运营及奖惩规则解析

1. 运营规则解析
2. 运营规则
3. 主图商详规范
4. 奖惩规则解析
5. 违规场景
6. 违规处理类型
7. 违规处理
8. 违规积分管理规则及查询入口

一、运营规则解析

1、运营规则

1）预警

①延迟发货

平台要求：24小时之内发货

对策：特殊事项原因向平台报备

②滥发信息【重复铺货/换品】

1. 查询入口

京东行业运营标准查询入口http://psm.jd.com/index.html

1. 主图商详规范
2. 主图

①图片尺寸为800\*800PX，单张大小不超过1024k。仅支持jpg，jpeg，png格式。

②图片质量要清晰，不能虚化。建议主图为白色背景正面图。

1. 详情

①PC：750/790PX

②APP：宽度640PX，每张高度建议小鱼96PX；容量应小于3000kb；图片格式为：JPG/GIF/PNG

二、奖惩规则解析

1、违规场景（包括但不限于）

1. 商品

①出售假冒商品：处于对消费者权益保护，假冒或者盗版他人商品，该产品予以下架或者扣分，情节严重关闭或屏蔽店铺

②发布非约定商品：不符合平台规则或者不符合平台发布商品要求的，被平台系统监控、识别到

③出售未经报关进口商品：涉及关税，不符合报税标准，系统识别到下架商品，严重的话屏蔽店铺

④商品价格违规：产品价格正常，高额运费；高于行业或者高于其他同类商品

⑤商品质量不合格：商品质量不符合国家标准或者行业类目标准，会对产品进行抽检，产品下架处理，严重会扣分

1. 信息（包括但不限于）

①虚假宣传：卖家发布不实或者欺骗，带有诱导性的信息，误导消费者进行消费

②发布违禁信息：卖家发布平台禁止发布的信息

③发布不当信息：卖家利用飞鲸或者一些群发的软件发布、推送第三方平台的消息

④发布不当营销类信息：卖家利用主图、商详页、短信、包裹等引导消费者好评

⑤描述不符：产品与平台页面描述的产品不符合，包括赠品、附件的全部信息都要完整的描述

⑥滥发信息：一是重复铺货，而是换品

1. 店铺操作

①不配合提交资料：没有按照平台提供店铺相应的资质或者行政调查的资料

②违背承诺：商家没有按照承诺，京东平台规则履行对他人的承诺

③延迟发货：没有遵循平台发货规则或者没有对延迟发货报备

④不当使用他人权利：知识产权保护，不能不当使用他人权利，不能对他人权利造成危害或者影响

⑤飞鲸或者400电话违规使用

⑥售后违规：没有按照京东开放平台售后规则去履行承诺

1. 虚假交易/牟利/侵权（包括但不限于）

①虚假交易：商家利用虚假行为获得评价数量或者评价内容以及销售金额的行为，对消费者、平台以及其他商家都是不公平的

②不正当牟利：商家利用平台获取不正当的利益

③泄露他人信息：

④盗用他人账户

⑤骗取他人财务

⑥骚扰他人：短信轰炸或者电话轰炸等各种行为对消费者或者他人造成骚扰

1. 违规处理类型（包括但不限于）

5.1.1警告:指京东通过口头或书面形式对商家的不当行为进行提醒和告诫
5.1.2违规公示:指京东商家的商家管理系統、商家论坛等位置对商家正在被执行的处理进行公示

5.1.3商品下架:指栴商家在售商品/服务转移至待售商品
5.1.4商品永久下架:指将商家在售商品/服务转移至待售商品，且后续永久无法进行上架
5.1.5限制发布商品:指限制商家发布新商品或上架待售商品
5.1.6限制参加营销活动:指限制上家参加京东官方发起的营销活动
5.1.7单个商品搜索降权:指调整商品在搜索結果中的排序

5.1.8全店商品搜索降权:指调整商家店铺内所有的商品在搜索结果中的排序
5.1.9单个商品搜索屏蔽：指商品在搜索结果中不展现

5.1.10单个商品监管：是指在一定时间内商品信息无法通过搜索、商品链接等方式查看

1. 违规处理（包括但不限于）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 违规类型 | 扣分节点 | 限制提报营销活动 | 店铺降权 | 违规考试 | 支付违约金 |
| 一般违规 | 25分 | 7日 | 3日 | 参加考试 | 6000元 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 违规类型 | 扣分节点 | 限制提报营销活动 | 限制创建商品 | 全店商品下架 | 违规考试 | 支付违约金 |
| 严重违规 | 25分 | 7日 | 7日 | / | 参加考试 | 10000元 |
|  | 50分 | 14日 | 14日 | / | 参加考试 | 20000元 |
|  | 75分 | 21日 | 21日 | 21日 | 参加考试 | 30000元 |
|  | 100分 | 有权清退 | 40000元 |
| 严重违规-出售假冒商品 | 100分0 | 清退 | 100万元或该店铺累计销售额10倍 |

4、违规积分管理规则及查询入口

京东开放平台商家违规积分管理规则：https://rule.jd.com/rule/ruleDetail.action?ruleId=2754&type=0