放、透明、分享、责任的新商业文明，保障熬龙网用户合法权益，维护熬龙网正常经营秩序，实现厂商店铺规范化运营，特根据国家法律法规规范，以及《熬龙厂商入驻服务协议》等相关协议和规则制定本规则。

**第二条** **违规行为**

根据严重程度分为严重违规行为及一般违规行为，两者分别扣分、分别累计、分别执行

（一）严重违规行为，是指严重破坏熬龙网经营秩序并涉嫌违反国家法律法规的行为。

（二）一般违规行为，是指除严重违规行为外的违规行为。

（三）违规行为根据适用的范围分为通用违规行为及其他有特殊说明的市场违规行为，特殊市场违规行为也遵循前款规定的严重违规行为与一般违规行为划分。

**第三条** **熬龙网对厂商的严重违规行为采取以下违规处理方式**

厂商发生违规行为的，其违规行为应当纠正，并扣以一定分值。违规扣分在每年的十二月三十一日二十四时清零。

（一）厂商严重违规扣分累计达12分的，向熬龙网支付违约金2万元

（二）厂商严重违规扣分累计达24分的，向熬龙网支付违约3万元

（三）厂商严重违规扣分累计达36分的，给予关闭店铺21天，并向熬龙网支付违约金4万元

（四）厂商严重违规扣分累计达48分的，熬龙网有权对厂商做清退处理。厂商已缴纳的相关店铺的平台使用费用未到期部分不退，且**向熬龙网支付违约金10万元或全部金额（两者以较高的为准）的处理**。

**第四条 熬龙网站对厂商的一般违规行为采取以下违规处理方式：**

厂商因一般违规行为，**每扣分累计达到12分向熬龙网站支付违约金1万元的处理。**

**第五条 违规申诉**

针对违规行为，厂商可在被违规处理之时起**3个工作日**内进行申诉，厂商提交申诉资料后将由熬龙网客服中心及厂商管理部核实处理，**申诉处理时效为接收到厂商申诉资料后3个工作日**。超时未申诉者将不再接受后续申诉。

**第六条 发布违禁信息**

厂商发布以下商品销售的，每次扣48分，同时熬龙网视情节严重程度采取管控措施（包括但不限于店铺屏蔽、限制发布商品、公示警告、关闭店铺等）

（一）枪支、弹药、军火或相关器材、配件及仿制品；

（二）易燃、易爆物品或制作易燃易爆品的相关化学物品；

（三）含有反动、破坏国家统一、破坏主权及领土完整、破坏社会稳定涉及国家机密、扰乱社会秩序，宣扬邪教迷信，宣扬宗教、种族歧视等内容或相关法律法规禁止出版发行的书籍、音像制品、视频、文件资料；

（四）人体器官、遗体；

（五）用于窃取他人隐私或机密的软件及设备；

（六）正在流通的人民币，伪造变造的货币以及印制设备；

（七）麻醉注射枪及其相关商品；

（八）走私、盗窃、抢劫等非法所得；

（九）可致使他人暂时失去反抗能力、意识模糊的口服或外用的化学品，以及含有黄色淫秽内容的商品、信息；

（十）《中华人民共和国文物保护法》相关规定的文物。

（十一）管制类刀具及甩棍、弓、弩、飞镖等可能用于危害他人人身安全的管制器具；

（十二）卫星信号的地面收发装置；

（十三）伪造变造的政府机构颁发的文件、证书、公章或仅限国家机关或特定机构方可提供的服务；

（十四）赌博用具及作弊工具；

（十五）尚可使用的发票、其它可用于报销的票据以及此类票据的代开服务；

（十六）精神类、麻醉类、有毒类、放射类药品；

（十七）粉末、液态女性催情类商品；

（十八）国家保护动物的活体、肢体、皮毛、标本、器官及制成品，已灭绝动物与现有国家二级以上保护动物的化石；

（十九）身份证及身份证验证设备；

（二十）可能用于侵害他人信息的黑客软件、教程、书籍；

（二十一）尚可使用的证券、政府发放的消费劵及相应代购、推荐服务；

（二十二）军警制服、标志及军警专用制品；

（二十三）带有宗教、种族歧视的相关商品或信息；

（二十四）有毒化学物、农药及相关信息；

（二十五）烟草专卖品；

（二十六）含有情色暴力低俗内容的漫画、书籍、游戏、音像制品以及SM用具、成人网站的账号及邀请码、原味二手内衣物、陪聊陪逛服务等情色低俗商品或信息；

（二十七）用于预防、治疗人体疾病的药物、血液制品或医疗器械；

（二十八）国家保护的植物及其制品；

（二十九）由不具备生产资质的生产商生产的或不符合国家、地方、行业、企业强制性标准的商品；

（三十）撬锁工具、开锁服务及其相关教程、书籍；

（三十一）可能用于逃避交通管理的商品；

（三十二）发行时带有银行账户信息的银行卡；

（三十三）特供酒、军需酒、自制酒；

（三十四）用于全新销售的伪造变造的数码商品；

（三十五） 经权威质检部门或生产商认定、公布或召回的商品，国家明令淘汰或停止销售的商品，商品本身或外包装上所注明的产品标准、认证标志、成份及含量不符合国家规定的商品，过期、失效、变质的商品；

