售后服务管理规则

**生效时间：2024年8月1日**

为引导商家及时有效地处理售后，提高商家的售后服务质量，优化用户的购物体验，特制定本规则。

# 一、总则

1.1商家应按照本规则规定的流程处理用户的退款申请，提供售后服务。星火云购有权对商家的售后服务情况进行监测、数据统计，并依据商家与星火云购签署的《星火云购平台商家合作协议》及各种平台规则，对售后服务不达标或不符合本规则要求的商家作出处理。

1.2本规则所称退款包括仅退款和退货退款，仅退款流程适用于所有订单，退货退款流程仅适用于已发货的非特殊商品订单。特殊商品包括水果、生鲜、虚拟商品、汽车及平台不时规定的其他商品。

1.3订单未发货且尚在承诺发货时间内，用户申请退款的，如平台需要向商家核实订单有关情况的，商家应配合并提供相应的信息、证据等。

# 二、仅退款流程

2.1用户提交仅退款申请的时限为订单确认后至下列时间中较晚者为止：

2.2.1确认收货满14天。

2.1.2平台其他规则另行规定或商家自行承诺的售后有效期届满之日。

2.2若用户提交仅退款申请时商家尚未发货（订单状态及发货时间以平台系统记录为准）商家应在用户提交仅退款申请后24小时内进行处理，逾期未处理的，系统将默认商家同意该仅退款申请，并自动退款给用户。星火云购平台有权基于用户申请、用户投诉、店铺售后等因素自行决定适当缩短商家处理时限。

2.3若用户提交仅退款申请时商家已发货，商家应在用户提交仅退款申请后36小时内进行处理，逾期未处理的，系统将默认商家同意该仅退款申请，并自动退款给用户。星火云购有权基于用户申请、用户投诉、店铺售后等因素自行决定适当缩短商家处理时限。

2.4若用户提交仅退款申请时商家尚未发货，且商家超过承诺发货时限仍未处理的，系统也将默认商家同意该仅退款申请，并自动退款给用户。

2.5如商家拒绝用户的仅退款申请，用户可以在5日内做如下任一项处理：

2.5.1修改信息并再次提交，则该仅退款申请将视发货情况进入2.2条或2.3条规定的流程。

2.5.2申请平台介入处理。

2.6用户在商家拒绝仅退款申请后5日内未做处理的，则视为用户逾期未处理。在2.1.条规定的时限内，用户仍可以重新提交申请。

2.7用户可以在退款成功前的任一环节撤销仅退款申请。

2.8如商家同意用户的仅退款申请，系统将退款给用户。

# 三、退货退款流程

3.1用户提交退货退款申请的时限为商家发货后至下列时间中较晚者为止：

3.1.1订单确认收货满14天

3.1.2平台其他规则另行规定或商家自行承诺的售后有效期届满之日。

3.2商家应在用户提交退货退款申请后36小时内进行处理，逾期未处理的，系统将默认商家同意无须退货直接退款，并自动退款给用户。星火云购有权基于用户申请、用户投诉、店铺售后等因素自行决定适当缩短商家处理时限。

3.3如商家拒绝用户的退货退款申请，用户可以在5日内做如下任一项处理：

3.3.1修改信息并再次提交，则该退货退款申请再次进入3.2条规定的流程；

3.3.2申请平台介入处理。

3.4用户在商家拒绝退货退款申请后5日内未做处理的，则视为用户逾期未处理。在3.1.条规定的时限内，用户仍可以重新提交申请。

3.5如商家同意用户的退货退款申请，该申请将进入等待用户退货的环节，用户应在7日内完成退货操作（填写物流单号，确认退货），逾期未退货的，视为用户逾期未处理。在3.1.条规定的时限内，用户仍可以重新提交申请。

3.6商家应在用户退货后7日内做下列任一项处理：

3.6.1确定退款，则系统将退款给用户。

3.6.2拒绝退款，则该退货退款申请再次进入3.3条规定的流程。

3.7商家在用户退货后7日内未处理的，系统将默认商家确定退款，并自动退款给用户。星火云购有权基于用户申请、用户投诉、店铺售后和/或退货后的物流信息等因素自行决定适当缩短商家处理时限。

3.8用户可以在退款成功前的任一环节撤销退货退款申请。

# 四、极速退款

4.1极速退款，是指用户申请仅退款或退货退款过程中，若订单满足下列条件，则系统将自动退款给用户：

4.1.1用户在订单确认后30分钟（含）内发起仅退款申请，且商家尚未发货的，系统将默认同意仅退款申请，并自动退款给用户，部分特殊商品（包括但不限于虚拟商品、定制商品等）的订单除外。

