平台商家管理办法

**生效时间：2024年8月1日**

# 一、总则

1.1 为维护星火云购平台的经营秩序，保障广大用户的消费权益，促进平台和商家互惠互利，特制定本管理办法。

1.2 本管理办法适用于在平台内经营的各类商家。商家必须严格遵守本管理办法，履行商家义务，维护平台和商家的共同利益。

# 二、制定基础

2.1 法律基础：《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国商标法》、《网络交易监督管理办法》等国家法律法规及规范性文件（以下简称“法律规定”）规定了平台和商家各方面的权利义务，是商家管理办法制定、修订的法律基础。

2.2 规则基础：依据星火云购平台需求及法律法规制定的相关规则、规范是星火云购平台商家管理办法的规则基础。

# 三、商家管理办法具体内容

## 3.1 商家资质

3.1.1 星火云购平台有权根据法律法规修订、平台管理需要随时对店铺资质要求进行变更（包括但不限于制定、修订、废止等），商家需要在经营期间对其已经提交的资质自检自查、及时查看平台最新规则并根据变更补充或更新相应的资质证明文件。

3.1.2 应该更新而未更新的，星火云购平台将对相应的店铺采取以下处理措施：

（1） 对违规商品或信息采取降权、屏蔽、删除、修改（包括但不限于商品类目的变更、信息修改）、下架、禁售等措施；

（2） 对已成交的违规商品订单操作关闭交易并退款；

（3） 对店铺内其他商品采取降权、屏蔽、删除、下架、禁售等措施

（4） 店铺内全部商品移除资源位、禁止上资源位、移除广告；

（5） 店铺禁止上新、禁止上架；

（6） 解除协议、终止合作；

（7） 限制店铺资金提现；

（8） 扣除店铺资金作为消费者赔付金，用于对收到商家损害的消费者进行赔付：

A 扣除保证金；

B 因商家的过错给平台或第三方造成损害的，商家应独立承担全部赔偿责任；

C 商家在经营过程中触犯法律法规的，平台有权向相关部门举报或报案以进一步追究商家的行政或刑事责任；

D 平台认为必要的其他措施。

## 3.2 店铺名称

3.2.1商家设置店铺信息时应遵守《星火云购店铺命名规则》以及星火云购平台制定的其他相关规则、协议或相关法律法规规定，并且应避免所设置的店铺信息存在违规风险。一经发现，星火云购平台有权更改其店铺信息并对店铺采取措施。包括但不限于全部或部分商品降权、屏蔽、下架、移除资源位、禁止上资源位、移除广告、店铺禁止上新、禁止上架、限制店铺资金（包括贷款、店铺保证金、活动保证金等，下同）提现、关闭或限制店铺/账户权限、店铺/账户功能、限制商家退店等。

3.2.2 商家设置的店铺信息触犯了《中华人民共和国商标法》等相关法律法规的，除3.1.1条中提到的星火云购平台对其采取的处罚措施外，所产生的一切法律后果均由商家自行承担。如果因此对星火云购平台造成影响的，商家还需对此全权承担结果。

## 3.3 商品上架

3.3.1 商家上架商品前需仔细阅读《星火云购商品上架规则》，针对不同的商品发布规范遵循完整性、一致性、真实性的基本要求，商家违反《星火云购商品上架规则》经营商品的，星火云购平台有权视情况对违规的商品或店铺采取限制措施，包括但不限于部分或全部商品降权、屏蔽、下架、禁售、移除资源位、禁止上资源位、移除广告，店铺禁止上新、禁止上架、限制店铺资金提现等。

3.3.2 因商家上架商品时违反《星火云购商品上架规则》误导了用户消费并对用户造成损失的，商家需对造成的损失进行赔偿。

3.3.3 商家因其违规行为应当根据法律法规规定承担相应责任。

## 3.4 订单发货

3.4.1 订单发货：商家应按照用户订单中的商品名称、数量、规格等在订单成立48小时内完成准确发货，如有特殊情况的，商家需要和用户进行沟通、协商，协商后发货。商家未在承诺的发货时间内履行发货义务的，将承担相应违约责任。

3.4.2 延迟发货是指商家未在发货时限内完成发货。商家延迟发货的，星火云购平台有权从商家账户余额（包括货款、保证金等）中扣除对应的消费者赔付金，还有权视情况对店铺采取的处理措施。

