

# 恶意骚扰解读及处理细则

## 一、适用范围

为了维护平台健康有序的市场秩序，制止恶意骚扰的行为，提升会员的用户体验，特制订本规则。

## 二、规则定义

指商家频繁采取恶劣手段骚扰会员，影响买家正常生活或妨害买家合法权益的行为。如要求买家给好评或者因纠纷等原因谩骂买家；包括但不限于通过电话、短信、阿里旺旺、腾讯QQ、留言、邮件等方式频繁联系买家并影响买家正常生活的行为。

恶意骚扰严重行为包括但不限于以下：

1) 文字中出现谩骂词汇（如fuck、suck之类）、威胁、诅咒，种族歧视性言语、宗教或人身攻击等其他恶意行为，影响买家身心及正常生活；

恶意骚扰特别严重行为包括但不限于以下：

2) 骚扰的范围大，影响面广，对平台安全，声誉造成或可能造成严重影响的行为；

3) 采取极端手段或工具骚扰用户，严重影响买家正常生活，给买家身心造成极大伤害，包括但不限于向会员邮寄让人产生反感或侮辱性/威胁性物品的、将买家的私人电话、地址、姓名、购买记录等信息发布到网上等；

## 三、规则解读

（一）商家恶意骚扰顾客，联系方式从何而来？

这里的联系方式包括但不限于电话号码、QQ、邮箱账号等通讯信息，商家获取的这些联系方式主要有以下途径：

- 商家利用顾客与之达成交易的订单信息中的联系方式；
- 商家未与顾客达成交易，但是在和顾客的聊天过程中获取到相关的联系方式；
- 其他渠道获取的联系方式。

（二）“顾客”包括哪些人员？

顾客包括买家及其他利益相关人员，包括账号所有人、收货人、付款人或者前述人员的亲属、朋友。

（三）如何理解“垃圾信息”？

所谓“垃圾信息”，是指对顾客无用、甚至有害的信息或其传播会给社会带来负面影响的信息。

## 四、处罚

违规行为	处罚措施
一般违规	2分/次
严重违规	12分/次
特别严重	48分/次

注：禁止在任何情况下辱骂买家；（性质恶劣的将永久停封商家权限如遇到买家发生辱骂行为，请及时联系管理介入）。

本规范于2023年7月27日更新公示，并于2023年8月3日正式生效实施。