

苏宁国际商家违规行为及处理规则

本规则于 2023 年 3 月 7 日失效，失效前产生订单仍按此规则履行。

第一章 概述

第一条【目的及依据】为促进商家的规范化经营，保障买家的合法权益，维护苏宁云台的经营秩序，根据国家法律法规规范，以及《苏宁国际服务协议》、《苏宁国际商家管理规范》等协议和规则，制定本规则。

第二条【适用范围】本规范适用于苏宁易购线上所有苏宁国际商家。

第三条【效力级别】苏宁易购线上有特殊规定的，从其规定，未有规定的，按照本规则执行。

第二章 违规行为的类型

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，或者严重破坏苏宁易购经营秩序的行为；

(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、盗版商品

是指商家出售假冒、盗版商品的行为。为保护消费者权益，对涉嫌违反上述情形的商家，苏宁易购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、关闭关联店铺等市场管理措施。

(1) 认定出售假冒商品的，每次扣九十六分。处违约金 100 万元，并划扣所有保证金和易付宝余额，苏宁易购有权强制下架或删除商家所发布的假冒、盗版商品，并关闭关联店铺。

(2) 为了防止对公众造成不利影响，保护消费者权益，对涉嫌该情形的商家，苏宁易购将视情节严重程度立即予以店铺监管。

(3) 假冒材质成份，指商家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。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，每次扣九十六分，并关闭关联店铺。

第五条 出售非海外直供商品

是指商家出售并非直接从中国大陆（不含港澳台）以外的国家或地区，或允许从事保税进口业务的海关特殊监管区域发往买家收货地的商品。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；每次扣九十六分。对涉嫌该情形的商家，苏宁国际将视情节严重程度立即予以店铺屏蔽，同时作清退

处理，查封账户，并扣除全部保证金。此外，对顾客或平台造成损失的，商家须承担赔偿责任。违约金不足弥补损失的，商家应进一步赔偿。

第六条 出售二手商品

二手商品是指曾经通过其他渠道销售给终端用户或者曾经使用过的商品。出售二手商品每次扣九十六分。苏宁国际有权强制下架或删除商家所发布的二手商品；同时为了防止对公众造成不利影响，保护消费者的合法权益，对涉嫌该情形的商家，苏宁国际将视情节严重程度立即予以店铺屏蔽，同时作清退处理，查封账户，并扣除全部保证金。此外，对顾客或平台造成损失的，商家须承担赔偿责任。违约金不足弥补损失的，商家应进一步赔偿。

第七条 发布违禁信息

是指商家发布《苏宁易购禁售商品管理规范》及附件中构成严重违规的商品或信息的行为。

发布违禁信息的，依据《苏宁易购禁售商品管理规范》的相关规定执行。

第八条 扰乱市场秩序

指商家通过不正当手段，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，扰乱苏宁易购网站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，每次扣九十六分。

第九条 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，苏宁易购有权强制下架或删除商家所发布的不合格商品，整改完成恢复上架后，搜索降权 15 天。

1、鉴定为假冒商品，依据严重违规第四条，出售假冒、盗版商品的行为管控；

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。同时一经发现上述场景，不论情节严重，均扣除 2000 元/sku/次的违约保证金处罚。

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。同时一经发现上述场景，不论情节严重，均扣除 4000 元/sku/次的违约保证金处罚。

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。

第十条 发布非约定商品

指商家通过苏宁易购平台发布或出售未经苏宁易购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，同时苏宁易购对商家所发布的非约定商品或信息进行删除处理。

第十一条 骗取他人财物

指以非法获利为目的，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，每次扣九十六分；苏宁易购有权删除用以骗取他人财物的商品或信息及因此产生的交易评价。

对前述财物遭侵害的受害方，苏宁易购有权基于现有的技术手段采取临时性保护措施，包括但不限于通知易付宝公司实施易付宝账户强制措施、店铺监管、限制网站登录、限制苏宁易购在线客服系统登录等。

第十二条 盗用他人账户

指盗用他人苏宁易购网站或易付宝账户，涉嫌侵犯他人相关信息、财产权的行为。盗用他人账户的，每次扣九十六分。

第十三条 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；同时苏宁易购有权删除商家所泄露的他人隐私的信息。

