

苏宁国际商家管理规范

第一章 概述

第一条 为构建苏宁国际开放、透明、诚信、尽责的经营环境，保障买家合法权益，特制定本规范。本规则适用商家使用苏宁国际网站（所涉网站为<https://g.suning.com/>）所提供的电子市场贸易和交流的各种工具和服务（下称“服务”），由苏宁国际运营方江苏苏宁易购电子商务有限公司发布。

第二条 【接受条款】

商家入驻苏宁国际频道并使用服务即表示商家已充分阅读、理解并同意接受本规范的条款和条件。

第三条 本规范是在苏宁国际商家和苏宁易购签订的《苏宁国际服务协议》、《苏宁国际商户“假一赔十”承诺书》及其他服务协议（以下统称“服务协议”）的基础上，对苏宁国际商家及苏宁易购权利义务的进一步细化，是服务协议的组成部分，商家需严格遵守。苏宁云台已经发布的或即将发布的针对苏宁国际的其他管理内容，包括但不限于规则、规范、信息公告、商家后台通知、帮助中心、行业标准等，也属于《苏宁国际商家管理规范》的组成部分，请商家仔细阅读及遵守。

第四条 本规范遵循透明、公平、公正的原则，苏宁国际商家和买家在规则适用上一律平等。

第五条 苏宁易购有权根据业务需要酌情修订任何条款，并以网站公告或商家后台等形式进行更新，不再单独通知予商家。经修订的条款一经公布，即产生效力。如商家不同意相关修订，请商家立即停止使用服务。如商家选择继续使用服务，则将被视为商家已接受经修订的条款，当商家与苏宁易购发生争议时，应以最新的条款为准。

第六条 违规行为的认定与处理，应基于苏宁易购认定的事实并严格依规执行。商家应遵守跨境电子商务涉及的相关法律法规规定、遵守相关国家及地区法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反跨境电子商务涉及的相关法律法规、相关国家有关法律法规的行为，对于本规范已有规定的，适用本规范，本规范尚无规定的，苏宁易购有权酌情处理。苏宁易购对商家的处理不免除商家因违法、违约等行为应承担的法律责任。

第二章 定义

第七条 苏宁易购，即江苏苏宁易购电子商务有限公司，为苏宁国际的运营方；苏宁国际，即为海外商家与中国消费者建立商品或服务交易联系的交易平台，域名为 G. SUNING.COM。苏宁易购网站：指苏宁易购主站，域名为 SUNING.COM。

第八条 商家，指与苏宁易购签订《苏宁国际服务协议》、《苏宁国际商户“假一赔十”承诺书》并完成入驻流程的经营实体，商家注册地均为中国大陆境外（香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾被视为中国大陆境外）。

第九条 买家，是指通过或意图通过苏宁国际向商家购买商品或服务的个人会员。

第十条 账号，是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，指商家将其苏宁国际账户与易付宝账户一一对应。

第十二条 店铺，是指商家成功入驻后，苏宁易购分配给商家的独立的网络虚拟销售环境，商家在自己的店铺内有独立经营管理权利，商家通过苏宁国际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 下单，指买家在苏宁国际网站上点击提交订单的行为。

第十四条 成交，指买家在苏宁国际网站上下单并成功付款到易付宝。货到付款交易中买家下单即视为成交。

第十五条 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。

第十六条 累计扣分，是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。

第二十条 下架，指将出售中的商品转移至线上待售商品，或停止展示发布。

第三章 交易管理

第一节 入驻

第二十一条 商家必须满足以下条件，才有权申请加入苏宁国际，并在苏宁国际持续经营：

- (1) 商家及其销售的商品符合当年度的 [《苏宁国际招商标准》](#)；
- (2) 商家有效签署《苏宁国际服务协议》、《苏宁国际商户“假一赔十”承诺书》及其相关附属协议，并处于合同期限内；
- (3) 商家同意接受、认可和遵守苏宁云台全部规则；
- (4) 商家符合苏宁易购要求的其他条件；

第二十二条 商家若发生以下任一情形，苏宁易购有权清退：

- (1) 假冒、仿冒他人商标的；
- (2) 向苏宁易购提供伪造、变造的商家资质、申诉材料或商品资料的；
- (3) 商家不符合当年《苏宁国际招商标准》的；
- (4) 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；
- (5) 其他有严重违反《苏宁国际服务协议》或相关附属协议行为的；
- (6) 销售二手商品的；
- (7) 销售非保税或海外直邮商品；
- (8) 严重违规扣分达九十六分的；
- (9) 其他符合苏宁易购苏宁国际对外公示的清退条件的。

第二十三条 商家应当严格遵循苏宁国际系统设置的入驻流程完成入驻。

第二十四条 商家在选择其苏宁国际账号或店铺名称时应遵守中国法律法规，不得包含违法、涉嫌侵犯他人权利或干扰苏宁国际网站运营秩序等相关信息。商家入驻后店铺名称应严格遵守《苏宁国际店铺命名规范》，不得自行修改。

