

善融商务个人商城交易规则

第一条 会员登录

1. 个人会员登录善融商务个人商城(以下简称“商城”)支持网站会员、个人网银、手机银行、建行账号方式登录。
2. 企业会员登录支持网站会员账号及其子账号登录。

备注：子账号是企业客户使用的权限管理工具，通过子账号可实现多人分工管理一个店铺。

第二条 商城搜索

1. 定义

当客户输入关键词进行搜索的时候，系统会根据客户输入的关键词与系统中的商品标题或商铺名称等关键要素进行匹配，并根据匹配程度和其他相关因素对商品或商铺进行排序后将结果展示给客户。

2. 影响因素

(1) 文本相关性

文本相关性即商品的文本描述信息(包括：商品标题、类目名称等)和搜索关键词的是否相关或匹配，其中商品标题和关键词的相关度最为重要。

(2) 类目

商品的所在类目(商品的分类)是否合理将影响到商品的排序结果。

(3) 商品销量

按一定周期统计的商品累计销量。

3. 自定义排序

自定义排序指客户可按照价格、销量等单一维度选定搜索结果列表的排序方式。

4. 搜索结果页

搜索结果页提供类目筛选功能，支持结果按不同类目的商品进行列表展示。

5. 属性筛选规则

商城商品搜索结果页提供了针对商品不同属性对应的筛选条件，包括但不限于以下常用属性：按地域属性（所在地如省市区）、按活动属性（电子券、促销、满立减、包邮等）、支付属性（信用卡分期、非信用卡支付、信用卡支付等）、价格属性（价格区间）等。客户根据需要选用不同的单个或多个属性组合进行二次筛选，进一步缩小搜索范围以达成快速查找和定位相关商品的结果集合。

第三条 订单生成

1. 购买单个商品

在商品库存不为 0 的情况下，在商品页面点击“立即购买”按钮，或在购物车页面进入订单确认页，客户点击“提交订单”按钮后，系统将为要购买的单个商品生成订单，成功生效的订单有唯一的订单编号标识。

2. 购买多个商品

在商品库存不为 0 的情况下，通过购物车选择多个商品后进入订单确认页，客户点击“提交订单”按钮后，系统为客户要购买的多个商品按不同店铺生成不同的订单（同一个店铺的商品将合并生成一张订单，营销活动类、信用卡分期等特殊规则的商品除外）。

3. 订单要素

商城有效生成的订单主要包括以下要素：基础信息（订单号，订单时间，订单状态等）、商品信息（商品价格，商品名称，商品链接等）、配送方式（收件人、联系电话、收货地址等信息）、发票信息（发票类型选择，增值税普通发票还是增值税专用发票等）等。

备注：对于已发货的订单，订单要素将增加物流信息（物流公司名称、物流单编号等）；对于已支付的订单，订单要素将增加支付单号信息。

4. 使用电子券的订单

客户在订单确认页面，点击“电子券抵现”按钮即可选择使用电子券，按系统提示提交后生成订单。电子券使用规则如下：

（1）电子券仅限本人使用，不可兑换现金。如发现存在异常或作弊等交易行为，商城有权对订单进行冻结处理或将电子券予以作废。

（2）一个订单只能使用一种电子券，单笔订单最多可使用一张通用券（含满减券）；电子券不设找零，不能拆分多笔订单使用且不参加返券活动计算金额。

(3) 单张电子券不支持找零和部分退额，订单取消或商户确认退款操作完成后，电子券自动返还给客户，若返还电子券未过当前有效期，则电子券可继续正常使用，若返还电子券已过有效期限，则客户无法再使用该电子券。

第四条 订单支付

1. 支付方式

个人会员可在个人商城收银台选择综合积分、龙支付、账号支付、个人网银支付、快捷支付、快贷支付、银联支付、微信支付、支付宝等方式进行付款。

注：部分商户存在个性化展示支付方式的情况，具体以收银台展示为准。

(1) 综合积分支付

支持综合积分抵现的商品可以选择使用积分抵现：积分抵现不可输入需要抵现的金额，仅支持选择是否抵现，系统自动计算可抵现金额。

客户如在订单发货前，或在订单发货后未确认收货前申请退款，经商户同意退款后，系统将自动退还已抵现积分至个人综合积分账户；客户若已确认收货的情况下申请退款，系统则需在后台运营人员强制发起退款成功后，将已抵现积分自动退还给客户的个人综合积分账户。

