**上海荣数信息技术有限公司**

**生活服务平台实物类产品供应商合作协议**

**协议编号：**

**甲 方：上海荣数信息技术有限公司**

**联系地址：****上海市浦东新区中科路699号惠生大厦C栋10层**

**联 系 人：范伟**

**电 话：021-60606706**

**乙 方：**

**联系地址：**

**联 系 人：**

**电 话：**

**甲方与乙方在下文中称为“协议双方”，分别称为“一方”。**

甲方和乙方在各自所在领域内拥有良好的商誉和丰富的资源。甲方向甲方客户银行以及甲方客户银行持卡人提供基于生活服务平台的各类增值服务支持，包括但不限于积分兑换、现金购物、营销活动、权益服务、特惠商户、花积分等；乙方专业经营提供礼品供应、物流配送及售后管理或提供其他各类增值服务。本着互利共赢、共同发展的原则，经双方协商一致，特签订本协议。现就生活服务平台双方全面合作事项达成以下协议：

1. **定义**

本协议中使用的下列词语具有如下含义：

1. “甲方平台”(简称“平台”)系指：甲方为甲方客户开发或提供使用的，且有自有知识产权的在线生活服务平台，业务内容包括但不限于积分兑换、分期购物、营销活动、权益服务、特惠商户、花积分支付等多项服务。
2. “甲方客户”系指：甲方已经或将来签约并提供系统服务的客户（详见附件一银行名单，该名单将随甲方签约客户的增加而增加，或协议到期不再继续合作而减少），包括但不限于本平台的签约客户。
3. “用户”系指：甲方客户银行持卡人或“甲方平台”注册用户。
4. “商品服务”系指：乙方基于甲方平台的业务开展，所提供的商品或各类增值服务。业务开展形式包括但不限于积分兑换、现金购买、活动领取、权益使用或甲方客户银行统一采购等。
5. “渠道”系指：平台为甲方客户（及用户）提供相应服务时所用的业务场景，包括但不限于商城平台、营销平台、权益平台等，渠道包括但不限于PC、微信、APP、短信、线下pos渠道、账单、邮件、电话等渠道。
6. “商业秘密”系指：协议双方各自所拥有的，不为公众所知的管理信息、方式方法、顾客名单、商业数据、产品信息、销售渠道、技术诀窍、源代码、文档等，或由协议双方在履行本协议过程中明确指明为商业秘密的、法律所认可的任何信息。
7. **协议内容**
8. 乙方将甲方客户列为甲方渠道引入客户，乙方通过甲方（包括但不限于以合作备忘录或三方协议的方式）与甲方客户（包括甲方客户银行持卡人）就基于甲方平台的业务开展提供商品服务。
9. 甲方向乙方采购商品服务。甲方将向乙方采购的服务或产品提供给甲方客户（包括甲方客户银行持卡人）使用，业务开展形式包括但不限于积分兑换、现金购买、活动领取、权益使用或甲方客户银行统一采购等。
10. 在本协议项下的合作中，乙方对其在甲方平台所售商品及提供的服务包括但不限于系统对接支持、订单响应、订单退改、物流管理、售后服务、商品及服务质量考核等一系列服务。
11. **协议生效及期限**
12. 本协议自协议双方法定代表人或授权代表签字和加盖公章后生效，有效期为**两年**。除非任何一方在有效期届满前提前三十日书面通知另一方不再续约，否则有效期将自动续展，每次续展时间为一年，续展次数不超过2次。
13. 双方确保协议期内确认的所有项目的服务持续性，并于所有项目结束前确保本协议的合作内容和形式不因任何原因（包括但不限于合同期满或任一一方提出的终止）受影响。
14. **甲方权利和义务**
15. 负责甲方平台货款的结算，根据平台结算报表数据按照第六章双方约定的周期进行对账。
16. 负责向乙方提供后台系统账号信息、接口信息和相关报表。负责向乙方提供平台交易的账务查询服务。
17. 根据乙方合理的书面要求在临近一期的结算日进行平台货款的调账处理。
18. 甲方不直接受理用户对乙方所提供的商品或服务的投诉、退换货，但应协助用户及时联系乙方。
