

## 异议处理规则

### 总章

#### 1. 【特别提示】

该规则涉及到售后服务及交易纠纷处理的内容，买家和卖家均务必审慎阅读、充分理解规则的各项条款内容，特别是免除或者限制欧冶云商责任的条款、争议解决和法律适用条款。除非买家和卖家已阅读并接受本规则的所有条款，否则无权使用欧冶平台（下称“平台”）服务或通过平台销售或采购商品。买家、卖家使用平台即视为已充分理解并同意接受本规则的约束。

#### 2. 【定义】

除本规则另有规定外，本规则中提及的术语应当与《平台规则总则》中定义了的术语具有相同的含义。

#### 3. 【免责声明】

3.1 买卖双方充分理解并同意：在直营模式下，欧冶云商并不介入买家和卖家直接达成的买卖合同关系，任何买卖关系项下产生的争议，买家应直接向卖家主张权利，并由卖家承担其相对应的法律责任。卖家有义务负责处理买家与其之间交易纠纷的解决；

3.2 买卖双方充分理解并同意：在商城模式下，欧冶云商虽参与了买卖关系，但其行为本质是将卖家提供的产品信息集中于欧冶平台供买家查询，平台根据买家的需求接受买家的委托，向卖家采购商品同时，瞬时完成向买家出售的行为，并收取一定交易服务费。就该等背靠背商品买卖关系本身，欧冶云商不独自享有标的商品的选择权、处置权和定价权，不属于传统意义上的经销商。卖家应当独立地为其提供的商品信息本身的时效性、有效性、真实性、合法性和准确性等，以及商品本身的适售品质、适用于特定用途性或非侵权性等承担法律责任。平台无法就卖家提供的产品（无论是产品信息本身的时效性、有效性、真实性、合法性和准确性等，以及商品本身的适售品质、适用于特定用途性或非侵权性）以及卖家的履约情况在任何方面作任何明示或暗示的陈述与保证。买家必须经独立查询、自主判断后，再自行决定是否需要由欧冶云商向卖家进行采购，并承担由此产生的全部责任。如因卖家销售的商品给欧冶云商造成任何损失的（包括但不限于买家就卖家销售的商品向欧冶云商主张的损失），应当就该等损失向欧冶云商作出同等金额和同等程度的赔偿，并且有义务配合欧冶平台处理买家与卖家之间交易纠纷的解决。对买家采购的商品，欧冶云商不与卖家或任何第三方承担连带责任，但欧冶平台有权且承诺将尽力协助买家向卖家协调处理纠纷的解决。

### 第一章 产品售后异议

## 第一节 定义和范围

### 4. 【产品售后异议定义或范围】

若买家所购商品与买卖合同、卖家挂货信息以及供货技术标准(含供货技术协议)存在不符,包括但不限于化学成分、几何尺寸、表面质量、机械性能、金相组织、产品包装等方面不相符,或出现重量短缺、错发货、商品破损等问题的,买家都可以提出产品售后异议。产品交易合同未生效、卖家无货或没有交货等买家未实际提到货物的情况不属于产品售后异议范畴。

## 第二节 异议处理流程

### 5. 【直营模式下异议处理流程】

直营模式下,买家直接联系卖家处理售后异议,买卖双方自行协商处理,平台不参与。除非买家或卖家单独购买了平台““欧冶售后””服务产品(见第二章),平台根据约定的服务内容开展相应售后服务。

### 6. 【商城模式下异议处理流程】

商城模式下,出现产品售后异议,买家应通过平台提出产品售后异议,具体流程如下:

**6.1 异议提报和立项:** (1) 买家向平台提出产品售后异议申请并按平台要求提供质保书、照片(标签、缺陷)、申诉说明(必须阐述具体不满足合同或技术标准的哪一条款,例如板形、规格不符异议须提供相关数据并附实物测量照片)、联系人、联系电话、货物所在地等相关证明材料后,平台一般在2个工作日内对买家的异议申请进行初步审核,审核通过的,予以立项;买家提出的异议申请不完整、不完善、不真实或被平台单方认定为不符合其售后异议立项标准的,平台有权驳回买家的申请并说明理由。(2) 对于已开包、包装遗失或者无法恢复原包装难以进行二次销售的,以及实物已加工导致规格、数量改变的,不接受退货申诉申请。

### 6.2 异议处理职责及基本要求

产品售后异议分两类,即“欧冶售后”和非“欧冶售后”。异议受理后,若属于“欧冶售后”的异议,详见第二章第一节;若属于非“欧冶售后”的异议,职责和基本要求如下:

(1) 平台负责接收产品异议信息并及时受理符合要求的异议,异议由卖家全权处理,并承担相应责任,不得以任何理由向平台推卸责任。(2) 卖家应有专门售后联系人,提供有效的联系方式(手机号),用于接收平台异议受理后发出的提示信息,并作为申诉处理的联系方式发送给买家,便于买家直接联系,必要时也便于平台异议处理部门联系。(3) 卖家在接收到通知短信后,应在3个工作日内主动与买家取得联系。对于协商一致退货退款撤单的异议,应在达成一致意

见后的3个工作日内处理完毕，且卖家退款后，平台向卖家退货并完成货权转移；其他异议应在20个工作日内处理完毕。（4）出现异议纠纷时，卖家需配合平台调查；对于不符合挂货要求的，平台保留采取进一步措施的权利，包括但不限于强制撤单、退货退款处理等。（5）出现异议方面的法律诉讼时，卖家必须积极配合平台并妥善解决，否则平台保留采取进一步措施的权利，包括但不限于下架产品、关闭店铺、追溯理赔等。

## 6.3 和解协议

### 6.3.1 和解协议达成

- 1) 卖家接收到短信等信息提示后，有义务及时主动联系买家协商处理，尽快与买家达成和解协议；
- 2) 买家需及时关注提交质量异议的处理进度。当卖家提交理赔方案后，若买家未在5个工作日内确认，欧冶平台将对该质量异议做自动驳回处理；若买家认为尚未处理结束，可再次提交质量异议申请；但对被平台合理驳回3次及以上的，买家仍然以同一理由投诉的可以终止受理。

### 6.3.2 和解协议未能达成

- 1) 和解协议超过20个工作日仍未达成和解，且平台认为卖家存在故意拖延、需处理而不处理或不主动作为等情况时，经告知并确认卖家仍未按时处理的，将视拖延周期程度采取逐步扣除履约分的措施，直到履约分全部扣除完毕。扣分规则具体见《卖家评级规则》；
- 2) 凡卖家无明显过错，买卖双方就处理方案无法达成协议的，经平台3次及以上介入协调仍无法结案的，平台可对异议做关闭处理，上述分歧由买卖双方线下自行协商解决。

## 6.4 和解协议的履行

若异议处理方式为退款退货的，在签订和解协议后，

- 1) 买家向平台退货并完成货物所有权转移，买家向平台和卖家提供货物所有权转让证明，如平台已向买家开具销售发票的，货物所有权转移后，买家向平台发出红字通知单，平台收到红字通知单后开具红字发票并退款至买家账号内；如平台未向买家开具销售发票的，货物所有权转移后，平台退款至买家账号；
- 2) 对于卖家已向平台开具销售发票的，则平台会向卖家发出红字通知单，卖家应当根据红字通知单的要求开具红字发票给平台，纸质发票还需寄送发票原件给平台，同时应当根据要求退款至平台指定账号；对于卖家未向平台开具销售发票的，卖家应当直接退款至平台指定账号；在收到卖家退款后5个工作日内，基于买家向平台退货并完成货物所有权转移登记的，平台向卖家退货并完成货物所有权转移登记。