因跨境业务开展需要，苏宁国际平台将买家的身份信息在订单中提供给商家，仅作为订单正常海关申报时使用。商家有义务对买家身份信息进行保密，不得用于其他任何用途。如经买家投诉存在泄露情况，平台将对商家进行追责，必要时对买家进行相关赔付，赔付标准以苏宁国际拟定的为准。

第十四条 不配合平台管理

指商家在日常经营中不配合苏宁易购管理，导致相关管理工作进展缓慢等行为。

1、不配合提交资料

(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，指商家向苏宁易购提供的公司名称、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苏宁易购工作人员的管理工作

对于不配合平台管理的商家，苏宁易购将根据情节轻重程度，每次扣四至九十六分不等，同时苏宁易购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。

第十五条 不正当牟利

指商家采用不正当手段牟取利益或采用其他手段牟取不正当利益的行为，包括但不限于向苏宁易购工作人员及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，原则上每次扣九十六分，苏宁易购永久不向其提供或接受其提供的任何产品或服务；同时，该商家的关联店铺六个月内不得参加苏宁易购网站营销活动；

2、实施不正当谋利行为的运营服务商，苏宁易购永久不向其提供或接受其提供的任何产品或服务，由该运营服务商代运营的其它店铺亦应在收到苏宁易购通知之日起三个月内自营或更换运营服务商，逾期，苏宁易购将对相关店铺进行监管直至其执行完毕；

3、实施不正当谋利行为的商家有如实主动申报或如实积极举报情形的，苏宁易购可以酌情从轻或减轻处理；

4、自对商家进行不正当谋利调查之日起，苏宁易购将限制该商家店铺或其关联店铺参加苏宁易购网站营销活动，直至调查终结；

5、商家向苏宁易购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；

6、有以下情形之一的，视为不当谋利行为：

（1）商家为苏宁工作人员的，每次扣九十六分，并将依据《苏宁国际服务协议》阳光条款的相关规定，给予谋取不当利益的五倍或者合同标的额的20%取其高承担违约责任（最低拾万元），该笔违约金将直接从商户易付宝余额中扣除。商家易付宝余额不足以扣除的，仍应对不足部分承担赔偿责任；

（2）商家为苏宁工作人员之关联人士且该苏宁工作人员未依据“阳光公约”规定进行如实申报的，每次扣四十八分；若有利用苏宁易购工作人员职务便利条件的，每次扣九十六分。除以上扣分处罚外，以上两种违约情形亦将依据《苏宁国际服务协议》第18条阳光条款的相关规定，给予谋取不当利益的五倍或者合同标的额的20%取其高承担违约责任（最低拾万元），该笔违约金将直接从商户易付宝余额中扣除。商家易付宝余额不足以扣除的，仍应对不足部分承担赔偿责任。

第十六条 拖欠苏宁贷款

指商家自苏宁易购或其关联公司申请并获得苏宁贷款，到期未足额偿还贷款本息或其他费用，经苏宁易购或其关联公司自催或委外催收仍未归还的行为。

拖欠苏宁贷款的，每次扣九十六分，该商家符合特定条件的关联店铺永久不得参加苏宁易购网站营销活动。

第四章 一般违规行为

第十七条 不当注册

指商家通过软件、程序等方式，大批量注册苏宁易购网站账户，或通过已注册的苏宁易购网站账户，滥用会员权利损害他人合法权益、妨害苏宁易购运营秩序的行为。

不当注册的，每次扣二十四分。对于涉嫌不当注册的商家，苏宁易购将视情节采取公示警告、身份验证、限制网站登录、限制登录苏宁易购在线客服系统、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。

第十八条 发布禁售信息

指商家发布《苏宁易购禁售商品管理规范》及附件中构成一般违规的商品或信息的行为。

发布禁售信息的，依据《苏宁云台禁售商品管理规范》的相关规定执行。

第十九条 滥发信息

指商家未按法律规定、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、发布广告信息

(1) 乱发广告信息

在商品页、店铺页或苏宁云台门户类页面发布以下商品或信息的，以及利用客服在线系统等群发重复的或未经请求的商家店铺消息、产品或服务消息等广告消息。对出现以下违规场景的商品，删除违规商品：

