

群心健康商城商家管理规则

更新时间：2026-09-04

第一章 总则

1. 目的

为维护群心健康商城的正常经营秩序，保障群心健康商城用户的合法权益，实现商家店铺的规范化运营，根据国家法律法规规范和规则制定本规则。

2. 适用范围

本规则适用于使用群心健康商城推广如下商品的用户（以下称“商品推广者”或“商户”）

2.1 发布及推广群心健康商城平台的商品信息；

2.2 发布及推广群心健康商城允许的第三方平台商品信息

3. 补充

商家应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件，以及协议、平台规则等，否则群心健康商城有权依照法律法规、协议、平台规则等采取处理措施并要求商家承担责任。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，本规则已有约定的，适用于本规则；本规则尚无约定的，群心健康商城有权依据法规、协议、相应规则等予以处理。

第二章 基本原则

- 商家应遵守群心健康商城的政策要求，维护消费者的权益，严格遵守相关规则；
- 商家违规累犯拒不整改、多条并犯的、对群心健康商城平台或用户造成恶劣影响的将从重或加重处理；
- 除针对商家做警告或罚款等处理外，群心健康商城有权删除违规信息；
- 商家在推广过程中除遵守本规则外应同时遵守群心健康商城的有关规则；
- 商家可以对群心健康商城的处理措施进行申诉。商家可在被违规处理之时起总计七日内找到对应健康商城品类运营进行申诉。
- 商家应依据入驻协议及规则的约定及时与群心健康商城结算相关款项，包括但不限于保证金，群心健康商城代商家垫资赔付用户款等。如商家出现欠款不归还情况，群心健康商城有权视情况对商家进行清退处理。
- 群心健康商城获取违规信息的来源包括但不限于：
 - 群心健康内部抽查、审核；

- (2) 司法机关的法律文书；
- (3) 新闻媒体曝光；
- (4) 投诉、举报；
- (5) 商品质量检测报告；
- (6) 基于大数据主动排查；
- (7) 其他合法合规渠道。

8. 群心健康商城将根据获取的违规信息进行判定，并进行市场管理或违规处理。判定方式包括但不限于：

国家行政管理部门、司法机关的认定；

群心健康商城依靠有限的技术手段和普通人的认知进行判断和认定。

第三章处理手段

群心健康商城有权基于法律法规的规定、协议的约定、消费者和商家提供的证据材料以及平台记录的相关信息等，对商家违规行为进行处理，包括但不限于以下处理措施：

- (一) 警告：指群心健康商城通过口头或书面的形式对商家的不当行为进行提醒和告诫；
- (二) 下架违规商品：指下架店铺内在售的违规的商品；
- (三) 限制提报平台活动：指限制商家参加平台相关营销活动；
- (四) 限制店铺权益：指限制商家申请店铺相关权益；
- (五) 商品推荐降权：指调整商品在推荐结果中的排序权重；
- (六) 店铺清退：指停止为商家店铺提供服务，包括但不限于下架店铺内所有商品，并禁止商家创建店铺；
- (七) 保证金：指商家在入驻时缴纳的店铺保证金并根据协议约定或本规则支付一定金额的保证金；
- (八) 加收保证金：指保证金扣完之后重新收取同等额度的保证金；

