
新增《苏宁易购商品差评考核规则》的公告

各位亲爱的商家：

为更好的对平台出售中的商品进行管理，提高商品品质，提升消费者购物体验，本次将新增《苏宁易购商品差评考核规则》

该规则新增于 2022 年 1 月 14 日公示，将于 2022 年 1 月 21 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。

新增全文如下：

第一章 适用范围

第一条 本规则适用于苏宁易购商家在售商品，模式包含普通 C、拼购 C 及海外购 C。

第二章 定义

第二条 商品评价：指消费者针对订单商品给出的评分、购物心得和晒图。

评分：好评（4~5 星）、中评（2~3 星）和差评（1 星）；

购物心得：消费者根据购物体验、商品质量等填写的内容；

晒图：消费者收到货后通过图片或视频的形式评价订单商品。

第三条 差评率计算方式： $1 \text{ 星有效评价量} / 1 \sim 5 \text{ 星有效评价量} * 100\%$ 。

第四条 评价剔除

商品全额退款退货时的评价、申诉通过且符合剔除场景的不合理评价等恶意评价、虚假交易产生的评价及默认评价将不会计入商品差评率统计。

第三章 平台差评考核规则

第五条 命中规则

累计或近 30 天时间范围内，评论数 ≥ 5 且差评率 $\geq 60\%$ ，命中以上条件的商品，平台将对其立即下架且禁止上架，因类目差异性，平台特殊类目进行调整，包括但不限于空调、家装、黑电、厨卫、中央集成、数码、小家电，具体考核见第七条。

第六条 新品免考核机制

新上架 90 日内的商品将暂时免于考核，考核期结束将立即进入考核范围；

第七条 各类目考核标准

附表：

品类	主动评价数	差评率
空调	≥ 20	$\geq 80\%$
家装	≥ 20	$\geq 80\%$
黑电	≥ 20	$\geq 80\%$
厨卫	≥ 20	$\geq 80\%$
中央集成	≥ 20	$\geq 80\%$
数码	≥ 10	$\geq 70\%$
小家电	≥ 10	$\geq 70\%$
百货	≥ 5	$\geq 60\%$
粮油休食	≥ 5	$\geq 60\%$
个护家清	≥ 5	$\geq 60\%$
通讯	≥ 5	$\geq 60\%$
进口保健生鲜	≥ 5	$\geq 60\%$
母婴	≥ 5	$\geq 60\%$
医药馆事业部	≥ 5	$\geq 60\%$
美妆	≥ 5	$\geq 60\%$
电脑	≥ 5	$\geq 60\%$
冰洗	≥ 5	$\geq 60\%$
体育	≥ 5	$\geq 60\%$
食品酒水	≥ 5	$\geq 60\%$
汽车	≥ 5	$\geq 60\%$
文化制品	≥ 5	$\geq 60\%$
极物	≥ 5	$\geq 60\%$
售后	≥ 2	$\geq 60\%$

本公告自 2022 年 1 月 14 日进行公示通知，1 月 21 日生效。

感谢您对苏宁易购的支持和关注！

SUNNING