19. 当发生附件二（若乙方存在附件二服务）所涉及的情形时，甲方有权直接按附件二中的安全质量考评条例对乙方进行处理。
20. 乙方有发生下列情形或第五章第十三条中的任意一条，甲方有权立即终止本协议，并有权向乙方追偿因这些情形所导致的全部损失：
21. 与客户串通诈骗银行资金的；
22. 故意诋毁或损害甲方或甲方平台的；
23. 不履行与客户的服务协议的；
24. 从事淫秽色情或其他法律法规禁止的活动的；
25. 从事其他违反本协议约定义务的行为导致本协议目的无法实现的；
26. 乙方销售未获得中国大陆境内许可的销售资质或授权文件的商品或服务；
27. 乙方销售假冒伪劣产品或提供的商品或服务信息与实际有重大偏差，且造成不良影响的。
28. 乙方或乙方销售的产品出现品牌、质量、售后等问题或产生重大负面舆情的。
29. 甲方有权在乙方商品或服务提供于甲方平台销售前，对该商品或服务进行审核；如未通过甲方审核的商品或服务，不得用于甲方平台销售；甲方有权在附件三范围内自行选择上架商品。
30. 甲方有权定期或不定期对乙方在甲方平台上所提供的商品或服务合规等进行检查，有权要求乙方配合相关监管部门要求或应甲方客户银行的要求，对服务质量、退改响应、售后服务等进行检查。如有未通过甲方检查的商品或服务，甲方有权要求乙方立即恢复正常或停止该类商品或服务在甲方平台的销售，有权终止合作并责成乙方承担一切给甲方及甲方客户造成的全部损失。
31. 如第三方投诉乙方提供给甲方客户的产品、服务及图文宣传资料侵犯该方的包括但不限于专利权、肖像权、著作权或商业秘密等或对其造成了其他伤害或损害，甲方有权立即下架乙方所有商品或服务并责成乙方承担一切给甲方及甲方客户造成的全部损失。
32. 为了给客户银行提供具备价格竞争力的产品或服务，双方根据市场情况不定期检查产品或服务的价格，价格变化需经双方以附件四的形式书面确认为准，商品或服务的变动及停止不影响正在进行中的项目，否则造成的用户投诉及损失将由乙方负责。如有新产品或服务拟上线，双方另行签署补充协议或附件四的《服务产品调整单》。
33. 甲方与乙方协作共同在甲方销售渠道开展宣传推广工作。乙方提供给甲方的宣传资料及宣传品等，甲方可用于在本协议合作范围内的宣传渠道以及甲方合作客户的推广使用。
34. 甲方负责编写本协议的附件，作为本协议的组成部分，具有同等的法律效力。甲方有权随时对附件进行修订并通知乙方。
35. **乙方权利和义务**
36. 乙方为一家根据中国法律规定设立并合法存续的公司。
37. 乙方已获得签署和履行本协议所需的授权及资质，保证与甲方的合作业务在核准的经营范围内，同时具备相关资质。如因乙方资质问题造成的损失，乙方须承担相应责任，赔偿给甲方造成的全部损失（包括但不限于甲方直接损失及甲方为此支付的律师费、公证费、邮递费、诉讼仲裁等费用）。
38. 乙方已获得了签署及履行本协议所需的一切权利及授权，提供的产品、服务以及一切图文宣传资料均符合我国有关法律法规的相关规定，不存在侵害任何第三方包括但不限于著作权、专利权或商标权等知识产权的情形，同时也不违反任何第三方的信息专有权，并保证所供产品、服务以及一切图文宣传资料不违反相关法律法规的规定，不含有侵害他人名誉、隐私或人格、肖像的内容。如产品或服务订单、发放及整体活动宣传过程中涉及产品、服务或图文宣传资料的知识产权的问题，甲方不负任何法律及经济责任，所有法律及经济责任由乙方承担。如第三方投诉乙方提供给甲方客户的产品、服务及图文宣传资料侵犯该方的包括但不限于专利权、肖像权、著作权或商业秘密等或对其造成了其他伤害或损害，乙方须承担给甲方造成的一切损失。