（三十六）制作毒品、易燃易爆品的方法、书籍；

（三十七）利用电话线路上的直流馈电发光的灯；

（三十八）国家禁止的集邮票品以及未经邮政行业管理部门批准制作的集邮品，以及一九四九年之后发行的包含"中华民国"字样的邮品；

（三十九）算命、超度、风水、做法事等封建迷信类服务；

（四十）一卡多号以及带破解功能的手机卡贴；

（四十一）官方已停止经营的游戏点卡或平台卡商品；

（四十二）虚拟抽奖类商品。

**第七条** 厂商发布未经许可发布专营类目所属商品，或未在熬龙网许可范围内发布商品的，每次扣24分，同时熬龙网视情节严重程度采取管控措施（包括但不限于限制发布商品、公示警告、关闭店铺等）

（一）鱼翅、熊胆及其制品；

（二）不限时间与流量的、时间不可查询的以及被称为漏洞卡、集团卡、内部卡、测试卡的3G上网资费卡；

（三）秒杀器以及用于提高秒杀成功概率的相关软件设备；

（四）代写论文、代考试类相关服务；

（五）法律咨询、心理咨询、金融咨询、医生在线咨询的服务；

（六）个人手机定位、电话清单查询、银行账户查询；

（七）代扣驾照分数服务；

（八）尚可使用的外贸单证以及代理报关、清单、商检、单证手续的服务；

（九）明示、暗示具有治疗、保健功效或者某种营养素功能的食品，或者以个体经验进行宣传的食品；

（十）邮局包裹、EMS专递、快递等物流单据凭证及单号；

（十一）大量流通中的外币；

（十二）手机直拨卡与直拨业务，电话回拨卡与回拨业务；

（十三）炒作博客人气、炒作网站人气、代投票类商品或信息；

（十四）捕鸟器及猫狗肉、猫狗皮、猫狗皮制品；

（十五）注射类美白针剂、溶脂针剂、填充针剂、瘦身针剂等用于人体注射的美容针剂类商品。

**第八条 页面信息描述与实际描述不符**

厂商应对其销售的商品如实描述，承诺其销售的产品和上传的产品信息符合中华人民共和国国内相关法律，法规，行政管理条例的规定，对其在熬龙网发布的信息内容负责，确保该等信息内容真实、准确、合法并且不侵犯任何第三方的合法权益。

（一）认定定义

页面信息描述与实际不符是指厂商在商品或店铺等区域，发布的商品或店铺信息与实际不符。

（二）认定形式包括并不仅限于：

1．夸大、过度或虚假承诺商品效果及程度：

1.1 出现全网“最高、最低、最优、最热”等最高级的夸大描述；

1.2 对商品的实际使用效果进行不符的宣传：

如商品实际没有功效但商品发布时描述了很多功效；或商品有功效但商品发布时夸大过度地描述了商品功效的内容和范围；

1.3 其他夸大宣传的描述

2．商品、店铺的基础信息或官方资质信息等与实际不符：

2.1商品标题、图片、详情等区域出现的商品资质信息（如吊牌、水洗标、中文标签等）、店铺基础信息、官方资质信息等与实际不符；

2.2 通过店铺装修的方式遮挡、篡改相关店铺、商品的基础信息或官方资质信息使之与实际不符：

如恶意装修店铺自定义区，对店铺的信誉等级、评价详情、宝贝成交、举报入口、官方资质等进行遮盖或者篡改。

2.3 未对商品瑕疵、保质期、附带品等信息进行披露或对商品的描述与会员收到的商品不相符；

2.4 发布临期商品时，商品名称中未注明"临期商品"及"过期时间"，商品详情中未注明商品生产日期及保质期；

（二）违规处理

若会员投诉厂商商品描述不符，熬龙网客服按以上判定属于描述不符的，**将下架商品并按照订单商品实际成交金额的30%向会员支付违约金，金额最低20元最高不超过500元。**违约金由熬龙网以先行赔付形式给会员，后续从厂商货款中扣回；

