

每日一淘供应商管理规则（4.0）

- 一. 为保障北京每日一淘共享科技有限公司（以下简称：一淘）客户一致性的客户体验，保证供应商（以下简称商家）与一淘合作与结算交易的顺利进行，维护一淘正常经营秩序，特制定本规则，商家管理规则为一淘正常运行的最基本原则，每一位合作商家都必须严格遵守。
- 二. 违规行为的认定与处理，应基于一淘认定的事实并严格依规执行。商家在适用规则上一律平等。
- 三. 商家若发生以下任一情形，一淘有权单方解除合同且不承担任何违约责任，给一淘造成损失的，商家应当赔偿：
 - (一) 提供伪造、变造的商家资质或商品资料；
 - (二) 违反商品如实描述规定；
 - (三) 违反主协议约定及相关附属协议；
 - (四) 违反本规则规定的；
 - (五) 存在恶意竞争、侵害消费者权益、影响一淘声誉等违反市场公平竞争原则、诚实信用原则、公序良俗的行为；
 - (六) 其他违反法律法规和主协议及其附属协议、《每日一淘供应商管理规则（2.0）》规定的情形。
- 四. 商家管理规则和违规行为的认定及赔偿
 - (一) 商品管理
 - 1、商品客诉管理商家参照《每日一淘直发商品采购协议》约定履行；商品客诉问题基础条款：
 - (1) 商品客诉退款率大于等于品类约定客诉标准，商品下架，商家承担该商品当月货值2倍的罚款，各品类商品客诉退款率见《附件四：每日一淘供应商客服管理规则》第五条。
 - (2) 商品客诉退款率大于等于10%，一淘有权扣除该单品全部货款，并视情况给予商家包括但不限于：扣罚质量保证金、下架所有商品、单方解除合同等处罚措施。
 - 2、商品质量规则
 - (1) 商品质量要求应符合《每日一淘直发商品采购协议》的约定。
 - (2) 因乙方商品质量问题引起用户投诉，一淘有权自行决定赔偿金额，甲方有权向乙方追偿并直接从货款中扣除赔偿款项；情节严重造成甲方商业信誉降低的，甲方有权与乙方解除合同，并要求乙方支付最低金额为人民币贰万元的违约金。
 - (3) 甲方可对乙方所供商品进行不定期抽检，抽检不合格，下架该款商品，扣罚质量保证金；由此产生的检验费用（包括检验用的商品费用）由乙方承担，并直接从货款中扣除款项。
 - (4) 乙方商品被国家相关部门查处或媒体曝光检验出含有违法、违禁成份，或被认为假冒伪劣商品，或违反相关法律法规的规定存在其他依法应当中架情形的，甲方有权立即将该商品下架，乙方应赔偿甲方因此所受到的全部损害及经济损失（包括但不限于：政府部门罚款、鉴定费、检验费、诉讼费、律师费等），其中甲方因此而导致商业信誉降低，一淘有权扣除该单品全部货款，但任何情况下该补偿金数额不得低于人民币伍万元。

(5) 甲方与第三方认证审核机构合作，对乙方进行供应商品质审核。审核前会提前通知乙方审核计划，乙方必须配合审核工作，若因乙方原因导致审核无法进行，甲方有权与乙方中止合作。审核结果作为甲方对乙方的评级以及决定是否继续合作的依据，由此产生的审核费用由乙方承担，同时甲方有权不定期对乙方商品品质进行通知或不通知审核。

按照供应商现场审核的评分结果，将供应商分为5个等级。其中，

(a) A、B等级的供应商属合格供应商；纳入合格供应商名录，优先进入供应商评优名单。

(b) C等级的供应商属于需整改的供应商，给予1个月整改期，期间商品下架，整改期间甲方延期对乙方货款支付，直到整改合格后，商品上架同时恢复货款支付。

(c) D、E等级的供应商属于不合格的供应商，扣除质保金，终止合作，产品下架。其中D等级的供应商给予一次复评机会，如果复评合格，可以考虑重新启用；处于E等级的供应商永不合作。

(6) 乙方商品被县级以上人民政府食品药品监督管理部门责令召回或者停止经营的，乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失。

3、商品有效期管理

(1) 商品有效期以发货之日为基准日。

(2) 商品有效期在6个月以内的，生产日期至发货日时间不超过有效期的三分之一；商品有效期在6个月到2年以内的，生产日期至发货日时间不超过有效期二分之一；商品有效期在2年以上的，生产日期至发货日时间不超过有效期三分之一。