若异议处理方式为不撤单/赔款的，在签订和解协议后，除了退货和货权转移之外，其余参照上述处理方式为“退货退款”的相关要求。

**6.5 和解协议的不当或瑕疵履行：**若在履行和解协议过程中，平台合理判定买家或卖家在和解协议签订、货物所有权转移、收货确认、财务票据处理等相关和解

协议履行过程中未完全按照本规则或和解协议的约定履行和解协议，平台有权对买家或卖家进行处罚，处罚形式包括但不限于：降级、变更卖家收款模式、冻结账号等。如造成平台损失的，平台有权在买家或卖家在通过平台产生的任何一笔或多笔收益或在平台的账户余额中抵扣该等损失，如该等抵扣不足以弥补平台损失的，平台有权就不足部分继续向买家或卖家追偿。

**6.6 异议终结：**买家和卖家达成并履行完毕和解协议后，该次售后异议终结，售后异议终结后，买家不得就相同的异议再次提出任何权利主张，包括但不限于向平台或卖家再次提出相同的异议申请，或者就本次纠纷另行申诉。

## 第二章 “欧冶售后” 服务

### 第一节 “欧冶售后” 服务

#### 7. 【“欧冶售后” 服务简介】

服务类型	业务名称	服务内容	异议流程	收费内容及标准	使用范围
欧冶售后 1.0	委托理赔	£ 勘查；£ 检测；£ 商谈；R 理赔；	卖家现场勘查、与买家商定理赔方案，平台根据理赔方案即时理赔给买家。	理赔金	上年度异议平均周期超过 20 个工作日的钢厂及具有一定销售规模的卖家
欧冶售后 2.0	委托勘查	R 勘查；R 检测；R 商谈；£ 理赔；	平台进行现场勘查、检测，及初步定损，出具异议处理报告给卖家，卖家与买家商定理赔方案并完成理赔。	技术服务费	上年度异议平均周期超过 20 个工作日的贸易商类卖家
欧冶售后 3.0	全委托	R 勘查；R 检测；R 商谈；R 理赔；	平台负责卖家异议的全流程处理。	技术服务费+理赔金	具有一定销售规模的卖家

注：

技术服务费：收费标准根据上一年的卖家的年销售量和品种有所差别。

理赔金：按历年卖家吨钢理赔值个位取整收取。

收费方式：服务费（包括技术服务费）、理赔金，均在卖家售价基础上加价收取。

勘查：对实物缺陷程度和数量进行现场确认。

检测：对材料进行相关检测或缺陷成因检测分析，出具第三方检测报告。

商谈：根据现场勘查情况或检测结果，对照相应产品标准，与买家进行理赔商谈或技术指导。

理赔：欧冶平台直接理赔给买家。

## 第二节 “欧冶售后”服务加入和退出

### 8. 【加入“欧冶售后”】

#### 8.1 卖家主动加入“欧冶售后”

有意参加“欧冶售后”服务的卖家，可与平台售后部门联系，售后部门将安排与卖家沟通售后服务定制事宜，签订相应的委托或授权服务协议。加入“欧冶售后”的卖家，其异议处理周期由平台管控，卖家不再因为异议周期一旦超期被扣除履约分；

#### 8.2 平台有条件地将卖家（钢厂类）纳入“欧冶售后”服务机制

上一年度异议平均处理周期大于等于 20 个工作日的卖家，平台发通知函告知卖家，直接纳入欧冶售后 1.0，若卖家需要加入欧冶售后 3.0 的，可及时提出；

#### 8.3 平台有条件地将卖家（贸易商类）纳入“欧冶售后”服务机制

1) 根据《卖家评级规则》，当卖家履约分被平台系统自动扣除达到 30 分时，若卖家申请重新取得挂货资格，除将前期异议处理完结，还需要加入欧冶售后 2.0 或欧冶售后 3.0，并缴纳保证金。