**第九条 滥发信息**

是指厂商未按本规则及熬龙网发布的其他管理内容（包括但不限于规则、规范、类目管理标准、行业标准等）要求发布商品或信息，妨害会员权益的行为，包括以下情景：

（一）发布广告信息

1. 发布仅提供发布者联系方式、心情故事、店铺介绍等非实际交易信息；

2. 发布非熬龙网购物链接、实体店信息、银行账号及个人支付宝账户等信息，特殊情形除外；

3. 以批发、代理、广告、海报、招商等形式发布的商品；

4．商品标题中有指向实体店铺名：如骆驼\*\*路店专卖；

5．在商品标题、商品详情、店铺等中出现其他网站的任何相关信息，包括但不限于：亚马逊、天猫商城、淘宝网、一号店、熬龙商城等。

（二）发布重复信息

完全相同以及商品的重要属性完全相同的商品，发布多次；

（三）发布错误描述信息

1. 商品信息中缺少标题、主图，或特殊类目商品缺少所售商品本身的实物图片；

2. 商品标题、图片、价格、物流方式、邮费及售后服务等商品要素之间明显不匹配；

3. 商品标题等信息不实或者与本商品无关的；

4. 商品与所发布的分类或属性不符的；

5. 店铺信息中缺少厂商客服联系方式或厂商联系方式不正确的；

（四）极限用语规范

1. 商品正标题、副标题、商品介绍中不得出现国家级、最高级、最佳 绝对化用语；

2. 商品正标题、副标题、商品介绍中如出现绝对化用语、排序词包括但不限于以下，且无法证明的**按照虚假宣传处以退一赔三，最低500元赔付会员**：

国家级、世界级、宇宙级、全球级、世界领先、全国首家、最、最高级、最佳、最新、最低、最高、最大、最具、最优、史上最、最先进、全球最新、全网最低价、最新发明、最新科学、最新技术、全球最新专利、最先进加工工艺、顶级、顶尖、顶端、顶峰、极品、极端、巅峰、绝对、首选、第一、唯一、全国销量第一、市场占有率第一、市场主导品牌、首选品牌、中国公认名（品）牌、绝无仅有、万能、销量冠军、抄底、空前绝后。

（五）违规处理

1．违背以上第（一）项，每次扣3分并删除该信息；

2．违背以上第（二）项，每次扣1分并删除重复发布商品；

3．违背以上第（三）项，厂商需在24小时内修复，每次扣1分；

4．出现第（四）项第1点极限用词，如被举报，由厂商自行承担法律责任以及行政处罚。参照（2015年9月1日执行的新《中华人民共和国广告法》）

**第十条 经营范围规定**

（一）定义和认定

如百货服装品类厂商，不得跨品售卖出版物商品；出版物厂商不得售卖百货服装类商品。

1. 违规处理：每次扣12分。

**第十一条 虚假交易**

（一）定义和认定

1．厂商对所发布的商品注册多个账号进行虚假交易，抬高商品有效订单或者交易量的行为；

2．厂商通过虚假价格或虚假交易，抬高商品分类排名的行为；

3．厂商通过偷换商品信息，达到继承销售记录和商品评论的行为；

4．厂商通过不正当方式提高在熬龙网的商品销量或提高店铺评分（即"炒作"行为），妨害会员购物权益的行为。这种 "炒作"的行为主要表现包括但不限于以下几种形式：自买自评、恶意更改价格、更换商品、第三方炒作、空盒等。虚假交易中通过不正当方式提高商品销量或提高店铺评分的，熬龙网有权删除该商品或删除相关的店铺评分

5．订单交易未成功，厂商为会员办理线下退款，需为会员办理全额退款，不得从退款中扣除扣点费用。

6．厂商通过非常规手段套取熬龙网补贴费用，或偷逃抽成。

（二）违规处理

1. 厂商违背以上1-6承诺的，每次扣6分

2. 以上1-4承诺及任何未经品类确认的分销行为，可定义为刷单虚假交易，适用以下处罚规则：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 违规程度 | 违规判定（每月） | 违约金 | 限制经营 |
| 轻微 | 20单（含）以内且金额二万（含）以下 | 10000 | 关店一周 |
| 一般 | 20单以上至50单（含）内且金额五万（含）以下 | 30000 | 关店两周 |
| 严重 | 50单以上或金额在五万以上 | 50000 | 关店一个月 |

二次违规，无论金额，向熬龙网支付违约金五万元，并关店一个月

三次违规，清退处理

3. 厂商违背以上5-6承诺的，适用以下罚则：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 违规程度 | 违规判定（每月） | 违约金 | 限制经营 |
| 轻微 | 20单（含）以内且金额二万（含）以下 | 订单金额的10倍 | 关店一周 |
| 一般 | 20单以上至50单（含）内且金额五万（含）以下 | 订单金额的10倍 | 关店两周 |
| 严重 | 50单以上或金额在五万以上 | 订单金额的10倍 | 关店一个月 |

二次违规，无论金额，按订单金额的10倍向熬龙网支付违约金，并关店一个月

三次违规，清退处理

**第十二条** **出售未经报关进口商品**

厂商出售未经正常中国海关报关程序的进口商品，熬龙网将对厂商处以扣48分清退，并**向熬龙网支付违约金10万元或全部金额（两者以较高的为准）的处罚。**

**第十三条** **出售劣质商品**

（一）发现出售商品含国家明确禁止的有毒物质，**向熬龙网支付2万元违约金**，同时限制参加熬龙网营销活动14天；再次发现商品含有毒物质的，熬龙网将对厂商处以扣48分清退，并**向熬龙网支付违约金10万元或全部金额（两者以较高的为准）的处罚；**特定类目厂商发现商品含有毒物质的，不论是否首次，熬龙网将对厂商处以扣48分清退，并**向熬龙网支付违约金10万元或全部金额（两者以较高的为准）的处罚；**

