

换换商城

商家违规行为及管理规范

第一章 概述

第一条【目的及依据】 为了规范商家行为，营造良好的购物环境，持续提升消费者购物体验，根据国家法律法规规范，以及换换商城线上相关协议和规则等，制定本规则。

第二条【适用范围】 本规则适用于换换商城线上所有商家。

第三条【效力级别】 换换商城线上有特殊规定的，从其规定，未有规定的，按照本规则执行。

第三条【商家分数】 换换商城对所有商家实行打分管理，初始满分为 100 分。

第二章 违规行为

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，或者严重破坏换换商城经营秩序的行为；

（2）一般违规行为，是指除严重违规行为之外的违规行为。

第三章 严重违规行为

第四条 出售假冒伪劣、盗版商品

假冒商品是指：商品在制造时，逼真地模仿其他同类产品的外部特征，或未经授权，对已受知识产权保护的产品进行复制和销售，借以冒充别人的产品。在当前市场上主要表现以下行为：

- (1) 冒用、伪造他人注册商标、标志；
- (2) 假冒他人特有的名称、包装、装潢、厂名厂址；
- (3) 假冒他人商品的产地、企业名称或代号的商品；
- (4) 冒用优质产品质量认证标志和生产许可证标识的产品；
- (5) 过期、失效、变质的商品；
- (6) 危及人身和财产安全的商品；
- (7) 名称与质地不符、所标明的指标与实际不符或者主要指标不符合国家标准的商品；
- (8) 掺杂使假、偷工减料的商品；
- (9) 以次充好、以假充真、以旧充新的商品；
- (10) 法律法规明令禁止生产、销售的商品；
- (11) 无标准、无检验合格证的商品；
- (12) 实施生产许可证管理而未标明许可证标志和编号的商品；
- (13) 未按有关规定标明规格、等级、主要技术指标或成分含量的商品；
- (14) 处理商品(含次品、副品。等外品)而未在商品或其包装的显著部位标明“处理品”(或“次品”、“副品”、“等外品”)字样的商品；
- (15) 生产、经销剧毒、易燃、易爆等危险品而未标明有关标识或未按规定提供使用说明的商品；
- (16) 限期使用的商品而未标明或未如实标明生产日期和失效时间的；

(17) 未按规定标明产地。企业名称、企业地址和其他项目的商品；

(18) 假冒材质成份，对商品全部材质或成份信息的描述与消费者收到的商品实际材质成分完全不符的；

为保护消费者权益，对涉嫌违反上述情形的商家，换换商城视情节严重程度采取包括但不限于违规商品下架、商品删除、屏蔽店铺、关闭关联店铺等监督管理措施。

(1) 认定出售假冒、伪劣商品的，扣九十六分。扣除其全额保证金，保证金未能满足支付相关损失的，换换商城将通过法律手段向其进行追缴损失。换换商城有权强制下架或删除商家所发布的假冒、盗版商品。

(2) 假冒材质成份情节轻微的，每次扣二十四分；情节严重的，每次扣四十八分；情节特别严重的，扣九十六分，扣除其全额保证金，保证金未能满足支付相关损失的，换换商城将通过法律手段向其进行追缴损失。

第五条 出售未经报关进口商品

是指商家出售未经正常中国海关报关程序的进口商品。出售涉嫌未经报关进口商品的，扣九十六分及全额保证金，并关闭其店铺，造成损失的，换换商城将通过法律手段对其追缴相关损失。换换商城有权下架或删除商家未经报关的商品信息，并停止和商家合作，关闭商家在换换商城的店铺运营；对涉嫌违法犯罪的商家，换换有权向国家行政或司法机关举报或控告等。

第六条 发布违禁信息

是指商家发布构成严重违规的商品或信息的行为。

发布违禁信息的，依据《换换商城禁售商品管理规范》的相关规定执行。

第七条 违反《反不正当竞争法》扰乱市场秩序

指商家违反《反不正当竞争法》通过不正当手段，刻意规避法律规定、协议约定、平台规则或市场管控措施的行为，或在经营过程中，采取不正当竞争方式，侵害其他商家权益，扰乱换换商城正常经营秩序的行为。扰乱市场秩序的，每次扣四十八分；情节特别严重的，扣九十六分及全额保证金，并关闭其店铺，造成损失的，换换商城将通过法律手段对其追缴相关损失。