第二十五条【商家保证】

- (1) 所有商品均为中国大陆以外的国家或地区（香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾被视为中国大陆以外地区）采购，是 100%海外原装正品；
- (2) 卖家的注册地为中国大陆（不含港澳台）以外的国家或地区；

(3)向买家提供商品在中国大陆境内的指定退货地点及正规退货渠道。

第二节 经营

第二十六条 商品发布

(1) 商家应当按照苏宁国际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《[苏宁国际商品页面标准规范](#)》、《[苏宁国际店铺管理规范](#)》。

(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、团购活动页面、在线客服界面等所有苏宁国际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。

第二十七条 商品质量

商家应保证其出售的商品符合售出的产品质量要求和相关标准，符合跨境电子商务涉及的相关法律法规规定，在合理期限内可以正常使用，包括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。

(三) 商家应遵守苏宁国际“服务承诺”，包括但不限于“正品保障”、“海外直供”等。

第二十八条 发货

(1) 商家应当在买家付款后的 96 小时内发货，有特殊规定或受不可抗力影响的除外。

为保护商家利益，自买家下单之时起 24 小时内，买家未付款的，订单交易关闭。特殊商品、特殊活动除外。

(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。并严格遵守《[苏宁国际发货问题交易争议处理规范](#)》、《[苏宁国际签收问题交易争议处理规范](#)》。

(3) 自商家在苏宁国际网站确认发货之时起，买家未在三十天内确认收货且未申请退款的，苏宁国际通知易付宝打款给商家。

第二十九条 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》等强制性规定。

商家未发货，自买家申请退货之时起 48 小时内商家仍未点击发货且未对退货申请作任何操作的，退货申请自动成立，系统进入退款流程。

商家已发货、买家未收到货，自买家申请仅退款之时起 48 小时内商家未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。

商家已发货、买家已收到货，自买家申请退货之时起 120 小时内商家未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。

(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，商家有权接受和拒绝，但应在规定期限内苏宁云台进行相应操作。

买家申请退货后，依以下情况分别处理：

商家拒绝退货的，买家有权在七天内修改或取消退货申请，或要求苏宁易购客服介入。买家在商家拒绝退货后七天内未操作或确认收货的，退货流程关闭，交易正常进行；

商家同意退货后，买家通过快递退货，商家七天（商家可在七天内申请延期三天）内确认收货的，苏宁易购通知易付宝退款给买家；商家同意退货后，买家通过快递退货，商家超过七天（商家可在七天内申请延期三天）未确认收货的，苏宁易购通知易付宝退款给买家；

商家同意退货后，买家通过快递退货，商家七天（商家可在七天内申请延期三天）内拒绝退款的，需要说明详细的理由并提供证据，买家有权在七天内要求苏宁客服介入。

第三节 客户服务

第三十条 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。

第三十一条 商家回复存在以下情况的，苏宁易购有权予以删除：

- (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) 涉嫌诋毁苏宁易购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，商家可申请苏宁易购予以删除。

第三十二条 商家使用苏宁云台在线客服系统的，应当遵守《苏宁易购在线客服系统服务使用规范》，不得将苏宁云台在线客服系统用于任何非法或与商品交易无关的目的，不得破坏或干扰苏宁云台在线客服系统的正常运行。

第三十三条 商家对买家评价的回复，应当遵循《[苏宁易购买家评价及商家回复管理规范](#)》。

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产品刷好评。

第三十四条 商家在处理客诉时，应当遵守《[苏宁云台商家客诉回复规范](#)》。

第四章 市场管理

第一节 【市场管理措施】

第三十五条 为了提升买家体验，维护苏宁国际正常、有序的经营秩序，当苏宁易购获知商家涉嫌违法、违规时，为防止事态恶化，苏宁易购有权根据自身判断，对商家采取临时性市场管控措施。苏宁易购获知商家涉嫌违法、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) 苏宁易购自查。

第三十六条 临时性市场管控措施包括：

(1) 警告，是指苏宁易购通过口头或书面形式对商家不当行为进行提醒或告诫；

(2) 商品下架，是指将商家出售中的商品转移至线上待售商品，或者停止展示发布；

(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，是指限制商家参加苏宁易购发起的营销活动、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，指限制商家使用苏宁易购网站在线客服系统；

(11) 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/或苏宁易购支付一定金额的违约金；

(12) 易付宝账户强制冻结，是指对与商家的易付宝收款账户采取的限制措施，包括但不限于取消收款功能、禁止余额支付、冻结资金、冻结交易、永久冻结易付宝账户等。

(13) 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；

(14) 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（包括但不限于冻结易付宝账户、罚没保证金、支付违约金和返还商家剩余资金等）。

