## 9981网开放平台违规申诉材料提交规则解读

备注：所有资料、文件必须清晰、有效。因商家提交的申诉文件虚假导致的所有损失由商家全部承担。本一览表中提及的文件仅作为违规处理的判断参考依据，对于因此引起的客诉、行政机关的调查等应依据规则及行政机关调查情况处理。9981网可随时调整、完善本一览表中的内容。

       本一览表于2025年3月1日修订发布，于2025年3月9日生效。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序列** | **违规场景** | **申诉材料参考** |
| 1 | 出售假冒商品 | 1、合法进货凭证，购物发票、电子订单、采购合同、生产厂家订/出货单、报关单等齐全的进货链路； 2、合法品牌授权，包括但不限于商标注册证、商标受理通知书、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）。 |
| 2 | 禁发商品及信息 | 提交商品详细信息（包含但不限于实拍图、使用说明书、包装等）等可以证明无违规商品信息及无违规内容的申诉材料。 |
| 3 | 虚假交易 | 一、 需提供能够证明订单为真实交易的资料，包括但不限于： 1. 与订单相对应的发票、合同、IM沟通记录、非恶意订单删单证明以及其他可证明真实交易的凭证。 2. 物流单快递底单截图，截图需完整清晰，且与订单上传运单号一致。 3. 在线查询物流信息详情图片（官方网站查询的结果截图优先）。 4. 如参与活动，需提供与活动相关的证明截图，如促销活动时间、活动内容和形式、参与活动系统截图、与9981网沟通邮件截图等。 二、 要求及格式 1. 申诉材料文件以订单号命名。 2. 提供材料截图、照片等要求清晰可见。 3. 补充物流单号及截图信息以Excel、word形式提供。 4. 如有多个材料，需以压缩包形式上传。 注：如因申诉材料提供不完整或未按要求格式提供，可能影响申诉结果。 |
| 4 | 营销套利 |
| 5 | 不正当手段获取资源 |
| 6 | 商品质量不合格 | 请提供有关产品的详细信息、涉及争议的证据材料（包括但不限于产品检测报告、图片、聊天记录等）、以及解决方案。申诉结果将经过评估，涉及严重人身伤害的违规情形可能会采取更严格的评估流程。 |
| 7 | 信息安全违规 | 依据实际情况提供有效证明。 |
| 8 | 骗取他人财物 | 依据实际情况提供有效证明。 |
| 9 | 扰乱经营秩序 | 依据实际情况提供有效证明。 |
| 10 | 资质不合规 | 依据实际情况提供有效证明。 |
| 11 | 骚扰他人 | 聊天记录截图（9981网认可的聊天工具）等。 |
| 12 | 商家未尽审核义务 | 依据实际情况提供有效证明。 |
| 13 | 不当使用他人信息 | 请提供包含但不限于清晰完整的物流底单、对于消费者收到的第三方信息、第三方包裹的解释文件及证明材料，及后续改善方案等材料。 |
| 14 | 诱导好评 | 依据实际情况提供有效证明。 |
| 15 | 监管合规 | 依据实际情况提供有效证明。 |
| 16 | 不当使用他人权利 | 1、完整合法正规进货凭证（指向商标权利人或其授权经销商的进货凭证（发票/报关单/加盖出货方公章的进货单据/正规商场小票），并体现品牌、具体名称、型号或款式信息)； 2、合法销售授权凭证（授权销售证明链完整，应明确指向权利人至申诉方、授权凭证所涵盖的商品范围应包括被举报商品、授权凭证应在有效期内，应有权利人签字或盖章） 3、商标使用授权凭证：授权链完整，应明确指向权利人至申诉方、授权凭证所涵盖的商品范围应包括被投诉商品种类、授权凭证应在有效期内，应有权利人签字或盖章（限未经授权突出使用权利人商标类投诉）;其他材料如商标注册证扫描件、与本投诉商品有关的生效司法判决，行政裁定等证明文件（若有）等； 4、针对专利侵权投诉申诉凭证：被控侵权商品来自于投诉人的凭证；自有专利权或他人专利权合法生产的凭证（权属证明和/或授权证明）；与投诉人外观设计专利不相同且不相近似的对比说明；与投诉人发明、实用新型专利采用的技术不同的对比说明；专利申请日之前已公开相同技术方案或外观设计的文献资料或销售记录；与本投诉商品有关的生效司法判决，行政裁定等证明文件（若有） 5、针对著作权侵权投诉申诉凭证：著作权许可协议，证明商品合法来源的凭证，著作权登记证书或其他相关权利证明等；针对盗用图片的投诉，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；针对盗用视频的投诉，可提交被投诉视频的独立拍摄底稿及其他可证明被投诉视频系其自行创作的证明材料；被投诉商品相关的生效司法判决、行政裁定等证明文件（如有）； |
| 17 | 虚假宣传 | 依据实际情况提供有效证明，包括但不限于如下材料： 1、商品实物品牌信息 2、进货证明 3、库存证明 备注：如品牌为自主品牌或子母品牌，可补充提供品牌授权 |
| 18 | 不当发布商品或信息 | 依据实际情况提供有效证明，包括但不限于（品牌授权证明、品牌关系证明、行业经营许可证） |
| 19 | 发布或推送第三方信息 | 依据实际情况提供有效证明。 |
| 20 | 商品价格违规 | 价格虚高：正式的进货价凭证及同款商品其他平台近一个月实际成交的价格信息（详情可询客服） 价格极端波动：正式的进货价凭证（详情可询客服） |
| 21 | 发布混淆信息 | 依据实际情况提供有效证明。 |
| 22 | 违反公序良俗、规则总则的商品或信息 | 依据实际情况提供有效证明。 |
| 23 | 发货违规 | **虚假发货申诉材料：** 1、物流停滞（以下两种任意一个即可） a.物流公司官网或官方公众号或小程序发文截图（截图需显示对应网址或微信名称）; b.若快递丢件请联系客户补发或退款 2、已签收未收到货 a.买家本人的快递签收底单； b.快递公司提供的合法签收证明，加盖快递公司公章（原件或扫描件或照片，复印件无效） **延迟发货申诉材料：** 1、商家后台-基础考核界面当月考核结果截图（截图需显示时间、延迟发货率具体指标） **缺货无货/拒绝发货申诉材料：** 1、提供商家按时发货的证明（实际发货的订单需要与消费者下单的订单一致）； 2、消费者要求订单延迟发货的证明，或双方延迟发货达成一致的证明； |
| 24 | 消极服务 | 依据实际情况提供有效证明。 |