



京东云

# 云市场服务商管理规范

文档版号：20181226



# 云市场服务商管理规范

## 第一章 概述

第一条 【目的及依据】为维护云市场平台的管理秩序，保障云市场服务商、用户的合法权益，依据《云市场平台服务协议》、《云市场服务商入驻协议》等相关协议和规则，制定本规范。

第二条 【适用范围】本规范适用于使用云市场的所有服务商。

第三条 【效力级别】本规范是《云市场服务商入驻协议》的下位规则。《云市场服务商入驻协议》中已有规定的，从其规定，未有规定或本规范有特殊规定的，按照本规范执行。

## 第二章 定义

第四条 云市场：是指由京东云运营的，软件和服务交易及交付的第一平台，承接着云生态各个链条产品的落地。目前，已有千余家 ISV 入驻云市场，为用户提供围绕云计算产品的软件应用及服务。京东云云市场下设多个类目，京东云将不时调整市场类目的种类、名称，具体类目以届时京东云云市场的页面展示为准。

京东云可能会根据自身的经营发展情况，适时调整京东云云市场名称、网址及其他展示要素，并通过公告、站内信、邮件及其他有效方式通知服务商及用户。该等调整不会影响京东云与服务商及/或用户之间在本协议项下的权利义务关系。

第五条 云市场店铺（“店铺”）：是指服务商在云市场平台中展示商品、进行收费或免费售卖的虚拟场所，每家服务商入驻的同时都可获得店铺权限和店铺管理权限。

第六条 云市场商品（“商品”）：指服务商在京东云云市场发布的所有软件、镜像和服务的统称。

第七条 云市场服务商（“服务商”）：是指通过京东云云市场向用户销售及/或提供基于云计算、大数据业务的软件、镜像及服务的企业或个人。直接向用户销售商品的销售商和向用户提供实际服务的服务商统称为京东云云市场服务商，包括京东云和第三方服务商。。

第八条 云市场用户（“最终用户”、“用户”）：是指通过云市场平台，购买、获取服务商提供的软件、镜像及服务的企业或个人。

## 第三章 入驻

第九条 【入驻条件】入驻云市场，服务商需要同时满足如下条件：

(一)有效的京东云会员账号

(二)通过京东云实名认证；

(三)需提供真实、有效的以下资料：

1、《企业法人营业执照》副本（企业类服务商需要提供）及企业法人身份证复印件；或《个人身份证》（非企业类服务商需要提供，必须与京东金融实名认证的主体保持一致）。

2、联系人姓名及其联系电话、邮箱；

(四)登记服务信息，服务商需如实登记服务人员、服务时间、服务质保期；

(五)签署《云市场服务商入驻协议》及附件（委托代销类服务商还须签署《云市场委托代销合作协议》）；

(六)缴纳入驻保证金，根据京东云发布的保证金规则缴纳入驻保证金；

1、保证金的收取，在服务商入驻前需要根据商品售价以及服务商资质收取一定量的保证金；

2、保证金的扣除，当出现服务商违规或退款情况，京东云有权先行扣除保证金中的金额赔付给客户；

3、保证金的补足，当保证金不足时，服务商需在3个工作日内补足保证金，如果不予缴纳保证金，京东云将在下一周期结算款中先行扣除保证金部分作于补足，如下一周期结算款中无法补足保证金，将关闭其在京东云云市场中的所有展示权限包括店铺，直至保证金补足；

