

# 互联网违规申诉管理规范

第一条 为规范商家违规申诉操作，促进商家及时、高效的进行违规申诉，提升互联网违规申诉处理时效，现根据《商家管理规范总则》、《互联网商家违规行为及处理规则》等平台规则，特制订本规范。

第二条 本规范适用所有互联网商家，所有商家在进行违规申诉时均应严格遵守本规范。

第三条 互联网针对商家违规行为，核实确认后将根据《互联网商家违规行为及处理规则》下发违规单，商家可以对违规单进行查看、确认或发起违规申诉。3日内未进行违规申诉的，视为商家认可违规处罚，违规处理措施将在申诉期满后自动生效。

第四条 针对同一违规单，商户有多次申诉机会，商家可以通过店铺管理后台“会员中心”-“不良记录”操作处发起违规申诉，同时提交相应证明材料。

鉴于不同的违规类型或违规情形需要商家提供的证明材料有所不同，因此商家可参照《互联网违规申诉材料一览表》准备并提交申诉材料，如需补充其他申诉材料的则以互联网另行通知内容为准。

第五条 互联网在收到商家提起的申诉后，将及时审核商家提交的申诉材料并反馈相应处理结果。若违规申诉成功，则对应的违规处罚不成立、处罚措施不执行；若申诉不成功，则对应的违规处罚成立、处罚措施将直接执行。

第六条 为了保证申诉的有效性，提高申诉成功率，进行违规申诉时商家需按照互联网的要求提供完整、真实、有效的证明材料，包括但不限于：聊天记录、截图、链接、照片、录音、报案回执等。

如商家提供虚假证明材料的，互联网将按照《提供虚假信息解读及实施细则》处理，每次扣除商家12分。

第七条 互联网商家的行为，发生在本规范生效之日以前的，适用之前的规范。发生在本规则生效之日以后的，适用本规范。

第八条 本规范中的“日”均以24小时计算。

第九条 互联网可根据平台运营情况调整本规范，并在修订生效的至少7日前在互联网规则中心向商家公示。

**第十条 本规范将于2021年4月3日发布，并于2021年4月10日起生效施行。**