

苏宁易购 2022 年 11.11 全民嘉年华招商规则

一、活动介绍

苏宁易购 11.11 全民嘉年华是一年一度的购物狂欢节，作为苏宁易购年度大型营销活动之一，2022 年苏宁易购 11.11 全民嘉年华在满足消费者多元需求下，优化货品组织，驱动供给侧变革。为全球消费者铸造盛大狂欢节日，带来更加丰富的购物选择，更加多元的购物体验；为品牌和商家打造多渠道曝光、多种类营销方案，以给予品牌和商家更大的舞台并扩大品牌影响力。

二、活动节奏及报名准入规则

1、活动节奏

整体活动周期：2022 年 10 月 24 日 20:00:00-2022 年 11 月 13 日 23:59:59

预售：

第一波定金期：2022 年 10 月 24 日 20:00:00-2022 年 10 月 31 日 19:59:59

第一波尾款期：2022 年 10 月 31 日 20:00:00-2022 年 11 月 2 日 23:59:59

第二波定金期：2022 年 11 月 7 日 00:00:00-2022 年 11 月 10 日 19:59:59

第二波尾款期：2022 年 11 月 10 日 20:00:00-2022 年 11 月 13 日 23:59:59

私享家套购：

套购活动周期：2022 年 11 月 1 日 00:00:00-2022 年 11 月 13 日 23:59:59

跨店满减：

活动时间：2022 年 10 月 31 日 20:00:00-2022 年 11 月 13 日 23:59:59；

2、活动报名时间

大促海选报名：2022 年 9 月 26 日 00:00:00-2022 年 11 月 13 日 23:59:59

第一波预定报名时间：2022 年 10 月 10 日 00:00:00-2022 年 10 月 31 日 19:59:59

第二波预定报名时间:2022年10月24日00:00:00-2022年11月6日23:59:59

套购报名时间:2022年10月20日00:00:00-2022年11月13日23:59:59

3、大促海选报名准入规则

(1) 违规积分

商家须遵循《[苏宁易购营销准入基础规则](#)》，商家因违反《[商家管理规范总则](#)》、导致出现以下扣分节点的，将被限制参加营销活动：

违规类型	扣分节点	限制营销活动天数
一般违规	24分	7天
严重违规	24分	10天
	48分	20天
	72分	30天
	96分	永久

违规积分查看路径：商家工作台-待办提醒-违规处罚。

(2) 商家活跃度

开店时长（即店铺上线时间）已满180天（含）且近180天（含）内未达成任何成交的商家，将被限制参加营销活动。

(3) 服务体验星级

服务体验星级主要考核店铺面向消费者的服务表现，星级越高代表服务水平越有竞争力。为保障营销活动中良好的顾客体验，根据商户星级的结果，平台将在3.5星及以上的商户中进行择优选择。

(4) 物流因子项

物流售后考核店铺面向消费者的发货服务能力的表现，为保障营销活动服务体验，根据商户服务体验星级结果，对物流考核得分7.5分及以上商家择优选择。

(5) 价格要求

价格管控

苏宁易购倡导商家诚信经营，抵制虚假促销行为，将会对活动商品的价格变动进行巡查，同时结合舆情及客诉等内外部信息进行综合评估。对于因提价促销、先

涨后降等行为导致消费者对商家的促销行为产生质疑，且经核实验证该商品价格确有问题的情形，苏宁有权对此类商家采取警告、扣分、商品下架、清退等管控措施。

商品价格力

2022年苏宁易购11.11全民嘉年华将持续应用“商品价格力”工具为消费者推荐价格更实惠的商品。价格力系数的大小，可反映商品优惠力度的高低，该系数将影响商品在首页搜索、推荐、大促会场等公域曝光的权重，该工具适用于所有参与2022年苏宁易购1111活动的商品。商品价格力的高低将参考校验期最低标价，最低成交价和普惠实时到手价。商品价格力规则请查看价格力规则。

三、活动玩法

1、预售

预售为本次11.11全民嘉年华重点营销玩法，将对参与预售活动的商家予以重点激励。预售活动规则请查[《苏宁线上预定业务管理规范》](#)。

2、跨店满减

“11.11全民嘉年华跨店满减”是为苏宁易购消费者开发的苏宁易购平台通用型折扣产品，消费者可以通过跨店满减享受优惠。

为更贴合活动主旨，报名参加2022年11.11全民嘉年华活动的商家，需支持使用“2022年11.11全民嘉年华跨店满减”。

“2022年11.11全民嘉年华跨店满减”在消费者端以购物车付款金额直降的形式显示，但实际代表的是一种消费者可于购物时按照满减门槛直接抵减一定面额现金的消费权益，就消费者基于商家所设置的初始满减门槛所用跨店满减，商家并不能因此获得与跨店满减额度相等值的现金收入。