第八条 出售质量不合格商品

是指出售的商品品质不符合国家、行业、地方标准及平台相关管理要求的情形，或者出售不具备商品使用性能的商品，换换商城有权强制下架或删除商家所发布的不合格商品。

1、鉴定为假冒、伪劣商品，依据严重违规第四条出售假冒、盗版商品的行为为管控和处理；

2、质检一般违规，指不合格项目涉及商品一般功能及相关参数，如产品外观、材质、标签、性能、功效、物理指标等，情节轻微的，按一般违规行为每次扣四至二十四分；情节严重的，按严重违规行为每次扣四至四十八分；情节特别严重的，按严重违规行为每次扣九十六分，扣除其全额保证金，保证金未能满足支付相关损失的，换换商城将通过法律手段向其进行追缴损失。

3、质检严重违规，指不合格项目涉及商品核心功能及相关参数，如涉及危害人身财产安全的功能参数等，情节轻微的，按一般违规行为每次扣四至二十四分；情节严重的，按严重违规行为每次扣四至四十八分；情节特别严重的，按严重违规行为每次扣九十六分，扣除其全额保证金，保证金未能满足支付相关损失的，换换商城将通过法律手段向其进行追缴损失。

4、商家二次上架出售不合格商品，按严重违规行为，每次扣四十八分。

第九条 发布非约定商品

指商家通过换换商城发布或出售未经换换商城允许的品牌或类目的商品的行为。商家发布非约定商品的，视情节严重程度，扣四到四十八分不等，同时换换商城对商家所发布的非约定商品或信息进行删除处理。

第十条 骗取他人财物

指商家以非法获利为目的，采用虚构事实、隐瞒真相等方法获取他人财物，侵犯他人财产权的行为。骗取他人财物的，扣九十六分及全额保证金，并关闭其店铺，造成损失的，换换商城将通过法律手段对其追缴相关损失；换换商城有权删除用以骗取他人财物的商品或信息，并就涉嫌违反犯罪的商家，换换有权向国家相关机关举报。

对前述财物遭侵害的受害方，换换商城有权基于现有的技术手段采取临时性保护措施，包括但不限于店铺监管、限制网站登录、限制换换商城在线客服系统登录等。

第十一条 盗用他人账户

指盗用他人换换商城账户，涉嫌侵犯他人相关信息、财产权的行为。盗用他人账户的，扣九十六分及全额保证金，并关闭其店铺，造成损失的，换换商城将通过法律手段对其追缴相关损失。

第十二条 泄露他人信息

指商家未经允许发布、泄露、传播他人个人信息，涉嫌侵犯他人隐私权的行为。泄露他人信息的，首次扣十二分，再次及以上，每次扣二十四分；同时换换商城通知商家采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。紧急必要情况下换换商城有权删除商家所泄露的他人隐私的信息。

第十三条 不配合平台管理

指商家在日常经营中不配合换换商城管理，导致相关管理工作进展缓慢等行为：

1、以下不配合提交资料的情形

(1) 商家未按要求、时间更新提交资料或信息；

(2) 提供虚假资料或信息，指商家向换换商城提供的公司名称、地址、联系方式、联系人等信息与实际情况不符或虚假无效的情形；

2、商家消极对待或明确拒绝配合换换商城工作人员的管理工作

对于不配合平台管理的商家，换换商城将根据情节轻重程度，每次扣四至九十六分不等，满九十六分的换换商城将扣除全额保证金，并关闭其店铺，造成损失的，换换商城将通过法律手段对其追缴相关损失同时换换商城有权视情况对不配合平台管理的商家采取公示警告、商品下架、限制发布商品、店铺屏蔽等违规处罚措施。

第十四条 不正当牟利

指商家采用不正当或其他手段牟取不正当利益的行为，包括但不限于向换换商城工作人员及或其关联人士提供财物、消费、款待或商业机会等：

1、不正当谋利的商家，无论是否获得利益，扣九十六分及全额保证金，同时该商家的关联店铺六个月内不得参加换换商城营销活动；对情况严重的换换商城可以终止与商家合作，并不再接受商家提供的任何产品或服务；

