

## IntoCareer™ 异常流程管理条例——客户端

客户原因提出异常标准处理流程——客户服务费支付结算标准					
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 造成服务改期	第一次发起	免费改期	服务改期， 服务费¥49	服务改期， 服务费¥49	服务改期， 服务费¥99
	第二次及以上发起	服务改期， 支付服务费¥99	服务改期， 服务费¥99	服务改期， 服务费¥149	服务改期， 服务费¥199
客户原因 造成服务取消	N/A	服务取消， 扣除服务费¥149， 退还剩余	服务取消， 扣除服务费¥199， 退还剩余	服务取消， 扣除服务费¥299， 退还剩余	服务取消， 扣除服务费¥399， 退还剩余

\*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——客户理赔结算标准					
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	服务改期	服务改期， 平台赔付¥50	服务改期， 平台赔付¥50	服务改期， 平台赔付¥100
	第二次及以上发起	服务改期， 平台赔付¥50	服务改期， 平台赔付¥100	服务改期， 平台赔付¥150	服务改期， 平台赔付¥200
更换咨询师并改期	N/A	免费更换咨询师， 平台赔付¥100	免费更换咨询师， 平台赔付¥150	免费更换咨询师， 平台赔付¥200	免费更换咨询师， 平台赔付¥250
客户因改期取消订单	N/A	服务取消， 退还全部费用	服务取消， 退还全部费用	服务取消， 退还全部费用	服务取消， 退还全部费用
咨询师迟到（迟到<10min）	N/A	N/A	N/A	N/A	服务确保 60min， 平台赔付¥50
咨询师严重迟到（迟到 10-20min）	N/A	N/A	N/A	N/A	服务确保 60min， 平台赔付¥150
咨询师旷工（迟到超过 20min）	N/A	N/A	N/A	N/A	服务取消并退还全部费用/免费更换咨询师， 平台赔付¥300
咨询师严重过失（如：辱骂客户）	N/A	N/A	N/A	N/A	退还客户全部费用/免费更换咨询师且平台赔付¥300

\*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， 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， 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	