3.4.3 虚假发货是指商家发货后的物流信息异常或未真实发货的情形。对于虚假发货订单，星火云购平台有权从商家账户余额（包括货款、保证金等）中扣除对应的用户赔付金，还有权视情况对店铺采取相应的处理措施。

3.4.4 欺诈发货是指商家在发货过程中向用户发送空包裹或与商品描述明显不符的商品，或实施其他严重情节的欺诈行为。星火云购平台对欺诈发货订单作出处理的同时，还有权视情况对店铺采取相应的处理措施，

3.4.5 商品缺货是指商家告知星火云购平台或消费者无法发货或承认缺货/无货的情形。对于商家因缺货未能按承诺发货时限发货的，星火云购平台有权从商家账户余额中扣除消费者赔付金，还有权视情况对店铺采取相应的处理措施。

## 3.5 商品价格

3.5.1 商品价格是消费者购买商品重要考虑因素之一。商家需要根据市场情况、成本以及相关法律法规合理定价，商品价格不得高于其他平台商品价格，不得违反市场规律，更不可违反市场监督相关法律规定。

3.5.2 对于商家在主图、标题、详情等位置乱标原价的，按照国家《价格违法行为行政处罚规定》第七条规定，对经营者的价格欺诈行为，责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照。

## 3.6 平台活动

星火云购会不定期推出平台活动，根据《星火云购活动规则》符合要求的商家应积极参加，星火云购平台根据商家信用水平设置活动准入、清退条件，为信用良好的商家参加活动提供保障，每次积极报名并遵守规则参加活动的商家，将获得平台重大活动参与权的机会，若商家违反活动管理要求的，除按照相关规则处理外，星火云购平台还将视商家具体情况采取公示警告、活动降档或清退、限制参加活动等处理措施。

## 3.7 问题处理

3.7.1 商家应当配备充足、专业的客服人员使用星火云购平台客服工具与消费者沟通，处理来自消费者的问题，包括但不限于商品或服务的售前、售中咨询及售后维权、投诉等。商家客服应及时响应消费者的咨询或投诉，确保来自消费者的任意消息响应时间符合平台规定标准，确保回复内容能有效的解决消费者的咨询和投诉。

3.7.2 订单问题：面对消费者有关订单的咨询问题，商家客服不得推脱或消极处理。

3.7.3 处理客诉：对于客户的投诉情况，商家客服不得在沟通过程中使用任何形式的带有人身攻击、侮辱性等性质的不文明用语，不得实施诽谤、辱骂、谩骂、诋毁他人（包括但不限于星火云购消费者、星火云购平台、平台客服人员及其他人员等，下同）或使用任何强硬/引起他人不满的字句的行为，商家接到投诉后应积极改正消极情况，提升服务质量，实现商家和平台的互利共赢。

## 3.8 产品质量

3.8.1 商家严格把控店铺销售产品质量，所售商品应该符合《中华人民共和国质量法》等法律法规或星火云购平台品质类相关规则要求，部分国家无强制性标准的商品，则应当符合企业标准和/或行业相关标准。经新闻媒体曝光、国家质监部门等行政管理部门通报，系质量不合格的线下某一品牌、品类、批次的商品，或经星火云购平台抽查不合格商品的相同商品，或其他要求协查的商品或店铺，星火云购平台视情节严重程度可采取下架商品、监管商品、限制发布商品、监管账户、屏蔽店铺等措施。

3.8.2 发布上述违规商品信息的卖家因事前并不知情而免责，星火云购平台不会对此类商家进行违规处理。

## 3.9 投诉处理

由于商家自身原因接到用户投诉的，导致星火云购平台接到会员对商家投诉的，店铺投诉成立后平台根据接到投诉次数对商家进行处罚：

（1）当投诉达到X次时，商家店铺将被同时处以店铺屏蔽、限制发布商品及公示警告7天。

（2）当投诉达到X次时，商家将被同时处以店铺屏蔽、限制发布商品及公示警告14天。

（3）当投诉达到X次时，商家将被处下架所有商品，且同时并处限制发布商品、关闭店铺及公示警告21天。

（4）当投诉达到X次时，商家将被处星火云购解除协议。

（5）由于商家自身的原因导致会员投诉到第三方机构，给平台带来恶劣的影响，平台有权对商家做出——处罚。

# 四、附则

4.1 对本管理办法的相关解释权归星火云购平台所有。