详细规则如下：

(1) 跨店满减使用时间：

2022年10月31日20:00:00-2022年11月13日23:59:59；

费用承担方式：自营商品事业部全额承担，商户商品商户自行承担；

(2)2022 年 11.11 全民嘉年华活动商家不得以任何理由拒绝消费者使用“2022 年 1111 跨店满减”。

(3) 商家须选择“2022 年 11.11 全民嘉年华跨店满减”，满减门槛（每满 300 减 50）来作为 2022 年 11.11 全民嘉年华活动期间店铺优惠的实现条件。商家可根据所经营的一级类目按照页面提示设置满减门槛。

(4) 满减门槛为每满即减形式，即商家通过 2022 年 11.11 全民嘉年华跨店满减提供的消费权益上不封顶。

(5) 用户单笔订单支付/多笔订单（含跨店铺）合并支付时，货款总额（不包括运费、税金、运费险、增值服务等非商品金额,下同）在单品优惠后达到对应跨店满减的满减门槛的，即可进行抵扣使用。

(6) “2022 年 11.11 全民嘉年华跨店满减”支持单店铺满减支付，同时支持跨店铺使用。跨店铺使用场景下，就消费者使用 2022 年 11.11 全民嘉年华跨店满减抵减的额度，将根据抵减前的商品金额等比例拆分计算商家就该订单的实际让利金额。

3、私享家套购

线上私享家已上线，11.11 全民嘉年华期间以场景推套购，为了丰富私享家选品池，更好的提升套购订单转化以及站外渠道推广，现规划满减券活动，针对套购用户发放 500、1000 两档易券，券费用平台商家 5:5 承担。

四、发货要求

详见后续单独发布的《苏宁易购 2022 年 11.11 全民嘉年华发货规则》。

五、服务要求

1、运费险

运费险服务是为减少活动中退货纠纷，节省社会资源、提高消费者购物体验、等目的而设置的服务，是商家与苏宁易购合作的必要条件（保险协议中不支持运费险的类目的商品除外），具体要求如下：

(1) 运费险生效时间: 2022年10月24日 00:00:00-2022年11月13日 23:59:59;

(2) 运费险生效范围: 除部分类目及特殊商品因存在运输及退货方面的特殊性可不支持运费险, 参与活动的商家店铺内支持运费险的类目在活动开始后将自动生效运费险, 活动结束后需商家主动进行退定。运费险支持范围如下:

① 消费者在 2022 年 10 月 24 日 20:00:00-2022 年 11 月 13 日 23:59:59 拍下并付款且商品类目在运费险承保范围内的, 则该类商品均须支持运费险。

② 运费险拒绝承保的类目不可购买运费险, 运费险拒绝承保类目含: 虚拟类商品、延保服务等。不承保类目的具体说明参考运费险订购时的协议。

(3) 部分业务模式下商家不支持订购运费险, 如苏宁国际商户。此外, 具体不支持运费险的类目明细参考附录 1。

(4) 更多运费险相关问题, 可查阅:

<http://sophelp.suning.com//helpCenter/showHelpDetail/SBZ100002972.htm>

2、包邮

商家应当提供活动商品收货地为中国大陆(不包括中国香港、中国澳门、中国台湾地区)的包邮服务, 以下特殊场景特殊处理:

(1) 以下类目无需提供包邮服务:

延保类服务、虚拟充值产品、文化制品、跑步机/大型健身器械、踏步机/中小型健身器材、售后延保、售后服务、售后零部件、商旅、整车、企业定制家装建材、汽车用品、生鲜、家装建材及五金、工艺品、二手商品及部分 3C 配件类和 OA 办公类商品。

(2) 偏远地区可不包邮, 偏远地区指中国大陆地区中的新疆、内蒙古、西藏、甘肃、青海、宁夏地区。

(3) 以上包邮要求仅适用于报名商家。

(4) 此处包邮概念含普通快递及物流两种。

3、30 天价保

30 天价保服务是为了保障消费者活动期内购买的商品价格真实优惠推出的服务，保障消费者在活动期内购买的商品在签收前以及签收后 30 天内支持价保。商家需要保证活动期内商品的价格优惠，30 天价保是商家与苏宁易购合作的必要条件，具体要求如下：