第四章治理标准&处罚管理办法

1. 治理标准

11	资质违规	提供虚假材料或信息	指商家向群心健康商城提供虚假材料或信息，如提供伪造、变造的商标、专利证书、质检报告或其他资质文件，在报备、申诉、不合理评价投诉环节提供虚假材料，误导审核人员等。	严重违规
12		不配合提交材料或材料不合格	商家不配合提交材料或提交的材料不符合群心健康商城要求。	中度违规
13		超出许可/备案的经营范围、经营方式销售	超出许可或备案的经营范围、经营方式开展医疗器械网络销售	严重违规
14		出售假冒商品	商家出售假冒、盗版商品的行为。	严重违规
15		未经许可或备案销售医疗器械	未经许可或备案从事医疗器械网络销售活动	严重违规
16		销售未注册或未备案医疗器械	销售未依法注册或未备案的医疗器械	严重违规
17		与官网查询不一致	商家出现资质与官网查询不一致，且平台要求整改2次以上仍不一致的。	中度违规
18	虚假/夸大/超范围宣传	—	商家违反法律法规、协议规则等，在信息发布中含有与实物表现不一致或不实以及超出产品本身功效的信息内容，欺骗、误导消费者的行为；包括但不限于通过文字、图片、视频等方式明示或暗示与商品实际内容不相符的虚假/超范围信息以及过度承诺功效，使消费者对商品本身的功能、功效、用途、性能、规格、等级、检验合格证明（如有）、使用方法说明书（如有）等产生误解的行为。	轻度违规
19	品质问题	违规添加	商家不得在食品、药品中违法添加国家法律法规及平台规则中规定的禁用成分，不得违规使用限制物质，经国家监管部门抽检或平台抽检，认定商家所售食品、药品等存在添加违禁物质的行为。	严重违规
20		商品质量不合格	商家出售或发布的医疗器械质量与信息不符，不符合国家、行业、企业标准；国家监管部门抽检不合格、平台抽检不合格、消费者投诉等	严重违规
21		描述不符	消费者收到的商品与达成交易时商家对商品的描述不相符，商家未对商品瑕疵、保质期、附带品等做必须说明的信息进行说明则妨害消费者权益的行为。	轻度违规
22	不当经营	泄露他人信息	商家未经允许收集、使用、加工、传输消费者个人信息；非法买卖、提供或者公开消费者个人信息，涉嫌侵犯他人隐私权或人身权的行为。	严重违规
23		违背承诺	商家未按承诺、平台服务协议或平台规则向他人履约，妨害他人权益的行为。例如：未按承诺时间发货、换货、退货、维修、交付发票等义务。	轻度违规
24		不配合验厂、验货	商家未配合验货，验厂的行为。	轻度违规
25		自卖自买	是指商家使用自有账号、自行注册新账号或操纵其他账号冒充消费者身份购买自家所售商品，借此增加商家商品销量、评论数等行为。	轻度违规
26		第三方刷单	是指商家利用第三方炒作团伙或通过与他人合意以不正当方式进行的刷单。	轻度违规
27		冒充平台身份	冒充群心平台工作人员进行电话推销	轻度违规
28		不当拉黑用户	与用户会话过程中，多次不当拉黑用户	中度违规
29	虚假交易	商品页面造假	是指通过变更商品页面信息、搭配套餐方式或修改商品价格等非真实交易的手段来提高商品销量等的行为。	中度违规
30		物流造假	是指使用不真实的物流单号，通过使用虚假的或重复使用的物流单号、空包发货或不发货等虚假物流手段来进行虚假交易、提高商品销量等。	中度违规
31		其他虚假	其他非正常交易手段来提高商品销量。	轻度违规
32	售后违规	售后响应超时	指消费者向商家申请售后服务，或向平台发起售后服务申请，或由本平台介入订单售后调处（若消费者已发起前述三行行为，则以较早时间为准）后，商家未在72小时内规范回复并积极与消费者协商处理。	中度违规
33		售后联系方式无效	平台工作人员在商家承诺的服务时间内，随机电话抽查商家售后服务情况，如24小时内三次电话均未接通或通话后，则判定为商家售后失联，包括但不限于以下情形： 1) 平台工作人员在商家承诺的服务时间内，对店铺售后电话进行外呼，间隔一小时以上联系一次，如出现三次无人接听、不在服务区、挂断、关机、停机、空号、停止等情况，视为售后联系方式无效； 2) 如遇电话忙线状态，平台工作人员将会继续联系，连续三次忙线，视为售后方式无效。	中度违规
34		无故拒绝售后	商家无故拒绝消费者售后请求的。	中度违规

35	扰乱平台秩序	违规交易流程	指商家在交易过程中，未按照正常交易流程进行交易的违规行为，包括但不限于： 1) 消费者取消订单后，商家仍使消费者接受交易； 2) 商家无故或未与消费者协商一致，取消订单； 3) 商家无故或未与消费者协商一致，擅自修改订单信息； 4) 商家诱导消费者撤销投诉、取消退款申请、修改评价、确认收货； 5) 商家诱导消费者脱离平台进行交易，如引导消费者添加或联络非平台电话、电子邮箱、公众号信息、及其他第三方应用账号或提供第三方购物链接等； 6) 商家诱导消费者通过非平台渠道进行收付款，如提供或使用银行账号、支付二维码等第三方支付工具； 7) 商家诱导消费者在平台支付部分款项后，脱离平台收取剩余款项，如以低价诱导消费者下单，继而以“货到付款”等名义要求消费者支付尾款。	中度违规
36	其他严重违法行为	销售药监部门公布的禁售医疗器械	销售国家或省级药品监督管理部门公布的禁售、停止经营医疗器械	严重违法
37		产品存在重大安全隐患	产品不符合强制性标准或不符合经注册或备案的产品技术要求；销售无合格证明文件、过期、失效、淘汰的医疗器械；销售疑似仿冒他人商标、包装、装潢和企业名称的医疗器械	严重违法
38		经营者被吊销许可证或责令停产停业	医疗器械经营许可证或备案凭证被吊销、撤销、注销，或被责令停产停业后仍继续销售	严重违法
39		涉嫌犯罪	涉嫌生产、销售伪劣产品罪等刑事犯罪（被公安机关立案侦查、提起公诉或判决）	严重违法
40		其他依法应立即停止服务的严重违法行为	其他依法应立即停止提供网络交易服务的严重违法行为	

