

快手电商手册



快手，看见每一种生活

快手电商规则



快手，看见每一种生活

目录

入驻与审核

保证金相关

商品抽检

售后服务

违规处罚

1. 入驻与审核

入驻与审核-平台禁限售

为营造绿色健康的经营环境，保障消费者良好的购物体验，在商家入驻环节，平台对商家经营主体资质、经营许可资质、商品资质等准入资质和商品品质、商品信息的合规性审核，具体包括以下内容：

平台禁限售品类

禁售品

1.仿真枪、军警用品、危险武器类	2.易燃易爆，有毒化学品、毒品类
3.反动等破坏性信息类	4.色情低俗、催情用品类
5.涉及人身安全，隐私类	6.违法药品、医疗器械类
7.非法服务、票证类	8.野生保护动植物、器官及其制品、动物捕杀工具类
9.非法所得及非法用途软件、工具或设备类	10.未经允许违反国家行政法规或不适合交易的商品（伪造/变造货币、人民币及其衍生品、文物、军需/特供品等）
11.虚拟类（未经国家备案的网络游戏、游戏点卡、货币等）	12.其它风险类商品（非法传销、监管部门明令淘汰/停售/召回的、制假风险类等）

限售品（未开放类目）

1、保健品	2、药品（中西药、兽药）
3、医疗器械	4、农资类（农药、种子、化肥）
5、烟草及其周边、电子烟等相关制品	6、古董
7、票类、预付卡类（门票、电影票等）	8、通信运营商卡类、充值类产品（电话卡/流量卡、充值业务等）
9、其它暂未开放销售商品：跨境电商、畜牧养殖、房产/地产、汽车、机械设备、培训教育、保险、酒店/交通等出行虚拟服务类商品	

入驻与审核—资质

主体资质

依据《电子商务法》规定，商户在开店环节应提供完整有效且经营范围明确的主体资质信息（企业营业执照/个体工商户营业执照）。

行业资质

选择类目环节，根据系统提示上传相应许可证，其经营项目须包括所经营商品。资质审核通过后即可发布该类目商品，并按照《电子商务法》要求公示许可证资质；经营预包装食品类目，须提供食品经营许可。

入驻与审核-商品资质

商品资质/信息

根据商品属性及所在行业要求，部分商品发布环节需提交清晰、真实的商品资质文件，且所经营商品应与商品资质信息一致；

商户发布的商品信息须符合《广告法》要求，准确清楚地描述商品及服务的相关内容。法律、行政法规规定广告中需要明示的内容，应当显著、清晰表示。

知识产权证明：

CCC认证证书

婴幼儿配方乳粉

国产（进口）特殊/非特殊化妆品备案

报关单/入境检验检疫证明：

生鲜肉类商品需提供动物检疫合格证；

预包装食品商品需清晰展示食品标签；

2. 保证金相关

保证金缴纳与缴纳要求

保证金缴纳要求

保证金类型分为**店铺保证金**和**推广保证金**。如您经营快手小店，需要缴纳店铺保证金。如您发布其他三方平台商品，则需要缴纳推广保证金。**店铺保证金和推广保证金最低缴存标准：500元人民币**

平台有权每月根据店铺上个自然月的销售情况，对其店铺/推广保证金进行动态调整，调整标准如下：

上个自然月销售额 (x)	保证金标准
$x > 500,000$	30,000
$100,000 < x \leq 500,000$	5,000
$50,000 < x \leq 100,000$	3,000

保证金是指商户按照经营范围和开通的服务向快手平台缴纳的、用以保证其商品质量和服务质量的资金，用于商户出现违规情形时向用户、平台进行赔付、赔偿或其他违约责任损失，更好地为消费者提供交易保障。

保证金缴纳与缴纳要求

特殊类目保证金：

一级类目	二级类目	三级类目	保证金（单位：元）	产业带基地内保证金（单位：元）	备注
珠宝/钟表	玉石	翡翠原石	不开放	50000(邀请制)	翡翠原石为邀请制，暂不对外开放；
		翡翠成品	20000	5000	
		和田玉	20000	5000	
		玛瑙	10000	5000	
		其他玉石	10000	5000	
	宝石	彩色宝石	10000	5000	
		珍珠	10000	5000	
		其他宝石	10000	5000	

