

iCEasy 元器件综合交易平台 交易纠纷处理总则

一、概述

(一) 为促进平等、开放、透明的生态的搭建，保障售后问题处理环节买卖双方权益，制定本规则。

(二) 本规则适用于 iCEasy 元器件综合交易平台卖家，及在“维修、换货、退货”等售后环节买卖双方纠纷处理场景。

二、纠纷考核指标

(一) 交易纠纷率：某时间段内商责纠纷单量占实际订单量的比值。

1、计算方式： $(\text{卖家责任纠纷单量} - \text{申诉通过单量}) / \text{有效下单单量}$ 。

(二) 平台介入率：衡量商家在纠纷服务中的问题解决能力的考核指标，指一定周期内产生过纠纷的订单量占有效下单单量的比例。

1、计算方式： $(\text{店铺每月产生过纠纷的订单量} / \text{店铺每月有效下单单量}) \times 100\%$

2、应用场景：平台介入率将影响基础考核结果，参见《iCEasy 元器件综合交易平台店铺考核规则》。

三、纠纷问题处理标准

(一) 受理原则

1、买、卖双方就订单产生交易纠纷时，商家需承担和解沟通义务。买卖双方协商未果或商家未作处理，消费者申请 iCEasy 元器件综合交易平台介入的，iCEasy 元器件综合交易平台有权根据本规则对纠纷进行处理。

2、iCEasy 元器件综合交易平台所受理问题订单商品须为在 iCEasy 元器件综合交易平台上通过第三方支付机构、货到付款方式（该货到付款方式须符合 iCEasy 元器件综合交易平台相应规则及流程要求）或 iCEasy 元器件综合交易平台认可的其他支付方式购买的商家商品。

（二）处理时效

若消费者申请进行纠纷处理的，商家处理时效标准如下：

1、消费者发起纠纷单后，纠纷单将流转至商家端，商家需在 24 小时内。

2、iCEasy 元器件综合交易平台客服介入后，有权要求买卖双方进行举证，商家需工作日 48 小时内（工作日 9:00-18:00）充分举证，超时未处理的，iCEasy 元器件综合交易平台有权依据现有证据进行判责。

3、经 iCEasy 元器件综合交易平台判责后，若判定商家需执行的，商家需在 48 小时内主动执行并反馈执行说明，超时未执行的 iCEasy 元器件综合交易平台有权根据判责结果进行处理。

4、若商家对判定为商责的结果存在异议，可在 7 日（包含节假日）内向平台提交有效申诉理由和证据。

（三）商家申诉

1、举证责任

买卖双方申请 iCEasy 元器件综合交易平台介入纠纷处理后，在纠纷处理过程中，iCEasy 元器件综合交易平台有权要求消费者或商家提供证据证明，买卖双方应当按照 iCEasy 元器件综合交易平台交易纠纷端的提示或 iCEasy 元器件综合交易平台发送的短信、电话或邮件通知及时提供凭证。iCEasy 元器件综合交易平台有权以普通非专业人士的知识水平和能力对消费者和商家提交的相关证据材料进行鉴别和认定。

2、针对申请 iCEasy 元器件综合交易平台介入、iCEasy 元器件综合交易平台受理的各类型纠纷所提供的证明文件，以 iCEasy 元器件综合交易平台要求及各类纠纷处理规则的内容为准。

3、iCEasy 元器件综合交易平台作为独立第三方，仅对双方提交的证据进行形式审查，并作出独立判断，买卖双方应自行对证据的真实性、完整性、准确性和及时性负责，并承担不能举证的后果。

（四）判责处理

1、处理纠纷期间，iCEasy 元器件综合交易平台有权通过交易纠纷端口、电子邮件、短信或电话等方式向买卖双方发送与纠纷处理相关的提示或通知。

2、收集到双方提供的凭证后，iCEasy 元器件综合交易平台有权按本规则对相应纠纷做出处理；本规则没有明确规定的，iCEasy 元器件综合交易平台有权依其独立判断做出

处理。若任何一方无正当理由，未按照举证要求提供凭证的，iCEasy 元器件综合交易平台有权按照实际收集到的凭证做出处理。

3、如商家行为违反相关法律法规，消费者提出赔偿要求的，因此而可能产生的损失或额外赔偿费用将由商家自行承担。

4、iCEasy 元器件综合交易平台并非司法机关，亦非专业的纠纷解决机构，iCEasy 元器件综合交易平台对于商家及消费者之间纠纷的处理完全是基于相关法规的规定、协议的约定及买卖双方的意愿，iCEasy 元器件综合交易平台仅能以普通非专业人士的知识水平和能力对消费者和商家提交的相关证据材料进行鉴别和认定。买卖双方在任何环节出现争议且无法协商达成一致时，双方均可申请仲裁或向人民法院提起诉讼，平台将配合有关部门出具相关证明材料。

（五）商家申诉

1、如对判定为商责的判责结果存在异议，可在7日（包含节假日）内提供有效申诉理由和证据完成申诉，过期将无法进行申诉处理。iCEasy 元器件综合交易平台在收到商家提起的申诉后，审核商家提交的申诉材料并反馈相应处理结果。若申诉成功，则对应的判责处理不成立；若申诉不成功，则对应的判责处理成立。

四、附则

（一）商家的行为，发生在本管理规则生效之日以前的，适用当时的规则。发生在本管理规则生效之日以后的，适用

本规则。

（二）如有变更、调整本规则相关条款的需要，为确保确保平台用户、经营者能够及时充分表达意见，iCEasy 元器件综合交易平台会提前 15-30 个工作日公开征求意见，在平台公告、商家管理系统等渠道予以公告。

修改后的条款正式实施前 7 日在平台予以公示。

（三）商家应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用于本规则。本规则尚无规定的，iCEasy 元器件综合交易平台有权酌情处理。但 iCEasy 元器件综合交易平台对商家的处理不免除其应承担的法律责任。商家在 iCEasy 元器件综合交易平台的任何行为，应同时遵守与 iCEasy 元器件综合交易平台及其关联公司签订的各项协议。

此标准于 2024 年 2 月 8 日修订，于 2024 年 2 月 26 日生效。欢迎每位商家为我们提供建议，可邮件至 business@iceasy.com，谢谢。