2、实施不正当谋利行为的商家主动申报或如实积极举报的，换换商城可以酌情从轻或减轻处理；

3、自对商家进行不正当谋利调查之日起，换换商城将限制该商家店铺或其关联店铺参加换换商城营销活动，直至调查终结；

4、商家向换换商城工作人员或其关联人士明确表达不正当谋利意图或已经开始实施不正当谋利行为，但由于商家意志以外的原因而未得逞的，构成不正当谋利未遂，每次扣二十四分；

第四章 一般违规行为

第十五条 不当注册

指商家通过软件、程序等方式，大批量注册换换商城账户，或通过已注册的换换商城账户，滥用会员权利损害他人合法权益、妨害换换商城运营秩序的行为。

对于涉嫌不当注册的商家，换换商城将视情节采取公示警告、身份验证、限制网站登录、限制登录换换商城在线客服系统、限制买家行为、限制发起投诉、延长交易超时等违规处理措施；不当注册的，每次扣二十四分。

第十六条 滥发信息

指商家未按规定、服务协议、平台规则等要求发布商品或信息，妨害买家权益的行为。

1、发布或推送其他销售渠道信息

禁止商家在换换商城页面发布除换换商城之外的其他销售渠道信息，或在给买家发送的在线客服聊天信息、评价回复、短信信息、邮件、物流包裹及商品包装中包含、附带除换换商城之外的其他销售渠道信息的行为。

出现该违规行为的，情节轻微的，换换商城予以警告，并下架违规商品或

者删除商家所滥发的商品或信息；情节严重的，每次扣 4 分，换换下架违规商品或者删除商家所滥发的商品或信息；情节特别严重的，如通过上述渠道引导消费者在换换商城以外进行交易的，按严重违规每次扣 24 分，换换下架违规商品或者删除商家所滥发的商品或信息。

2、发布重复信息：指同一店铺或多个店铺中发布两件及以上同款商品的行为；出现该违规行为的，根据违规情节轻重程度，下架违规商品或者删除商家所滥发的商品或信息，同时每件商品或每条信息扣两分。

(1) 店铺中同时出售同款商品两件及以上

(2) 开设两家以上店铺且出售同款商品

3、发布错误描述信息

在商品类页面发布以下错误描述的商品或信息，出现该违规行为的，按情节轻重程度，下架违规商品或者每件商品或每条信息扣两分；若在店铺装修区页面或活动页面发布的，出现该违规行为的，按情节轻重程度，每件商品或每条信息扣二到八分。

(1) 商品发布不合规，商品信息中缺少标题、主图，或商品缺少所售商品本身的实物图片，或商品名称和图片以及使用与店铺实际信息不符的标识。

(2) 商品页面表述不一致，商品标题、图片、物流方式、价格、运费及售后服务等商品要素之间明显不匹配，商品标题等信息不实或者与本商品无关的。

(3) 错用、滥用关键词，指发布的商品或信息所使用的关键字/词错误或重复（包括商品广告词），造成消费者购物困扰，但未涉及到虚假宣传或描述不符的；

(4) 类目错放，指所发布的商品与类目或商品属性不符。

4、发布规避信息

(1) 以非常规的数量单位发布商品的；

(2) 刻意规避换换商城商品 SKU 设置规则发布商品或隐藏、遮挡、模糊处理商品相关信息的；

(3) 通过编辑商品类目、品牌、型号等关键属性使其成为另一款商品。

使用不当方式发布商品或信息的，按情节轻重程度，下架违规商品或者删除商家所滥发的商品或信息，同时每件商品或每条信息扣两分。

5、虚假宣传，指商家在信息发布中含有与商品或者服务做出与实际内容不相符的虚假信息，欺骗和误导消费者的行为，使消费者对商品或服务的特征、商品的产地、价格、质量、制作成分、性能、用途、生产者、有效期限及其它情况产生误解。虚假宣传的，情节轻微的，每次扣 4 分，并予以违规商品下架的处理；情节严重的，每次扣 24 分，并予以删除违规商品的处理。

第十七条 虚假交易

指商家通过虚构或隐瞒交易事实、规避或者恶意利用信用记录规则等不正当方式获取虚假的商品销量、商品评论或成交金额等不当利益，妨害、干扰消费者权益和换换商城信用记录秩序的行为。