2) 根据《卖家评级规则》，当卖家存在货不规范、虚假挂货或不配合平台异议处理等情况，被平台售后部门发函扣除履约分达到 30 分时，若卖家申请重新取得挂货资格，除了规范挂货、消除不良影响或将前期异议处理完结，需要加入欧冶售后 2.0，并缴纳保证金。

3) 上一年度异议平均处理周期大于等于 20 个工作日的卖家，平台发通知函告知卖家，直接纳入欧冶售后 2.0，若卖家需要加入欧冶售后 3.0 的，可及时提出。

### 9. 【退出“欧冶售后”】

9.1 卖家自主加入“欧冶售后”的，协议期满要求退出的，可向平台售后部门发出申请退出函件，售后部门将在 5 个工作日内办理退出流程，相应超期免扣履约分的权利同时被取消；

9.2 由于异议处理超期被平台系统自动扣除履约分的，卖家在加入“欧冶售后”2 年期满后才能申请办理退出“欧冶售后”，相应异议超期免扣履约分的权利同时被取消；

9.3 由于挂货不规范、不配合平台异议处理被平台发函告知扣除履约分的，卖家在加入“欧冶售后”3 年期满后才能申请退出办理“欧冶售后”；

9.4 由于异议周期较长被强制纳入“欧冶售后”的，一般满一年自动退出“欧冶售后”，相应异议超期免扣履约分权利同时被取消。

## 第三章 售后异议处理通用约定

### 第一节 基本原则

10. 异议处理依据为《中华人民共和国产品质量法》、供货标准或技术协议、合同约定及平台规则。

11. 欧冶平台作为第三方电商平台，对于非“欧冶售后”的异议，需积极协助买家向卖家提起异议相关事宜，异议处理以卖家与买家达成处理结果为准，平台不承担货物损失的连带责任，如买卖双方达不成协议的可依法向宝山区人民法院提起诉讼处理。

12. 异议处理应本着损失最小化原则，买家因卖家非故意行为导致违约而主张的损失应当以直接损失为限；损失承担方的认定按照责任原则处理，谁有责谁承担。

### 第二节 异议提报时效

13. 产品自平台售出 2 年内（以订单生成日期为准）接受异议申请，超过 2 年的不再接受异议申请；

14. 买家应尽到及时验收义务，对合同信息与质保信息、标签信息不符的，以及原库包装破损等外观明显可见的情况，自订单生效之日起 30 天内接受异议申请，超过 30 天的不再接受异议申请（贸易商类卖家虚假挂货或钢厂同意处理的情况除外）；

15. 锈蚀问题，正常情况下常规包装自制造日期之日起 6 个月内接受异议申请，超过 6 个月的不再接受异议申请；

16. 性能由于有时效性，已过性能时效期的不接受异议申请，但卖家产品售出时已过时效的，应由卖家负责处理。

### 第三节 商品的接收

17. 买家在接收商品时应当：

17.1 在原仓库对商品的包装、外观、件数、标签/喷码等进行检查、核对；

17.2 对商品和商品附带产品质量文件（产品质保书、质量说明书等）的完整性与准确性进行检查，核对所接收的商品与买卖合同、平台规则、产品质量文件等文件是否一致；对合同、标签、产品质量文件信息一致性的确认，应在订单生效后的 30 天内完成；若不一致应立即提出异议（不提货），若发生移库后才发现的与合同、标签、质保书不符的，如退货产生的运费由买家承担。超过 30 天的，平台不受理此类异议；

17.3 买家若对所接收商品在原仓库发生外观可见的包装、品质等异议，例如锈蚀、磕碰伤、卷变形等存在异议，在订单生效后 30 天内提货的，应在提货当日提出异议；订单生效后超过 30 天未提出异议的，即视为放弃对平台及卖家追溯上述问题的权利；

