

小芒平台配送签收问题纠纷处理判责标准

第一章 概述

1.1 目的及依据

为保障买卖双方交易顺利完成，提升消费者的到货体验，降低因商品签收问题产生的纠纷，特制定本规则。

1.2 适用范围

本规则适用于在小芒平台经营的商家。

1.3 定义

1.3.1 不可抗力因素：是指合同订立时不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。包括自然灾害，如台风、地震、洪水、冰雹；政府行为，如征收、征用；社会异常事件，如罢工、骚乱等。

1.3.2 另行约定：指商家通过详情页等方式与消费者另行约定发货时间的情形。

第二章 争议受理

出现以下情形的，小芒不予受理此类纠纷，建议买卖双方自行协商处理，或通过司法途径等向相对方主张权利：

2.1.1 因不可抗力因素，物流无法在规定/约定时限内送达的；

2.1.2 消费者投诉的配送签收纠纷问题超过以下平台规定的反馈时效的。

纠纷情形	消费者反馈时效
签收后商品存在表面不一致、少错件/少赠品问题	48 小时内反馈
显示签收实际未收到货	最长 60 天内反馈

第三章 配送签收规范

3.2 收货信息

3.2.1 消费者需确保订单中填写的收件信息真实、详细、准确、有效。消费者提供的收件信息错误导致商家发货后无法送达的，由消费者承担该责任限度内的不利后果（如退回运费、生鲜商品损失等）。

3.2.2 消费者只填写了收货地址，但没有填写收货人或填写的收货人信息不准确，商品在收货地址被签收的，该签收视为消费者本人签收。

3.2.3 收货人可以本人签收商品或委托他人代为签收商品，收货人委托他人代收的行为视为收货人本人签收。

3.3 验收商品

收货人签收商品时，应当对商品进行验收。如签收后发现表面不一致，应于签收后 48 小时内（平台另有规定除外）反馈，并提供有效凭证证明存在表面不一致情形的，商家应支持消费者退款（包括消费者拒绝签收的）、换货、补发或退货退款要求。对于不能在签收商品时验收产生争议的，如商品存在质量问题等，具体处理原则参见[《小芒平台商品质量问题纠纷处理判责标准》](#)。

注：“表面一致”：是指凭肉眼即可判断所收到的商品表面状况良好且与商品页面描述相符，表面一致的判断范围包括但不限于货物的形状、大小、数量、重量等。

3.4 拒收

3.4.1 商家按照约定发货后，收货人有收货的义务。收货人无正当理由拒绝签收商品的，如商品为不支持 7 天无理由退货且性质不适宜拒签（性质不宜拒签商品包括但不限于：1、消费者定做定制类商品；2、鲜活易腐类商品；3、大件商品）的商品，则商品返回后，商家有权要求消费者承担商品拒签产生的相应运费和商品毁损、灭失的损失，且交易支持打款商家处理；如商品为支持 7 天无理由退货且商品不会因拒签产生商品损毁、灭失的，则相应运费由消费者承担（商品为包邮的，消费者承担商品退回运费；商品为不包邮的，消费者承担往返运费）。

3.4.2 收货人拒绝签收商品后，商家应当及时联系承运人取回商品。因商家怠于取回商品所产生的额外运费、保管费等费用由商家自行承担。

3.4.3 消费者拒收商品且商品物流跟踪信息显示已退回商家的，商家应在 24 小时内为消费者审核处理退款，如商家驳回消费者的退款申请，应提供合理解释说明。

第四章 争议判责及处理

若买卖双方就配送签收问题产生纠纷，申请小芒介入的，小芒将根据本规范内容进行判定，如商家违反本规则或举证内容无效，将判定商家责任。并按如下原则处理：

4.1 拣货超时纠纷

4.1.1 拣货超时，是指因商家拣货时间违反商家与小芒约定的时间，损害消费者权益的行为。

4.1.2 当小芒介入判定订单延误是因拣货超时造成的，小芒将判定商家责任，涉及消费者提出赔付申请的，由此产生的费用将由商家承担。

4.2 配送延迟纠纷

4.2.1 配送延迟，是指商家未在约定或规定的时间内完成订单妥投，因此损害了消费者权益的行为。

4.2.2 当订单发生配送延迟情形时，消费者要求取消订单的，对于自配送商家，由自配送商家的配送员将商品送回至商家处；对于同城速配商家，若商家同意取回订单对应商品的，将由骑手将商品送回至商家处。

4.3 签收后商品异常纠纷

如消费者签收后发现商品存在表面不一致、少错件、少赠品问题的，消费者需在 48 小时内提供有效凭证，如商品照片、签收时相关证明等。消费者有效举证的，商家应提供商品无误的证明，如发货清单、视频、证明商品未少错件的物流公章证明、发货时称重照片等，以便核实。

- 签收后表面不一致：按照 3.3 条处理。如交易产生退换货，商品退回至商家处时，商家签收商品后对于商品表面一致的问题有异议或由于商品表面不一致问题拒绝签收的，商家需要对商品存在表面不一致的情形承担举证责任。如商家签收消费者退回商品无异议的，应尽快为消费者进行补发、退款等。
- 签收后商品少错件、少赠品：如商家无法举证或证据不足，则判定商家责任。消费者要求补发或换货的，商家应自小芒判责时起 24 小时内为消费者补发、换货并提供发货快递单号，若消费者无法在 48 小时内查询到订单的快递公司揽件信息，小芒将判定商家延迟发货且平台有权下架商品；如双方另行协商一致的，以协商一致时间为准。

4.4 显示签收实际未收到货纠纷

如消费者表示商品显示签收实际未收到货申请小芒介入，经小芒调查后发现属于提前妥投或配送错误的，若消费者同意继续发货的，配送员需继续完成订单配送。针对自配送商家，小芒将认定是商家责任，若消费者主张退货退款，商家应配合消费者完成退货退款的处理，若消费者提出赔付申请，由此产生的费用由商家承担；针对同城速配商家，小芒将认定是骑士责任，若消费者主张退货退款或提出赔付申请，由此产生的费用由同城速配所属公司承担。

如商家表示消费者已签收货物的，商家应提供物流问题原因、联系物流处理的结果或收货人已签收证明，证实消费者已收到货物。若商家无法提供有效证明证实消费者已收到货，或消费者对商家提供的凭证提出异议并可提供有效反举证的，小芒将判定为商家责任，消费者可申请退款或要求商家补发，商家应支持消费者退款、补发要求。如消费者在商品标注发货 7 天之外向小芒表示未收到货的，小芒有权不予受理，该纠纷由买卖双方自行协商解决。

4.5 以上判定商家责任部分，如消费者要求退款的，商家应在 2 个工作小时

(每天 9:00-21:00) 内为消费者审核处理退款。如商家超时未审核或无理由驳回消费者退款要求的，小芒有权对消费者先行赔付。

4.6 若消费者因商家违反本规则提出赔付申请的，由此产生的赔付费用将由商家自行承担。

第五章 附则

5.1 小芒平台商家的行为，发生在本管理标准生效之日以前的，适用当时的标准。发生在本管理标准生效之日以后的，适用本标准。

5.2 小芒可根据平台运营情况随时调整本管理规则并以公告的形式向商家公示；商家入驻小芒即表示接受小芒其后不时调整、颁布的管理规则。

5.3 商家应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。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，本规则已有规定的，适用于本规则。本规则尚无规定的，小芒有权酌情处理。但小芒对商家的处理不免除其应承担的法律责任。商家在小芒的任何行为，应同时遵守与小芒及其关联公司签订的各项协议。

5.4 本规则于2020年12月10日发布，于2020年12月15日生效。