(1) 30 天价保生效时间：2022 年 10 月 24 日 20:00:00-2022 年 11 月 13 日 23:59:59；

(2) 30 天价保生效范围：除部分类目及特殊商品因受实际行情影响可不支持 30 天价保，活动商家店铺内其他类目商品活动期间均须支持 30 天价保，支持范围如下：

①消费者在 2022 年 10 月 24 日 20:00:00-2022 年 11 月 13 日 23:59:59 拍下并付款且商品类目在 30 天价保价保范围内的，则该类商品均须支持 30 天价保。

②30 天价保拒绝承保的类目不可订购 30 天价保，30 天价保拒绝订购类目含：非实物商品及特殊类商品（包括但不限于黄金或金银饰品/满座团购/机票/彩票/充值/点卡/理财/保险/众筹/小微贷/服务（IT 帮客）/合约计划/个人定制，闪拍/闪购/众筹/滞销机清仓/瑕疵机销售/临期商品销售/对公销售订单，生鲜及网页有特殊说明的商品），不支持价保。

(3) 部分业务模式下商家不支持订购 30 天价保，如海外购 C、拼购 C 商户。

(4) 申请取消、已经取消订单、申请退货的商品不支持价保；

(5) 比价商品在同一收货城市为暂不销售、下架等非现货状态的，不支持价保；

(6) 商品为爆款抢购或存在购买数量限制等导致当前无购买资格的，不支持价保；

(7) 申请 30 天价保时，商品参与百亿补贴、拼购活动的，不支持价保。

(8) 申请 30 天价保时，商品参与预约、预定（例：?? 99）活动，则在预约、预定期间不支持价保。

4、急速审核

急速审核是苏宁易购推出的服务产品，针对信誉良好的用户，订单已签收的情况下，申请“七天无理由退货”时，若商家承诺为“7 天无理由”退货且无限制条件，商家即时同意退货申请且提供退货地址，实现急速审核，进入用户寄货环节；

商家收货后审核，确认同意退款的，进入退款流程。规则详见[《急速审核服务规则解读》](#)。

5、急速退款

急速退款是苏宁推出的一项针对交易诚信记录良好的消费者提供的优质服务，针对消费者已退货，等待商家确认收货（未确认收货场景）：针对符合条件的会员消费者，在申请退货退款且商家同意退货后，消费者填写退回邮寄单号/退货揽件成功后，平台先行垫付退款，无需等待商家收货后审核退款。规则详见[《急速退款服务》](#)。

六、活动期间商家客服考核规定

商家客服应体现出专业、热情、高效的职业素养，严禁出现带有辱骂、质问、质疑、推诿、敷衍性质的对话，同时需每日关注各时段咨询量，根据变化趋势优化客服人员配比，确保售前、售后工作顺利开展，具体在线客服要求如下：

售前		售后	
在线时长≥9h	45S 响应率≥90%	投诉回复时长≤24h	投诉自主完结率≥80%
注：10月24日，10月31日、11月7日、11月10日在线客服应确保当日20:00至次日2:00在线，11月1日和11月11日在线客服应确保当日全天在线；云台助手（APP云信登录）下载链接： https://msop.suning.com/msopweb/downloadApp.htm 。			

七、商家须知

- 1、商家招商报名审核通过后，不得无故终止合作。
- 2、活动过程中，苏宁易购平台对参与活动的主体进行各项资质项的实时监控和校验。根据苏宁易购平台规则处在处罚期且限制参加营销活动的商户，或过程中发现参与活动的主体存在虚假交易等诚信经营方面的问题、或其他任何损害消费者权益的行为，苏宁易购平台有权采取管控措施，具体管控措施包括但不限于警告、降级、清退、中止/终止当次营销活动等。
- 3、活动参与主体在任一大型营销活动期间的综合表现，均将作为苏宁易购平台是否与其开展后续大型营销活动合作的重要参考项之一。

