投诉举报指引

适用对象：所有人　　公示日期：2026 年 10 月 23 日　　施行日期：2026 年 11 月 8 日

云南羽成科技有限公司（以下简称「平台运营者」）依照《中华人民共和国电子商务法》第五十九条，为羽成电商平台建立投诉、举报机制。本指引说明向平台投诉、举报的渠道、需要提供的材料、处理流程与时限，以及知识产权侵权通知的处理规则。

适用范围

- **投诉**：消费者认为商家的商品、服务、交付或者售后侵害其合法权益，与商家协商不成或者商家未按时响应的，可以向平台投诉。
- **举报**：任何单位和个人发现平台上存在违法违规信息、禁售商品、商家资质问题或者其他违反平台规则的行为，可以向平台举报。
- **知识产权侵权通知**：知识产权权利人认为商家侵犯其知识产权的，可以按照本指引「知识产权侵权通知与声明」一节通知平台。

消费者也可以先与商家协商：在订单页提交售后申请，或者通过商城在线客服（商家开通后提供）、门店电话联系商家，商家应当在 48 小时内响应，详见《交易纠纷处理规则》。

投诉举报渠道

你可以通过以下任一渠道向平台投诉、举报：

- **商城内**：商城「我的」页的「投诉举报」，在线提交投诉或者举报。
- **客服电话**：0871-63628080（工作日 9:00–18:00），电话提出投诉、举报或者咨询。
- **电子邮箱**：service@ynyuc.com，适合提交材料较多的投诉、举报，以及知识产权侵权通知。
- **信函**：邮寄至云南省昆明市盘龙区瑞鼎城商务中心A座2209室（邮编 650000），收件人注明「云南羽成科技有限公司 平台投诉举报」，适合提交书面材料，包括知识产权侵权通知原件。

平台不向投诉人、举报人收取任何费用。

需要提供的材料

投诉

（一）投诉人的姓名与联系方式；

（二）订单编号，商家（商城）或者门店名称；

（三）投诉的事实经过与具体要求；

（四）相关证据，如商品照片或者视频、聊天记录、付款记录、检测报告等。

举报

（一）举报人的联系方式（自愿提供；未提供的，平台可能无法反馈处理结果）；

（二）被举报的商家、门店或者商品名称，以及所在页面；

（三）违法违规的具体情形；

（四）相关证据。

知识产权侵权通知

见本指引「知识产权侵权通知与声明」一节。

处理流程与时限

环节	说明	时限
受理	确认收到投诉或者举报，告知受理情况；材料不全的，一并说明需要补充的内容	收到后 1 个工作日内
调查核实	查阅平台记录，要求被投诉、被举报的商家说明情况并提供证据；投诉涉及交易纠纷的，按照《交易纠纷处理规则》居中调解	包含在处理时限内
处理结果	告知投诉人、举报人处理结果；对违规商家依照平台规则采取措施，涉嫌违法的依法向有关主管部门报告	一般在受理后 7 个工作日内；情况复杂的可以延长至 15 个工作日，并说明理由