综合积分单个客户年使用（抵现及兑换等交易）累计限额为 1000 万积分（备注：仅针对处于有效期内的可用积分），超过上述个人年度累计限额的订单在支付时无法使用积分

抵扣功能。

(2) 龙支付

通过扫描龙支付二维码，或在手机端收银台跳转龙支付 App、建行手机银行 App，可选择使用龙支付钱包、龙支付绑定账户、手机银行签约账户进行支付

(3) 账号支付

支持使用建行储蓄卡、信用卡等账户进行支付。

(4) 个人网银支付

支持登录建行个人网银使用建行储蓄卡、信用卡等账户进行支付。

(5) 快贷支付

支持使用已实名客户的建行快贷账户进行支付。

(6) 快捷支付

支持将建行及他行储蓄卡、信用卡添加为快捷支付账户进行支付。

(7) 银联个人支付

支持使用他行储蓄卡、信用卡进行支付。

(8) 微信支付

支持使用微信扫描聚合支付二维码，或在手机端收银台跳转微信 App 进行支付。

(9) 支付宝

支持使用支付宝扫描聚合支付二维码进行支付。

2. 支付限额

支付方式	业务类型	限额说明
------	------	------

龙支付	扫码	单笔、日累计限额均为 5,000 元。
	App 跳转	1. 支付账户非手机银行柜面签约账户：单笔、日累计限额均为 5,000 元。 2. 支付账户为手机银行柜面签约账户：单笔限额为 50,000 元，日累计限额为 100,000 元。
	输入建行卡账号支付	1. 非认证（未签约手机银行）客户：单笔、日累计限额 500 元，月累计限额 1,000 元。 2. 认证（签约手机银行）客户：单笔限额 10,000 元，日累计限额 20,000 元，月累计限额 50,000 元。
账号支付	建行储蓄卡、信用卡支付	单笔、日累计限额均为 5,000 元。
	建行信用卡分期支付	单笔、日累计限额均为 50,000 元。
个人网银支付	建行储蓄卡	验短信动态口令：单笔、日累计限额均为 5,000 元。 验网银盾：单笔、日累计限额均为 500,000 元。
	建行信用卡、信用卡分期	验短信动态口令：单笔、日累计限额均为 5,000 元。 验网银盾：单笔、日累计限额均为 50,000 元。
快贷支付	建行个人快贷账户支付	验短信动态口令：单笔、日累计限额均为 5,000 元。 验网银盾：单笔、日累计限额均为 500,000 元。
快捷支付	建行卡支付	单笔、日累计限额均为 5,000 元。
	他行卡支付	单笔、日累计限额均为 1,000 元。
银联个人支付	他行卡支付	单笔限额 50,000 元，日累计限额为 100,000 元。 注：银联个人支付除了受商城交易限额控制，还受银联及发卡行的交易限额控制。
微信支付	扫码、App 跳转	由微信控制

支付宝	扫码	由支付宝控制
-----	----	--------

注：部分客户、商户如存在自行设置个性化限额的情况，则具体以支付结果提示为准。

3. 支付模式

(1) 直接支付

客户付款成功后，资金通过商城直接清算至商户。

(2) 担保支付

客户付款成功后，资金冻结在商城，待客户确认收货后，资金划转至商户。

4. 支付时效

原则上普通订单的支付时效是 1 天（自订单生成之时起计算，精确至秒），活动类订单将根据活动设置进行支付时效控制，具体见活动页面相关规则说明。

第五条 订单管理

客户生成订单或完成支付后可以首页右上角“我的订单”，或者在首页“我的商城”中点击“我的订单”即可进入查看客户所有历史订单信息。订单处于不同的节点拥有不同的订单状态及相应操作，主要包括：