4、保证金追加，凡是12个月内累积超过2次保证金扣除，京东云有权在下一年内要求服务商追加1万元保证金。

(六)凡要在云市场上架的商品，必须是运行在京东云资源之上、与云产品打包销售、或是与京东云产品使用较为紧密的配套工具；

(七)京东云要求满足的其他条件。

#### 第四章 经营管理

第十条 【商品上架】服务商在上架商品时，除需遵循《云市场服务商入驻协议》外，还需遵循以下要求：

(一)上架的商品必须安全、可行，必须经过京东云安全审核；

(二)上架的商品可以收费购买或免费使用，且服务商具有售卖或发布上架商品所需的全部资质；

(三)上架的商品必须具有明确的、向用户公示的产品协议或服务条款；

(四)服务商对其上架的商品应具有合法的知识产权或相关权利人的授权；若涉及开源软件，应严格遵守开源软件相关授权规定；

(五)上架的商品标题、图片、属性、价格、服务描述等商品要素之间应当互相匹配对应，并且商品服务详情描述页面、案例等页面中无嵌入非京东云网站的外部链接地址，不得故意抄袭其他已入驻平台的服务商店铺及商品信息；

(六)凡在云市场平台上架的商品，服务商必须在其企业官网上有独立的产品展示页面；如京东云要求，服务商应当注明与京东云的合作关系，产品要提供其企业官网的购买入口，并链接到云市场对应的商品详情页上；

(七)商品上架前服务商必须提供商品下架的策略，如：如何保证已购用户的正常使用，如何转移权属；

(八)上架的商品不得含有以下信息：

- 1、侵犯第三方知识产权或其他合法权利的；
- 2、含有木马、黑客程序等有害网络安全的；
- 3、可能套取他人身份证、邮箱、手机号、银行账号、京东金融账号等个人或者企业隐私信息的；
- 4、其他违反法律法规、违反国家政策或违反京东云各项规则的内容。
- 5、发布的商品或信息内容中不得使用“唯一”、“最优”等夸大宣传或过度承诺的用语；
- 6、上架的商品不允许内置未在云市场上架的商品/服务的售卖交易入口，对商品的续费必须通过云市场平台进行交易；
- 7、上架的商品不得内置独立的用户管理系统并要求用户重新注册或录入用户信息。

(九)不得发布《云市场服务商入驻协议》中列明的禁限售信息；服务商不得恶意提交不符合发布规范的服务或商品；包括但不限于违反国家规定的政治宣传和/或新闻信息；涉及国家秘密和/或安全的信息；封建迷信和/或淫秽、色情、下流的信息或教唆犯罪的信息；博彩有奖、赌博游戏；“私服”、“外挂”等非法互联网出版活动；违反国家民族和宗教政策的信息；妨碍互联网运行安全的信息；侵害他人合法权益的信息和/或其他有损于社会秩序、社会治安、公共道德的信息或内容。

**第十一条 【服务全程监管】**服务商在提供服务类商品的过程中应遵守使用服务监管系统，让用户在系统中确认进度，使用户得到满意的服务。

(一) **【担保交易】**担保交易是指用户通过云市场购买商品的过程中享受的特定保障服务。用户在云市场上选择支付之后，整个支付和商品的交割过程将由京东云负责监控，保证交易双方的资金和商品安全。

- 1、如商品不存在质量问题，京东云会在担保期结束后按协议结算方式支付款项给服务商；
- 2、如商品存在质量问题，在担保期内用户可申请退款，服务商与用户协商处理，如协商无果，需部分退款或全额退款给用户。

3、服务商需保证先完成服务，用户最终确认验收其购买的全部服务后，由京东云一定周期内打款到服务商账户。

(二)【担保期】对于服务类商品，自购买商品之日起至服务未确认完成前的周期为其担保期。

- 1、服务商在承诺的担保期内，必须为用户提供与所售卖的服务类商品相关的担保服务；
- 2、如在担保期内，出现客户投诉，服务商有义务根据担保承诺作出相应赔偿；
- 3、用户提交服务类商品订单服务完成后，因用户自身原因导致的订单变更或终止，因此使服务商端产生资源损耗的，需扣减部分费用，具体金额由服务商与用户协商约定。

(三)【质保期】对于服务类商品，在用户购买商品且确认服务完成后，服务商做出的质量保证承诺的周期为其质保期。

- 1、有质保期的服务类商品，用户在服务监管系统最终确认完成后，进入质保期；
- 2、服务商在承诺的质保期内，必须为用户提供与所售卖的服务类商品相关的质保服务；
- 3、如在质保期内，出现客户投诉，服务商有义务根据质保承诺作出相应赔偿。