- 1) 发布仅供欣赏的商品信息
- 2) 发布品牌故事、行业知识或者纯粹贴图；
- 3) 以批发、代理、广告、海报、招商等形式发布的商品；
- 4) 发布仅提供商家联系方式、实体店铺地址和其它非出售商品的信息；
- 5) 利用苏宁在线客服系统或短信等群发重复的或未经请求的商家店铺消息、产品或服务消息等广告信息。

(2) 发布或推送其他销售渠道信息

禁止商家在苏宁平台页面发布除苏宁易购网站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、附带除苏宁易购网站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，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，如在上述渠道发布第三方信息的，每次扣4分，并下架违规商品或者删除商家所滥发的商品或信息，整改完成恢复上架后，搜索降权15天，二次发现属实后删除；

情节特别严重的，如通过上述渠道引导消费者在苏宁平台以外进行交易的，按严重违规每次扣24分，并下架违规商品或者删除商家所滥发的商品或信息，整改完成恢复上架后，搜索降权15天，二次发现属实后删除。

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；

(1) 店铺中同时出售同款商品两件及以上，删除其中一款违规商品，保留其他同款商品，并根据情节严重进行以下处理措施：

情节轻微的，每次扣一般违规两分；

情节严重的，扣一般违规 12 分，同时限制商家 7 日内通过接口批量操作商品；

情节特别严重的，扣严重违规 12 分，同时限制商家 30 日内通过接口批量操作商品；

(2) 开设两家以上店铺且出售同款商品，删除其中一款违规商品，保留其他同款商品，并根据情节严重进行以下处理措施：

情节轻微的，每次扣一般违规两分；

情节严重的，扣一般违规 24 分，同时限制商家 7 日内通过接口批量操作商品；

情节特别严重的，扣严重违规 24 分，苏宁易购可视情节严重关闭商家关联店铺、永久限制通过接口批量操作商品、禁止恢复商品等处罚措施。

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。情节严重的，苏宁易购将限制商家 7 日内通过结果批量操作商品。

(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，或商品名称和图片未按照《关于商品主图基本规范及考核机制通知》和《苏宁云台商品发布规范》发布的；使用虚假的店铺评分、苏宁云台店铺类型或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、发布不当营销类信息

(1) 引导好评

商家在店铺页面、商品详情页面、活动页等页面中出现或者利用云信、短信或配送包裹等形式推送“以物质或金钱承诺为条件鼓励、引导顾客进行“好评”的营销内容，包括但不限于：全五星返现、好评返现、好评买单、好评返

红包、好评返优惠券、好评赠礼等。若出现以上行为。出现该违规行为的，按情节轻重程度，情节特别轻微的，予以警告，情节轻微的，每次扣 2 分，情节严重的，下架违规商品，整改完成恢复上架后，搜索降权 15 天，二次发现属实后删除。

（2）使用已结束活动信息，指商家参加的平台活动结束后，未及时调整店铺或商品中的活动信息。出现该违规行为的，情节轻微的，予以警告；情节严重的，每次扣 2 分，搜索降权 15 天。

5、发布规避信息

（1）以非常规的数量单位发布商品的；

（2）刻意规避苏宁易购商品 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。

6、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，整改完成恢复上架后，搜索降权 15 天，二次发现属实后删除；情节严重的，每次扣 24 分，并予以删除违规商品的处理。情节特别严重的，按出售假冒、盗版商品处理。

7、商家发布除以上滥发信息情形之外其它有违公序良俗或《苏宁国际服务协议》的商品或信息的，苏宁易购可以对商品或信息进行下架或删除处理。

出现违反本条所规定的滥发信息行为的，苏宁易购有权采取删除商家所滥发的商品或信息。若商家发布除以上滥发信息情形之外其它有违法律规定、公序良俗和《苏宁国际服务协议》的商品或信息，苏宁易购可对商品或信息进行下架或删除。

第二十条 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、店铺评分、信用积分、商品评论或成交金额等不当利益，妨害、干扰消费者权益和苏宁易购信用记录秩序的行为。