1. 待付款

客户在订单确认页点击“提交订单”按钮后，系统将为客户生成一笔订单，此时，订单状态为“待付款”，客户可选择“取消订单”或者“去付款”。

2. 已取消

针对“待付款”的订单，客户点击“取消订单”，经客户确认后系统将关闭本次交易，订单状态更新为“已取消”。针对“已取消”的订单，客户可选择“删除订单”操作，操作成功后订单将移至订单回收站。

备注：订单在订单成功生成之时起 24 小时内未完成付款的情况下将自动取消。特殊活动（如秒杀、限时抢购等）时，将根据活动类型另行约定。

3. 待发货

针对“待付款”的订单，客户点击“去付款”，系统将自动跳转至收银台，引导客户完成订单支付。客户完成支付后，订单状态更新为“待发货”，客户可选择的主要操作为“申请退货/退款”、“催促发货”等。

4. 已发货

商户对“待发货”订单完成发货动作后，订单状态更新为“已发货”，此时客户可选择的操作为“查看物流”、“确认收货”、“申请退货/退款”、“我要投诉”。

备注：

（1）商户在发货后应及时将商品信息、快递信息在交易相关页面予以更新；

（2）客户需要变更订单中的收货地址或收货人信息的，应当在商品发出前与商户取得联系征得商户的明确同意，或协商进行处理；

（3）因客户填写的收货地址和(或)收货人信息不准确，或者未经商户同意要求变更收货地址或收货人信息，导致商

户发货后商品无法送达的，运费由客户承担。

5. 交易完成

订单“交易完成”状态变更规则区分直接支付和担保支付两种模式。

在直接支付模式下，在商户点击发货后无需客户确认收货，订单状态更新为“交易完成”。

在担保支付模式下，客户收到货后，点击“确认收货”，并根据页面指引完成安全验证通过后，订单状态更新为“交易完成”。

备注：担保支付模式下，在商户发货后，如客户未确认收货，也未申请退款或发起投诉，则系统会在自订单“已发货”状态起的 10 天后，自动触发确认收货操作，订单状态更新为“交易完成”。

6. 已关闭

当商户取消订单或是双方完成退货退款后，订单状态变更为“已关闭”。

第六条 退货退款

1. 退货退款为商城给予客户一项重要的售后服务手段。退款申请流程包含“仅退款，无需退货”、“先退货再退款”两种类型。

(1) “仅退款，无需退货”

客户支付成功后，如因商户未发货或未收到货等原因已与商户协商一致为仅需退款无需退货，客户可以在“我的订

单”页面，找到该笔订单并申请退款，商户可通过系统指引完成退款操作。

具体流程为：客户申请“仅退款，无需退货”，商户需在客户发起申请之日起5天内处理，若担保支付商户未在上述5天内处理，则由系统倒计时结束后完成自动退款；若直接支付商户未在上述5天内处理，则系统会将结果再次反馈给客户，客户可选择申请商城介入，但若客户自商户反馈客户之日起7天内未处理，退款将关闭；若商户拒绝退款，客户需在上述7天内选择修改退款申请或申请商城介入，若7天内客户未处理，则退款关闭。

（2）“先退货再退款”

客户支付成功且商户发货后，需与商户协商一致先退货再退款。客户在“我的订单”里申请退款，商户在系统里完成退款。

具体流程为：客户申请“先退货再退款”后，商户需在自客户申请日起5天内处理，若商户未处理，则默认为同意退款退货，系统自动将商户退货地址发送给客户。客户在收到商户的退货地址后，需在7天内提交退货物流信息，若未提交将关闭退款。客户提交退款物流信息后，商户若10天内未确认收货退款，则由系统自动退款给客户。若商户在收到货物后仍拒绝退款（由于客户原因），客户需在商户做出拒绝退款答复的7天内申请商城介入或修改退款申请，否则退款将关闭。

3. 客户使用银行（含建行、他行）借记卡、活期存折、

信用卡、企业结算账户或第三方支付账户（如微信零钱、支付宝余额等）进行支付，退款资金将原路退回支付账户；如果客户使用建行贷款账户进行支付，退款资金将退回建行贷款账户绑定的银行账户。