第十二条 【售后服务】服务商必须对收费商品及特定免费商品提供售后服务；

(一) 售后服务方式及时间：

- 1、服务商在售出商品后，可以给最终用户提供商品售后支持，例如电话支持，技术支持，商品支持等。具体参照该店铺服务协议中的条款内容；
- 2、服务商在周一至周五工作时间（9:00-18:00）内提供实时在线服务；（注：按中国北京时间为准）
- 3、客服服务时间内不能出现咚咚离线或者 30 秒无人响应，离开请设置自动回复，提升用户体验；
- 4、提供（收费或/及免费）商品的服务商，因商品不可用，服务商必须为用户提供替代方案、数据备份迁移服务等解决措施。

(二)【服务承诺】在交易过程中，服务商应当按照约定（包括但不限于订单内容、服务全程监管、服务商自行向用户作出的服务承诺）向用户提供服务。

第十三条 【发票】

(一)云市场中的商品，服务商应向用户全额开具发票（委托代销类商品除外）。

(二)服务商应就委托京东云代销的商品，按照提供给京东云的供应价，向京东云开具相应金额的发票。

(三)服务商可就京东云收取的平台服务费用，向京东云申请相应金额的发票。

(四)服务商如采购京东云云产品的，并可向京东云申请相应采购金额的发票。

**第十四条 【交易限制】**服务商在与用户交易过程中，不得引导用户在云市场之外进行交易：

(一)在服务过程中，通过京东云以外的渠道主动跟最终用户收取额外费用。（例如用户购买了云产品配置服务并已经付款，服务商以定价较低为由，要求用户缴纳额外费用才能启动服务等）

(二)用户在云市场平台已经提交购买的商品，服务商私自将最终用户引导至自己的渠道下单支付；

(三)服务商为用户服务项目中，主动引导用户使用非京东云云产品的行为；

(四)包括但不限于以上其他抢占用户资源的行为。

**第十五条 【禁止虚假交易】**服务商不得通过不正当方式提高服务商服务销量或信用：

(一)在商品及服务制作未完成的情况下，诱导客户提前进行商品及服务的确认；

(二)服务商以买家身份或委托他人以买家身份购买自己的服务，并做出好评；

(三)包括但不限于以上列出的行为。

**第十六条 【禁止不正当竞争】**服务商应当诚实守信，不得以恶意评价、恶意投诉、诋毁、虚假订购等方式进行不正当竞争：

(一)服务商伪造或篡改用户评论/留言；

(二)服务商以买家身份购买同行服务后作出恶意评价；

(三)恶意举报其他服务商，如提供伪证的举报行为；

(四)包括但不限于以上列出的行为。

## 第五章 用户退款管理

**第十七条 【退款】**对于云市场商品，用户可能会因商品质量、服务不满意等原因发起退款要求。

(一)【担保期内退款情形】如果商品在其担保期内，用户发起退款请求，服务商与用户进行协商，如果协商结果不一致，可与京东云客服联系，京东云享有直接全价退还用户金额的权利。

1、应用类商品担保期为 5 天；

2、服务类商品在服务确认完成前为担保期；

3、工具类商品不支持退款。

(二)【担保期外退款情形】用户超出担保期范围的商品将采用有偿退款方式，将未产生的资费退还给客户。有偿退款可选原因：

- 1、服务商未按期服务或服务中出现人为拖沓；
- 2、产品功能及服务与实际产品功能及服务不符；
- 3、用户对服务态度不满；
- 4、因服务能力无法满足用户要求或无法履行服务；
- 5、程序质量无法满足客户要求；
- 6、服务商业务终止；
- 7、预留联系电话、邮件、传真均无法联络到服务商；
- 8、服务商公司破产或倒闭；
- 9、及其他未向用户提供优质、合理、安全服务的情形。

