

不配合平台管理解读及处理细则

一、规则定义

不配合平台管理，是指商家在日常经营中不配合互站网管理，甚至发生骚扰、辱骂、殴打、恐吓互站网工作人员，恶意散播攻击互站网或其关联公司的消息等情形。

二、内容概要

对于不配合平台管理的商家，互站网将根据情节轻重程度，每次扣四至八分不等，同时互站网有权对不配合平台管理的商家采取公示警告、商品下架、限制发布商品、店铺屏蔽等违规处罚措施。

不配合平台管理，包括以下情节：

1、商家消极对待互站网工作人员的管理工作，导致相关管理工作进展缓慢，情节轻微的，每次扣4分。

2、情节严重，包括但不限于以下情形：

①商家明确拒绝配合互站网工作人员管理工作的；

②商家因不满互站网工作人员的管理工作，骚扰、辱骂互站网工作人员的；

③故意散播攻击互站网或其关联公司的负面信息的；

不配合平台管理情节严重的，每次扣24分。

3、情节特别严重，是指商家因不满互站网工作人员的管理工作，出现殴打互站网工作人员或发生其他严重侵害互站网工作人员权益行为的，每次扣四十八分。

三、规则解读

（一）“骚扰”具体指哪些情形？

骚扰互站网工作人员，包括但不限于商家给互站网工作人员发送垃圾信息、夜间拨打电话等影响互站网工作人员正常工作或休息的情形。

（二）什么是恶意发布或散播攻击互站网或其关联公司的消息？

举例1：因商家自身操作失误，导致商品参数维护错误，该商家在与顾客协商过程中，却将责任归咎于互站网或其关联公司的行为；

举例2：因商家自身违规行为被扣除保证金的，却对外宣称互站网滥扣商家钱财，给互站网及其关联公司带来负面影响的的行为。

（三）互站网客服多次电联不上商家，是否属于“不配合平台管理”违规情形？

互站网按照商家在商家后台系统提供的联系方式（特指QQ和手机号码）与其联系，连续三次及三次以上联系不上商家，属于不配合平台管理轻微违规情形，互站网有权根据本规则扣除商家四分。

联系过程中如发现商家联系方式（特指QQ和手机号码）为空号、停机等状态的，互站网有权按照“提供虚假信息”违规进行处理。

本规范于2018年7月30日更新公示，并于2018年8月6日正式生效实施。