

前言：

- 1、为了更好的提高与客户对接效率，规范执行流程，保证服务质量，特此制定掌上大学客户服务对接须知，请各位合作伙伴通读了解，熟悉对接规则并遵守。
- 2、如果在对接过程中，出现任何使您不满的情况，可第一时间与客户顾问沟通，若客户顾问不能很好的解决您的问题，可投诉至微信群内的客户服务总监。

正文：

《掌上大学客户服务对接须知 1.1》

一、对接工作时间

1.服务对接时间：周一至周五 09:00-12:00, 13:30-18:00，国家法定节假日除外。

非工作时间的咨询不一定能第一时间回复，会在 24h 内回复，敬请谅解。

二、客户的需求和执行方案确认流程

1.微信群的用途

- (1) 掌上大学将在微信群中解答客户的需求咨询
- (2) 客户需要在微信群中完成执行方案的最终确认

2.确认需求的方式

- (1) 客户需求的评估及确认分为两种情况：
 - 1) 客户的需求评估结果为可以被执行，步骤如下：
 - A. 客户提交《客户需求明细》到微信群中
 - B. 掌上大学在微信群中反馈客户需求的评估结果
 - C. 客户在微信群中确认执行方案不再修改
 - 2) 客户的需求评估结果为不可以被执行，步骤如下：
 - A. 客户提交《客户需求明细》到微信群中

- B. 掌上大学在微信群中反馈客户需求的评估结果，并给出替代方案
 - C. 客户选择一个方案，并在微信群中确认不再修改
- (2) 客户向掌上大学提交需求时，应详细填写掌上大学提供的《客户需求明细》，如对《客户需求明细》的内容有不理解的地方，将问题发送至微信群中。
- (3) 为提升工作效率，客户应组织并罗列所有问题而非零碎地提问。
- (4) 客户与掌上大学最终完成执行方案确认后，不可再改动原初的需求。
- (5) 如果客户最终确认执行方案后，基于某些不可抗原因，仍然需要更改原初的需求，那么，执行延期、无法执行、费用变更等一切后果均由客户承担。

3.评估需求和确认执行方案所需的时间

- (1) 媒介投放日的 5 个工作日前，客户需要发送《客户需求明细》至微信群中；在媒介投放当日的 3 天前，完成执行方案的最终确认；如果没满足以上条件，掌上大学有权拒绝投放媒介。
- (2) 线下路演执行日的 15 个工作日前，客户需要发送《客户需求明细》至微信群中；线下路演执行当日的 5 天前，完成执行方案的最终确认；如果没满足以上条件，掌上大学有权拒绝执行线下路演。
- (3) 客户咨询《客户需求明细》的相关内容时，客户顾问将在 1 小时内处理并回复结果；如遇非工作时间则延迟，时间不可控。
- (4) 渠道部评估客户需求是否可以被执行需要时间，因此客户顾问将在接收《客户需求明细表》的 24 小时内给予客户评估结果。
- (5) 渠道部评估客户需求可以被执行并给出执行方案后，客户顾问发送执行方案至微信群，客户需要在 1 小时内完成确认；渠道部评估客户需求不可以被执行并给出替代方案后，客户顾问发送替代方案至微信群，客户需要在 1 小时内确认其中一种替代方

案；如果没有满足以上两个条件，由此造成的执行延期、无法执行、费用变更等一切后果均由客户承担。

三、标准化方案和定制化方案

1、标准化方案的定义

以下三个业务一般只提供标准化的方案：

- (1) 校园代理业务中的版块：商品上架学校商城（普通位置）、拼团活动的媒介转发（标准数量、媒介的属性随机）、招募学校的校园代理（代理的专业等属性随机）
- (2) 媒介投放：KOL、社群、公众号、微博、BBS 等的属性随机
- (3) 线下路演：会有线上媒介前宣配合线下路演活动，其中兼职人员的专业等属性随机

2、定制化方案的定义

- (1) 除标准化方案以外，客户需要掌上大学去额外拓展特定属性的媒介、特定专业和社团的学生，特别去制作针对某个企业的方案，掌上大学将收取一定的人工服务费用。

四、媒介推广内容要求

1.文章内容需要把控管理

某些过硬的广告及特殊性质的广告文案（例如：金融、医疗、整容等相关信息）需要平台运营者以及老师的审核，可能会不允许进行发布，需要对文案进行重新处理。

2.推送文案需要至少提前 3 天左右给到

一般由客户自己提供推广文案文章内容需要把控管理，由于校园媒介面对的受众群主要是学生，所以文案需尽可能有趣，软性。掌上大学提供的文案服务不包含于媒介推广

中，如果需要我们这边提供文案，则需要支付文案费用，具体资费标准请咨询客户顾问。

3. 文案投放后不可进行修改或重发

一旦投放，即使产生全部费用，所以务必在投放前确认预览准确无误。如果要求删除重新投放，则需收取额外费用，费用标准参照单次投放实际价格。

五、线下硬广投放要求

1. 桌贴

- (1) 询问档期需要提供学校名称、投档时间、确认点位信息以及投放数量。
- (2) 在投放前一周 必须提供桌贴海报，审核海报内容到上刊最快也需要一周，所以咨询一周内的档期基本不可投放。
- (3) 最低起投标准：每校区不低于 50 张，总量不低于 200 张，时间不低于一个月。

2. 框架

- (1) 询问档期需要提供学校名称、投档时间、确认点位信息以及投放数量。
- (2) 最低起投标准：200 幅起投 时间不低于一个月

3. 灯箱&运动场围栏

- (1) 询问档期需要提供学校名称、投档时间、确认点位信息以及投放数量。
- (2) 最低起投标准：20 幅起投 时间不低于一个月

六、付款方式及服务费

1. 付款方式：

掌上大学在执行前需要支付媒体方和运营者全部执行费用，因事业部客户已享有 0 媒介利润差价的成本价合作模式，所以客户的付款方式为全款预付。项目具体启动执行的时间，以掌上大学财务部门收到合作款项，下发执行单为准。

如未能全款预付，需额外支付给掌上大学不足金额的 5%垫资费用。

2.服务费标准：

- (1) 单次投放媒介的总费用（成本价）需要在 1 万元以上，如果单次投放媒介的总费用（成本价）在 1 万元以下，掌上大学需加收 20%的人工服务费。
- (2) 线下路演需要收取 30%的人工服务费。
- (3) 如不接受人工服务费，掌上大学可为客户对接渠道，客户直接与渠道对接需求。

七、最终解释权

- 1、掌上大学保留本服务协议的最终解释权。