

360 采购帮平台违规申诉管理规则

更新时间：2025 年 03 月 17 日

生效时间：2025 年 03 月 31 日

为了完善平台运营机制，提升商家体验，高效处理商家申诉问题，平台根据《360 采购帮商家服务协议》、《360 采购帮风险控制规则》等规则，特制定以下条款。

违规类型		违规严重程度	违规行为描述	申诉材料
重大负面	重大舆情或诉讼风险	严重违规	商家违规导致重大舆情或诉讼风险的行为： 发生出现违规行为或违反法律法规，导致平台产生重大舆情和诉讼风险；	依据实际情况提供有效证明
	违规商品导致消费者或平台损失		商家发布违规商品导致消费者或者平台损失的行为： 商家发布或售卖违禁商品相关行为违反国家法律规定，对消费者造成严重人身或财产损害，或对平台	

			产生重大舆情和监管风险;	
非法获利	泄露他人信息		商家未经允许发布、泄露、散布, 传输他人个人信息, 涉嫌侵犯他人隐私权或人身权, 对平台造成严重影响的行为;	依据实际情况提供有效证明
	不当获利或欺诈		商家通过店铺及其关联主体, 有组织地规避平台规则、协议或法律法规, 试图或已经取得不合法利益, 涉嫌侵犯他人财产权的行为;	
禁止行业 /内容/产品	赌博类	严重违规	商家在信息发布中含有赌博内容或赌博中特有词汇, 以及有关联词汇及其变体词汇;	依据实际情况提供有效证明
	色情类		商家在信息发布中含有能挑起或激发起性欲的内容, 透过视觉、听觉、文字、语言等描绘或表现裸	

			<p>体、性器官、性交等，存在人体局部特写或与性有关的形象，使观赏者产生性兴趣、性兴奋、性欲望等内容。</p>	
	涉政类		<p>商家在信息发布中含有党政军、政府机关、国家事业单位，国家标志性建筑物相关内容；国旗、国徽、党旗、党徽、团旗、团徽、少先队队旗队徽相关内容；借国家重大节日，重大庆典，党政军历史事件或人物，如：人民大会堂特供，专供等相关内容进行宣传；使用国家工作人员，政治人物的姓名，肖像直接或间接的进行宣传；</p>	

	三俗类		<p>商家在信息发布中含有违反“公序良俗”，违背国家宣导的价值观，违背社会基本的道德观，宣扬歪理邪说；宣扬低俗趣味，血腥暴力、凶杀、恶意谩骂、侮辱诽谤他人的信息；容易诱发青少年不良思想行为和干扰青少年正常学习生活的内容，具有低俗或污辱性的图片、音视频、文章等；违背正确婚恋观和家庭伦理道德的内容，包括宣扬婚外情、一夜情、换妻等的信息；</p>	
	非法医疗		<p>商家在信息发布中含有国家明令禁止销售的非法药品、性别鉴定、代孕、戒毒、器官买卖等进行销售、回收信息；</p>	
	非法金融		<p>商家在信息发布中含有金融活动中的任何一种形式</p>	

			或形式中的一部分活动为掩护，通过欺诈他人非法牟利等；	
	非法迷信邪说		商家在信息发布中含有宣传封建迷信，冒用宗教、气功或者其他名义建立、神化首要分子，利用制造、散布迷信邪说等手段蛊惑、蒙骗他人，发展、控制成员，危害社会的非法组织；	
	其他非法		国家法律、法规明确禁止或 360 公司明确禁止的行业、内容、产品；	
假冒商品		较严重违规	<p>商家出售假冒商品的行</p> <p>为：</p> <p>①商家被平台认定出售假冒商品；</p> <p>②商家涉嫌出售假冒商品；</p>	<p>1、合法进</p> <p>货凭证，购</p> <p>物发票、电</p> <p>子订单、采</p> <p>购合同、生</p> <p>产厂家订/出</p> <p>货单、报关</p> <p>单等齐全的</p>