（二）发现出售质量、性能指标达不到我国已发布的国家标准、行业标准及地方标准所规定要求或所标明的指标与实际不符的商品，按产品相关标准判定风险等级进行处罚**（低风险商品：向熬龙网支付1000元违约金；中风险商品：向熬龙网支付3000元违约金；高风险商品：向熬龙网支付8000元违约金）。**

**第十四条 申请取消订单未告知**

（一）定义：

指的是由于厂商原因未按照**附录（2）《[申请取消订单标准](http://shop.dangdang.com/help/shenqingquxiaodingdan" \t "http://shop.dangdang.com/help/_blank)》**导致订单最终取消的，原因包含但不限于：订单缺货、价格标记错误未发货、联系不上会员、报关失败、地址无法送达等，针对申请取消订单未告知的情况，厂商需根据会员意愿按以下方案进行处理：

1．**若会员在订单交易未成功后7日内重新订购，**厂商应将差价补偿给会员，如会员投诉至熬龙网，熬龙网有权代厂商将差价先行赔付给会员，后续从厂商货款中扣回；

2．会员不再订购此商品仅针对取消订单未告知进行投诉，**厂商应按照缺货商品原价的30%支付违约金，最高不超过500元，违约金后续从厂商货款中扣回，**如会员投诉至熬龙网，熬龙网有权将违约金代厂商先行赔付给会员，后续从厂商货款中扣回；

（二）缺货管理：

厂商应及时查看库存并更改系统信息，下架缺货商品。如发生缺货无法发货的情形，需在会员订单生成后24小时内电话联系客户，需调货的，告知客户商品的到货时间，无法调货的，需明确征得客户同意，并与24小时内提取消订单申请。如因未联系客户或因厂商缺货导致客户投诉成立的，厂商应按照，**缺货商品原价的30%支付违约金，最高不超过500元。**

**第十五条** **发货管理**

（一）定义

1．**订单审核通过后24小时之内厂商应操作发货并同时向系统提交快递单号（提交快递单号时间以熬龙网系统记录为准）**

2．厂商自发订单，审核通过后**48小时内**需能查询到订单的快递公司揽件跟踪信息（以快递公司系统揽收时间为准）；

3．厂商需根据订单中的发货模式发货；

4．定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品，如生活旅行类、定制类、装修服务类、大件商品（家具类、大家电、大件运动器械、大件健身器具、大件家具、大件建筑装修材料、大件乐器等）、海外购商品，厂商需要自承诺发货的最后一日起计算，按照本条1,2,3款中的时效发货。

5．发货包装中（包括但不限于外包装盒、内部夹页、退换货页、封箱胶等），厂商可以增加熬龙网开放平台店铺链接及二维码链接等信息；发货包装中不得有其他平台的店铺信息、（包括但不限于链接、二维码、联系信息），或与该店铺商品无关的信息。商品外包装不得贴有其它公司logo。

（二）违规处理：

1．违背以上1,2,3,4,的订单，每单扣0.5分；

2．违背以上第5条的订单，每单扣1分；

3．双方交易达成后，若会员投诉厂商发货延迟成立，**厂商应按照商品实际成交金额的30%作为违约金（最低20，最高不超过500元），违约金后续从厂商货款中扣回；**

4．厂商标记发货后的**24小时内**没有物流公司的揽件信息按发货延迟理并处罚；

5．定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品，如生活旅行类、定制类、装修服务类、大件商品（家具类、大家电、大件运动器械、大件健身器具、大件家具、大件建筑装修材料、大件乐器等）、海外购商品，厂商需要自承诺发货的最后一日起计算（定制、海外购商品按照标题的定制周期为准），按照本条1,2,3款中的时效发货。

6．无特殊原因快递单号收货地址与实际收货地址不符按未按时发货处理并处罚（如系统显示会员收货地址是北京，但快递信息显示签收是上海）；

7．上传包裹号错误，在客服联系后**6小时内**提供正确包裹号且包裹号所显示快递信息在规定时效内发货，不作处罚，超过发货时效，按延迟发货处理；如客服联系后未在6小时内提供正确的包裹号按未按时发货处理并处罚；

8．厂商在销售过程中因为缺货、价格变动等原因不愿发货的订单，用虚假发货单使得订单详情中显示发货但实际货物未发出的行为未按时发货处理并处罚 ；

9．对于未在后台点击出库，但货已发出，按未发货处理并处罚；

（三）补充说明：

1．国外订单，厂商如无法发货，必须在厂商首页明确公告或设置相应的合理运费金额

2．特定节假日以厂商后台公告的统一发货时间安排为准，不以厂商店铺公告为准

3．由熬龙网提供配送服务的，厂商应在约定时间之前准备好货物，并制作取货交接表与取件公司现场交接货物，交接完毕后取件公司在取货交接表上签字确认。若后期出现货物差异但无法提供交接表，将以取货公司回复的结果为准