特例：事先约定过半、临期活动品发货时间不受以上有效期要求约束，以具体商品单品的当期约定为准。

4、处理流程

4.1 水果生鲜商品，用户应在收货后（自物流签收后第二天零时起算）48小时内提供有效照片证明商品属于质量问题；但造成用户严重反感的情况（例如商品发臭，商品腐败等等），一淘用户可通过与一淘客服沟通确认，不需提供照片，客服根据具体情况判断。

4.2 其它商品，用户应在收货后（自物流签收后第二天零时起算）7天内反馈有效照片或其他凭证证明产品质量问题；

4.3 特殊产品（包括但不限于婴儿奶粉类、保健品等）依据实际情况退换货可延长至收货后（自物流签收后第二天零时起算）90天。

5、违规行为及赔偿

5.1 商家销售商品不符合有效期规定，商品下架，商家承担该商品当月货值3倍的罚款；如商家发货之日商品已过期，商品下架，商家承担该商品当月货值10倍的罚款。如商家发出的商品生产日期晚于发货日期，商品下架，商家承担该商品当月货值10倍的罚款。

5.2 商品有明显拆封（包括但不限于商家自拆和海关抽检拆封）或使用过的痕迹，商家应根据用户要求进行退换货，并承担由此产生的损失。

5.3 商品出现异物，商家承担该商品当月货值3倍的罚款。

5.4 商品包装背标需清晰可见，包括但不限于生产日期。如包装背标不符合规定，则商家承担500元/例的罚款。

5.5 商品与图片或商品描述不符的，商家应根据用户要求进行退换货，并承担由此产生的损失。

5.6 用户质疑商品非正品，商家收到商品质疑后24小时内必须提供有效证明，如不能

提供有效证明的，一淘有权自行决定赔偿金额，商家应承担所有损失。

5.7 生鲜水果等易腐商品：商品无需退回，如果商家要求退回，快递上门取件，产生费用由商家承担。产品派送失败（包括但不限于快递联系不上用户）导致的损失全部由商家承担。大果（每 500 克小于 10 个的水果）：一淘客服根据图片判断，一淘按照实际损坏个数进行退款，损失由商家承担。小果（每 500 克大于 10 个的水果）：一淘客服根据具体情况判断损坏数量占总数量的比例超过 20%，一淘进行整单退款，损失由商家承担。

5.8 母婴商品：用户使用商品后发生过敏现象，应在收货后（自物流签收后第二天零时起算）90 天内向一淘反馈，商家同意用户就未拆封商品进行退货退款，由此产生的运费等损失由商家承担。用户收货后发现奶粉爆罐，应在收货后 7 天内向一淘反馈，提供爆罐图片，商品无需寄回，一淘直接退款，由此产生的损失由商家承担。

5.9 乳制品商品：商品有效期没有超过二分之一的，商家可以正常发货销售；商品有效期超过二分之一但未超过三分之二的，要求商家提供实际生产日期（误差正负不超过 3 天）；如未提供或者说明，每发现一个商品，商家应支付违约金人民币 50 元；并承担由此产生的所有损失。商品有效期超过三分之二的，要求商家提供日期，并在一淘页面的商品名称上标注实际生产日期（误差正负不超过 3 天）；如未提供，每发现一个商品，商家应支付违约金人民币 100 元；并承担由此产生的所有损失。

5.10 因商家违反上述任一商品质量承诺而导致一淘被索赔或发生争议的情况下，商家应积极以适当方式处理上述索赔或争议，包括但不限于组织商品召回、媒体宣传、应对政府部门检查和承担行政赔偿。对于发生索赔或争议的商品，一淘有权处置，商家对此不持异议。商家保证一淘免于因商品质量问题而引起的第三方诉讼、索赔或其他行为所造成损害或损失。在不损害任何其他权利和补救措施的前提下，如果任何第三方（包括但不限于一淘用户）因商品质量问题要求一淘对出售给其的商品进行修理、更换或退货，或针对商品的任何缺陷要求一淘进行损害赔偿或补偿，则一淘根据实际情况妥善处理此等争议，并有权要求商家承担一淘因该等第三方索赔所招致的任何损失、损害、支出和费用，包括但不限于诉讼费、仲裁费、律师费、行政赔偿、第三方赔偿款及额外增加的人力成本。

