

农查查平台消费者权益举措说明

尊敬的农查查消费者：

为保障您的购物体验与合法权益，农查查平台依据《农查查商家客户服务管理规则》（以下简称“规则”）建立了系统的消费者权益保护机制。现将平台为您提供的主要权益保障举措说明如下：

一、核心原则

平台致力于通过规范商家服务行为，为您提供高质量、可信赖的购物环境。商家必须遵守平台规则，履行对您的各项服务承诺。

二、为您提供的主要权益保障举措

1. 沟通与响应权益保障

- 及时响应权：**您在工作日及周末的每日 8:00 至 23:00 间发起的咨询，商家客服应在 **3 分钟内** 予以回复。
- 文明沟通权：**商家客服不得使用任何带有人身攻击、侮辱、谩骂性质的不文明用语，不得对您进行任何形式的诽谤或诋毁。
- 免受骚扰权：**商家不得通过任何方式对您实施骚扰，包括但不限于发送垃圾信息、频繁联系、侮辱威胁，或在深夜、凌晨等不适宜时间多次联系。
- 信息纯净权：**沟通中，商家不得向您发送非农查查的第三方链接、广告、联系方式等无关或可能风险的信息。

2. 交易与售后权益保障

- 承诺履行保障：**商家必须按照与您约定的时间、方式、标准（如包邮、指定快递）进行发货，并确保商品与描述一致。
- 积极售后处理：**当您发起售后申请或提出投诉时，商家必须积极、快速地与您沟通，不得推脱、消极应对或提供错误信息。双方协商一致的方案，商家必须履行。

- **反欺诈保障：**禁止商家在服务过程中存在任何欺骗、误导行为，包括提供虚假信息、设置不合理的售后门槛（如强制好评）、骗取费用不发货等。
- **正品保障：**商家不得使用“高仿”、“非正品”等暗示商品为假货的表述，确保商品描述的真实性。

3. 信息与隐私安全保障

- **隐私严格保护：**商家严禁公开披露您的任何个人信息，包括姓名、电话、地址、沟通记录等。
- **禁止信息滥用：**商家不得利用您的信息实施线下骚扰、邮寄令人反感的物品、恶意下单等任何侵害您权益的行为。此条款为平台重点保护领域，违者将面临高额赔付。

4. 权益受损时的平台支持

当商家违反上述规则，损害您的权益时，平台将根据违规情节，为您提供以下支持：

- **经济赔付：**对于商家客服态度恶劣（如辱骂、骚扰）、服务欺诈（如虚假承诺、误导）、严重侵害隐私等行为，平台有权强制商家向您支付赔付金（金额视违规情节而定，最高可达 2000 元），并以无门槛现金券形式发放给您。
- **订单处理支持：**平台有权根据情况，支持您的订单进行退款（全部或部分）。
- **商家惩戒：**平台将对违规商家采取多项处理措施，包括但不限于：商品下架、禁售、搜索降权；店铺功能限制（如禁止上新、关闭客服工具）；扣除保证金；直至解除合作、关闭店铺。
- **考核与监督：**平台持续通过“消息回复率”、“客服投诉率”等指标考核商家服务质量，并对不达标店铺采取限制措施，从源头保障服务体验。

三、 您的行动指引

1. **优先沟通：**如遇问题，请首先通过农查查官方客服工具与商家沟通，并注意保存相关聊天记录。

2. **发起投诉:** 若商家服务不达标或沟通无效，您可在平台内针对订单或商家客服发起投诉，选择“商家客服态度差”等相关理由。
3. **联系平台客服:** 对于复杂纠纷或商家严重违规行为，您可随时联系农查查平台官方客服进行介入处理。
4. **警惕风险:** 请勿通过平台官方工具以外的渠道（如微信、QQ 等）与商家进行交易或沟通，以防脱离平台保护范围，造成财产及信息泄露风险。

农查查平台将严格按照规则，监督商家履行服务义务，坚决维护您的合法权益。感谢您对我们的信任与支持！

平台运营方：苏州邀久邀互联信息服务有限公司

规则生效日期：2025 年 9 月 5 日