

# iCEasy 元器件综合交易平台 发货管理规则

## 一、概述

### （一）目的及依据

为营造 iCEasy 元器件综合交易平台良好的交易环境，促进 iCEasy 元器件综合交易平台交易市场的持续健康发展，现规范商家的发货及交易行为，保障买家权益，依据《iCEasy 元器件综合交易平台总则》、《iCEasy 元器件综合交易平台用户注册服务协议》、《iCEasy 元器件综合交易平台交易纠纷处理总则》等平台已有规则及要求，特制定本规则，旨在共同维护平台的生态秩序和氛围。

### （二）适用范围

适用于所有 iCEasy 元器件综合交易平台在线的商品及入驻 iCEasy 元器件综合交易平台的商家。

### （三）服务概述

1、商家入驻 iCEasy 元器件综合交易平台经营店铺应当遵守本规则，在约定/规定的发货时效内真实发货。“真实发货”是指商家在发货时限内上传已成交订单对应的真实有效物流单号至后台。

2、商家可选择自有物流方式发货，同时，商家有责任主动在 iCEasy 元器件综合交易平台后台上传/提供真实物流信息，供买家查询。如商家选择的物流方式无法在

线查询物流跟踪信息，为确保交易资金安全，平台有权对该类型的交易订单做延长确认收货时间处理。

3、iCEasy 元器件综合交易平台有权对商家的发货及履约情况进行监测，并根据商家与 iCEasy 元器件综合交易平台签署的《iCEasy 元器件综合交易平台--商家服务协议》及平台规则，对违背发货承诺规则的商家作出处理。

4、iCEasy 元器件综合交易平台依据本规则对商家进行违规处理的，有权视情况依据平台协议对违规商家及关联店铺（根据平台相关规则认定）采取相应的处理措施。

5、除非相应条款特别说明，本规则中的规定均适用于全部商品类型，包括但不限于现货商品、加工定制商品，商品所属类型以商家发布商品时实际选择为准。

## 二、相关定义

### （一）发货时效

1、平台鼓励商家在（买家付款后）48 小时内发出商品，另行约定的除外。

2、商家发品必须做出发货时效承诺：商家可通过商品详情页、线下合同、iCEasy 元器件综合交易平台官方提供的产品或工具等向买家承诺发货时间。

3、物流发货时间：指买家下单后，商家在 iCEasy 元器件综合交易平台网站内上传真实有效物流单号，包括但不限于后台填写物流单号或批量导入物流单号等。商家的发货时间，以快递公司系统内第一条有效揽件记录的时间为准。

4、物流揽收时间：订单对应的物流单号在相应物流公

司官网的首条有效物流揽件记录的时间。

### 三、发货时效要求

iCEasy 元器件综合交易平台存在多种发货模式，不同发货模式下的发货及揽收时效要求不同，具体要求如下：

#### （一）现货发货模式

##### 1、普通发货

发货时效要求：买家支付成功后，商家需在规定和承诺期限内完成发货；不同类目可自主设置发货时间，具体类目以商家后台展示为准。

揽收时效要求：商家在发货后（上传物流单号）的 24 小时内，该物流单号在相应物流公司官网有第一条有效物流揽件信息。

##### 2、当日发货

发货时效要求：默认支付截单时间为 16:00，当日 16:00 前（不含）支付完成的订单，需在当日 23:59:59 前发货完成；当日 16:00 后（含）支付完成的订单，需在次日 23:59:59 前发货完成。

揽收时效要求：商家在发货后（上传物流单号）的 24 小时内，该物流单号在相应物流公司官网有第一条物流揽件信息。

#### （二）加工定制发货模式

##### 1、普通发货

发货时效要求：买家支付成功后，商家需在承诺的出货时间内完成发货；可自主根据订货数设置出货时间，具体类

目以商家后台展示为准。

揽收时效要求：商家在发货后（上传物流单号）的 24 小时内，该物流单号在相应物流公司官网有第一条物流揽件信息。

### （三）营销活动及节假日发货要求

商家若加入 iCEasy 元器件综合交易平台营销活动的，以活动要求的发货时间为准；国庆、春节等节假日前后（具体时间以 iCEasy 元器件综合交易平台公示周期为准）付款的订单，发货时间以特殊通知为准。