（二）发货包装管理

1. 商家应按照订单内容保质保量发货；

2. 商家应依照产品到达客户处完好为原则，不断优化配送和商品包装：

（1）常温品选取一个纸质快递箱，需选用五层瓦楞纸箱。商家未完全遵守以上发货要求的，一淘有权按次对商家处以 50 元/单罚款。

（2）冻品用泡沫箱及两个以上快递包装的，外箱纸箱至少选用三层以上瓦楞纸箱。商家未完全遵守以上发货要求的，一淘有权按次对商家处以 50 元/单罚款。

（3）除快递箱外，商家未按约定发货包装方案进行商品包装的（如需 2 袋冰袋等），一淘有权按次对商家处以 50 元/单罚款。

（4）商家在配送商品的包装内夹带非一淘的任何宣传物品，每出现一单应向一淘支付违约金人民币 5000 元，一淘有权在与商家的结算款中直接扣除该笔费用。

3、特殊情况报备

若商家因特殊情况不能发货的暂时无法履行主协议及其附件约定义务的，应至少提前 2 日向一淘报备，若商家每年度不能按主协议及其附件约定履行发货义务超过十日的，一淘有权单方面解除合同且不承担任何责任。

（三）发货物流管理

1. 发货期限:

商家根据《每日一淘供应商直发商品采购协议》约定服务承诺的发货时间内，商家完成发货并回传快递单号到一淘系统中。除不可抗力因素外，由商家原因导致未完全遵守以上发货要求的，一淘有权按次对商家处以 10 元/单的罚款。

2. 商家必须选用每日一淘限定的物流公司发送订单货物（物流公司根据客诉情况不断调整更新并公告），商家未完全遵守以上发货要求的，一淘有权按次对商家处以 50 元/单罚款。

3. 快递单上客服手机：乙方发货时快递单上所留手机号码，须是专为物流发货查询所设客服号专用手机号。该手机号要求：a、不允许注册微信，b、为保证甲方客户权益，保证快递及其所留手机号码均无乙方任何标识和信息。商家未完全遵守以上发货要求的，一淘有权按次对商家处以 50 元/单罚款。

4. 若因商家原因导致用户收到空包裹的，商家应在收到一淘通知时立即补发货，并承担 500 元/单罚款。

5. 商家上传虚假快递信息，或者虚假发货（虚假发货指：物流显示在商家承诺发货时间后超过 24 小时仍无实际订单揽收记录）。以上两种情况，一淘有权视情节轻重要求商家承担 500 元/单罚款。

6. 商家回传物流单号后，物流信息出现异常（包括但不限于上传错误快递单、发送地点错误、用户未实际签收却显示已签收等情况）的，商家应承担一淘用户的退货退款责任及损失赔偿责任。一淘有权视情节轻重要求商家承担 50 元/单罚款。

7. 商家缺货，如商家在承诺发货时效内通知一淘客服的，一淘有权在与用户沟通补偿方案后，按协商后的方案处理订单，不做额外罚款。如因缺货造成用户纠纷，一淘对补偿方案有决策权，商家需承担给一淘及/或用户的造成的全部损失以及赔偿。如商家未在承诺发货时效内通知一淘客服的，视为商家未按时发货，商家除补偿客户损失外，一淘有权要求商家承担 10 元/单罚款。

8. (海外购品) 商家回传物流单号后，海关查验时间超过 15 天的（含 15 天）但未达到 30 天的，商家应承担一淘用户的损失赔偿责任，一淘先行赔付后有权向商家追偿。海关查验时间超过 30 天（含 30 天），商家应承担一淘用户的退货退款责任及损失赔偿责任，一淘先行赔付后有权向商家追偿。

9. 商家存在商品错发的行为，应补发正确商品并承担相应的损失。错发商品的一淘售价小于等于人民币 100 元的，不支持追回错发商品，商家承担错发商品的损失；错发商品的一淘售价大于人民币 100 元的，一淘客服联系用户退回错发商品，但相应费用由商家承担，不能退回错发商品的风险由商家承担。且一淘有权根据商品错发事件给一淘及/或一淘用户造成的损失给予商家一定的罚款。