4．不由熬龙网提供配送服务的订单，发生丢件、厂商或快递公司原因拒签，建议会员重新订购时，产生的差价，差价金额由厂商承担

5．由熬龙网提供配送服务的订单，如遇订单丢单、差异问题，建议会员重新订购时，产生的差价，差价金额由责任方承担

6．如遇交通运输管制、大雨雪、地震等不可抗力因素而影响发货的订单无法发货或延迟发货的，不适用本约定

7．分包裹发出订单，需将订单中涉及到的所有快递包裹号同步短信、电话通知会员。

**第十六条** **退换货及退款审核管理规定**

（一）如厂商出现少发、错发、商品质量等厂商原因导致的退换货问题，导致会员申请退换货，无论包邮与否，订单的往返运费由厂商承担；若存在包装破损、商品错误、商品少发、商品有表面质量问题等影响签收的因素，会员有权进行拒签，订单中运费由厂商承担

如会员自身原因（色差，尺码不合适，购买错误等非质量问题）拒收，订单中运费由会员承担。

（二）无理由未签收或退货的，会员购买的包邮商品，商品页面未做特殊描述的，如遇会员拒签，厂商不得以任何形式要求会员承担运费。

（三）退换货操作要求

1．会员通过前台提交的自助退换货申请全部由厂商审核，客户提交退换货申请，厂商需根据会员描述的退换货原因及商品情况，**在48小时内做出操作（审核通过或审核不通过）**，审核通过：需将退换货地址及注意事项描述清楚，审核不通过：需将不通过理由描述清楚，同时电话与会员进行沟通不通过原因。如需会员补充信息，即提供实物图片、质量问题检测报告等，同步电话、短信提示会员操作；

2．对于无法判断是否可退的情况，需要及时反馈客服，由客服判断后做出处理；

3．厂商需在收到会员退回货物后**48小时内**（以物流显示签收信息为准）操作“同意退款”、“拒绝退款”，退款需将不通过理由描述清楚；

4．**退换货受理后第5天仍未收到会员寄回的商品，**厂商可进入厂商后台退换货处理页面进行延期操作，非此原因，不得随意操作延期

5．会员申请的仅退款，厂商需要在会员申请后的**48小时**内操作（审核通过或审核不通过）。

（四）违规处理：厂商违背以上承诺的，每单扣1分。

（五）超时审核退款：

1．若存在包装破损、商品错误、商品少发、商品有表面质量问题等影响签收的因素，会员有权进行拒签，厂商需在收到拒收商品后**48小时内**为会员完成退款审核操作

2．若熬龙网判定厂商超**48小时**（以快递公司系统记录的时间为准）未审核退款，或无理由驳回退款成立后，熬龙网有权以熬龙网余额的形式为会员优先赔付退全款，产生费用由厂商承担。

**第十七条** **价格保护**

若在商品签收后**24小时内**，出现降价的情况（抢购、秒杀商品除外），会员要求补偿差价的，厂商应退还差价，针对此种情况熬龙网有权代厂商进行先行退款，款项后续从厂商货款中扣回

**第十八条** **少、错件处理**

（一）厂商必须按照订单明细和网页商品描述打包发送货物；

（二）如后期客户投诉少配件、少赠品，少商品，厂商需在接到客服通知后，**24小时**补发，**48小时内**显示补发商品的物流信息（以第三方快递公司记录为准）；

（三）如出现少发商品（包含赠品、配件），厂商无法补发或拒接补发的；

（四）如后期客户投诉错发商品（包含赠品），厂商在收到会员寄回的错发商品后（以快递显示的签收时间为准），**24小时**补发，**48小时**内显示补发商品的物流信息（以第三方快递公司记录为准）；

（五）客服反馈会员投诉后，需厂商在**6小时**回复处理结果。未按时回复处理结果的，熬龙网有权直接为客户办理退款或先行赔偿，产生额外费用和财物损失，厂商自行承担。

**第十九条** **发票管理**

（一）厂商提供给会员的发票不得是无法查询到相关发票信息的虚假发票；

（二）厂商客户下单后，厂商需要按照订单开具发票，不得以任何理由拒开，发票要求使用"当地税务局通用机打发票"，发票上需盖有厂商"发票专用章"；严禁厂商使用定额发票、收款收据、销售证明等代替；

（三）发票抬头和内容，需和订单详情中客户要求一致，不得有任何差异，对于发票抬头开具错误者，厂商有义务承担来回运费，给客户更换正确发票；

（四）发票金额：发票金额需和订单商品金额一致；对于订单中余额支付的，也需将此部分款项正常开入发票；

（五）发票开具后需放入包裹明显位置，随订单包裹一起邮寄给客户，如出现发票短缺，厂商在发货前，需通知并与会员确认结果，未联系到会员的情况，需在包裹中附加"发票补寄时间说明"；

