**格利数字平台售后服务管理规则**

**第一章 适用范围**

本规则适用于格利数字平台所有使用格利在线自主售后系统（以下简称“售后系统”）的商家。

**第二章 定义**

2.1格利在线自主售后系统：是指商家通过格利数字平台自行处理售后服务问题的系统。

2.2自主售后：是指商家通过格利自主售后系统，根据售后原则处理消费者签收商品后产生的售后问题，从而提高消费者购物体验的行为。

**第三章 售后服务管理规范**

3.1商家入驻后自主售后服务默认开通，无需单独申请。

3.2商家应当配备专业的客服团队（或人员）使用售后系统处理来自消费者的问题；处理内容包括但不限于消费者发起的商品退、换货申请的处理；商品的使用说明、保存方法等内容；其他与售后相关的投诉问题的处理等。

3.3退换货原则

3.3.1.质量、数量、物流问题退换货

3.3.1.1.若消费者因商品确实存在质量问题（如有色差，产品变质，有异味等）而提出的退换货申请的，商家应一律承担退换货的售后服务。商家不得以无包装、少原包装配件为由拒绝履行退换货售后服务，少配件的可采用折价方式退款。

3.3.1.2.消费者因商品质量问题而提出退换货申请的，消费者寄回需退换商品至商家后，商家如需检测评估的，须与消费者协商并明确检测时间。如未提前协商而引起消费者投诉或未按照协商时间解决消费者退换货问题的，则商家须直接承担退换货的售后服务。

3.3.1.3.若商家发货后，由于物流配送中导致商品毁损等问题的，则商家须承担退换货的售后服务。若为物流订单需冷运处理，消费者收到货品后出现冷冻产品解冻问题，由商家与消费者协商处理，若消费者对处理结果有异议的，可联系格利客服，格利会配合商家共同介入解决问题。

3.3.1.4.货品收到后，消费者需要在收货时进行盘点，确认货品数量是否正确。若消费者收货后发现错发、漏发情形应提交售后申请，如商家不需要消费者寄回商品，可处理流程审核售后服务单，并提供售后服务。

3.3.1.5.如消费者收到货品当场确认数量并已确认收货后，再发现货品数量问题，格利平台及商家将不予处理。因此，商家应提醒消费者在收到货品时第一时间进行盘点。

3.3.2七天无理由退货

3.3.2.1消费者自签收商品之日起七天内，对支持七天无理由退货并符合完好标准的商品，可向商家发起七天无理由退货申请。

3.3.2.2商家售出的商品是否支持“七天无理由退货”及退回商品完好的标准，应当在商品详情页对消费者做到显著提示。

3.3.2.3对于食品类的商品，由于消费者主观原因申请退货的，如果商品外包装已拆封、缺少附件、外观损坏等任一商品不完好情形，均不适用七天无理由退货。

3.3.2.4消费者定做的商品、鲜活易腐的商品不适用七天无理由退货规定。**其中，双方同意鲜活易腐的商品包括但不限于：蔬菜、水果、水产类、肉类、禽类、食用农产品、散装食品、冷冻冷藏食品、保质期不超过7日的面包、酸奶等产品、收货日起剩余保质期不超过7日的其他食品、月饼、粽子等节令产品。**

3.4针对消费者疑问商家提供资料原则

如消费者对商家销售的商品的真伪、质量、重量等方面提出质疑，商家应对疑问作出明确合理的解释，且应提供相应的文件资料予以证明。如商家无法提供文件证明或提供的文件不足以证明消费者投诉无依据，则应为消费者办理退货，承担退货产生的费用，如因此产生损失的，商家应予以全部赔偿。

3.5售后系统处理流程说明和要求

|  |  |
| --- | --- |
| **操作节点** | **操作流程** |
| 商家审核 | 消费者申请退/换/补发商品后， 商家应在2天内给出审核结果（生鲜类食品应在工作时间8:00-22:00期间120分钟内给出审核结果）。审核结果分为审核通过、审核不通过、不退货仅退款、线下补发商品和客户放弃。 |
| 审核通过 | 商家审核通过后，会通过短信或者电话与消费者取得联系，并告知消费者退换货地址，指导消费者寄送快递。 |
| 审核不通过 | 如审核不通过，商家将会通过电话或短信形式通知消费者不通过原因。审核不通过后消费者仍可重新提交新的退/换申请。 |
| 不退货仅退款 | 如商家在审核环节判断无需消费者返回原商品即可退款，可以直接操作不退货仅退款。 |
|  |  |
|  |  |
| 售后落实 | 商家准备进行赔付或者退款等售后操作之前，应当先与消费者沟通确认同意后方可操作，并需要商家如实在服务单备注中注明沟通结果。 |
| 快递到商家 | 1.如消费者选择商品退回方式为快递至商家，商家审核通过后，消费者须在7天（自商家通过审核后满168小时为7天）内将商品寄回并提交运单信息，生鲜类食品应在24小时内发货，发货时间以运单上记录的时间为准。消费者申请商品退/换时，商家须在10天内（商家应在操作收货后的3天内完成退换货处理；且自消费者上传运单信息成功后到处理时间不超过10天，即满240小时为10天）完成确认收货并处理；2.如消费者未提交运单信息，但商家已操作收货，消费者申请商品退/换时，商家应在操作收货后的3天（自商家操作收货后满72小时为3天）内完成退换货处理；3.如因商家责任导致消费者投诉的，格利有权根据实际情况进行退款/先行赔付处理。 |
| 商家收货 | 商家在收到消费者寄回的商品后，应当及时拆包验货，并按商品实际情况登记原因，如出现实际应为质量问题等商家原因，而由于商家误操作选择为消费者原因的情况导致逆向运费未退还，由此产生的例如消费者投诉等负面后果应由商家承担。 |
| 商家处理 | 商家收到退回商品后，可处理结果包含：退款、原返、线下换新等。退款，包含退商品款和退运费，商家可在与消费者沟通确认后调整金额，退款完成后，消费者不能对此商品再次发起退货申请；原返，如商家收到实物后，发现商品不符合退换条件，必须要跟消费者沟通确认，消费者同意后可以做原物返回，并在跟踪留言备注说明。 |
|  |  |