2. 处罚管理办法

违规程度	违规频次	处罚类型				
		优惠券活动	账期权益 (参照下图账期档位)	返佣活动	保证金扣罚	新开敏感类目
轻度违规	1次	停发30天	/	/	/	/
	2次(记为1次中度违规)	记为1次中度违规，参照下述1次中度违规处罚规则				
	3次	在1次中度违规处罚基础上叠加1次轻度违规				
	4次(记为2次中度违规)	记为2次中度违规，参照下述2次中度违规处罚规则				
	5次	在2次中度违规处罚基础上叠加1次轻度违规				
	6次(记为3次中度违规)	记为3次中度违规，参照下述3次中度违规处罚规则				
中度违规	1次	停发60天	60天内不允许申请账期调整； (如本身为最后一档则无需账期处罚)	/	/	/
	2次(记为1次严重违规)	记为1次严重违规，参照下述1次严重违规处罚规则				
	3次	在1次严重违规处罚基础上叠加1次中度违规				
	4次(记为2次严重违规)	记为2次严重违规，参照下述2次严重违规处罚规则				
	5次	在2次严重违规处罚基础上叠加1次中度违规				
	6次(记为3次严重违规)	记为3次严重违规，参照下述3次严重违规处罚规则				
严重违法	1次	停发90天	账期后推1档位，且90天内不允许申请账期调整;账期权益参照下图 (如本身为最后一档则无需账期处罚)	半年内不得参与返佣活动	扣除3000 (保证金不足下发缴费单补缴)	自违规之日起半年内不允许新开敏感类目 (例如补肾、成人等持续更新)
	2次	停发365天	账期后推2档位，且一年内不允许申请账期调整;账期权益参照下图 (如本身为最后一档则无需账期处罚)	1年内不得参与返佣活动	扣除10000 (保证金不足下发缴费单补缴)	自违规之日起1年内不允许新开敏感类目 (例如补肾、成人等持续更新)
	3次 (群心健康商城有权冻结店铺资金，包括货款、保证金等，并有权执行店铺清退)	永久不得参与平台补贴活动	账期后推3档位，且永久不允许申请账期调整;账期权益参照下图 (如本身为最后一档则无需账期处罚)	永久不得参与返佣活动	扣除20000 (保证金不足下发缴费单补缴)	自违规之日起永久不允许新开敏感类目 (例如补肾、成人等持续更新)

3. 账期档位

第一档账期	第二档账期	第三档账期	基础账期
T+1	T+3	T+5	T+7

第五章、商家申请闭店退保说明

1. 邮件报备给平台对接人申请闭店，运营从后台发起闭店申请邮件模板： 邮件名称：【标明主体名称 +退店申请】如【XXX 健康退店申请】。
2. 邮件内容：a 主体 b 店铺名称 c 申请退店原因 d 加盖公章的退店申请说明（并上传到附件） 发给 qunxinjk@163.com，闭店说明文档联系商务咨询。
3. 30 天后，运营确认无未完结订单、客服确认无未完结售后/客诉后，可在后台操作允许商家自主发起退款。
4. 保证金退款时效：月末倒数第二个工作日-月初前五个工作日为财务对账日，无法支持退款，退款将顺延在对账期结束后第一天退款，月中退款时效约 7 个自然日完成。

第五章附则

1. 群心健康商城可根据运营情况随时调整本规则并以公告的形式向商家公示。
2. 商家如发生上述违规情形以外的违规或违法行为，或商家违规行为导致媒体曝光、行政监管、消费者投诉的重大舆情事件，群心健康商城有权进行处理，并要求商家承担违约责任。群心健康商城有权结合实际情形及违规程度，对商家采取必要的临时管控，处理手段包括但不限于：在原保证金扣除基础上加扣保证金 10000、并追加提升保证金额度 10 万、全店商品下架至少 30 天、冻结账款至少 30 天、30 天后视整改情况和报告由平台通知是否恢复正常经营。