

无货空挂解读及处理细则

一、规则定义

无货空挂，是指订单成交后，商家以各种理由拒绝发货，给“互站网”和顾客体验造成不良影响的行为。

二、内容概要

无货空挂的，每次扣二十四分；情节严重的，直接扣四十八分。

商家发生无货空挂的，将按照以下情形进行管理：

- 1、商家以各种理由拒绝发货，但同意退款并赔付不超过顾客实际支付金额百分之五作为补偿的，或妥善处理客诉的，作警告处理，不扣分；
- 2、商家以各种理由拒绝发货，同意退款但拒绝补偿的，每次扣二十四分。
- 3、商家以各种理由拒绝发货，但线上仍在持续销售的，直接扣四十八分。

三、规则解读

（一）商品发布时无此商品，有顾客购买后在互站网或其他网站购买用于发货是否属于无货空挂？

此类行为属于无货空挂，如果是在互站网购买的话不但违规无货空挂规则，同时也违反了商品倒/盗卖规则，属于恶劣违规行为。

本规范于2021年3月29日更新公示，并于2021年4月5日正式生效实施。