39. 乙方须配合甲方基于甲方平台开展的营销活动，并提供充分、足够的技术及客户服务以确保乙方产品的使用、相关服务的提供以及系统接口稳定，包括但不限于双方平台系统对接支持、订单响应、订单退改、售后服务、商品及服务质量考核等一系列服务。甲方不对乙方过失造成的甲方及甲方客户损失，承担任何责任。
40. 甲方持卡人对商品进行查询或投诉时，乙方应于接到甲方通知后8小时内回复明确处理意见并立即处理持卡人所提出的问题或投诉，并于2个工作日内处理完毕。紧急投诉要求1小时内回复，24小时内处理完毕。如同一客户对同一问题产生2次投诉，乙方应按照紧急投诉进行处理，同一客户针对同一问题的投诉至多不能超过2次。如出现同一客户针对同一问题的投诉超过2次的特殊情况，乙方应对甲方持卡人做出赔偿，赔偿金额以甲方持卡人兑换的商品金额为准，甲方向持卡人赔偿的金额超过上述金额的，乙方应向甲方赔偿超额部分损失。
41. 乙方在甲方持卡人购买/兑换商品后，需在3个工作日内完成相关商品的订单发货，如遇大型节假日或不可预知的情况（如疫情、洪水等），可按双方另行约定的时间进行顺延。如乙方未在约定时间范围内将相关商品发放至甲方指定持卡人处，并由此产生投诉的，甲方除有权要求乙方承担违约责任外，还有权在当月结算款中扣除该商品3倍价值的金额作为品牌损失费。
42. 乙方应当在本协议有效期内及业务合作终止后的一年内，按照甲方的要求负责处理业务开展过程所产生的所有售后服务问题，履行《中华人民共和国消费者权益保护法》及《中华人民共和国产品质量法》规定的所有经营者责任和义务，否则甲方有权向乙方追偿因此给甲方及甲方客户造成的全部损失（包括但不限于甲方向甲方客户或消费者支付的赔偿款等全部损失及甲方为此支付的律师费、公证费、邮递费、诉讼仲裁等费用）。
43. 乙方有义务向乙方服务人员进行服务的告知及培训，因乙方原因导致甲方客户（及用户）与乙方服务人员产生纠纷，由乙方负责处理并承担相应责任，与甲方无关。
44. 因乙方或其他第三方原因导致“平台”业务内容调整，或政策、法律、法规、监管要求，需要关闭某些内容，或下线某些产品时，需提前20个工作日书面（详见附件四）通知甲方，否则造成的甲方及甲方客户损失将由乙方负责。对于已产生但后续乙方无法正常提供相应服务的产品订单，如甲乙双方未发生结算，则后续无需结算；如甲乙双方已发生结算，乙方须退还对应订单的结算款项。
45. 若甲方选定采购的服务或产品在市场上价格出现下调时，乙方应做出相应的价格下降调整。若选定服务或产品在市场上价格出现上涨时，乙方仍以本协议及其附件约定的价格向甲方供货。
46. 如果因为市场条件的变化，部分商品出现内容变更、停产、货源不稳等情况，乙方有义务提前15个工作日将最新商品情况告知甲方，由甲方决定是否需将采购商品替换成同等市场价值的升级商品。以免造成甲方持卡人投诉。如该款商品已经通过正常渠道下单兑换完成，乙方需根据甲方配送要求为甲方持卡人发放商品。若由于乙方未及时通知甲方完成商品下架而造成甲方持卡人下单兑换成功却无法发放的情况，由乙方承担甲方持卡人的损失，赔偿金额为甲方持卡人兑换该款礼品金额的两倍。
47. **为避免业务冲突或其他不必要的纠纷，乙方在未事先书面告知甲方的情况下，与甲方客户直接或间接进行本协议中基于甲方平台的业务合作，造成甲方直接经济损失的，乙方需按照相应甲方客户分别向甲方支付金额为5万元/季度/个客户的违约金，如该等违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应继续承担赔偿责任。**
48. 乙方在甲方平台上发布的所有信息和从事的所有活动，必须严格遵守法律法规以及政府及工商管理部门的有关规定，并承担与此相应的责任。乙方独立承担因其信息虚假、陈旧或不详实，或者因商品或服务的质量等问题造成的投诉、退货、纠纷等的责任，并承诺在甲方平台不得出现下列行为：
49. 违反宪法所确定的基本原则的；
50. 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