材料不全的，处理时限自材料补齐之日起计算。工作日不含法定节假日和休息日。

对处理结果有异议的，可以补充事实和证据后再次联系平台，也可以依法通过本指引「向主管部门投诉」一节所列途径解决。

知识产权侵权通知与声明

通知的内容

知识产权权利人认为商家侵犯其知识产权的，可以通过电子邮箱或者信函向平台发出通知。通知应当包括：

（一）权利人的身份证明与联系方式；委托他人发出通知的，附授权委托书；

（二）权利证明，如商标注册证、专利证书、著作权登记证书或者其他权属证明；

（三）涉嫌侵权的商家名称、商品名称及所在页面（链接）；

（四）构成侵权的初步证据；

（五）对通知内容真实性负责的声明，并由权利人签字或者盖章。

通知不符合上述要求的，平台运营者告知权利人需要补正的内容。

处理程序

（一）平台运营者受理符合要求的通知后 2 个工作日内，对涉嫌侵权的商品采取删除、屏蔽、下架等必要措施，并将通知转送商家；

（二）商家接到转送的通知后，可以向平台提交不存在侵权行为的声明；

（三）平台运营者收到声明后，及时将声明转送发出通知的权利人，并告知其可以向有关主管部门投诉或者向人民法院起诉；

（四）平台运营者在转送声明到达权利人后 15 日内，未收到权利人已经投诉或者起诉通知的，及时终止所采取的措施。

通知与声明的受理时限与本指引「处理流程与时限」一节相同。平台运营者在平台规则中心「处理公示」栏及时公示收到的通知、声明及处理结果（隐去个人信息）。

不侵权声明的内容

商家提交的不侵权声明，通过电子邮箱或者信函提交，应当包括：

（一）商家的身份信息与联系方式；

（二）涉及的商品名称及所在页面（链接）；

（三）不存在侵权行为的初步证据，如进货凭证、品牌授权或者完整的授权链文件；

（四）对声明内容真实性负责的承诺，并由商家签字或者盖章。

错误通知与不实声明的责任

因通知错误造成商家损害的，权利人依法承担民事责任。恶意发出错误通知，造成商家损失的，加倍承担赔偿责任。

商家恶意提交不实声明，造成权利人损失的，依法承担赔偿责任。

平台的主动处理

平台运营者知道或者应当知道商家侵犯知识产权的，依法采取删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务等必要措施。

向主管部门投诉

消费者可以拨打 12315 或者登录全国 12315 平台（www.12315.cn），向市场监督管理部门投诉；也可以向消费者协会申请调解，或者依法申请仲裁、提起诉讼。

发现涉嫌违法的商品或者行为，也可以向市场监督管理、公安等有关主管部门举报。

信息保护与诚信

平台对投诉人、举报人的个人信息保密，仅用于处理投诉、举报。举报人的身份信息不向被举报人透露；处理投诉需要向商家提供订单信息的，仅提供处理所必需的信息。法律另有规定的除外。

投诉、举报应当基于事实。捏造事实、伪造证据进行投诉、举报的，平台运营者可以不予处理；给他人造成损失的，依法承担责任。

其他

指引的制定与修改

平台运营者制定或者修改本指引的，将在官网首页及商城首页显著位置公开征求意见，预留必要时间并提供提交意见的渠道；制定或者修改的内容至少在实施前 7 日公示，涉及有关各方重要权益或者修改内容较多的，至少在实施前 15 日公示，必要时设置合理过渡期。平台运营者如实归纳整理收到的意见，对合理意见予以采纳，不采纳的说明理由，相关资料自征求意见结束之日起保存不少于 3 年。平台规则中心完整保存修改后版本生效之日前 3 年内的全部历史版本，供阅览和下载。

商家不接受修改内容、要求退出平台的，平台运营者不予阻止，商家按照修改前的平台规则承担相关责任；平台运营者按照修改前的平台规则据实退还费用，不得拖延或者拒绝。

修改内容不影响消费者在修改生效前已提交订单中依法享有的权利。消费者不同意修改内容的，可以停止使用商城。

法律适用与争议解决

本指引适用中华人民共和国法律（不含港澳台地区法律）。

消费者与商家之间的交易纠纷，可以按照《交易纠纷处理规则》处理，也可以依法通过其他途径解决。消费者因本指引与平台运营者发生争议，协商不成的，可以向消费者协会、市场监督管理部门投诉或者申请调解，也可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》的规定向有管辖权的人民法院提起诉讼。

商家因本指引与平台运营者发生争议，协商不成的，任何一方均可以向平台运营者所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

施行

本指引于 2026 年 10 月 23 日公示并公开征求意见，自 2026 年 11 月 8 日起施行。本指引的历史版本见本文件的历史版本页，更新记录见平台规则中心。