(三)如下原因可全额退款：

- 1、服务类商品由于服务质量造成客户损失，应予全额退款。
- 2、其他符合全额退款规定，但不限于以上条目。

(四)退款金额：

- 1、服务类商品：对于用户付款之日起至服务未确认完成前的周期，退款金额为全款；对于已确认服务的商品，根据服务商承诺的协议进行退款或不予退款。
- 2、应用类商品：对于用户付款之日起五天内的周期，退款金额为全款，对于超过五天的订单，根据根据服务商承诺的协议进行退款或不予退款。

(五)退款后，京东云与服务商已结算的部分，京东云将向服务商追回或在下一周期结算金额中扣除。

## 第六章 平台运营

第十八条 【行为规范】服务商在云市场平台提供服务过程中，应遵守以下行为规范：

(一)提交或填写的所有入驻信息、材料应当真实、准确、有效，不得使用虚假资质或虚假信息入驻，入驻材料的任何变更(或失效)应自变更(或失效)之日起三十日内向云市场平台报备；

(二)未经事先书面授权，不得以京东云、阿里巴巴、淘宝或京东云其他关联公司等名义进行任何销售及宣传活动，包括但不限于电话，函件，邮件，文档等；

(三)不得损害京东云品牌和形象，直接或间接仿冒产品；

(四)服务商不得擅自修改云产品安全配置；

(五)服务过程中不得出现帐号提权、安装后门程序等主动危害系统安全的行为；

(六)服务过程中不得隐瞒其所发现的系统缺陷且恶意利用，应及时告知用户；

(七)不得辱骂、恐吓、威胁用户；

(八)服务商应当仅获取为提供云市场服务而必要的信息，且服务商在服务过程中收集的信息仅可在为某一特定用户提供云市场服务过程中使用；服务商不得将收集的信息用于服务之外的任何目的，不得将信息出售、转让或向任何第三方披露，也不得超范围收集用户信息；前述信息包括但不限于用户会员名、手机号码、地址、云产品账号密码、网站数据等；

(九)未经京东云同意不得向用户发送服务推广信息,或通过任何方式对用户造成骚扰；

(十)服务商已上架的商品进行在线更新发布前，须经过京东云安全审核；

(十一)不得对用户实施欺诈行为；

(十二)服务商应积极对自身的产品进行更新或调整，保证所提供的商品安全、可用；

(十三)产品有更新或调整的话，服务商应及时同步更新到云市场；

(十四)连续三个月零成交商品云市场有权下架；

(十五)服务商在服务过程中应做好数据备份等工作，完结后及时删除备份的数据，不得因人为失误造成用户损失：

1、云产品维护或者数据迁移过程中因服务商错误操作导致数据丢失；

2、不同的京东云最终用户数据因服务商工作失误造成混淆；

3、包括但不限于以上列出的行为。

(十六)当发生投诉时，服务商应积极配合云市场进行调查及取证工作，并在 30 分钟内响应，不得：

1、假冒客户致电，表示撤销投诉；

2、客户投诉后，虚构事实，隐瞒实情，阻碍京东云正常调查；

3、包括但不限于以上列出的行为。

(十七)当服务商提供的商品因为版权问题（包括京东云接到投诉或有合理理由判断的情况），被版权所有方追责，服务商应采取有效措施停止侵权：

1、下架该商品；



2、为已使用该商品的用户，提供替代该商品或其他解决方案，并负责为用户提供在此过程中所需要的数据迁移及其他相关服务及费用；

3、包括但不限于以上列出的行为。

## 第七章 违规处理

第十九条 **【违规情形与处理】**服务商出现违规情形后，云市场按照附件一《云市场服务商违规情形处理一览表》，依据相应的违规情形认定和处理流程，经认定属实后，进行相应的处理。

