

关于《苏宁拼购商家发货管理规范》调整的通知

各位亲爱的商家：

为更好地提升商家在苏宁易购的经营体验，规范商家的经营行为，保障消费者的合法权益，根据苏宁拼购有关规定，现对《苏宁拼购商家发货管理规范》规则进行调整。

该规则调整于 2022 年 1 月 10 日公示，将于 2022 年 1 月 17 日生效。

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。此次规则调整要点如下：

具体修改点如下：

《苏宁拼购商家发货管理规范》

《苏宁拼购商家发货管理规范》	
变更前	变更后
<p>第三章 违规管理</p> <p>第四条 延迟发货</p> <p>订单不符合本规范第三条发货要求的，视为延迟发货，苏宁易购将进行如下处理：</p> <p>1、延迟发货情节严重的，下架商品。对于延迟发货的商家，将根据延迟发货率（延迟发货率=考核周期内延迟发货订单量/考核周期内总订单量）进行以下考核：</p> <p>店铺周度延迟发货率\leq5%，延迟发货订单每单扣 1 分，每周不超过 6 分；</p> <p>店铺周度延迟发货率$>$5%，延迟发货订单每单扣 1 分，每周不超过 8 分；其中周度延迟发货率\geq50%且延迟发货订单数\geq50 单视为情节严重，扣 12 分。</p>	<p>第三章 违规管理</p> <p>第四条 延迟发货</p> <p>订单不符合本规范第三条发货要求的，视为延迟发货，苏宁易购将进行如下处理：</p> <p>1、延迟发货情节严重的，下架商品。对于延迟发货的商家，将根据延迟发货率（延迟发货率=考核周期内延迟发货订单量/考核周期内总订单量）进行以下考核：</p> <p>1%$<$店铺周度延迟发货率\leq5%，且延迟发货订单量$>$5 单，每周处罚 1 分；</p> <p>店铺周度延迟发货率$>$5%，且 6 单\leq延迟订单量\leq50 单，每周处罚 2 分；</p> <p>店铺周度延迟发货率$>$5%，且延迟发货订单量$>$50 单，每周处罚 3 分。</p>

调整后全文：

苏宁拼购商家发货管理规范

第一章 概述

第一条【目的和依据】为促进开放、透明、分享、责任的新商业文明，保障用户合法权益，维护苏宁拼购平台的正常运营秩序，根据《苏宁拼购平台服务协议》、《苏宁拼购商家管理规范总则》及相关规则和协议的规定制定本规则。

第二条【适用范围】本标准适用于苏宁拼购商家。

第二章 发货管理规范

第三条 发货要求

延迟发货是指商家未在发货时限内完成发货。平台关于延迟发货的判断标准是，如果商家未在 48 小时内将买家已成团商品订单对应的快递运单号传至苏宁拼购后台，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），则该订单被作为延迟发货订单。

第三章 违规管理

第四条 延迟发货

订单未能符合本规范第三条发货要求的，定义为延迟发货。对违反此场景的商家，将进行如下处理：

1、延迟发货情节严重的，下架商品。对于延迟发货的商家，将根据延迟发货率（延迟发货率=48小时内超期未发订单量/考核总订单量）进行以下考核：

1%<店铺周度延迟发货率≤5%，且延迟发货订单量>5单，每周处罚1分；

店铺周度延迟发货率>5%，且6单≤延迟订单量≤50单，每周处罚2分；

店铺周度延迟发货率>5%，且延迟发货订单量>50单，每周处罚3分。2、同时除定制、预售及大件等其他特殊情形的商品，消费者在四十八小时内查询不到订单的快递公司揽件跟踪信息的，平台将根据快递公司系统内记录的时间进行判定，以发放现金的方式赔付消费者，赔付标准为支付金额的5%（不足3元赔付3元，最高不超过30元）。前述赔费用由商家保证金或者易付宝余额承担，并将直接从中扣除。

第五条 无货空挂

订单发生延迟发货后72小时内仍未发货，即发货时限届满后72小时内仍未发货的；或商家以库存不足/临时加价为由拒绝发货，定义为无货空挂。

1、商家无货空挂行为，每次扣2分，下架违规商品，整改完成恢复上架后，搜索降权15天。

2、消费者投诉成立后，商家需以发放现金的方式赔付消费者。且商家需按订单实际成交金额的10%赔付买家，不足4元赔付4元，最高不超过100元。

第六条 虚假发货

1、有以下情形之一的：每单扣四分。

- （1）消费者在快递公司揽件跟踪信息后二十四小时内无任何物流更新记录的。
- （2）商家上传的商品物流单号，在相应物流公司官网存在异常、重复物流信息。
- （3）商家上传的商品物流单号对应的收件地址与消费者订单显示的收货地址不符。
- （4）商家填写的发物流信息与卖家实际收到物流不一致的。
- （5）其他订单物流信息异常的情形。