		<p>进货链路；</p> <p>2、合法品牌授权，包括但不限于商标注册证、生产厂家委托/授权销售凭证、授权链体系凭证，授权链应当可追溯至权利人（品牌方）。</p>
伪造文件	商家伪造、变造、盗用营业执照/商标/专利证书或其他资质文件的行为	依据实际情况提供有效证明
不配合提交资料	商家未按照法律法规、行政机关调查要求或协议约定、平台规则等提供有关资质、证据；或商家存在	依据实际情况提供有效证明

			提供不真实证明材料的行 为;	
知识产权 侵权行为	不当使用他人 权利情节特别 严重的	较严重违 规	<p>商家不当使用他人权利情 节特别严重的：商家发布 的商品信息或提供的服务 不当使用他人商标权、著 作权、专利权等权利，或 构成不正当竞争的行为。 包括但不限于以下行为：</p> <p>1.经司法、行政等权力机关 认定商家所发布的商品信 息或使用的其他信息存在 不当使用他人权利，且手 段恶劣或数额巨大或造成 严重后果的。</p> <p>2.商家发生不当使用他人权 利行为且存在手段恶劣、 行为密集、规模庞大、后 果严重、恶意对抗监管等 特殊情节的。</p> <p>3.其他平台认为足以构成情 节特别严重的情形。</p>	<p>1.品牌侵 权：对投诉 内容拥有权 利的权属证 明材料彩色 扫描件，权 属证明材料 包括但不限 于相关有权 机构颁发的 版权证书、 商标权证书 (若有补充 提供：商标 转让证明、 商标变更证 明、商标续 展证明)、 有效商标授 权证明等能</p>

	<p>不当使用他人权利情节严重的</p>		<p>商家不当使用他人权利情节严重的：商家发布的商品信息或提供的服务不当使用他人商标权、著作权、专利权等权利，或构成不正当竞争的行为。包括但不限于以下情形：</p> <p>1.商家所发布的商品信息或使用的其他信息存在侵犯他人外观设计专利、实用新型专利、发明专利或商标不正当竞争、侵犯美术作品著作权等情形。</p> <p>2.商家不当使用他人商标权、著作权或专利权的情形。</p>	<p>证明权利人拥有相关权利的有效权属证明；</p> <p>2.专利侵权：提供对投诉内容拥有权利的权属证明材料（权属证明材料包括但不限于相关有权机构颁发的版权证书、商标权证书、专利</p>
	<p>不当使用他人权利情节一般的</p>	<p>一般违规</p>	<p>商家不当使用他人权利情节一般的：商家发布的商品信息或提供的服务不当使用他人商标权、著作权、专利权等权利，或构成不正当竞争的行为。包</p>	<p>权证书、作品首次公开发表或发行日期证明材料、创作手稿、经权威</p>

			<p>括但不仅限于以下情形：</p> <p>1.图片侵权：指商家所发布的图片（包括但不限于供应商品中的图片、报价中的图片等）未经图片版权所有人许可而擅自使用的行为。</p> <p>2.视频侵权：指商家所发布的视频（包括但不限于供应商品中的视频、以及视频中的音乐、声音、台词、视觉设计、对话等构成视频的元素等）未经视频版权所有人和/或相应的权利人许可而擅自使用的行为。</p>	<p>机构签发的作品创作时间戳、作品备案证书等能证明权利人拥有相关权利的有效权属证明）、专利评价报告（根据专利保护内容对权利人的产品与被投诉的产品进行技术特征对比，包括但不限于形状、图案、色彩等内容的特征对比情</p>
--	--	--	---	---

				<p>况) 等;</p> <p>3.著作权-图片侵权: 可提交被投诉图片设计原稿及其他可证明被投诉图片系其自行创作的证明材料(图片拍摄记录、上传时间、附带图片属性的图片);</p> <p>4.著作权-视频侵权: 可提交被投诉视频拍摄原稿及其他可证明被投诉视频系其自</p>
--	--	--	--	--

				行创作的证明材料(视频拍摄记录、上传时间、附带视频属性的图片)
虚假宣传	一般违规	商家在信息发布中含有不实信息内容, 欺骗和误导消费者的行为, 包括但不限于通过商品详情页(文字、图片)、短视频内容等形式明示或暗示与商品实际内容不相符的虚假信息, 使消费者对商品的质量、成分、性能、用途、生产者、有效期限、产地、价格、物流方式等产生误解的行为;		依据实际情况提供有效证明。