第二十条 **【节点处理】**云市场对服务商进行独立的违规处罚，处罚的方式有如下措施：

- 1、扣分：依据服务商不同的违规行为予以扣分的方式并予以记录；
- 2、服务冻结：指商品在一定期间内无法在云市场展现，但不影响已订购该商品的用户正常使用；
- 3、保证金扣除：指依据服务商不同的违规行为予以扣除部分或全部保证金的方式。
- 4、清退：服务商违规扣分累计达 24 分的，所有商品下架，服务商清退，保证金扣除
- 5、依据法律法规政策、协议条款及管理规范的规定，京东云有权采取的其他措施，包括但不限于展现方式降等、违规通报、追加保证金、限制商品类目等。

第二十一条 **【违规扣分】**服务商违规所扣分数将在每个自然年十二月三十一日二十四时清零。若投诉须进行跨年度处理的，则所扣分值记录到下一个自然年中。

## 第八章 退出管理

第二十二条 **【合作终止退出】**协议期限届满而双方决定不再续约，或出现由一方或双方提出的提前终止协议的情形时，服务商退出云市场。

第二十三条 **【主动退出】**服务商有权根据自身的实际经营情况，申请退出云市场。

第二十四条 **【清退】**服务商如出现以下任一情形，京东云有权立即将其清退出云市场：

- 1、服务商出现上文**【违规处理】**里所列的应被清退的情形；
- 2、不再符合相应的入驻条件；
- 3、服务商会员账户因违反京东云网站的其他规范，已被京东云列黑名单或清退的。
- 4、服务商在一个自然年度内违规扣分累计达 24 分；
- 5、服务商在一个自然年度内，部署在京东云云资源上的已售商品数低于全部已售商品数的 80%；
- 6、其他京东云认定服务商违规情形严重的行为；

第二十五条 【退出再申请】服务商主动退出云市场的，自退出之日起须间隔一年以上方可再次提交入驻申请；服务商被京东云清退出云市场的，永久不得重新入驻。

第二十六条 【退出后业务处理】服务商退出时，对其与用户之间已经达成的交易，按如下方式处理：

（一） 购买该服务商的服务或商品的用户项目未完成或未启动的，全部执行全额退款操作；

（二） 服务商退出后云市场后，京东云对其已经售出的商品，仅支持用户对其中所包含的京东云云资源部分的续费提交；

（三） 服务商退出后，其售出的云市场商品的相关售后服务，均由服务商自行与用户协商提供。

第二十七条 服务商主动退出云市场的，可发送电子邮件至 [yunshichang@jd.com](mailto:yunshichang@jd.com) 提交退出申请。云市场审核通过后，服务商须提前 30 日在服务商公告处公示关店通知。

第二十八条 服务商主动退出云市场的，需满足《京东云账户注销须知》与《京东云隐私政策》约定的条件。

## 第九章 附则

第二十九条 本规范于 2019 年 01 月 01 日生效。

第三十条 云市场服务商行为，发生在本规范生效之日或修订之日以前的，适用当时的规则；发生在本规范生效之日或修订之日以后的，适用本规范。

第三十一条 京东云有权根据市场环境、合作商合作体系发展状况等因素对本管理规范做相应的修订。

### 附件：云市场服务商违规情形处理一览表

| 违规类型   | 违规内容   | 扣分 | 处理类型         | 保证金扣除  |
|--------|--|----|--------------|--------|
| 违反行为规范 | 未经京东云或其关联公司授权，服务商在其服务标识、服务标题、服务简介、服务详情、图片或其他页面服务中使用“京东”、“京东云”、“京东数科”或关联公司的名称、或上述品牌的附属标志及图案的任何变体、缩写或错误拼写； | 12 | 服务冻结<br>15 天 | 5000 元 |
|        | 服务商向运营行贿等行为；   | 24 | 清退           | 全部扣除   |
|        | 对于服务商引导云市场客户进行线下交易的行为，将采取零容忍政策，一经查证属实，将立即清退相关服务商，永久终止云市场业务合作。  | 24 | 清退           | 全部扣除   |

