

海豚知道达人违规行为管理规则

一、概述

1.1 规则目的

为维护海豚知道平台（以下简称“平台”）的正常经营秩序，保护学员的合法权益，实现达人在平台的规范化运营，根据国家现行相关法律、法规、规章，特制定《海豚知道达人违规行为管理规则》。

1.2 适用范围

适用于平台所有达人。

1.3 效力级别

本规则是对平台规则的有效补充。达人应遵守国家法律、行政法规、部门规章、平台规则以及与平台签订的各项协议。对任何涉嫌违反上述规定的行为，本规则已有规定的，适用于本规则。本规则尚无规定的，平台有权根据相关法律、法规规章、平台规则规范及达人与平台签订的各项协议酌情处理。达人在平台的行为如对其关联的内容商品及店铺产生影响，则相关商品及店铺也适用于抖音电商平台相关规则。

二、处理流程

2.1 违规判定

平台基于大数据主动排查、质量抽检、行政管理部门的通报/通知、司法机关的法律文书、学员投诉、权利人举报、新闻媒体曝光、及其他合法合规渠道对达人行为进行违规判定。

2.2 行为纠正

平台对违规行为先进行纠正，消除不利影响，包括但不限于封禁相关商品、冻结未提现资金、追回/取消违规所得利益、平台主动给学员退款等。如对平台造成损失，应赔偿因此给平台造成的损失。同时，达人的违法、违规等情况受到国家相关监管部门的调查、处理。平台有权要求达人向监管机关提供相关资料，责令达人予以整改、执行监管意见等，并保留进一步追究达人法律责任的权利。

2.3 违规处理

平台将对判定违规的行为执行相应处理措施，并通知达人违规处理结果。

2.4 申诉处理

达人若不认可该违规处理，可在收到违规处理通知的 7 日内发起违规申诉，未在申诉时效内进行申诉处理的，视为达人认可违规处理结果。

2.5 措施解除

针对行为纠正，平台将视违规行为导致的风险的消除情况，进行解除或部分解除。

针对违规处理，平台将根据申诉信息进行审核判断，申诉成立，撤销违规处理；逾期未申诉或申诉不成立，违规处理不中止、不撤销。

三、处理措施

根据违规行为的严重程度分为 A\B\C 三个等级，且高等级可兼容低等级（即 A 级违规行为同时可采取 B 级和 C 级的处理措施，B 级违规行为同时可采取 C 级的处理措施）。平台有权根据实际违规行为的具体情节决定采取对应等级的部分或全部处理措施，以及每个措施

的处置力度和持续时间等。

若达人同时被判定存在多个不同等级的违规行为,或在被处理期间又须执行同类处理措施的,按照最高处置力度执行。

A 级处罚:

封禁违规主体账号及其关联账号

封禁违规主体创建的所有商品

清退违规主体所属组织及组织内所有账号,解除合作协议

违规主体加入黑名单,永不支持再入驻

扣除因违规行为产生的款项

B 级处罚:

封禁违规主体账号

封禁违规商品

违规主体所属组织限期停业整顿,最长期限不超过 30 天

扣除因违规行为产生的款项

停止发放平台奖励给违规主体所属组织

禁止违规主体所属组织参与平台扶持活动

C 级处罚:

禁售违规商品,已产生的订单仍需履行商品交付及服务承诺

限期限制创建新商品,最长期限不超过 30 天

对用户的违规行为进行提醒告诫

在平台的消息中心、规则中心等页面，对被执行的处理向社会公众进行公示

四、违规行为细则

模块	违规类型	违规定级	违规说明
准入	提供虚假信息材料	A 级	提供伪造、变造、盗用的营业执照/教师资格证/商标/专利证书或其他证明文件、材料等的行为
内容	发布违禁商品信息	A 级	发布不符合法律法规相关要求的内容发布
	知识产权侵权	A 级	不当使用他人商标权、著作权、专利权等竞争信息
	虚假宣传	B 级	课程内容介绍与实际课程不一致；没有可供达成线上履约完成学习的课程内容；包含违反广告法相关极限词用语；存在夸张诱导性信息；存在保证性承诺；虚假价格
	内容不实	B 级	课程内容信息不完整
	站外引流	B 级	引导用户去第三方平台或线下平台
	内容低质	C 级	内容声画展示不全、模糊；内容文案低质等影响到学员参课体验
运营	扰乱平台运营秩序	A 级	通过租借/共享账号、协助第三方扫描系统等方式获取平台商业信息/他人信

			息，或未经允许发布、传递、出售平台商业信息/他人信息，影响平台的正常运营秩序、效率或致使平台商业信息/他人信息存在泄露风险的行为
	损害消费者合法权益	B 级	大量课程存在劣质，课程介绍不符；品质退款率/投诉率/差评率指标异常；多次失联；大量资金异常转移；大量订单未按约定提供服务；丧失或可能丧失履约能力的其他情形；相关行为已产生或有可能产生负面舆情；关联主体发生过危及消费者权益的行为；其他可能危及消费者权益的行为
交易	违反平台线上交易流程	B 级	诱导消费者撤销投诉、取消退款申请、修改课程评价；引导消费者添加或联络非平台账号交易等其它非正常交易流程行为；
售后	消极处理售后	B 级	拒绝提供或配合售后；未按照要求、承诺退款；处理售后态度消极、拉黑客户

五、附则

5.1 本规范于 2021 年 12 月 1 日公示，自公示之日起正式生效。

5.2 平台达人的相关行为，发生在本规范生效之日或修订之日以前的，适用当时的规则。发

生在本规范生效之日或修订之日以后的，适用本规范。

5.3 平台有权对本规范进行不定期修订，并根据法律法规的规定执行公示程序。