10. 商家存在商品漏发的行为，应根据用户要求补发。商家应在收到一淘通知之日起按照承诺发货时效进行补发，发生的费用和损失由商家承担。

11. 商家未按《每日一淘直发商品采购协议》及其附件约定完成商品配送（包括但不限于丢件、派送失败、物件破损），应承担相应损失和赔偿责任。如用户要求补发的，商家应当在承诺发货时效内补发相应商品，由此产生的费用由商家承担。

12. 商家因跨境商品被海关抽检要求用户退运的，应在办理退运手续后 48 小时内重新安排发货。退运、补发产生的运费及风险由商家承担。

(四) 商品推广内容管理

商家在一淘发布的商品推广内容应遵守《网络交易管理办法》、《中华人民共和国广告法》等要求，若因商家违规发布商品推广内容导致一淘遭受损失的，商家应承担全

部责任。一淘有权视商家违规情形要求商家支付违约金或者单方解除合同，违约金支付标准 5000 元/单。页面发布出现违规现象，每发现一处，商家应支付违约金人民币 500 元。违约金不足以弥补损失的，商家应赔偿损失。

(五) 退换货规则

1.7 天无理由退货

(1) 商家无条件同意所售商品适用 7 天无理由退换货规则。海外直邮商品，保税仓商品可按法律相关规定执行。生鲜水果等鲜活易腐商品可不适用 7 天无理由退货规则，但因产品质量问题或者其他原因导致用户要求退货的除外。

(2) 因商家、物流运输或者海关原因导致的退、换货的，商家承担运费及相应损失；因其他原因导致退、换货的，因此产生的运费由用户承担。

2. 用户拒签处理：商家正常发货，用户拒签，产品退至商家指定国内收货地址，扣除产生的运费及税金之外的损失由商家承担。拒签商品为水果生鲜的，商家承担由此产生损失的一半为限。

3. 违规行为及赔偿：

(1) 商家不履行 7 天无理由退换货规则，一淘有权直接在应付款项中扣除相应款项。生鲜水果，海外直邮商品，保税仓商品可按主协议及其附件的约定和相关法律法规的规定执行。

(2) 商家未按本规则处理用户拒签事项的，一淘有权直接在应付款项中扣除相应款项。

(六) 售后服务

1. 客服配备

(1) 商家需配备与双方合作规模相匹配的专业客服团队（或人员）负责与一淘对接处理来自用户的问题，包括但不限于商品的咨询、配送、售后、投诉等内容。

(2) 针对一淘反馈事项，商家客服应在半小时内响应并按照主协议及其附件的相关约定协助一淘解决问题，超时未回复的问题，一淘客服有权按照利于客户的方案处理。

2. 服务承诺

商家保证为用户提供最优服务，包括但不限于产品质量、物流服务、售后服务等。

3. 违规行为及赔偿

(1) 商家未按规定配备客服，提供服务，一淘有权责令改正，逾期不改，一淘有权单方解除主协议及其附属协议并不承担任何责任；

(2) 商家客服不配合一淘客服，或未按规定时间给予答复，每出现一次，商家应支付违约金 200 元；累计超过 5 次，一淘有权单方解除主协议及其附属协议并不承担任何责任。

(七) 合规化

1. 若商家违反与我司签订合同规定（包括商家作出的陈述、保证及承诺）或国家相关法律法规规定，包括但不限于在提供给我司的商品信息中进行虚假宣传、价格欺诈、侵犯第三方合法权益等不正当经营行为的，我司除有权要求商家向最终消费者承担我司零售价格十倍的赔偿责任外，还有权要求商家支付所涉商品在我司销售总额 20 倍的违约金或者壹拾万元人民币，二者以高者为准，同时我司有权对商家采取冻结账号、中止结算、终止合作等措施。违约金不足以弥补我司损失的，商家还应全部赔偿（包括但不限于我司对平台用户的赔偿、补偿、行政部门的处罚、律师费、诉讼费、鉴定费、差旅费）。

2. 若因商家商品的质量、卫生、安全、售后等任何问题导致我司被平台用户投诉、起诉的，我司有权选择与该等用户和解、调解或诉讼，商家应承担由此支出的一切费用

(包括但不限于律师费、诉讼费、和解或调解支付给该等用户的赔偿或补偿、法院判令支付的违约金、赔偿金、行政机关处罚等)。

五. 其他规定

1. 资料真实商家提交给一淘的材料应真实无误，不存在造假、虚报等情形。

2. 商品如实陈述商家在商品描述页面、店铺页面、活动页面等所有一淘提供的渠道中，应当对商品的基本属性、成色、瑕疵等必须说明的信息进行真实、完整的描述。商品应与页面内容描述一致；

