

京东开放平台交易超时规则

第一章 适用范围

本规则适用于实物类商品订单，不包含虚拟类和海囤全球等特殊流程的商品订单。

第二章 系统超时节点及时效要求

京东平台交易双方应按照京东设置的交易流程进行交易，交易流程中涉及的超时规则如下：

2.1 付款超时的规定

消费者自拍下商品之时起，在以下时限内未付款的，系统将自动关闭交易：

订单状态	状态说明	超时时间	超时动作
等待付款	等待消费者付款	24 小时	除货到付款及上门自提订单外，消费者下单后 24 小时内未付款的订单，系统会自动取消订单并关闭交易。

2.2 发货的超时规定（发货相关内容，请参照《[京东开放平台发货管理规则](#)》有关规定）

【时效要求】

2.2.1 发货：交易达成后 24 小时内，商家应将消费者商品订单发货的快递运单号上传至京东系统并点击出库；特殊商品商家在商品页面承诺的发货时间与上述要求不同的，或与消费者有特殊约定的，适用其承诺或约定。

2.2.2 揽收：交易达成后 48 小时内消费者可以查询到订单的快递公司揽件跟踪信息。

2.2.3 如商家发生缺货的情形，需在消费者订单生成后 24 小时内电话联系消费者，需调货的，告知消费者商品的到货时间；无法调货的，需明确征得消费者同意，并与 24 小时内提交删单申请。

2.3 确认收货的超时规定

商家自发货之日起，在以下时限内未确认收货的，超时规定具体如下：

订单状态	状态说明	超时时间	超时动作
等待收货	等待消费者确认收货	20 日	未点击确认收货系统自动变更为完成

2.4 退款的超时规定

消费者自付款之时起即可申请退款，退款的超时规定具体如下：

2.4.1 消费者在付款后，且商家未发货时取消订单申请退款的：

订单状态	状态说明	超时时间	超时动作
正在出库	商家未发货，消费者申请取消订单	24 小时	消费者申请取消订单，商家 24 小时内不进行审核，系统将自动审核通过，之后进入退款流程。

2.4.2 消费者在商家发货后，且确认收货前申请退款的：

订单状态	状态说明	超时时间	超时动作
等待收货	商家已发货，消费者申请退款	72 小时	消费者申请退款，商家 72 小时内不进行审核，系统将自动审核通过，进行退款。

2.5 售后服务的超时规定（售后相关内容，请参照《[京东开放平台商家售后服务管理规则](#)》

有关规定）

消费者在确认收货后申请进行售后的：

服务单状态	状态说明	超时时间	超时动作
待审核	确认收货后,消费者提交售后服务单	48 小时 (工作日)	消费者申请退换货,生成服务单,如商家 48 小时内不进行审核,系统将自动审核通过。(消费者申请理由为七天无理由的,商家应在 24 小时内完成。)
待消费者发货	商家同意消费者发货	7 日	消费者未填写发货信息,且在商家审核后 7 日内仍未收到退货,服务单将自动关闭。
待收货/待处理	消费者已发退货,等待商家收货/商家确认收到退货并待商家给出处理意见	10 日	消费者提出退货并在系统中上传快递单号后,10 日内如商家未确认收货或收货后未处理的,京东视商家同意京东先行退款给消费者,在结算时京东扣除商家相应货款。

【时效要求】

2.5.1 如需商家上门取回消费者退换的货物的,商家应于处理消费者提交的售后服务申请后的 48 小时内上门取回(生鲜类食品应于系统处理当日提取)。

2.5.2 为消费者提供退换货等售后服务的,商家应于收到/上门取回消费者退回的货物后 48 小时内明确给出售后处理意见;为消费者提供换货、直赔商品、不符合退换货要求返还商品的售后服务,商家应在售后系统中作出相应处理操作后的 48 小时内发货。

2.5.3 为消费者提供维修服务的,需商家上门维修的,商家应于 7 日内处理完成售后系统中

消费者提交的售后服务申请；商家需收到货物后再提供维修服务的，商家应于收到消费者退回的货物后的 30 日内完成维修服务。

备注：由于生鲜类目的特殊性，消费者针对该类目下商品申请“优鲜赔”后，自消费者提交申请时间起，商家应在 100 分钟内给出审核结果。如果提交申请时间在商家工作时间内（工作时间：9:00-18:00，不包括周六周日、春节假期及十一假期），将以实际提交申请时间开始计时；如果不在商家工作时间内，则从下一个工作日 9：00 开始计时。审核结果状态包括审核通过、审核不通过、不退货仅退款、不退货补发新品、线下补发商品和消费者放弃。

2.6 纠纷的超时规定（交易纠纷相关内容，请参照《[京东开放平台交易纠纷处理总则](#)》有关规定）

消费者申请进行纠纷处理的：

纠纷单状态	状态说明	超时时间	超时动作
待回复	消费者发起纠纷单后，纠纷单流转至商家端，需商家回复	36 小时	消费者发起纠纷单后，纠纷单流转至商家端，如商家 36 小时未回复，则系统自动京东介入。
待举证	京东客服已介入，要求双方进行举证	4 小时（工作日）	京东客服介入后，要求双方进行举证，若商家 4 个小时内(工作日 9：00-18：00)未充分举证，则表示商家放弃，京东将根据现有证据进行判责。
待执行	京东客服已判责，判定商家需执行	1 日	京东客服已判定商家责任且需执行，若商家 1 天内未进行主动执行并回馈执

			行说明,则将由京东根据判责结果进行处理。
可申诉	仲裁单完成,商家可申诉	7日	商家申诉期为7天,超期将无法提起申诉。

2.7 评价的超时规定

消费者自订单完成起即可进行评价,评价时效的超时规定具体如下:

订单状态	状态说明	超时时间	超时动作
已完成	消费者已收到商品	60日	交易完成后,60天内消费者可以对商品和服务进行评价。

2.8 对于正常的京东平台交易,若交易双方在一定时间内没有进行相应的操作(超时未操作),系统将会自动执行操作;因商家未及时处理导致的全部后果,由商家自行承担。

第三章 附则

3.1 京东开放平台商家的行为,发生在本管理规则生效之日以前的,适用当时的规则。发生在本管理规则生效之日以后的,适用本规则。

3.2 京东可根据平台运营情况随时调整本管理规则并向商家公示。

3.3 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,依照法律法规处理。商家依据相关规则承担的相关责任并不免除其应承担的法律责任。商家在京东的任何行为,应同时遵守与京东及其关联公司签订的各项协议。

3.4 本规则于 2018 年 7 月 12 日修订，于 2018 年 7 月 19 日生效。

平台规则欢迎每位商家为我们提供建议，可邮件至 guize@jd.com，谢谢。