

商品及服务评价规则

公示日期：2023-06-27 生效日期：2023-07-04

第一章 概述

第一条 目的：为保障评价内容能真实反映商品或服务的客观情况，为消费者购买决策及商家经营提供相对可靠的依据，维护消费者与商家的合法权益及经营秩序，特制定本规则。

第二条 适用范围：本规范适用于在商城开展经营活动的所有商家和在商城平台下单的所有消费者。

第三条 相关定义

(一) 评价：指消费者在订单交易完成后，可以对交易的订单进行公正、客观、真实的评价，为其他消费者购物决策和商家经营决策提供参考；评价包括消费者对交易订单中的商品评价、服务评价、消费者（或商家）的回复内容。

(二) 不合理评价：是指消费者对商家的商品所做出的带有恶意的、或者无参考意义的评价，或者违反法律规定的行为。

第二章 评价管理及要求

第四条 评价原则：交易双方发布评价应当客观、真实、合法，且与交易的商品或服务具有关联性，不得利用评价侵害他人合法权益。

第五条 评价店铺回复规则：商家发布的评价回复中不得出现法律法规、协议、平台规则等不允许的内容，包括但不限于：

- (一) 涉及违反法律法规、政策要求的内容。
- (二) 涉及政治、淫秽色情、暴力、反动言论、赌博、毒品等内容。
- (三) 辱骂或污言秽语。

- (四) 泄漏、披露、不当使用发布他人信息。
- (五) 非平台的商品、商家信息，包括但不限于店铺、商品链接、联系信息等。
- (六) 图片非本产品、图片为截屏或图片不清晰。
- (七) 店铺链接、二维码等广告宣传信息内容。
- (八) 涉及低俗、庸俗、媚俗等内容的。
- (九) 盗用或未经他人同意使用他人图片视频等并编辑后发布。
- (十) 可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等。

建议评价回复规范：

(一) 逐日检查评价情况，对于消费者发布的不合理评价内容，建议在 24 小时内进行回复处理。

(二) 回复内容方向指导：

良好沟通，诚恳道歉

倾听问题，找到内因

负责解决，补偿方案

引导消费者追评，避免后续其他消费者下单顾虑

解决根本问题，避免下次出现同类问题

客观陈述事实，避免出现消极回复

第三章 不合理评价处理

第六条 不合理评价范围：如果存在以下不合理评价行为，商家可以参考后文“申诉条件&申诉材料”的要求，发送对应材料至 hyscgg@trip.com 进行申诉。平台将根据商家提供的证明材料进行审核，经判定此不合理评价申诉通过时，根据不同申诉场景，平台有权对该评

价内容采取屏蔽或折叠等措施。

- (一) 评价内容为如随机中文、乱码、符号等；
- (二) 评价内容为段子、歌词、诗歌、新闻等；
- (三) 黄赌毒暴恐政治等；
- (四) 辱骂或污言秽语；
- (五) 泄露他人信息；
- (六) 广告类评价；
- (七) 评价内容含有恶意的品牌对比；
- (八) 同行恶意竞争；
- (九) 利用中差评获取不当利益；
- (十) 商品质量问题无依据；
- (十一) 与实际不符的虚假评价；
- (十二) 购买 A 商品评价 B 商品；
- (十三) 评价内容含有虚假价格或促销信息。

第七条 申诉处理条件

- (一) 商家可针对店铺订单产生的不合理评价（含追评）进行申诉。
- (二) 申诉时间应为评价产生之日起的 60 天内，如超过 60 天，对于商家的申诉平台不予受理。
- (三) 针对同一评价内容，商家仅可发起一次申诉，如证据不全或无法证明为不合理评价的，平台有权驳回该申诉，且不支持再次发起申诉。
- (四) 商家举证若核实为虚假、伪造等，平台有权根据《违规管理规则》对商家进行相关处罚。

第八条 申诉处理相关材料：商家应依据实际情况提供有效证明，包括但不限于：

- (一) 商品介绍及商品功能信息
- (二) 订单完整截图，出库记录
- (三) 质量报告、服务规则、报关单、检验单等与事实相符的真实证明材料
- (四) 商家与消费者沟通的完整记录截图

第四章 附则

第九条 平台商家的相关行为，发生在本规范生效或修订以前的，适用当时的规范；发生在本规范生效或修订以后的，适用本规范。

第十条 平台有权对本规范内容进行修改、补充或更新，并在该规范生效前通过商家后台公告等方式予以公告，无需另行单独通知商家或消费者，上述公告一经发布即视为通知所有使用平台的消费者和商家；若商家和消费者在本规范内容修改、补充或更新公告后继续使用平台，即视为商家和消费者同意遵守修改、补充或更新的规范。

第十一条 商城的商家与消费者应遵守国家法律、行政法规、部门规章及相关规范性文件的规定。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章及相关规范性文件规定的行为，本规范已有规定的，适用本规范；本规范尚未规定内容，商城有权酌情处理。但商城对商家的处理不免除商家应承担的法律义务和责任。