4.1.2用户在订单确认满30分钟以后发起仅退款申请，且商家尚未发货的，平台有权根据商家及店铺运营情况、用户交易历史、商家所使用的第三方软件或自研型系统回传的发货情况等因素，决定是否同意仅退款申请。平台根据本第4.1.2条规定同意仅退款申请的，系统将自动退款给用户。

4.1.3用户发起退货退款申请，商家/平台同意退货且用户完成退货操作的，若该退货物流单号正常且已有有效物流轨迹信息的（包括但不限于在快递公司官网已有揽件信息），平台有权基于用户交易历史、物流信息等因素，决定是否同意退款，若同意退款，系统将自动退款给用户。

4.1.4用户在订单确认收货前发起退款申请（含仅退款和退货退款），若商家已发货，但存在以下任一情形的，平台有权根据订单情况，决定是否同意极速退款：

（1）该订单发货物流信息显示已拒签；

（2）该订单发货物流信息显示未签收且物流轨迹已连续达到3天未更新；

（3）该订单发货物流信息显示未签收，且距离订单发货已满3天仍未有有效物流轨迹信息；

（4）用户申请退款且投诉商品存在问题；

（5）商家与用户协商一致同意退款；

（6）订单存在其他异常情形。

平台根据本第4.1.4条规定同意退款申请的，系统将自动退款给用户。

4.2商家理解并同意，平台仅依据系统记录的订单状态来判断商家是否已发货，进而决定是否予以极速退款。在仅退款处理过程中，若商家在订单极速退款时实际已经将商品寄出，需自行联系物流服务商召回包裹，或自行联系用户拒签包裹。

4.3在退款处理过程中，若订单已极速退款但用户退货的包裹出现异常，例如退回商品错误、寄送空包裹等，商家可在退款成功后指定期限内（以系统提示为准）申请平台介入处理，平台将根据双方提交的凭证以及相关平台规则等做出处理。

# 五、闪电退货

5.1闪电退货，是指用户申请退货退款过程中，若订单满足下列条件，则系统将自动同意退货：

5.1.1用户自订单物流信息显示包裹签收的次日起7天内发起退货退款申请；且订单商品支持七天无理由退换货。

# 六、售后补寄

6.1售后处理过程中如有补寄货品的需求，用户可以自行或通过平台客服发起“售后补寄”申请，商家应当在用户发起“售后补寄”申请后48小时内进行处理。

6.2商家同意售后补寄的，应当在同意后的24小时内完成补寄发货并上传对应的真实物流单号至星火云购平台，并保证用户在商家上传物流单号后的7日内收到补寄货品。

6.3若出现下列任一情形，则平台有权对该订单进行退款，且平台有权依据相关平台规则处理，并有权根据判责结果要求商家按照最高不超过订单金额的30%，且每单最高不超过50元的标准，向用户进行赔付，星火云购有权从商家账户余额（包括货款、保证金等，下同）中扣除对应的消费者赔付金，并以现金券形式发放给对应用户。若商家在未与用户协商一致的情形下对订单进行退款的，星火云购仍有权根据自己的判断要求商家按照前述标准进行赔付。

6.3.1商家逾期未完成补寄发货或未上传对应的真实物流单号至星火云购平台；

6.3.2用户未在商家上传物流单号后的7日内收到补寄货品；

6.3.3商家不同意售后补寄或在用户发起“售后补寄”申请后48小时内未处理。

6.4若星火云购介入补寄售后并判定商家为用户补寄或换货的，商家应当按照判责结果为用户进行补寄或换货，且该补寄或换货应适用本规则中商家同意售后补寄或换货场景下的相关规定。

# 七、售后换货

7.1用户提交换货申请的时限为商家发货后至下列时间中较晚者为止

7.1.1订单确认收货满14天；

7.1.2平台其他规则另行规定或商家自行承诺的售后有效期届满之日。

7.2用户可以换货的情形包括但不限于：

7.2.1订单已签收，用户在7天无理由退换货期限内要求换货；或

7.2.2订单已签收并已过7天无理由退换货期限，但符合商家承诺（包括但不限于在售后工单中或客服聊天过程中做出承诺）的换货情形。

7.3售后处理过程中如有换货需求，用户可以自行或通过平台客服发起“换货”申请，商家应当在用户发起“换货”申请后48小时内进行处理。

7.4商家在用户发起“换货”申请后48小时内未处理的，系统将自动同意该换货申请。

7.5商家同意换货的，用户应当在7日内寄出原商品并上传物流单号，逾期未上传物流单号的，视为用户撤销换货申请。在7.1条规定的时限内，用户仍可重新发起换货申请。

7.6商家同意换货，且用户寄回原商品的，商家应当在收到用户寄回的原商品后24小时内完成换货商品的发货并上传对应的真实物流单号至星火云购平台，并保证用户在商家上传该物流单号后的7日内收到换货商品。

