

2023 年春节期间交易时效调整公告

一、规则调整背景

为了持续提升消费者购物体验，维护苏宁易购市场交易秩序，综合考虑第三方物流公司与商家工作时间的变化后，现对 2023 年春节期间的发货时间、交易超时等系统时效作出部分调整。

二、2023 年春节期间规则调整内容

以下规定适用主体主要包括开放平台商家、苏宁拼购商家、海外购商家，自营厂送、SSL 商家、特卖商家。具体适用范围参考各规则明细内容。

（一）发货及消费者确认收货规则

1、开放平台商家、苏宁拼购商家、自营厂送商家、SSL 商家发货时间要求：

在春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）产生的订单，须在 2023 年 1 月 31 日 23:59:59 之前发货并且确保消费者可在物流公司系统内查看到订单的物流状态（揽件、中转、派送、签收等），报名春节不打烊的商家需在春节期间维持日常发货时效，在订单产生的 48 小时内发货；否则按照苏宁易购“延迟发货”相关规则处理。但以下场景商家可按下述特殊要求 另行处理：

（1）定制商品发货规则，以商品详情页描述为准；

（2）预售、家具建材大件类已通过预售工具设置发货时间的以设置时间为准；

（3）设置发货时效的商品，需要以商品页面展示的发货时效为消费者进行发货；

（4）其他特殊情况由买卖双方自行协商设定。

2、自营订单（含自营海外购）发货时间要求

自营使用苏宁物流（含自营海外购）在春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）产生的订单，以页面上维护的预计到货时间为准进行考核。

3、海外购商家发货时间要求

海外购商家在春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）产生的订单，须在 2023 年 2 月 2 日 23:59:59 之前发货并且确保消费

者可在物流公司系统内查看到订单的物流状态（揽件、中转、派送、签收等），否则按照苏宁易购“延迟发货”相关规则处理。

4、苏宁 Outlets 订单发货时间要求

苏宁 Outlets 在春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）产生的订单，须在 72 小时内发货并且确保消费者可在物流公司系统内查看到订单的物流状态（揽件、中转、派送、签收等），否则按照特卖“延迟发货”相关规则处理，特殊情况同开放平台商家订单及海外购商家订单发货时间要求中的另行处理场景。

5、消费者确认收货时间调整

在春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）商家点击发货的订单消费者确认收货时间由原来的 10 天调整为 20 天。调整适用于开放平台商家、苏宁拼购商家，自营厂送、SSL；

海外购商家自动确认收货时效同日常，保税仓发货商家为 15 天，海外直邮商家为 30 天。

（二）交易流程调整

1、退款/退货/售后时效调整

（1）春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）在订单未发货状态下产生的仅退款申请，商户审核时效不做调整，同日常规则。

（2）春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）在订单已发货但未收货后发起的退款申请，商家（开放平台商家、拼购商家、SSL 商家、海外购商家、特卖商家、自营厂送商家）审核或消费者修改需在 2023 年 1 月 31 日 23:59:59 之前进行处理。

（3）春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）商家（开放平台商家、拼购商家、SSL 商家、海外购商家、特卖商家、自营厂送商家）同意/拒绝消费者申请的，消费者需要在 2023 年 2 月 5 日 23:59:59 之前完成退货物流填写/修改，逾期未操作的，系统将关闭申请。

（4）春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）消费者操作退货并于退款页面填写物流信息的，商家（开放平台商家、拼购商家、SSL 商家、海外购商家、特卖商家、自营厂送商家）应在 2023 年 2 月 5 日 23:59:59 前确认收货，逾期未确认收货的，系统将自动确认收货。

2、换货时效调整

(1)春节期间(2023年1月14日00:00:00至2023年1月29日23:59:59)消费者发起换货申请的，C店商家、自营厂送及特卖商家需在2023年1月31日23:59:59之前完成审核，逾期未处理系统将自动同意换货申请。

(2)春节期间(2023年1月14日00:00:00至2023年1月29日23:59:59)商家同意/拒绝消费者发起的换货申请，C店商家的订单，消费者应在2023年2月5日23:59:59之前进行换货邮寄并在系统中填写物流单号/修改。自营厂送及特卖的订单，换货上门取件时间最迟在2月5日23:59:59之前完成，若消费者自行寄回，则应在2023年2月5日23:59:59之前进行换货邮寄并在系统中填写物流单号/修改。

(3)春节期间(2023年1月14日00:00:00至2023年1月29日23:59:59)消费者将换货商品寄回的，自营厂送及特卖商家最迟应在2023年2月5日23:59:59之前将换货物品发出寄送给消费者，C店商家最迟应在2023年2月11日23:59:59之前将换货物品发出寄送给消费者，逾期商家未处理的，苏宁客服将介入处理。

(4)春节期间(2023年1月14日00:00:00至2023年1月29日23:59:59)商家(开放平台商家，特卖，厂送)将换货商品发出的，换货商品的确认收货时间延长至2023年2月5日23:59:59。逾期消费者未确认收货的，系统将自动确认收货。

3、消费者投诉商家处理时效

春节期间(2023年1月14日00:00:00至2023年1月29日23:59:59)产生的消费者投诉，(开放平台商家、拼购商家、SSL商家、海外购商家、特卖商家、自营厂送商家)商家回复投诉时间调整为：需要在2023年1月30日23:59:59之前回复投诉，逾期苏宁客服介入处理。

消费者举证期：2023年1月15日00:00:00日-2023年1月29日23:59:59举证期调整为72h。2023年1月30日00:00:00之后恢复为日常时效。

4、商家端对违规处罚的申诉处理时效调整

春节期间(2023年1月14日00:00:00至2023年1月29日23:59:59)商家受到的违规处罚，申诉期由原来的7天调整至20天进行申诉处理，逾期未处理的默认对结果无异议。

5、关于在线客服要求的重申

苏宁易购平台鼓励商家春节期间通过登录云台助手客户端进行消息处理(云

台助手具体下载地址：<http://msop.suning.com/>），要求在春节期间及时响应和解决消费者问题，建议商家客服平均每天 9:00-24:00 期间累计在线时长大于 9 小时。

6、先行赔付时效调整

春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）先行赔付时间统一由原来的 48H 延长至 432H。

7、售后服务产品时效调整

（1）急速审核

春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）急速审核产品关闭，2023 年 1 月 30 日恢复开启。

2 急速退款

春节期间（2023 年 1 月 14 日 00:00:00 至 2023 年 1 月 29 日 23:59:59）急速退款产品关闭，2023 年 1 月 30 日恢复开启。

苏宁易购

二〇二三年一月四日