**师傅处罚规则V1.0**

为了能让客户持续感受到优质的服务体验，根据师傅在服务过程中有可能出现的关于服务态度、专业技能、职业操守等方面而引起的客户不良体验、财务损失以及人身伤害做出以下的规定，请师傅仔细阅读，避免因此而受到不同程度的处罚。

根据行为的严重程度，处罚一共分四个级别，具体如下：

**一级处罚**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 违规类别 | 违规行为 | 处罚 |
| 违反法律法规 | 服务过程中实施了法律法规明文禁止的违法犯罪行为（如盗窃、抢夺、欺诈等）。 | 解除合作关系，没收平台剩余收入，并移交司法机关处理。 |
| 打骂、威胁、恐吓客户 | 恶意辱骂、威胁、恐吓或与客户发生肢体冲突。 | 解除合作关系，没收平台剩余收入，情节严重的移交司法机关处理。 |
| 切活 | 故意引导客户跳过平台与其达成私人交易。 | 解除合作关系，没收平台剩余收入。 |
| 虚假订单 | 利用漏洞或借助第三方渠道获取非正常订单收入。 | 解除合作关系，没收平台剩余收入。 |
| 恶意造谣 | 传播未被证实的信息导致客户或咋装平台的声誉或商誉受到严重影响。 | 解除合作关系，没收平台剩余收入，保留通过法律途径解决的权力。 |

**二级处罚**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 违规类别 | 违规行为 | 处罚类型 |
| 爽约 | 不提前与客户沟通或不与客服报备，擅自不提供服务，并被客户投诉的。 | 第一次：冻结账号7天，并处以100元罚款；第二次：解除合作关系。 |
| 经济损失 | 由于施工不当导致安装物品损坏或客户其它物品损坏的。 | 第一次：赔偿客户损失并扣除盖订单的服务佣金；第二次：冻结账号15天，情节严重的解除合作关系。 |
| 推荐其他安装平台 | 师傅主动或引导客户取消订单使用其它安装平台的服务。 | 第一次：冻结账号7天，处以100元罚款；第二次：解除合作关系。 |
| 要求客户给小费 | 除正常安装费用以外私自要求客户给小费的。 | 第一次：冻结账号7天，没收该笔订单佣金收入；第二次：冻结账号15天，罚款300元。 |
| 骚扰客户及其家人 | 服务完成后继续联系客户造成客户有不良体验遭到客户投诉的。 | 第一次：冻结账号7天，没收该笔订单佣金收入；第二次：冻结账号15天，罚款300元。 |

**三级处罚**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 违规类别 | 违规行为 | 处罚 |
| 无故迟到 | 不提前与客户沟通或不与客服报备，无故迟到半个小时或迟到超过二次以上的。 | 第一次：警告，冻结账号1天；第二次：冻结账号3天，罚款100元。 |
| 对客户的商品进行主观评论 | 对客户购买的商品进行个人主观判断的评论，内容包括不仅限于商品的质量、价格、款式等。 | 第一次：警告，冻结账号1天；第二次：冻结账号3天，罚款100元。 |
| 态度恶劣 | 服务过程中采取不文明用语或不文明的行为引起客户不满进行投诉的。 | 第一次：警告，冻结账号1天；第二次：冻结账号3天，罚款100元。 |
| 返工 | 服务完成后一个月内，由于师傅的不规范施工或技术下次导致需要二次上门返工的。 | 第一次：没收该笔订单的佣金收入，冻结账号1天；第二次：冻结账号3天，没收该笔订单的佣金收入并罚款100元。 |
| 引导客户取消订单 | 接单后由于师傅自身原因未能按时提供服务导致客户不得不取消订单的。 | 第一次：警告，冻结账号1天；第二次：冻结账号3天，罚款100元。 |

**四级处罚**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 违规类别 | 违规行为 | 处罚类型 |
| 工作疏忽 | 由于师傅个人原因导致需要二次上门或长时间等待（包括不仅限于忘带工具、路线规划有误等）而耽误客户原有行程被投诉的。 | 第一次：警告；第二次：冻结账号一天，罚款50元。 |
| 不主动联系客户 | 接单后长时间不主动联系客户被投诉的。 | 第一次：警告；第二次：冻结账号一天，罚款50元。 |
| 留脏 | 服务过程中没有及时清理现场导致客户体验不佳。 | 第一次：警告；第二次：冻结账号一天，罚款50元。 |