## 四、违规处理

### （一）违规场景

#### 1、延迟发货

定义：商家商品已发货，但发货时间超过承诺的发货期限或 iCEasy 元器件综合交易平台规则规定的发货期限。

违规判定：平台系统实时判定，每识别出一个发货超时订单，则会被记录延迟发货订单。

#### 2、缺货/拒绝发货

定义：买家购买商品后，商家主动联系 iCEasy 元器件综合交易平台或买家告知无法在发货时限内完成发货，或者商家发生其他发货违规后在规定时限内仍未发货。包括但不限于以下场景：

（1）买家付款后，商家主动联系买家告知因商品缺货无法在发货时效内完成发货

（2）订单发生延迟发货后 72 小时内仍未发货（即发货

时限届满后 3 天内仍未发货的)

(3) 买家付款后，商家因自身原因单方面拒绝发货或中止发货的。

(4) 商家未按照订单明细和网页商品描述打包发送订单商品，买家收到的订单商品存在商品信息不符、少配件、少赠品，少商品。

违规判定：平台系统实时判定及根据买家申请退款（原因为缺货/少货/涨价类原因）进行违约订单记录。

## (二) 虚假发货

定义：是指商家点击“发货”按钮后，实际未在 24 小时内发货的，包括但不限于以下场景：

1、商家上传物流单号后的 24 小时内，该物流单号在相应物流公司官网没有物流信息；

2、商家上传的商品物流单号自揽收后 48 小时内未离开首个分拨中心（分拨中心是指由各物流公司指定的，具有存储、分拣、集散、转运功能的集货地点，每日交接所管辖区域内所有站点的揽收包裹，名称可能为“分拨中心”、“转运中心”、“中转站”等），偏远地区除外；

3、商家上传的商品物流单号自揽收后至派送信息之间，任意轨迹节点间超过 72 小时未更新下一轨迹信息，偏远地区除外；

4、商家上传物流单号前 30 天内，已有不同收货人或不同收货地址的订单使用该物流单号发货；

5、上传跟实际收货地址不相符的物流单号；

6、使用无法线上追踪物流记录的发货方式，且未实际发货的情形；

7、其他订单物流信息异常的情形。

注：为充分规范“无需物流”的使用（仅在买家自提、商家自配送不需要物流运输的情况下方可使用‘无需物流’发货），促进双方的交易保障，订单选择“无需物流”发货方式时，确认收货的超时时间将调整为30天；如事先并未与买家沟通一致的前提下使用‘无需物流’方式虚假发货，将视作虚假发货情节严重。

违规判定：平台根据虚假发货定义，通过物流数据信息比对、用户投诉、平台主动筛查等各种渠道识别物流单是否存在异常物流信息。若商家上传物流单号后，对应物流信息显示该包裹在发件网点所在省内转运其他快递的，则以转运后物流单号对应的物流信息作为判断是否虚假发货的依据，多次转运的，以系统监测当时最新的物流单号为准。

### （三）欺诈发货

定义：欺诈发货是指商家在发货过程中向买家发送空包裹或与承诺的商品价值明显不符的其他物品，或者实施其他情节严重的欺诈行为，包括但不限于下列场景：

- 1、商家上传订单物流单号后，买家收到空包裹的；
- 2、商家上传订单物流单号后，买家收到与商品描述明显不符的其他物品的，如买A收B，或收到价值明显不符的货物；
- 3、商家在发货过程中实施欺诈行为，导致买家在合理