4.“七天无理由退货”是指客户在商城购物后，对支持七天无理由退货的商品（备注：商品标准详见《平台“七天无理由退货”服务保障介绍》规则）且符合商品完好标准的，有权自收到商品之日起七日内退货（七日自客户签收商品的次日开始起算）。

第七条 投诉举报

1. 投诉是商城针对交易存在纠纷而设立，提供给客户与商户双方的一种权利和义务。

（1）支持客户对订单发起投诉（除“已取消”和“已关闭”订单外）和撤销投诉。对于交易中状态的订单，客户可以随时发起投诉；对于“交易完成”订单，需要在 15 天内发起，超过 15 天系统将关闭投诉入口。

（2）若客户提交投诉后 2 天内商户未回复，则客户可申请商城介入；若 3 天内客户未申请商城介入且商户也未回复，则系统自动关闭投诉并判定投诉有效。商城根据商户被投诉有效的严重程度由运营人员将对其采取如商品搜索降权、部分活动资格取消、广告推荐位置取消、商品强制下架、商户注销等不同程度的惩罚手段。

（3）若商户回复客户投诉后 2 天内，客户未进行反馈，

则系统默认客户对商户的回复满意并自动关闭投诉。

(4) 若客户对商户回复不满意，需要在商户回复的 2 天内对商户回复进行“不满意”操作，并可填写回复内容和上传证据。

2. 举报是商城会员的一项权力，向商城后台人员检举有欺诈嫌疑的会员或货品，或控告违纪、违法行为的服务功能。举报分为商品类举报和交易举报。

(1) 商品类举报包含知识产权侵权、图片发布侵权、禁限售商品发布以及其它违反商城商品信息发布规定的举报。

(2) 交易举报包含发布违禁营销信息、炒作信用度、信用卡伪冒与盗刷及其他违反国家法律法规及商城相关规则的行为，其中炒作信用度指交易双方在无实际成交的情况下做出好评的行为。

第八条 交易评价

1. 商城提供交易评价功能，对于交易完成的订单，支持客户对买到的商品和店铺进行评价。仅支持交易成功或部分退款后确认收货的订单进行交易评价，交易取消、关闭、担保支付模式下全额退款的订单无法进行交易评价。

2. 交易评价按照五星等级设置，支持对商品描述、卖家服务态度、卖家发货速度、物流送货速度等商品和店铺情况评价，一星为非常不满意、二星为不满意、三星为一般满意、四星为满意、五星为非常满意。

3. 交易评价的时效为自订单状态变更为“交易完成”起15天内，若在该时间段内客户未对订单进行评价，系统不会自动评价，也不计入店铺累计评价信息。

4. 客户提交评价后无法修改评价内容，但可在首次评价后的第15天至第180天内对已评价商品追加评价。

5. 客户提交的评价内容若涉及违反国家法律或法规禁用语，平台将对该内容不予展示。

第九条 个人信息保护

1. 本规则所涉及的使用个人客户信息的交易方均负有保密义务，并有义务采取一切合理的措施以使其所知悉的另一方的个人客户信息免于被散发、传播、披露、复制、滥用及被无关人员接触。

2. 除本规则另有约定外，本规则下的保密义务永久有效，交易方在本交易规则终止之后仍然继续承担在此条款下的保密义务。任何一方有权对其他方故意或过失泄露个人客户信息所造成的损失提出赔偿。

3. 因一方书面同意或国家、行政、司法强制行为而披露的，披露方不承担责任；该个人客户信息已为公众所知悉的，披露方不承担责任。

第十条 附则

善融商务将根据法律法规的调整、经营环境的变化等因素，在采取合理措施、公开征求意见的基础上，及时地修订本规则并予以公示。如有需要，善融商务将在公告前报有权

部门核准或备案。各交易主体有权在善融商务公告期间选择是否继续使用善融商务相关服务，如果各交易主体不愿接受善融商务公告内容的，应在公告施行前向善融商务申请变更或终止相关服务；如果各交易主体未申请变更或终止相关服务，视为同意相关调整，变更后的内容对各交易主体产生法律约束力，若各交易主体不执行变更后的内容，善融商务有权选择终止本服务。