（六）使用礼品卡购买的商品，需提供保修发票（即0元发票），随订单包裹一起邮寄给客户；

（七）商品包裹中需同时附带发货清单一起寄给会员；

（八）对于客户投诉错漏开发票：

1．一般投诉：厂商需在熬龙网通知后3小时内向会员补寄发票，并在36小时向熬龙网提供补寄发票的快递运单号，且在熬龙网通知后60小时内有可查询的快递公司揽件跟踪信息（以快递公司系统记录的时间为准）或告知与会员协商的发票最快开具时间。厂商不得使用平信或挂号方式邮寄，补寄发票产生的运费由厂商承担。

2．严重投诉：会员严重投诉、工商、消协、媒体、微博等特殊投诉，厂商需在熬龙网通知后1小时内向会员补寄发票，并在36小时向熬龙网提供补寄发票的快递运单号，且在熬龙网通知后60小时内有可查询的快递公司揽件跟踪信息（以快递公司系统记录的时间为准）或告知与会员协商的发票最快开具时间。厂商不得使用平信或挂号方式邮寄，补寄发票产生的运费由厂商承担。

（九）会员自助申请补开发票，厂商需在24小时内做出操作（通过、不通过），如审核通过后需36小时向会员提供补寄发票的快递运单号，该运单号需要在审核通过后60小时内有可查询的快递公司揽件跟踪信息（以快递公司系统记录的时间为准）

（十）会员下单未索要发票的，后期如会员要求补开发票，厂商可协商补开发票运费由会员承担，运费承担方式（到付或会员提前打款给厂商等）需与会员进行沟通。

（十一）违规处理：厂商违背以上承诺的，每单处罚1分；

注：如厂商拒绝开具发票的，每单处罚3分，同时**按订单金额30%赔付会员，最低20元，最高500元**；

**第二十条** **促销管理**

（一）熬龙网鼓励厂商积极参加熬龙网组织的全场促销活动，厂商有权选择是否在熬龙网的统一部署下按照熬龙网指定的促销规则参加，促销所产生的费用由厂商自行承担。厂商应严格按照促销规则进行执行，按时按量提供促销承诺的优惠，避免会员投诉。

（二）各厂商自己开展的促销活动需提前告知熬龙网招商人员审核，熬龙网批准后方能够执行。

（三）厂商开展促销活动，在促销形式、折扣、促销商品或赠品的种类上，应当符合国家法律法规的规定和熬龙网的规定，否则熬龙网有权强行干预或撤销此促销活动。

（四）在促销期间熬龙网有权要求促销商品价格不高于竞争对手的同样商品价格，由于竞争对手价格变动导致促销商品价格不能达到熬龙网要求的，熬龙网有权停止促销行为或者修改促销商品价格，并及时通知厂商。

（五）促销结束后及时更新页面信息，撤掉促销提示；

（六）发放礼券，务必先装券后发促销短信。短信内容务必注明礼券类型及有效期，不得出现现金券字样；同时，应注明礼券使用规则 。如300-100、600-200等

（七）线上产品宣传的描述中不得有“送礼、送领导”等类似表述

（八）违规处理：厂商违背以上承诺的，每次扣1分

**第二十一条** **商品价格**

（一）厂商在熬龙网销售的商品的价格由厂商自行制定，但熬龙网有权对厂商的价格依法进行干预。厂商应该遵守**《中华人民共和国价格法》**、**《制止商品减价销售中不正当价格行为的暂行规定》**等法律法规。违反上述法律、法规所造成的一切责任和后果，由厂商自行负担，由此给熬龙网造成的一切损失，熬龙网有权向厂商追偿。