3.6 “个人店铺”售后服务

 本条所称“个人店铺”为消费者所选购产品的入驻商家分店或连锁店，在该类店铺发生的售后问题消费者应向店铺页面公示的入驻商家申请解决。店铺个人店长仅代理入驻商家管理店铺，不承担提供售后服务的责任和义务。

**第四章 自主售后关闭说明**

4.1商家在关闭自主售后服务权限前，须保证产生退换货服务单的处理质量，须在格利数字平台处理时效内处理消费者提交的售后服务单。

4.2商家关店后关闭自主售后服务权限时间为15天。

4.3服务协议终止且服务协议所约定的特定店铺所有订单终止、所有争议及索赔已处理完毕、已完成交易的商品质保期届满后，商家可在后台发起保证金（如有）退还申请，在不存在“因行政调查等原因导致账户冻结”等异常情况的前提下，保证金将在在线申请退保证金完成（包括店铺关闭满3个月、结算完成等条件）后，退还到商家后台维护且验证通过的银行账户中。商品质保期超过3个月的品类，还需同时满足所有售出商品质保期届满的条件。

**第五章 售后要求及违规处理**

5.1.商家以及商家所配备的客服团队（或人员）应按照商品的保修承诺及格利售后服务政策为来自格利的消费者提供相应的售后服务；如商家承诺的售后服务政策更有利于消费者，则应按更有利于消费者的政策提供售后服务。

5.2.商家应当保证其客服团队（或人员）满足以下服务响应时效和服务要求：

5.2.1消费者在线提交售后服务申请后，商家应于48小时内通过电话或短信形式回复消费者，告知消费者审核意见，并在系统上操作同意退款或者拒绝退款，若消费者的申请理由为七天无理由的，则商家应在24小时内完成审核（生鲜类食品应在工作时间8:00-22:00期间120分钟内给出审核结果）。

5.2.2若商家为消费者提供的维修服务的，需商家上门维修，商家应于7日内处理完成售后系统中消费者提交的售后服务申请。

5.3商家以及商家所配备的客服团队（或人员）不得在售后系统中发布第三方信息，包括但不限于非格利数字平台购物链接或未经格利许可的第三方非格利链接、银行账号、第三方支付账号、二维码、电话、通讯账号、电子邮箱、实体店地址及未经格利备案许可的联系方式、广告商品信息等；如商家有上述违规行为，格利有权对商家进行相应处理。

5.4商家以及商家所配备的客服团队（或人员）不得在提供售后服务过程中使用任何形式的带有人身攻击、侮辱性等不文明的语言，包括但不限于诽谤、骚扰、跟踪、诋毁、谩骂消费者以及使用任何引起消费者不满的字句或以其他方式侵犯消费者的合法权益的行为。如商家有上述违规行为，格利有权对商家进行相应处理。

5.5商家以及商家所配备的客服团队（或人员）在回复消费者售后服务问题时要做到以下要求：

5.5.1不得违反国家法律法规的规定、商家与格利合同的约定以及格利数字平台对商家的管理规定。

5.5.2不得诋毁格利品牌形象或者格利数字平台上其它任何商家、品牌、产品的形象。

5.5.3不得泄露格利的任何商业机密，包括但不仅限于商家与格利签订合同以及合作过程中所获知的与格利相关的决策、计划、技术、数据、操作流程等。

5.5.4与格利消费者沟通时应当使用规范的用语，不得出现反动、色情和暴力等内容字句。

如商家存在第5.5项违规行为，格利有权对商家进行相应处理。

5.6商家以及商家所配备的客服团队（或人员）违反本协议规定的任何条款，给格利、格利消费者以及其他方造成损失的，商家必须承担全部的赔偿责任，同时，如发现商家违反本规定，或有消费者对该商家发起投诉且查证属实的，格利有权不经通知而立即终止该商家继续使用售后系统。

5.7商家应对发生在售后系统中的所有行为负完全责任，应妥善保管系统的帐号、个人信息及相关密码。对于因未经授权的人员使用商家的售后系统而可能造成的任何损失，均将由商家自行承担，如果格利为此先行承担了相关责任，则商家同意赔偿格利因此而支出的所有费用及损失。

5.8由于商家原因或商品质量等原因，商家与消费者达成赔偿或补偿方案的，商家应承担赔偿/补偿中产生的全部费用。如商家与消费者达成的赔偿金或补偿金由格利先行垫付的，商家应自格利通知之日起3日内向格利支付相应款项，逾期未支付的格利有权自应结算的货款或保证金中扣除。

**第六章 附则**

6.1格利数字平台商家的行为，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。

6.2格利数字平台可根据平台运营情况随时调整本管理规则并以公示的形式向商家公示；商家入驻格利即表示接受格利其后不时调整、颁布的管理规则。

6.3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，格利有权酌情处理。但格利对商家的处理不免除其应承担的法律责任。商家在格利的任何行为，应同时遵守与格利及其关联公司签订的各项协议；如有违约即视为对本规则的违反。

6.4本规则于 2023 年 2 月 15 日修订，于 2023 年 2 月 22 日生效。