51. 损害国家荣誉和利益的；
52. 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；
53. 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
54. 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
55. 散播淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖、传销、反动信息的；
56. 教唆犯罪的；
57. 利用网络手段从事洗钱活动的；
58. 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
59. 从事欺骗性活动的（包括但不限于从事套现、虚假交易、欺诈交易等活动）；
60. 侵犯第三方的著作权、专利、商标、商业秘密或其它专有权利、公共利益和隐私的；
61. 销售未获得中国大陆境内许可的销售资质或授权文件的商品或服务；
62. 提供与商品或服务不符的虚假信息；
63. 国家法律、行政法规禁止的其他内容。
64. 乙方有义务配合甲方完成其上级监管机构发起以及甲方发起的与本合同项下服务相关的检查或审计工作，并提供所需的佐证材料。乙方须对甲方检查或审计发现提出的整改意见进行整改直至符合甲方要求。乙方未按要求配合或进行整改的，或者经整改过后仍不符合甲方要求的，甲方有权解除双方合作协议。
65. 乙方应按照甲方或甲方客户（及用户）要求开具符合国家税务机关要求的相关发票。合同履行过程中，如遇国家税务政策变更，对于合同未履行完毕的部分，乙方应根据国家税务政策要求适时调整发票相关内容，并同步通知甲方。
66. 乙方应当按照甲方要求提供真实名称、地址、有效联系方式，并保证上述信息真实、准确、完整，如上述信息发生变更，乙方应当在24小时内通知甲方，否则甲方有权立即终止本协议，停止向乙方提供服务，并有权向乙方追偿因这些情形所导致的全部损失。
67. 如乙方提供的产品涉及食品，乙方应当按照甲方要求提供食品安全管理人员、合法有效的食品经营许可证等信息。乙方应当严格遵守《中华人民共和国食品安全法》、《上海市食品安全条例》、《食品经营许可管理办法》、《上海市食品销售单位食品安全主体责任清单》、《网络食品安全违法行为查处办法》等法律法规规定的食品安全义务和管理责任，具备食品生产、经营等相关资质许可，并按照许可的类别范围销售食品，乙方有任何违法违规行为或乙方不具备资质许可的，乙方将承担全部责任，甲方有权立即终止本协议，停止向乙方提供服务，并有权向乙方追偿因这些情形所导致的全部损失（包括但不限于甲方全部损失及甲方为此支付的律师费、公证费、邮递费、诉讼仲裁等费用）。
68. **对账与结算**
69. 对账：经双方约定，对账周期为：3个月，乙方按约定周期向甲方发起对账，双方通过各自平台系统核对交易流水及金额，确认当期结算金额。若双方各自平台系统数据不一致的，以甲方或甲方客户系统所体现的银行持卡人通过甲方平台实际使用的乙方提供的产品或服务的数据为准。
70. 产品结算方式划分为：按发货结算、按实际采购结算。按发货结算的含义是基于甲方客户银行持卡人通过甲方平台实际购买或兑换乙方提供的商品，且乙方发货完成的数量及对应金额；按实际采购结算的含义是基于甲方为甲方客户银行集中采购乙方提供的商品或服务的数量及对应金额。具体结算方式，以附件三约定为准。甲乙双方确认当期结算金额后，乙方向甲方开具符合国家规定及甲方要求的真实有效的增值税专用发票（非电子），内容为货品或服务费（视实际发生交易内容而定）。甲方在收到乙方开具的有效发票（二十）个工作日内，向本协议约定的乙方银行账户支付对应金额。
71. 甲方账户信息