（二）厂商保证所出售的商品，在其他电商平台促销时，同款商品在熬龙网出售的商品价格不高于该厂商在其他平台所售价格。

（三）厂商保证在熬龙网事业部或公司级大促的生效起止期限内，厂商在熬龙网出售的商品价格不高于厂商在其他平台店铺的价格。

（四）违规处理：每个单品扣2分，熬龙网有权修改商品价格，情节严重的，限制上架直至终止合作。

**第 二十二条** **入驻质保金**

厂商入驻熬龙网需要交纳费用，具体按照合同附件《熬龙厂商资费一览表》进行收费。

**第二十三条** 厂商因网上交易产生的所有费用、税费、客诉费等均由厂商自行承担。

**第二十四条** 商品销售货款由熬龙网统一收取。熬龙网每月按照合同给厂商统一结算，可提现货款必须是交易完成并且没有退货退款处理或已经处理完毕的订单货款。

**第二十五条** **结算流程**

（一）结算流程：未结算->待结算->结算中->结算完成

（二）名词解释：

1．未结算：可结算，未到结算期。

2．待结算：可结算，已到结算期，等待熬龙网财务处理。

3．结算中：熬龙网财务正在进行汇款结算流程。

4．结算完成：熬龙网财务已将款项汇入厂商帐户。

（三）可进入结算流程的订单：线上缴款订单、自发COD订单，**按发货5天进入结款账期**；代发COD订单，**按快递系统已送达3天进入结款账期。**

（四）如厂商发生任何违反本规定的违约行为，熬龙网有权单方暂停、终止或扣减网上货款结算，由此造成的损失完全由厂商承担。

**第二十六条** **厂商评估淘汰标准**

熬龙网按照季度、年度根据厂商评估淘汰标准对厂商进行审核评估，对于未达到评估标准的厂商，熬龙网有权终止合作协议。

（一）评估准则：以每年年初公布为准

（二）评估实施：入驻时间不满三个月的厂商不参与评估；入驻时间不满十二个月的厂商不参与年度评估。

（三）评估执行：及格厂商，熬龙网可以提出建议，厂商应积极配合进一步提高服务。未及格厂商，熬龙网有权终止合作协议。

**第二十七条** **违背承诺**

（一）定义：

违背承诺，是指厂商未按照承诺向会员提供以下服务，妨害会员权益的行为，具体行为如下

1．熬龙网判定厂商确实应该承担退货退款等售后保障责任但厂商拒绝承担的；

2．熬龙网判定厂商确实应该承担七天无理由退换货、退一赔三、数码维修等售后保障责任但厂商拒绝承担的；

3．厂商拒绝提供或者拒绝按照承诺的方式提供发票的；

4．加入货到付款等服务的厂商，但拒绝提供上述服务的；

5．加入特殊优惠活动的厂商，未按照活动要求提供服务的；

6．拒绝按照会员购买的价格成交或者拒绝提供承诺服务的；

7．厂商拒绝按照承诺给熬龙网、会员提供服务的

8．厂商未履行其它承诺的

（二）违规处理：厂商违背以上承诺的，每次扣3分

**第二十八条** **线下交易**

（一）定义：

线下交易是指通过熬龙网购物平台下订单，不通过熬龙网支付系统付款的订单，即由会员直接联系厂商进行双方协商购买的交易行为。

（二）认定：

熬龙网对通过熬龙网产生的订单实时监控，根据订单实际发生与否确定线下交易行为是否成立。

（三）违规处理：

厂商违背以上承诺的，每次扣18分（签保底协议的除外）

（四）赔偿：

厂商需向熬龙网缴纳5倍的线下交易订单佣金，作为赔偿

**第二十九条** **虚假宣传**

是指商业活动中厂商利用广告或其他宣传方法对商品或者服务发布与实际内容不相符的虚假信息，导致会员产生误解的行为；虚假宣传的，熬龙网将对厂商采取每次扣12分的处罚，对涉及虚假宣传的商品或信息进行删除，同时因虚假宣传违规损害会员体验的，**厂商需按退一赔三最低500元的标准对会员予以赔付**；

**第三十条** **恶意骚扰会员**

指厂商交易中或交易后采取恶劣手段骚扰会员，妨害他人合法权益的行为。每次扣12分

**第三十一条** **泄露他人信息**

是指未经允许发布、传递他人隐私信息，涉嫌侵犯他人隐私权的行为。泄露他人信息的，每次扣6分

**第三十二条** **盗用他人账户**

指厂商盗用他人熬龙网账户，涉嫌侵犯他人相关信息、财产权的行为。每次扣48分。

**第三十三条** **骗取他人财物**

是指厂商以非法获利为目的，非法获取他人财物，涉嫌侵犯他人财产权的行为。每次扣48分

**第三十四条** **不配合熬龙网管理**

是指厂商在日常运营中不配合平台管理的行为。每次扣2分。包括但不限于骚扰、谩骂、恐吓平台工作人员，散播恶意攻击平台的消息等情形；对于不配合熬龙网管理的厂商，熬龙网将采取警告公示、商品下架、限制发布商品等违规处理措施。

**第三十五条** **税款缴纳**

双方应各自按照有关法律法规和国家政策的规定向有关的税务机关纳税。

**第三十六条** **保密条款**

（一）任何一方对于因签署或履行本规定而了解或接触到的对方的机密资料和信息（以下简称"保密信息"）均应保密；非经对方书面同意，任何一方不得向第三方泄露、给予或转让该等保密信息。

（二） 如对方提出要求，任何一方均应将载有对方保密信息的任何载体，按对方要求归还对方，或予以销毁，或进行其他处置，并且不得继续使用这些保密信息。

（三）在本规定终止之后，各方在本规定项下的义务并不随之终止，各方仍需遵守本规定之保密条款，履行其所承诺的保密义务，直到其他方同意其解除此义务。

（四）违规处理：厂商违背以上承诺的，每次扣36分

**第三十七条** **利益冲突**

（一）定义：

1.在本规定有效期内，如有任何熬龙网或熬龙网关联企业在职员工成为厂商的股东或者高级管理人员，厂商必须立即书面通知熬龙网，如厂商故意隐瞒此情况，熬龙网有权随时提前终止厂商的业务而无需承担任何责任，由此造成的全部损失由厂商自行承担。熬龙网无需退还厂商已向熬龙网交纳的所有费用。

2.厂商不得为牟取不正当利益而对任何熬龙网或熬龙网关联企业在职员工有任何贿赂以及恶意投诉恶意诋毁熬龙网行象的行为，否则熬龙网有权随时单方提前终止本规定而无需承担任何责任，同时，厂商应赔偿熬龙网因此遭受的全部损失。