期限内未实际收到所购商品，情节严重的情形。

#### (四) 违规处理

##### 1、赔付和处罚

当卖家存在发货违规行为时，将依据如下规则执行：

违规行为	买家赔付		处罚
	赔付方式	违规订单赔付标准	扣分标准
延迟发货	商家延迟发货/缺货等拒绝发货的订单	最高不高于100元赔付。	首次警告，二次以上扣2分
缺货未发货			首次警告，二次及以上2分
拒绝发货			首次警告，二次及以上4分
虚假发货	商家虚假发货的订单		每笔12分 如使用无需物流且虚假发货成立每笔24分
欺诈发货	商家欺诈发货行为		关闭相关店铺、下架/删除商品等

##### 2、其他处置

(1) 针对延迟发货/缺货/无货/虚假发货/欺诈发货的订单，平台有权采取调整流量分配、下架对应违规商品等措施

施。若出现批量订单不发货或导致批量买家退款或投诉的严重情节，平台有权视情况直接对该店铺采取全店商品降权、资金管控、关店或清退等措施，同时有权关闭交易并对买家进行退款。

“情节严重”包括但不限于：

发生多笔违背发货承诺违约的，包括但不限于发货履约率异常、发货相关退款/投诉指标异常等；

引发舆情或政府部门曝光，给 iCEasy 元器件综合交易平台造成不良影响的；

行为手段恶劣，后果严重（如造成买家产生严重财产损失等）；

其他经 iCEasy 元器件综合交易平台审慎评估后认定的情形。

(2) 在买家下单起 180 天内未进行“发货”且未进行退款的订单，平台为保证消费者财产不受损失，订单将自动关闭，交易金额将按照原有付款途径退回到买家账户（原有付款途径因故受限的，可按照买家指定账户退回）。订单关闭，不影响用户向商家主张合同权益。

3、以下场景，不计入相关的违规处理：

iCEasy 元器件综合交易平台卖家因不可抗力因素（例如：自然灾害、重大疫情等）导致违背发货时间承诺的；

经 iCEasy 元器件综合交易平台核实，因买家填写的收货地址或收货人信息无效或不准确，导致 iCEasy 元器件综合交易平台卖家违背发货时间承诺的；



经 iCEasy 元器件综合交易平台核实，iCEasy 元器件综合交易平台卖家因其账户被盗期间非本人发布的商品，或本人发布的商品但因账户被盗无法按时发货而引起违背发货时间承诺投诉的；

经 iCEasy 元器件综合交易平台核实，交易不符合卖家附加的合理条件的，后续卖家拒绝发货的；

经新闻媒体曝光、国家行政管理部门通报或经 iCEasy 元器件综合交易平台排查发现，商品本身或信息涉嫌违法违规的，iCEasy 元器件综合交易平台要求卖家立即停止发货的。

## **五、申诉及报备**

### **(一) 违规申诉**

商家收到违规通知时，若不认可该违规处理，可在收到违规处理通知的 3 个自然日内申诉求助，未在申诉时效内进行申诉处理的，视为商家认可违规处理。

注：商家发起申诉并不影响平台已经做出违规处理决定的效力和执行、公示。仅在商家申诉成功后，平台会撤回相关违规处理决定。

### **(二) 异常报备**

因不可抗力(如自然灾害、停电、疫情、政府重大会议，国家大型活动、重大赛事等)等原因导致无法及时发货或更新物流信息的情形，商家可通过以下方式向平台报备：

线上报备：商家在线联系 iCEasy 元器件综合交易平台客服进行报备。

## 六、争议处理

1、若因商家发货问题导致买家发起交易纠纷申请的，商家需积极配合处理，平台将基于法律法规的规定、协议的约定以及买家和商家提供的证据材料，依据本规则及《iCEasy 元器件综合交易平台交易纠纷处理总则》等平台规则做出判断并要求商家承担相应赔付责任。

2、如商品实物或信息涉嫌违法违规的，为保障买家权益，平台有权要求商家立即停止发货，订单不支持赔付。

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](mailto:business@iceasy.com)，谢谢。