17.4 涉及化学成分、力学性能、表面质量、几何尺寸等内在质量异议期限以产品相关质保书为准，但买家需明确所购商品的技术标准及商品用途，对于非正常产品不得用于锅炉压力容器、压力管道、建筑结构等涉及安全的用途；

17.5 涉及计量问题，一旦发现应及时终止开卷、加工，保留标签、原卷实物并通过欧冶平台提交异议，如因开包加工造成无法核实和追溯的不予处理。卖家计量方式凡不作特殊约定的，对于板状交货的，按理论计重；对于卷状交货的，按实称计重；具体以钢厂解释为准；

17.6 如买卖双方对商品的接收和验货期另有书面约定的，以双方的书面约定为准。

#### 第四节 性能时效、锈蚀、外观等质量异议

18. 凡卖家（包括钢厂和贸易商）上挂商品时，有关性能时效及锈蚀已超出标准或协议所规定的相应保质期的，以及质保期剩余时间在一个月内的，卖家应该事先到向买家告知的义务，在挂货信息上予以明示。否则若由此产生上述相关质量问题，卖家应就其疏忽或故意隐瞒实情而承担相应的理赔责任。

19. 凡卖家故意隐瞒或虽非故意但被确认属于实物销售前已存在锈蚀情况的，即使卖家上挂资源标注为简包装，卖家仍应受理锈蚀异议（除卖家合同已明确标注实物已存在锈蚀情况）。

20. 除本规则另有所述，商品在原仓库未发生转移的，且不能认定为卖家售出前已经存在锈蚀、外观问题的，买家应向原仓库提出关于商品锈蚀（非生产制造原因）、外观（磕碰伤、卷变形等）的质量异议，而不应向平台或卖家提出；若经买卖双方沟通，卖家同意承担损失责任的，买家可通过平台走正常异议流程。

21. 对于已发生移库，同时交接双方有明确的交接记录、佐证等证明，且卖家或仓库书面承诺承担理赔责任的，买家可通过平台提交关于商品锈蚀、外观（磕碰伤、卷变形等）的质量异议，走正常异议流程。

22. 凡上挂资源（特别是标注为简包装的资源），用户需注意防范实物可能存在锈蚀的风险，平台不受理超出包装相应防护能力的锈蚀异议。

23. 凡买家自提出现的仓储及运输缺陷（包括但不限于摩擦黑斑、硌伤等），应自行与承运单位协商解决，欧冶云商不承担相关的售后责任。

#### 第五节 其他

24. 买家若将原卷拆包或者上机开卷，一旦发现表面划伤（含挫伤）、压痕等共性缺陷的，应及时终止开卷、加工，保留标签、外包装、原卷实物并通过欧冶平台提交异议。若因标签、外包装遗失，导致商品身份信息无法确认的，平台不受

理相关异议；若因商品已加工，处于非原卷状态，导致缺陷原因无法追溯、缺陷责任无法判定的，平台不受理相关异议。

## 第四章 附则

### 25. 【通知】

欧冶方可以通过电子邮件、手机短信、传真、APP 推送、欧冶平台即时通讯工具的方式向用户在平台注册时提供的电子邮件地址、手机号码、传真号进行通知。通过电子邮件、手机短信、APP 推送、欧冶平台即时通讯工具方式进行通知，送达时间以相关电子邮件、手机短信、推送或通讯内容在欧冶方系统中记载的发出时间为准；通过传真方式进行通知，送达时间为相关传真的发出时间。

同时，欧冶方也有权通过平台以公告的方式通知用户与任何平台项下产品或服务有关的任何事宜，用户有义务不时关注平台的公告信息。公告或通知与本协议不一致的，以公告或通知的内容为准。

### 26. 【违规】

当平台用户违反本规则，破坏平台交易秩序或对平台经营管理造成不利影响的，平台用户理解并确认，平台有权对平台用户采取包括但不限于限制开票、评级降级、冻结账号等措施，若造成平台造成损失的，平台有权向平台用户追索。