（二）违规处理：厂商违背以上承诺的，每次扣36分

**第三十八条** **恶意竞争**

（一）定义和认定：

1．仅以低价格展示商品，却对会员的订单采取无货处理；或低价展示的商品无关配件无法使用的恶意行为；

2．厂商恶意侵占其他厂商库存，恶意差评等熬龙网认定的恶意行为；

（二）违规处理：厂商违背以上承诺的，每次扣6分

**附录**

**附录（1）：违规厂商处罚规定（一览表）：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 违规行为说明 | 扣分/处罚 | 违规类型 |
| 1 | 第六条 发布违禁信息（一） | 48分/次 | 严重违规 |
| 2 | 第七条 发布违禁信息（二） | 24分/次 | 严重违规 |
| 4 | 第八条 页面信息描述与实际描述不符 | 根据违规条例，下架商品 | 一般违规 |
| 5 | 第九条 滥发信息 | 1分，三分/次 | 严重违规 |
| 商品金额三倍最低500/次 | 严重违规 |
| 6 | 第十条 经营范围规定 | 12分/次 | 一般违规 |
| 7 | 第十一条 虚假交易 | 6分/次 | 一般违规 |
| 同时熬龙网会根据违规行为的严重程度采取限制经营和支付违约金 |
| 8 | 第十二条 出售未经报关进口商品 | 48分/次，支付违约金10万元或全部金额 | 严重违规 |
| 9 | 第十三条 出售假冒伪劣商品 | 48分/次，清退店铺 | 严重违规 |
| 10 | 第十四条 申请取消订单未告知 | — | 一般违规 |
| 11 | 第十五条 发货管理 | 发货包装中有其他平台的店铺信息及与该店铺商品无关的信息，每次扣1分/次 | 一般违规 |
| 12 | 第十六条 退换货及退款审核管理规定 | 1分/次 | 一般违规 |
| 13 | 第十九条 发票管理 | 1分/次，拒绝开发票3分/单 | 一般违规 |
| 14 | 第二十条 促销管理 | 1分/次 | 一般违规 |
| 15 | 第二十一条 商品价格 | 2分/品 | 一般违规 |
| 16 | 第二十七条 违背承诺 | 3分/次 | 一般违规 |
| 17 | 第二十八条 线下交易 | 18分/次，5倍的线下交易订单佣金 | 一般违规 |
| 18 | 第二十九条 虚假宣传 | 每次扣12分，对商品或信息进行除 | 严重违规 |
| 19 | 第三十条 恶意骚扰会员 | 12分/次 | 一般违规 |
| 20 | 第三十一条 泄露他人信息 | 6分/次 | 严重违规 |
| 21 | 第三十二条 盗用他人账户 | 48分/次 | 严重违规 |
| 22 | 第三十三条 骗取他人财物 | 48分/次 | 严重违规 |
| 23 | 第三十四条 不配合平台管理 | 2分/次 | 一般违规 |
| 24 | 第三十六条 保密条款 | 36分/次 | 严重违规 |
| 25 | 第三十七条 利益冲突 | 36分/次 | 严重违规 |
| 26 | 第三十八条 恶意竞争 | 6分/次 | 一般违规 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 违规类型 | 扣分节点 | 关闭店铺 | 下架所有商品 | 支付违约金 |
| 一般违规 | 12分 | / | / | 1万元 |
| 严重违规 | 12分 | / | / | 2万元 |
| 24分 | / | √ | 3万元 |
| 36分 | 21天 | / | 4万元 |
| 48分 | 清退 | | 向熬龙支付违约金10万元或全部金额（两者以较高的为准） |

**附录（2）申请取消订单标准**

一、厂商申请取消订单标准

申请取消的订单应满足以下条件：

1、每张订单只可申请一次取消

2、申请前需与会员达成一致，会员同意方可申请取消订单。

3、申请前联系不上会员，订单需保留5天，并尝试每天不同时段与会员联系（货到付款订单手机空号、停机、拨打号码不存在除外）。

二、厂商申请取消原因及操作标准

1、会员原因要求取消：优先引导会员自助申请取消订单，若会员不方便操作，可代会员提交申请。

2、联系不上会员：针对货到付款订单收货人手机空号、停机、拨打号码不存在可申请取消订单

3、订单商品缺货：

1）优先调货，调货不成功的，需与会员进行协商，协商达成一致的，申请取消需备注与会员协商的解决方案

2）熬龙网客服审核时如厂商备注方案与会员核实不一致，熬龙网客服直接拒绝厂商申请，申请驳回厂商需自行联系会员提供最优方案解决。

4、价格错标，厂商要求取消订单：申请取消需备注与会员协商的解决方案，熬龙网客服审核时如厂商备注方案与会员核实不一致，熬龙网客服直接拒绝厂商申请，申请驳回厂商需自行联系会员提供最优方案解决。

5、报关失败：满足申请取消订单标准申请即可。

6、地址无法送达：满足申请取消订单标准申请即可。