3. 诚实守信商家保证利用一淘从事商品销售的过程中遵守诚实信用原则，不在交易过程中采取虚假宣传等不正当竞争行为，不扰乱一淘交易的正常秩序。且不通过虚假交易进行套利，否则一淘有权根据情况对商家处以以下处罚：

(1) 10 万(不含)以内，一淘有权追缴全部套券、套利金额，违规商家禁止参加活动 15 天，停止平台补贴 30 天；并有权按照套券、套利金额的 10 倍向商家追加罚款；

(2) 10 万(含)-50 万(不含)，一淘有权追缴全部套券、套利金额，违规商家禁止参加活动 30 天，停止平台补贴 90 天；并有权按照套券、套利金额的 10 倍向商家追加罚款；

(3) 50 万元(含)以上，一淘有权追缴全部套券、套利金额，并有权按照套券、套利金额的 10 倍向商家追加罚款；终止与违规商家的合作关系；

(4) 二次违规(任意金额)，一淘有权追缴全部套券、套利金额，并有权按照套券、套利金额的 10 倍向商家追加罚款；终止与其合作关系；

4. 保密规则：一淘用户信息属于商业秘密，供应商不得以任何方式向第三方泄露。不得以任何理由联系用户，造成用户的困扰和对一淘的不信任

5. 维护市场秩序为保障用户权益，维护公开公平竞争的市场秩序，严令禁止商家与一淘用户私下联系，用销售激励等方式诱导用户推广指定品牌商品。避免用户之间的相互诋毁，以及产生不必要的经济纠纷和矛盾。若违反平台管理规定，将对违规商家处以罚款或清退处理，处罚规则如下：

第一次违反规定，处罚活动期间实付金额的 10%，一淘有权在商家货款中直接扣除该罚款；

第二次违反规定，处罚活动期间实付金额的 20%，一淘有权在商家货款中直接扣除该罚款；

第三次违反规定，处罚活动期间实付金额的 30%，一淘有权在商家货款中直接扣除该罚款。

6. 海外直邮税金承担供应商承诺承担税金和手续费。一淘代付给用户，结算时在供应商销售款中扣减。

7. 最低价承诺商家承诺给一淘的商品供货价不高于商家向任何第三方的供货价格，否则一淘有权按照其全渠道最低供货价与其结算。

8. 保证金规则：一淘有权根据商家违约情形扣除商家缴纳的部分或全部保证金。一淘扣划保证金后，商家应在三日内补齐，否则，一淘有权自一淘应付款项中扣划，应付款项不足以抵一淘损失的且商家迟延支付的，商家除应支付需补足的保证金外，同时应每日向一淘支付应付款项同期银行贷款基准利率的 2 倍作为赔偿。

9. 违规行为及赔偿商家违反上述其他规定的任一条款，应按该商家在一淘销售总额的 50% 支付违约金，违约金不足以弥补损失的，应赔偿损失。一淘有权选择直接清退商家。

六. 特别规定

1. 本条款所述的损失，是指因商家违规导致的直接和间接损失，包括但不限于一淘因



该商家违规所招致行政赔偿、第三方赔偿款、诉讼费、仲裁费、律师费、额外增加的人力成本、运费、税金、商誉损失、品牌价值损失及其他费用。

2.如违约金不足以弥补损失的，商家应赔偿损失。

3.商家应付款项，包括违约金、应赔偿的损失等全部费用，一淘有权在应付款项中直接扣除。

4.一淘供应商管理规则的违约责任与《每日一淘直发商品采购协议》的违约责任有矛盾的，以规定更严格方为执行标准，也可由一淘选择任一标准执行。

七. 商家奖励规则

(一) 商家连续两个月未出现任何违规事项，将被评为优质供应商；

(二) 商家连续三个月未出现任何违规事项，并且商品、服务普遍受到用户好评，将被优先选为核心供应商，优先入驻商城并受到一淘特别扶持。

八. 本规则自 2019 年 1 月 1 日起施行。

九. 本规则解释权归一淘所有。一淘有权不时修订本规则并公示，修订后的规则于公示日或公示内容指定日生效。

每日一淘签署人：

(盖章)

日期：_____年_____月_____日

商家签署人：

(盖章)

日期：_____年_____月_____日