7.7若出现下列任一情形，则平台有权对该订单进行退款，且平台有权依据相关平台规则处理，并有权根据判责结果要求商家按照每单最低不低于 6 元，最高不超过订单金额的 30%或 50 元的标准，向用户进行赔付，星火云购有权从商家账户余额中扣除对应的消费者赔付金，并以现金券形式发放给对应用户。若商家在未与用户协商一致的情形下对订单进行退款的，星火云购仍有权根据自己的判断要求商家按照前述标准进行赔付。

7.7.1商家逾期未完成换货商品的发货或未上传对应的真实物流单号至星火云购平台；

7.7.2 用户未在商家上传物流单号后的7日内收到换货商品。

7.8商家拒绝换货申请的，星火云购有权介入并依据相关平台规则处理。

7.9若星火云购介入换货售后并判定商家为用户换货或补寄的，商家应当按照判责结果为用户进行换货或补寄，且该换货或补寄应适用本规则中商家同意售后换货或补寄场景下的相关规定。

# 八、售后极速换货

8.1用户在申请换货过程中，若订单满足下列条件，则平台将为用户提供极速换货服务（具体请以相关页面提示为准）：

8.1.1用户自订单物流信息显示包裹签收的次日起7天内发起换货申请；

8.1.2订单商品支持七天无理由退换货，或符合商家承诺（包括但不限于在售后工单中或客服聊天过程中做出承诺）的换货期限的；

8.1.3商家或平台同意换货且用户完成提交换货单（换货单是指“用户已完成换货商品的发货并上传对应的真实物流单号至星火云购平台”）操作的；

8.1.4用户提交的物流单号已有物流轨迹信息的情形（包括但不限于在相应物流公司官网已有揽件信息等）。

8.2售后处理过程中如用户享受极速换货服务的，商家应当在用户完成换货单的48小时内完成换货商品的发货并上传对应的真实物流单号至星火云购平台，并保证用户在商家上传该物流单号后的7日内收到换货商品。

8.3若商家出现48小时内未完成换货商品的发货或未上传对应的真实物流单号至星火云购平台，平台有权根据判责结果要求商家向用户进行赔付。

8.4商家违反本规则第8.3条的同时违反本规则及其他平台规则规定的，星火云购还有权依据本规则及其他平台规则规定对商品或店铺进行违规处理。

8.5商家拒绝极速换货申请的，星火云购有权介入并依据相关平台规则处理。

# 九、售后服务考核

9.1平台将持续监测店铺的售后服务情况，并将各类售后指标作为店铺考核的内容，针对售后服务不达标的店铺做相应的处理。

9.2平台考核的售后指标包括但不限于纠纷退款数、纠纷退款率、退款自主完结时长、平台介入率、平台介入订单数、品质退款率等，具体指标名称及定义以商家管理后台相应页面显示为准。考核期为近30天，即平台每日统计店铺各项售后指标近30天的数据。

9.3若考核期内店铺任一售后指标偏高，平台将视情况对其采取限制措施，包括但不限于：

9.3.1全店商品移除资源位、禁止上资源位、移除广告、禁止上新、禁止上架，为期1天；

9.3.2全店商品降权，包括但不限于分类页降权、搜索页降权和屏蔽等，为期1天。

# 十、附则

10.1星火云购平台可根据平台运营情况随时调整本管理规则并以“星火云购平台”公告的形式向商家公示；商家入驻星火云购平台即表示接受星火云购平台其后不时调整、颁布的管理规则。

10.2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，本规则已有规定的，适用于本规则。本规则尚无规定的，星火云购平台有权酌情处理。但星火云购平台对商家的处理不免除其应承担的法律责任。商家在星火云购平台的任何行为，应同时遵守与星火云购及其关联公司签订的各项协议；如有违约即视为对本规则的违反。

10.3本规则于2024年8月1日生效。