说明：

1. 以上展示仅包含特殊类目资费标准；

2. 其他未展示类目保证金以店铺保证金标准为准；

3. 快手平台保留根据市场环境变化调整类目结构、保证金、技术服务费费率的权利，具体类目资费以平台与快手签定的合同为准。

（表一）

保证金未及时缴纳，小店将受到如下影响

小黄车功能关闭；
商品上架功能关闭；
商品销售受限；
货款提现功能受限；
自店铺账户货款中划转相应金额予以补足；
及快手平台认为必要的其他限制；

关店退保证金

关店退保证金

对于即将关闭的小店，除在小店首页显著位置持续公示已满30天（《电子商务法》规定），还需要满足以下条件：

申请退店铺保证金小店内快手商品功能将关闭，或申请退推广保证金小店内其他平台商品功能将关闭。

小店内对应快手商品或其他平台商品已下架，且不存在待上架商品，确保不再发生新的交易。

小店内所有商品订单为交易完成或者交易关闭状态，且自最后一笔订单完成之次日起已满30天。

小店与消费者/其他第三方之间不存在正在处理的纠纷，包括但不限于下列情况：

消费者/其他第三方向快手平台投诉小店，平台正在介入处理过程中；

消费者/其他第三方向行政机关投诉、举报小店，正在处理过程中；

消费者/其他第三方已对商户提起诉讼/司法案件，正在处理过程中；

及其他以上相似情形。



符合小店退店规定条件的，可以在小店后台提交退店申请。平台将在收到申请后30天内进行审核，审核结果将在后台页面提示，具体结果以提示内容为准。

3. 商品抽检

商品抽检

为保障消费者的合法权益，维护快手电商的正常经营秩序，快手电商根据商品品质抽检的不同情形制定本规范。快手电商对商户的采取措施不免除其应尽的法律责任。

抽样

样品由快手指定人员以普通消费者身份在指定快手小店购买，并将收到的实际样品委托给国家认可的检测机构进行检测。

检测方

国家认定的具有CMA与CNAS资质的第三方质检机构。
版权/品牌权利人或其指定/授权的法人、个人或其他组织。

检测项目

商品抽检项目包括但不限于：
国家强制性标准/产品标准中要求的检测项目。
商品品牌及版权。
商品详情页面描述的内容。

4. 售后服务

售后服务管理

消费者在快手小店购买商家商品后，商家应当按照相关**国家法规、平台规则**为消费者提供**退货、换货或维修**等相应的服务。涉及主要法规《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》《中华人民共和国产品质量法》等

七天无理由

发货问题

运费问题

赠品问题

质量问题

禁发商品问题

描述不符

违背承诺

规则路径：规则中心-消费者保障-快手小店交易纠纷处理规则 <https://www.kwaishop.com/#/rules>

5. 违规管理

违规管理

为维护快手小店的正常经营秩序，保障快手小店用户的合法权益，实现商户的规范化运营，特根据国家法律法规规范，以及《快手小店用户注册协议》、《快手小店商户服务协议》和《快手小店总则》等相关协议和规则制定以下规则。

详情可参考-快手电商规则中心《快手小店商品推广管理规则》

<https://www.kwaishop.com/rules?id=0qCswZljU2>

违规管理—如何避免违规（直播违规）

严重违规（A类违规）

违反A类规定的用户，将永久封禁直播，乃至封禁联号，且快手平台有权冻结违规账户中未提现礼物收益。

严重违规行为是指涉政、涉黄、恶意违规等严重扰乱平台秩序的行为：

例如：展示传播淫秽色情内容、展示或销售管制物品、销售毒品、违禁药品、**赌博或与涉赌**相关的任何活动、危害自身或他人生命安全的行为或言论等。

一般违规（C类违规）

违反C类规定的用户，将被予以警告：若不改正，再次警告将停止当前直播。若仍然不改正，将停止当前直播并禁播1天。情节严重的将延长停播时间。

一般违规行为是指除严重违规和中度违规行为外，其他扰乱直播平台秩序的行为：

例如：抽烟喝酒、恶意发布广告、无版权内容播放、低俗、着装不雅等。

中度违规（B类违规）

违反B类规定的用户，将被立即停止当前直播，并按次数递增停止时间。用户在停播处置期满后，若一个月内多次直播都无违规行为，将降低累积次数，予以减轻处罚：若持续多次B类违规或情节严重的将永久停播乃至封禁账号。

中度违规行为是指除严重违规外，程度较重的扰乱平台秩序的行为：

例如：猎奇、怪异、夸张或其他方式吸引关注、出现成人娱乐场所（夜总会、洗浴中心等）、宣扬暴力行为或言论（约架、斗殴、恐吓他人等）、血腥屠宰镜头、导流至其他平台、泄露他人信息（手机号、身份证号、家庭住址等）、封建迷信思想、危害未成年人身心健康的内容或行为、借号直播、歪曲官方信息等。

违规管理-如何避免违规

私下交易

1. 售卖商品全部经过**快手小黄车**。
2. 介绍商品前，**先挂好小黄车**再开始售卖。
3. 尽可能避免提及微信、QQ、手机号等其他联系方式。
4. 个人主页**不留私人联系方式**，“加我下单。”
5. 有人询问可否微信下单时明确回复“通过快手小店下单”，勿模棱两可或明示暗示私下交易。
6. 挂什么商品卖什么商品，**切勿挂A卖B**。

其他违规

1. 保持自己的言行在公众的形象，控制情绪，不要**辱骂粉丝或攻击他人**。
2. 直播**不得抽烟、喝酒**。
3. 切勿**传播低俗信息**。
4. 口红、面膜等化妆品，可试用，**不可试吃**！
5. 切勿**演戏，炒作卖货**。

违规管理-如何避免违规

积极处理消费者纠纷、商家矛盾

遇到问题，**正确**做法：

- 1、如遇到消费者反映的质量问题、售后问题等，**及时处理**，避免升级为投诉举报
- 2、当问题被扩大后，不要回避，可及时报备官方，**请求官方支持**，并按照官方建议处理，避免问题再度升级
- 3、主动**引导粉丝站内站外言论**，勿发表攻击性内容

错误做法：

- 1、在直播间**诋毁**其他商品和商家
- 2、利用微博八卦号**曝光、炒作他人负面信息**
- 3、在微博等平台同他人**互撕、互黑**
(如影响恶劣，快手账号将会被按照炒作处罚)

如发现平台其他商家存在电商违规行为，可通过官方渠道进行反馈：

- p 快手小店举报功能反馈「小店主页>右上角>举报」
- p 电商官方邮箱反馈「juzheng@kuaishou.com」



Tips: 保护消费者权益，珍爱消费者评价，打造粉丝信任，打造“好货”IP，才是商家长久发展之计

快手，看见每一种生活

谢谢观看