### 27. 【保密】

平台用户向欧冶云商承诺，其或其雇员、代理或顾问将对因任何在平台交易项下而收到或接触到的信息严格保密，前述信息包括任何特定交易项下的商业条款和条件、促成交易和履行交易的任何沟通以及其他与交易有关的信息；平台用户在今后的任何时候均不会使用、泄露或透露给任何人该等信息并应尽最大努力防止任何此类信息的发布或泄露。但前述限制不适用于平台用户因法律、监管机构或政府主体要求而做出的任何披露或为获得建议而向任何专业顾问所做出的任何披露，也不适用于非因欧冶云商或平台用户对本条的违反而进入公共领域的任何信息。

### 28. 【电子印章】

平台有权要求符合条件的平台用户在特定交易下使用电子印章的形式签署该交易项下的合同，平台用户同意并在该合同上加盖电子印章的，视为平台用户对该合同的妥为签署，加盖电子印章的电子合同与加盖实物印章的纸质合同具有同等法律效力，平台用户不得因其采用电子印章的形式而否定其签署的合同的法律效力。

### 29. 【排除不利于起草方的解释原则】

本规则应以字面意思进行解释。在法律法规允许的范围内，以不利于起草方的解释排除歧义的原则在解释本规则时不被采用。

### 30. 【权利可累计性；放弃】

本协议项下双方所享有的权利是可累计的并且所涉主体均可按照其认为适当的频率行使其权利。除非明示放弃或书面变更，本协议项下任一方所享有的权利不

可被放弃或者改变。针对前述权利的任何不行使或者延迟行使均不应被视为对该权利或其他权利的放弃或者变更。针对前述权利的任何瑕疵行使和部分行使均不应排除对该等权利或其他权利的进一步或者其他行使。任何一方的任何作为、行为或者谈判均不得以任何方式阻碍该方行使任何此类权利或构成任何此类权利的中止或变更。

### 31. 【转让】

平台用户知悉并同意，欧冶云商可以将与根据买家在平台上确立的采购请求向卖家采购商品再向买家出售相关的部分的权利与义务转让给欧冶云商的关联公司履行（但与欧冶平台管理和运营相关的权利与义务依然由欧冶云商保留），而无需卖家的事先同意。

### 32 【可分割性】

如果本规则项下任何一项或者多项条款因任何原因被认定为无效或不可执行，该一项或多项条款应被视为与本规则项下的其他规定内容相分割，并且前述无效或不可执行的条款在任何情况下均不应对本规则项下其他条款的效力和执行力产生影响，也不得影响本规则所涉任何一方所享有的权利。在法律允许的范围内，本规则所涉任何一方特此放弃适用任何使得本规则任何规定在任何方面无效或不可执行的任何法律规定的权利。

### 33. 【法律适用及争议解决】

本规则的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国法律（不包括其法律适用法）。

平台用户和欧冶方因本规则产生的，或与本规则相关的任何纠纷或争议，首先应友好协商解决。协商不成的，有关方应当将纠纷或争议提交至欧冶云商股份有限公司企业注册所在地的人民法院通过诉讼的方式解决。

### 34. 【规则的生效与变更】

本规则于 2025 年 9 月 29 日公示，公示期为 7 日，公示期满后于 2025 年 10 月 6 日实施生效。在符合《电子商务法》或其他适用法律规定的公示要求或其他强制性要求的前提下，欧冶云商有权根据需要不时地重述、修改本规则，并以在欧冶平台公告的方式通知买家。如不同意相关变更的，平台用户必须立即停止任何使用平台的行为。平台用户继续使用平台的行为即构成平台用户对公告及所涉相关规则变更（无论该等规则是否以弹窗形式单独要求平台用户确认）的无条件确认与接受。变更生效后的本规则对该等规则变更生效前各方发生的行为或该等行为产生的法律后果均不具有溯及力。