虚假交易的，根据情节严重程度，扣除四至四十八分不等，同时换换商城对涉嫌虚假交易的商品以及虚假交易中产生的店铺与评价给予删除处理。情节严重的，可参照本规则第十条处理。

第十八条 描述不符

指买家收到的商品或经换换商城抽检的商品，与达成交易时商家的商品详情页面、商家在线客服等渠道中的商品描述不相符（包括商家夸大宣传），或

商家未对商品瑕疵、保质期、附带品等必须说明的信息进行披露，妨害买家权益的行为。

1、商家对商品材质、成分、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；首次违规，每次扣十二分，再次及以上违规，每次扣二十四分，同时换换商城有权删除该描述不符商品；

2、商家未对商品瑕疵等信息进行说明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，每次扣十二分，同时换换商城有权下架该描述不符商品；

3、商家未对商品瑕疵等信息进行说明或商品的描述与买家收到的商品不相符，但未对买家正常使用造成实质影响的，每次扣四分；

4、被抽查的商品出现描述不符情形，情节特别轻微的，只删除商品信息不扣分。

第十九条 不当使用他人权利

不当使用他人权利指商家所使用的宣传推广内容，涉及侵害他人商标权、专利权、著作权等权利的行为，包括但不限于以下情形：

（1）商品名称、宣传用语、详情介绍等对外推广用语中未经授权使用他人商标的；

（2）商家店铺名称未经许可使用他人商标，且该店铺销售的产品或提供的服务与该注册商标注册的类别相同或类似的；

（3）商家在店铺域名中使用他人注册商标相同的字符，且该店铺销售的产品或提供的服务与该注册商标注册的类别相同或类似的；

（4）商品外包装、推广画面、宣传资料等未经授权使用他人权利作品的；

(5) 商品宣称具备某项专利但实际不具备或具备专利但未公示专利号或虽公示专利号但实际错误的;

(6) 其他侵害他人商标权、专利权及著作权等权利的。

不当使用他人权利的, 每次扣两分; 同一权利人在三天内对同一商家的投诉视为一次投诉, 同时换换商城有权对商家所发布的不当使用他人权利的商品及信息进行删除。商家不当使用他人信息, 涉嫌触犯民事、行政和刑事责任的, 由商家自行并负责和承担。

第二十条 违背承诺

指商家未按照承诺向买家提供服务, 妨害买家权益和/或未按照承诺向换换商城履行义务的行为。违背承诺, 商家须继续履行法定或约定的如实描述、赔付、退换货、维修、交付发票等义务, 包含但不限于以下情形:

1、违反了《换换商城服务协议》中关于消费者权益保障要求的, 每次扣十二分;

2、商家就已付款订单或特殊情形下对应的商品或服务有未履行的其它承诺的, 每次扣八分;

3、商家未按照承诺的方式或者拒绝提供发票, 不仅限于商家承诺的发票买家未收到或收到的发票信息错误, 每次扣二到二十四分;

4、消费者收到的商品与达成交易时的订单商品明细存在少配件、少赠品, 少商品等情形, 每次扣八分, 商家需在 48 小时内补发;

5、交易订立过程中商家自行承诺承担发货或退换货的运费, 但实际未履行的, 或质量问题退货, 商家拒绝承担退货运费的, 每次扣八分;

6、商家未按约定向买家提供退换货、维修、保修等售后服务的，每次扣八分；

7、加入交换商城活动的商家，未按照活动要求（除发货时间外）履行的，商家须按照活动要求履行，每次扣十二分；

8、在交易纠纷中，交换商城介入判定商家应承担后续义务和责任，但商家拒绝承担的，每次扣十二分；

9、商品在平台展示为上架销售状态且有足够库存，买家付款成功后商家未经消费者同意取消订单且买家投诉的，每次扣八分。

商家公示或发布的相关规则、规范等属于格式条款，免除商家责任、加重买家责任、排除买家主要权利或显失公平的条款无效，如：请勿给差评，否则不予售后等。

第二十一条 延迟发货

指除特殊商品外，商家在买家付款后实际未在四十八小时内发货，或定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品，商家实际未在约定时间内发货，妨害买家购买权益的行为。有如下情形之一的，视为延迟发货：

（1）除另行约定发货时间的商品外，买家下单成功后四十八小时内商家未将买家所购商品的快递运单号传至交换商城系统，且消费者查询不到订单的快递公司揽件跟踪信息的（以快递公司系统内记录的时间为准）。

