

违规公示

意见征集

历史规则

平台公告

一、违规场景责任归属：违规场景的定义或责任归属不明确时，则健康商家商家以违规场景为准。

二、发货履约

1、履约超时（自送）：用户下单后，商家选择自送模式进行配送情况下，订单未在最晚送达时间内送达，京东有权对商家的违规行为进行处理。

(1) 订单维度考核：

违规程度	违规描述	处置措施
中风险	导致超过送达时间10分钟-20分钟以内	扣除违约金2元/单
	导致超过送达时间20分钟-30分钟以内	扣除违约金4元/单
	导致超过送达时间30分钟-60分钟以内	扣除违约金6元/单
	导致超过送达时间60分钟-24小时以内	扣除违约金10元/单
高风险	导致超过送达时间24小时	扣除每单订单实付金额10%的违约金，最低10元最高50元
	存在重大舆情及客诉风险	每单最高扣除违约金500元

(2) 门店维度考核：考核周期为自然周（周一-周日），预计于下一周四对未达到服务标准的门店进行处置。

违规程度	考核标准	考核周期	处置措施
低风险	履约超时单量≥3单且履约超时率>10%	自然周	警告
中风险	履约超时单量≥3单且履约超时率>20%	自然周	门店沉底3天
高风险	履约超时单量≥3单且履约超时率>30%	自然周	门店沉底7天

2、拣货超时：商家在接单后长时间未完成拣货，或在点击拣货完成后但实际未拣货导致骑手长时间等待等情况，京东有权对商家的违规行为进行处理。

违规程度	违规描述	处置措施
中风险	出现拣货超时类用户/骑手投诉	每单扣除违约金30元
	每自然月内出现拣货超时类用户/骑手投诉累计3次以上	每单扣除违约金100元
高风险	存在重大舆情及客诉风险	每单最高扣除违约金500元

3、自送物流信息回传率不达标：自送商家需对接常规接口里“绑定第三方运单号接口”、“商家自送全程跟踪配送信息”、“商家上传配送员经纬度接口”这三个接口后，订单信息同时包含三方运单信息、物流全程跟踪配送信息、配送员经纬度信息，视为回传了物流信息。如果门店订单自送物流信息回传率不及90%，视为不达标，京东有权对商家的违规行为进行处理。

(1) 订单维度考核：

违规程度	违规描述	处置措施
中风险	每自然周内自送物流信息回传率≤90%	扣除违约金1元/单
高风险	存在重大舆情及客诉风险	每单最高扣除违约金500元

(2) 门店维度考核：考核周期为自然周（周一-周日），预计于下一周四对未达到服务标准的门店进行处置。

违规程度	考核标准	考核周期	处置措施
低风险	周期内自送物流信息回传率≤90%	自然周	警告
中风险	周期内自送物流信息回传率≤80%	自然周	门店沉底3天
高风险	周期内自送物流信息回传率≤70%	自然周	门店沉底7天

4、无货缺货：用户下单后，门店因库存不足导致无法出货、重新配货调整、或告知消费者无法发货、拒绝发货，京东有权对商家的违规行为进行处理。

(1) 订单维度客诉：

违规程度	违规描述	处置措施
中风险	无货缺货客诉	每单扣除订单实付金额10%的违约金，最低30元最高200元
	每自然月内无货缺货客诉累计3次以上	每单扣除订单实付金额20%的违约金，最低100元最高300元
高风险	存在重大舆情及客诉风险	每单最高扣除违约金500元

(2) 门店维度考核：考核周期为自然周（周一-周日），预计于下一周四对未达到服务标准的门店进行处置。

违规程度	考核标准	考核周期	处置措施
低风险	周期内缺货订单量≥3，缺货订单率≥2%	自然周	警告
中风险	周期内缺货订单量≥3，缺货订单率≥5%	自然周	门店沉底3天
高风险	周期内缺货订单量≥3，缺货订单率≥10%	自然周	门店沉底7天

5、订单取消率&售后率不达标：

(1) 订单取消率不达标：考核周期为自然周（周一-周日），每周一项考核指标未达到考核目标值，预计于下一周四对未达到服务标准的门店进行处置。