4、苏宁易购可根据活动举办的实际情况，在法律允许范围内，对本活动规则进行变更或调整，相关变更或调整将在征求意见后公布在活动规则页面上并适用于公布以后的活动。

八、附录 1

不支持订购运费险类目明细

行业	类目名称
金融	保险/充值缴费/投资理财/银行转账/众筹/贷款/租赁
企业定制	企业定制办公设备/企业定制办公文具及耗材/企业定制工业品/定制劳保用品/企业定制家电/企业定制家装建材/定制商业/办公家具/企业定制汽车用品/企业定制食品酒水/企业定制售后服务/企业定制信息系统集成/企业定制医疗用品/企业定制院线物资
各类服务	财税服务/店铺工具/店铺装修/检测服务/金融服务/内容服务/设计服务/摄影服务/苏宁服务/物流服务/运营服务/综合服务/汽车服务/OA 办公售后服务/PPTV 专用/冰洗售后服务/冰箱零部件/厨电零部件/厨房电器售后服务/单车售后服务/道具产品售后服务/灯具零部件/灯具售后服务/电脑零部件/电脑售后服务/定制服装服务/光伏售后服务/黑电售后服务/环保服务/婚庆典礼服务/继续教育/家电清洗/家具售后服务/家庭维修服务/家庭洗护服务/家用空调售后服务/家政服务/建材售后服务/空调零部件/冷链材配/丽人服务/旅行/农业服务/培训服务/汽车零部件/汽车售后服务/热水器售后服务/人员定制服务/商空零部件/商用售后服务/社保服务/生活电器零部件/生活电器售后服务/生活配送服务/售后教育培训/售后虚拟服务/售后延保/售后预付卡/数码售后服务/套餐服务/通讯售后服务/卫浴电器售后服务/卫浴售后服务/鲜花绿植服务/小店生活帮/饮水设备售后服务/智能设备售后服务/钟表服务/装修服务/咨询服务/资质认证服务/自动化设备零部件/租赁服务/装修设计/施工/监理/手机维修/摄影服务/小店售后服务/医疗健康服务/游乐服务
公益	慈善捐赠/公益
虚拟产品	电子卡券/会员服务/生活缴费/视频会员/视频影音/手机充值/腾讯

	QQ专区/网络游戏点卡/游戏点卡/QQ充值/游戏服务/邮费
整房/整车	新房/电动车/二手车/飞机/摩托车/平行进口车/汽车金融/特种车/游艇/中规车
生鲜/水产/肉禽蛋/粮油干调	冰鲜水产/海藻/水发/海参/活鲜/加工半成品/加工品/卡/券/礼盒/冷冻水产/原料/耗材 /包装材料/干货/蔬菜/水果/鲜花/包装材料/蛋类/净菜/加工品/牛肉/牛羊禽类/禽肉/腌腊制品/羊肉/猪肉/猪肉类/酱菜/腐乳/粮油
贵重商品	二手珠宝/黄金/钻石/翡翠/玛瑙饰品/水晶饰品/收藏与投资/艺术品及收藏品/K金饰品/铂金饰品/翡翠饰品/琥珀饰品/黄金/K金饰品/金银投资/其他宝石饰品/其他玉石饰品/珍珠饰品/钻石饰品
母婴	母婴定制/母婴服务/母婴赠品
海外购	全部
会员	视频会员/家用视听设备及相关配件/工程音响/会员服务/影音设备
赠品	免费赠品
烘焙	包装材料/蛋糕/点心/烘焙/面包
餐饮/外卖	餐饮/加工熟食/熟食工坊/快餐便当/面包蛋糕/特色菜系/甜品饮品/小吃夜宵/异国料理/方便速食
苏宁预付卡	电子卡/实体卡
数字应用	彩票/应用/游戏/阅读
宠物	宠物活体/宠物生活服务
彩票	福利彩票/体育彩票
本地生活	本地生活/酒店/生活服务/演出票务/周边游/商旅/度假/养生/游乐
邮费	邮费
中央集成	商用净水/新风
小店经营性物资	小店经营性物资

公益	慈善捐赠/公益
其他	部分定制/商用相关类目

九、附则

苏宁易购平台商家的相关行为，发生在本规则生效之日以前的，适用当时的规则。发生在本规则生效之日以后的，适用本规则。

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，本规则已有约定的，适用于本规则，本规则尚无约定的，苏宁易购有权酌情处理。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。商家的任何行为，应同时遵守与苏宁易购及其关联公司签订的各项协议。

本规则于 2022 年 9 月 25 日发布，并于 2022 年 9 月 25 日生效。