虚假交易的，根据情节严重程度，扣除四至九十六分不等，搜索降权 15 天。同时苏宁易购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。具体处罚措施详见[《虚假交易解读及实施细则》](#)。

第二十一条 描述不符

指买家收到的商品或经苏宁易购抽检的商品，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，下架违规商品，整改完成恢复上架后，搜索降权 15 天；再次及以上违规，每次扣二十四分，同时苏宁易购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，同时苏宁易购有权下架该描述不符商品，整改完成恢复上架后，搜索降权 15 天，二次发现属实后删除；

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，搜索降权 15 天；

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。

第二十二条 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。

不当使用他人权利的，每次扣一般违规两分；

情节严重的，每次扣一般违规二十四分；

情节特别严重且对苏宁易购构成恶劣影响的，扣严重违规九十六分。

同时苏宁易购将视情节严重程度采取公示警告、商品下架/删除、限制通过接口批量发布商品、限制接口批量操作商品、店铺屏蔽等违规处罚措施。

同一权利人在三天内对同一商家的投诉视为一次投诉，同时苏宁易购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。

不当使用他人权利，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。

第二十三条 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/或未按照承诺向苏宁或其关联公司履行义务的行为。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，包括但不限于以下情形：

1、违反了《苏宁国际服务协议》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、加入苏宁易购官方活动的商家，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，苏宁易购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。

第二十四条 延迟发货

是指除中国/发货地法定节假日及偏远地区外，商家在买家付款后（在线支付订单付款时间以系统记录的买家付款成功的时间为准）实际未在 96 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。商家的发货时间，以苏宁云台系统内记录的物流揽件时间为准，苏宁云台系统无物流揽件时间记录的，以快递公司系统内记录的时间为准。清关过程中不可抗因素导致的延误除外，但商家需提供相关凭证。

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=96 小时内超期未发订单量/考核总订单量）进行以下考核：

店铺周度延迟发货率 $\leq 5\%$ ，延迟发货订单每单扣 1 分，每周不超过 6 分；

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 $\geq 50\%$ 且延迟发货订单数 ≥ 50 单视为情节严重，扣 12 分。

且商家需向买家支付不超过延迟发货商品实际成交金额（不包含运费、税费）的百分之三十作为违约金，最低不少于 5 元，最高不超过 500 元。且同一买卖双方付款时间在 24 小时内的多笔订单合并计算最高不超过 500 元。

有如下情形之一的，视为延迟发货：

（1）除中国/发货地法定节假日及偏远地区外，商家在买家付款后（在线支付订单付款时间以系统记录的买家付款成功的时间为准）实际未在 96 小时内发货。

（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，妨害买家购买权益的行为。

第二十五条 虚假发货

虚假发货，是指商家将无效快递单号传至苏宁云台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、有以下情形之一的：每单扣四分。

（1）保税区发货商品 5 天内及海外及港澳台直邮的商品 10 天内，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）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）商家填写的发货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）买家实际所收商品与商家页面描述严重不符的。

（2）商家上传订单物流单号后，消费者收到空包裹的。

（3）其他情节严重的情形。

第二十六条 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，情节轻微的，予以警告处理；情节严重的，每次扣一般违规十二分；情节特别严重的，每次扣严重违规二十四分。同时苏宁易购有权视情况对恶意骚扰的商家采取公示警告、店铺屏蔽等违规处罚措施。

第二十七条 客诉处理超时

客诉处理超时，是指商家未在苏宁易购平台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，扣两分每单，单日累计扣分最多不超过二十四分。

第二十八条 不当使用在线客服系统

不当使用在线客服系统，是指商家在使用苏宁易购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，违规情形及处罚标准适用《苏宁易购在线客服系统使用规范》。

第二十九条 无货空挂

无货空挂，是指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。

商家发生无货空挂行为，每次扣两分，下架违规商品，整改完成恢复上架后，搜索降权 15 天。

第五章 附则

第三十条【生效时间】本规则于 2021 年 3 月 1 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 2021 年 3 月 7 日生效；如有修改，则另行公示。

第三十一条【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、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。

第三十二条【计算单位】本规则中的“天”，以 24 小时计算。