（2）定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品，商家实际未在约定时间内发货的；定制、预售及其他特殊情形未另行约定发货时间或约定的发货时间不清，商家未在收到买家的发货要求后四十八小时内发货的。

延迟发货的，未按合同执行发货的，每单扣两分，商家还须按商家入驻协议里的约定向用户承担相应的责任。

第二十二条 虚假发货

虚假发货，是指商家将无效快递单号传至换换商城系统或者买家实际收到商品与页面描述严重不符，导致买家权益受到损害的行为。

有如下情形之一的，视为虚假发货：

(1) 商家使用国内普通快递发货后 5 天内（平邮 10 天），买家查询不到订单的快递公司揽件跟踪信息或物流信息明显错误的（以快递公司系统内记录的时间为准），每单扣四分；

(2) 买家实际所收商品与商家页面描述严重不符的，如仅收到包装盒等，每单扣十二分。

虚假发货换换除对商家扣分外，商家还须按商家入驻协议里的约定向用户承担相应的责任。

第二十三条 恶意骚扰

指商家采取恶劣手段对他人实施骚扰、侮辱、恐吓等，妨害他人合法权益的行为。包括但不限于以下情形：

- 1、商家骚扰、侮辱、恐吓消费者，影响他人正常生活的行为；
- 2、商家骚扰、谩骂、恐吓平台工作人员，散播恶意攻击平台的消息等情形。

恶意骚扰的，每次扣十二分。

第二十四条 客诉处理超时

客诉处理超时，是指商家未在换换商城规定时间节点内处理客诉，甚至引起顾客二次及以上投诉，或商家处理客诉不达标，妨害顾客权益的行为。

客诉处理超时的，扣四分每单，单日累计扣分最多不超过二十四分。超二十四分的，下架所有商品，进行线下整改。

第二十五条 不当使用在线客服系统

不当使用在线客服系统，是指商家在使用换换商城在线客服系统与买家交流的过程中，由于操作不当或服务不规范影响买家购物体验的行为。

不当使用在线客服系统的，每次扣十二分。

第二十六条 无货空挂

无货空挂，是指订单成交后，商家以库存不足为由拒绝发货，给换换商城和顾客体验造成不良影响的行为。

因商品无货无法发出，消费者不同意取消订单仍要求发货的，商家应在自换换商城判责时起 24 小时内为消费者发货并提供发货快递单号，若消费者无法在判责后 48 小时内查询到订单的快递公司揽件跟踪信息，则换换商城有权认定该商品无货并下架该商品，且按照无货空挂进行处罚，扣两分。同时商家须按商家入驻协议里的约定向用户承担相应的责任。

第二十七条 价格虚高

价格虚高，是指入驻换换商城平台的商家，如果在其他平台也有经营，所经营的同型号商品价格高于其他平台的行为。

价格虚高的，视情节轻重程度，每次扣四至四十八分不等。

第二十八条 SKU 不足

SKU 不足，是指入驻换换商城平台的商家，如果在其他平台有经营，在换换商城所经营的商品 SKU 数量少于其他平台同一品类商品 SKU 数量。

SKU 不足的，视情节轻重程度，每次扣四至二十四分不等。

第五章 附则

第二十九条【生效时间】 本规则于 2019 年 5 月 6 日发布并公示 7 日。公示期间，征求相关意见。公示期满如无修改，则于 2019 年 5 月 13 日 00:00 生效；如有修改，则另行公示。

第三十条【新旧衔接】

1、商家的行为，发生在本规则生效之日前的行为，适用当时的规则进行处理；发生在本规则生效之日后的，适用本规则。

2、换换商城可以根据平台运营情况调整本管理规范，调整后会在换换商城官网向商家进行公示，公示期为 7 天。公示期结束后按新规定执行。

3、商家应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用于本规则，本规则尚无规定的，依照法律法规处理。商家依据相关规则承担的相关责任并不免除其应承担的法律责任。商家在换换商城的任何行为，应同时遵守与换换商城及其关联公司所签订的各项协议。

第三十一条【计算单位】 本规则中的“天”，以 24 小时计算。

换东换西（北京）信息技术有限公司

2019-05-06