|         |   |    |           |        |
|---------|---|----|-----------|--------|
|         | (服务商终止合作、商品下架等触发的未完成项目的退款除外。) 详见: 交易限制 第十四条。                                  |    |           |        |
|         | 提供云市场禁止的服务或商品; 详见: 第十条 商品上架 (七)   | 12 | 服务冻结 7 天  | 3000 元 |
|         | 擅自出售、转让、向任何第三方泄露, 或以其他方式违规使用京东云的经营信息和运营数据, 及/或用户的个人信息和相关数据的; 详见: 十八条 行为规范 (八) | 24 | 清退        | 全部扣除   |
| 违反诚信经营  | 服务未完成恶意引导用户提前验收, 引起的用户投诉;   | 6  | -         | 3000 元 |
|         | 对用户实施欺诈行为引起用户投诉, 对用户造成严重损失的;  | 12 | 服务冻结 15 天 | 5000 元 |
|         | 当接到投诉时, 假冒用户向京东云表示撤销投诉;   | 6  | 服务冻结 7 天  | 3000 元 |
|         | 当接到投诉时, 虚构事实, 隐瞒实情, 阻碍京东云正常调查;  | 6  | -         | 3000 元 |
| 服务或商品违规 | 辱骂、恐吓、威胁用户的行为;  | 12 | 服务冻结 15 天 | 5000 元 |
|         | 当接到投诉时, 服务商未在 30 分钟内及时响应;   | 3  | -         | -      |
|         | 店铺客服、电话在约定的服务时间内未能提供实时服务, 或售后邮件、电话未能及时响应回复, 导致用户投诉或者被云市场抽查发现的                 | 3  | -         | -      |
|         | 拒不履行双方已确认的服务承诺的, 包括但不限于未完成的过度承诺引起用户投诉的;                                       | 6  | -         | -      |
|         | 服务商在或开发过程中出现帐号提权、安装后门程序等主动危害系统安全的行为;  | 24 | 清退        | 全部扣除   |
|         | 上架的商品含有木马、黑客程序等有害网络安全的;   |    |           |        |
|         | 上架的商品可能套取他人身份证、邮箱、手机号、银行账号、支付宝账号等个人或者企业隐私信息的;                                 |    |           |        |
|         | 服务商在服务过程中擅自修改用户云产品安全配置引起用户投诉的;  | 12 | 服务冻结 15 天 | 5000 元 |
|         | 上架的商品内置未在云市场上架的商品/服务的售卖交易入口, 对商品的续费必须通过云市场进行交易;                               | 12 | 服务冻结 15 天 | 5000 元 |
|         | 上架的商品内置独立的用户管理系统并要求用户重新注册或录入用户信息  | 12 | 服务冻结 15 天 | 5000 元 |
|         | 上架的商品侵犯第三方知识产权或其他合法权益的;   | 12 | 服务冻结 15 天 | -      |

|        |   |    |          |      |
|--------|---|----|----------|------|
| 不正当竞争  | 服务商通过虚假交易等方式提高商品或服务的销量；                                       | 3  | -        | -    |
|        | 服务商以恶意抄袭、评价、恶意投诉、诋毁、虚假订购等方式进行不正当竞争；                           | 6  | 服务冻结 7 天 | -    |
| 违法入驻规则 | 使用虚假资质或虚假信息进行入驻云市场；   | 24 | 清退       | 全部扣除 |
|        | 服务商未在其企业官网上展示在云市场上架的商品，产品购买入口未链接到云市场对应的商品详情页上，以及未注明与京东云的合作关系； | 6  | -        | -    |
|        | 在云市场上架的商品，未运行在京东云资源之上、或未与云产品打包销售；                             | 6  | 服务冻结 7 天 | -    |

注：

- 1、未在本表列举范围内的违规情形，京东云依据管理规范所确定的原则进行相应的处理。
- 2、京东云有权视违规行为的恶劣程度、影响范围、后果大小等，在本表基础上叠加适用其他必要的处罚措施。

