

## IntoCareer™ 异常流程管理条例——咨询师端

| 客户原因提出异常标准处理流程——咨询师理赔结算标准 |          |                   |                   |                   |                   |
|---------------------------|----------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 客户需求                      | 服务发起次数   | 服务改期/取消发起时间       |                   |                   |                   |
|                           |          | >72h              | 48-72h            | 48-24h            | <24h（服务当天）        |
| 客户原因<br>造成服务改期            | 第一次发起    | 服务改期              | 服务改期，<br>平台赔付¥50  | 服务改期，<br>平台赔付¥50  | 服务改期，<br>平台赔付¥100 |
|                           | 第二次及以上发起 | 服务改期，<br>平台赔付¥100 | 服务改期，<br>平台赔付¥100 | 服务改期，<br>平台赔付¥150 | 服务改期，<br>平台赔付¥200 |
| 客户原因<br>造成服务取消            | N/A      | 服务取消，<br>平台赔付¥50  | 服务取消，<br>平台赔付¥100 | 服务取消，<br>平台赔付¥150 | 服务取消，<br>平台赔付¥200 |

\*异常流程服务费用，不受购买服务所使用优惠券、享受折扣影响，均以上表为准

\*服务时间开始 20min 内未出现，视为客户爽约

| 咨询师原因提出异常标准处理流程——咨询师违约金结算标准 |          |                            |                            |                            |                                   |
|-----------------------------|----------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|
| 咨询师需求                       | 服务发起次数   | 服务改期/取消发起时间                |                            |                            |                                   |
|                             |          | >72h                       | 48-72h                     | 48-24h                     | <24h（服务当天）                        |
| 咨询服务改期                      | 第一次发起    | 免费改期                       | 服务改期，<br>违约金¥50，从保证金扣除     | 服务改期，<br>违约金¥50，从保证金扣除     | 服务改期，<br>违约金¥100，从保证金扣除           |
|                             | 第二次及以上发起 | 服务改期，<br>违约金¥50，从保证金扣除     | 服务改期，<br>违约金¥100，从保证金扣除    | 服务改期，<br>违约金¥150，从保证金扣除    | 服务改期，<br>违约金¥200，从保证金扣除           |
| 更换咨询师并改期                    | N/A      | 服务更换咨询师，<br>违约金¥100，从保证金扣除 | 服务更换咨询师，<br>违约金¥150，从保证金扣除 | 服务更换咨询师，<br>违约金¥200，从保证金扣除 | 服务更换咨询师，<br>违约金¥250，从保证金扣除        |
| 客户因改期取消订单                   | N/A      | 服务取消，<br>违约金¥150，从保证金扣除    | 服务取消，<br>违约金¥200，从保证金扣除    | 服务取消，<br>违约金¥250，从保证金扣除    | 服务取消，<br>违约金¥300，从保证金扣除           |
| 咨询师迟到（迟到<10min）             | N/A      | N/A                        | N/A                        | N/A                        | 本次服务继续进行，<br>服务后从保证金扣除<br>违约金¥50  |
| 咨询师严重迟到（迟到 10-20min）        | N/A      | N/A                        | N/A                        | N/A                        | 本次服务继续进行，<br>服务后从保证金扣除<br>违约金¥150 |
| 咨询师旷工（迟到超过20min）            | N/A      | N/A                        | N/A                        | N/A                        | 本次服务取消，从保证金扣除违约金¥300              |
| 咨询师严重过失（如：辱骂客户）             | N/A      | N/A                        | N/A                        | N/A                        | 扣除保证金¥300，永久停服                    |

\*滚动 6 个月内迟到达 3 次，停服 1 个月

\*滚动 6 个月内严重内迟到达 2 次，停服 1 个月

\*滚动 6 个月内旷工达 2 次，直接永久停服

\*同原因停服 1 个月发生第二次，直接永久停服

| 服务中断处理办法   |       |                           |                       |
|------------|-------|---------------------------|-----------------------|
| 责任方        | 项目    | 流程及处理办法                   | 平台处理标准                |
| 平台及第三方原因   | 客户流程  | 选择中断服务→中断原因填写→提交平台处理→服务改期 | 情况属实，<br>按免费改期处理      |
|            | 咨询师流程 | 选择中断服务→中断原因填写→提交平台处理→服务改期 |                       |
| 咨询师/客户自身原因 | 应届生   | 选择中断服务→中断原因填写→提交平台处理→服务改期 | 确认责任，<br>按责任方服务当天改期处理 |
|            | 咨询师   | 选择中断服务→中断原因填写→提交平台处理→服务改期 |                       |