(15) 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。

(16) 参加考试，指针对部分可以通过以考代罚解除扣分的违规项，在违规后，参加线上规则考试解除违规扣分，对于处罚扣分达到一定段位屏蔽店铺的，通过参加线上规则考试解除店铺屏蔽，详情见《[商家以考代罚及段位处罚考试规则](#)》。

第二节 市场管理情形

第三十七条 商家应积极提升经营质量,为买家提供高品质的商品及优质的服务。对于优秀商家,苏宁易购会适当给予鼓励及扶持。

第三十八条 商家应遵照苏宁国际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苏宁国际账户安全的行为,苏宁易购将依照其行为的危险程度采取账号冻结措施、易付宝账户强制冻结措施、关闭店铺、店铺监管、限制发货、限制网站登录、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。

第三十九条 经新闻媒体、网络曝光或中国司法、行政机关通报系质量不合格的品牌、品类或批次的商品,苏宁易购将对此类商品进行下架或删除。

第四十条 商家应根据合同约定或规则规定缴纳或补足保证金。若保证金余额不足,且经苏宁易购催缴后未在十天内缴纳或补足的,给予店铺屏蔽,直至足额缴纳为止。

第四十一条 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 15 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,苏宁易购有权清退店铺。

第四十二条 商家应严格遵守《苏宁云台商品发布规范》。商家若违反《苏宁云台商品发布规范》中关于商品发布的规定,苏宁易购将对其违规商品给予下架处理。

第四十三条 商家报名参加营销活动,如涉嫌违反相关法律、法规或部门规章的规定,或者违反《苏宁云台促销活动基本准则》、《苏宁云台广告宣传管理规范》的,苏宁易购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

第四十四条 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,或者严重破坏苏

宁云台经营秩序的行为。

(2) 一般违规行为，是指除严重违规行为之外的违规行为。

第四十五条 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《苏宁国际商家违规行为及处理规则》。

第二节 违规处理措施

第四十六条 为保障买家及苏宁易购的正常权益，在商家违规处理期间，苏宁易购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，指限制商家参加苏宁易购发起的营销活动；
- (2) 限制创建店铺，指限制商家在苏宁国际创建新的店铺；
- (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，指限制商家使用苏宁国际在线客服系统；
- (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，指删除苏宁国际商家的店铺，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，指在苏宁国际的店铺页面、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苏宁国际、使用在线客服系统等工具。

第三节 违规处理

第四十七条 商家发生违规行为的，苏宁易购将对其行为进行纠正，并处以违规扣分。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。就商家的首次或者非故意实施的违规行为，苏宁易购将视情形给予纠正和教育。

第四十八条 苏宁易购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) 出售假冒、仿冒、盗版商品的，对商家所发布的假冒、仿冒、盗版商品或信息进行删除；

(3) 出售非海外直供商品的，对商家所发布的商品或信息进行删除；

(4) 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；

(5) 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；

(6) 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；

(7) 骗取他人财物的，对用以骗取他人财物的商品或信息及因此产生的交易评价进行删除；

(8) 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副店；

(9) 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。

(10) 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，苏宁国际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、退货等服务，涉及延迟发货的，商家须向买家支付因未按约定时间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) 销售不合格商品的，对商家所发布的不合格商品进行删除。

第四十九条 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。

第五十条 苏宁易购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、限制参加营销活动十天、向苏宁易购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、限制参加营销活动二十天、向苏宁易购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, 给予关闭店铺、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、限制参加营销活动三十天、向苏宁易购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, 苏宁易购有权对商家作清退处理, 查封账户, 扣除全部保证金; 对顾客和平台造成损失的, 商家需承担赔偿责任; 违约金不足弥补损失的, 商家应进一步赔偿。

第五十一条 苏宁易购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, 累计扣二十四分即限制参加营销活动七天、向苏宁易购支付违约金三千元的处理。

第五十二条 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, 执行其中最高段位的处罚方式。

第五十三条 商家因违规被清退的, 对于其入驻苏宁国际的关联公司及关联店铺, 苏宁易购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苏宁国际的, 无论该经营实体在入驻后是否存在违规行为, 苏宁易购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, 苏宁易购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, 苏宁易购可在收到投诉后立即进行。

第五十五条 除本规范另有规定外, 商家自行作出与本规范相悖的承诺或说明, 商家不得据此作为商家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 7 天内, 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, 视为认可苏宁易购对违

规事实的认定和处理。

第五十七条 为快速解决买家问题，苏宁易购有权利根据仲裁标准先行赔付。

第六章 附则

第五十八条 本规范的变更内容不溯及既往。苏宁国际商家的行为，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。

第五十九条 苏宁易购可根据苏宁国际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。

第六十条 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。

【发布方】江苏苏宁易购电子商务有限公司

【发布时间】2023 年 2 月 28 日

【生效时间】2023 年 3 月 7 日

【说明】本规范自发布之日起公示 7 日，并在公示期间征求相关意见，期间如无意见及修改，将于规定时间生效，如有修改，将另行公示。