2、有以下情形之一的：每单扣十二分。

- (1) 商家上传订单物流单号后，消费者收到空包裹的。
- (2) 顾客实际所收商品与商家页面描述严重不符的。
- (3) 其他情节严重的情形。

3、消费者投诉成立后，商家需以发放现金的方式赔付消费者。且商家需按订单实际成交金额的 10% 赔付买家，不足 4 元赔付 4 元，最高不超过 100 元。

第七条 同一买卖双方间付款时间在同一自然日内的多笔交易同时出现上述任一或多种情形的，赔付金额合并计算最高不超过 100 元。

第八条 存在以下情景之一的，苏宁拼购不强制支持赔付，由买卖双方自行协商确定：

- 1、滥用发货规则发起赔付申请的；
- 2、非基于生活消费所需购买（多利用商家的行为瑕疵索赔等）发起的赔付申请；
- 3、经新闻媒体曝光、国家行政管理部门通报或经苏宁拼购排查发现，商品本身或信息涉嫌违法违规的，为保障消费者权益，苏宁拼购要求商家立即停止发货的；
- 4、因水灾、火灾、地震、政府重大会议、重大赛事等特殊情形导致无法按照约定时间发货且向苏宁拼购报备并经苏宁拼购评估后予以准许的。

第四章 规则解读

第九条 不适用于本规则的特殊商品有哪些？

虚拟充值类目、运营商产品类目、本地生活类目、票务/卡券类目；

第十条 特殊类目另约发货时间的商品有哪些？

- 1、整车类目、部分汽车服务类目和家装建材及五金下部分大件、定制类目的商品（具体明细见下表），允许商家与消费者自行约定发货时间。
- 2、另行约定发货时间的商品，商家可以通过以下形式与消费者进行约定：
 - ①通过苏宁拼购官方预售产品工具和“自定义发货时间”工具发布的预售商品；
 - ②商家在商品标题、卖点或商品详情页显著位置标明发货时间的；
 - ③商家通过在线客服系统告知消费者发货时间并征得消费者同意的。
- 3、通过详情页描述等有明确发货时间约定的商品，以约定为准；商家未通过详情页描述或双方未约定发货时间的，发货时间为买家首次要求交付后 48 小时内。
- 4、若发货时效不明确的如：（XX 天起、大概 XX 天、X-Y 天内发货），发货时间以最低时限计算。

第十一条 定制、预售及其他特殊情形等另行约定发货时间的商品怎么处理？

商家在买卖双方约定发货时间内发货的，不属于延迟发货；商家在超出约定时间发货的属于延迟发货，特殊情形另有规定的从其特殊规定。

第十二条 滥用发货规则发起赔付申请的场景，包含但不限于以下场景：

- 1、消费者不以交易为目的，为牟利而发生购买行为（多表现为利用商家的行为瑕疵索赔等）并以此申请延迟发货赔付的。
- 2、与正常消费账户存在明显异常的账户发起的所有赔付申请。

第十三条 苏宁拼购商家延迟发货被顾客投诉成功怎么赔？顾客在哪里查看现金红包？

当顾客申请退款时选择的原因因为“未收到货”或“未按约定时间发货”，在维权成功的情况下，苏宁拼购赔付现金。

附件表：

家装建材及五金、汽车服务下部分类目

一级类目	二级类目	三级类目	一级类目	二级类目	三级类目
家装建材及	城市家具	公共休闲服务设施	家装建材及	墙地面材料	板材

五金		交通服务设施	五金		窗
		美化丰富空间设施			瓷砖
		信息服务设施			地板
住宅家具		案/台类			钢材
		成套家具			隔断墙
		床/床垫类			隔热材料
		根雕类			隔音材料
		柜类			硅钙板
		户外/庭院家具			家装主材配件专区
		几类			木方
		架类			砂岩
		屏风/花窗			石膏板
		沙发类			水管管材
		藤家具			新型装饰材料
		箱类			窗
		桌类			定制柜类
		坐具类			楼梯
		商业/办公家具			
餐饮/烘焙家具	榻榻米空间				
超市家具	整装定制				
发廊/美容家具	装修工程监理				
酒店家具	装修设计/施工/监理				
桑拿/足浴/健身家具	装修检测治理				
商场家具	装修设计/室内设计				
校园教学家具	装修施工服务				
校园生活家具	五金/工具				
医疗家具	清洁用品				
家装主材		娱乐/酒吧 KTV 家具	汽车服务		车辆服务
		厨房主材			车务
		集成吊顶			装饰装备
		卫浴用品主材			后备箱垫
					座垫座套
					脚垫
					座垫座套
					安维配件
					轮胎/轮毂
					电器系统

第五章 附则

【生效时间】本规则于 2022 年 1 月 10 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 2022 年 1 月 17 日生效；如有修改，则另行公示。

【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、苏宁易购可以根据平台运营情况随时调整本管理规范并向商家公示。
- 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，本规范已有规定的，适用于本规范，本规范尚无规定的，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。商家在苏宁易购的任何行为，应同时遵守与苏宁易购及其关联公司所签订的各项协议。

【计算单位】本规则中的“天”，以 24 小时计算。

SUNNING