**名称：**上海荣数信息技术有限公司

**纳税人识别号：**91310115MA1K3NTX0T

**地址电话：**上海市浦东新区顾唐路1899号021-61068888

**开户行及账号：**招商银行股份有限公司上海外高桥支行121924592710108

1. 乙方账户信息

**名称：**

**纳税人识别号：**

**地址电话：**

**开户行及账号：**

1. 本协议包含的具体产品、价格、结算方式、服务范围等详见附件三。
2. 乙方保证在价格调整、型号规格更新等市场销售政策或服务政策发生变动时应立即书面通知甲方。
3. 如果乙方因市场因素或产品更新换代等多方面的原因在本协议有效期内实施促销方案，乙方应保证甲方有权享受其促销方案，并根据双方协商结果下调相应服务产品的后续采购单价。
4. **不可抗力**
5. 因战争、暴乱、火灾、地震、洪水等不能预见、不能避免并不能克服的突发事件或灾害，导致协议中一方无法履行其义务，视为不可抗力。因不可抗力发生延误的一方，应立即通知另一方并努力采取措施减小其影响，尽快恢复并继续履行其协议义务。
6. 鉴于网络所具有之特殊性质，不可抗力亦应包括黑客攻击、计算机病毒发作、电信部门技术调整及线路故障、行业政策调整导致之影响、因政府管制而造成的暂时性关闭等在内的任何影响网络正常经营之情形。
7. 因不可抗力或者其他意外事件，使得本协议的履行不可能、不必要或者无意义的，双方可以协商解除本协议。
8. 任何一方由于不可抗力的原因不能履行本协议时，应尽快将不可抗力的情况以书面形式通知另一方，并在不可抗力发生后15个工作日内向另一方提交不能履行、不能全部履行或需要延期履行本协议义务的理由及不可抗力的证明文件。在此情况下，该方不承担有关不能履行的违约责任。按不可抗力对履行协议影响的程度，由双方协商决定是否解除本协议，或者部分免除履行协议的义务，或者延期履行协议。一方迟延履行本协议时发生不可抗力的，迟延方的合同义务不能免除。
9. 受到不可抗力影响的一方，应尽可能地采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对本协议的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。
10. **保密条款**
11. 双方（包括各自的经营管理人员以及雇佣人员）应确保一方向另一方披露的所有信息、客户信息和指定的保密材料应被视为保密文件，并应以双方各自保持自己的保密信息相同的方式妥善保存，不得提供、透露给任何第三方或许可其使用，亦不得将前述的数据、资料及其他信息用于本合作项目以外的任何用途。
12. 未经甲方书面同意，乙方应对甲方通过各种形式提供的网上支付接口文件、相关数据、客户的联系方式和账户信息、交易数据等由于履行本协议而得知的非公开信息严格保密，不得向第三方披露, 除非该信息由于与乙方无关的原因公开或根据司法部门要求提供。
13. 双方同意将本条款项的各项义务通知其雇员，并确保他们遵守上述义务。如因乙方雇员违反保密义务，均视为乙方的行为，应当由乙方承担由此造成的所有损失及责任。如乙方、乙方雇员有任何违反保密义务的情形，均应由乙方承担责任并赔偿由此对甲方造成的一切损失，包括但不限于客户、甲方客户银行要求甲方承担的违约、侵权责任等。
14. 乙方有义务与涉及本合作的乙方雇员签订与本协议中约定保密条款内容及权利义务相同的保密协议或保密条款用于确保甲方保密信息的安全。因履行本协议而知晓、获得相应保密信息的乙方雇员，乙方对该雇员在职以及自离职后违反本协议保密条款的行为，均应当承担法律责任。
15. 乙方有义务与涉及本合作的物流配送公司及其雇员签订与本协议中约定保密条款内容及权利义务相同的保密协议或保密条款用于确保甲方保密信息的安全。乙方承诺对物流配送公司的行为负有连带责任。如乙方外聘的物流配送公司或雇员有泄露本协议项下保密信息的行为而致甲方遭受任何损失，包括但不限于客户要求甲方承担赔偿责任、甲方客户银行追究甲方违约或赔偿责任等，乙方均应赔偿甲方由此产生的全部损失。
16. 本条规定的乙方保密义务持续有效，不因本协议的变更、解除或终止而终止，直至保密信息公开时或甲方书面通知乙方解除保密义务时止（以两者孰晚者定）。
17. **知识产权**

本协议项下甲方服务平台的所有权和知识产权归甲方所有，在任何情况下乙方不对甲方就本协议平台以及因提供商品或服务而形成的成果（包括但不限于软件、技术涉及、外观设计、实用程序、工具、模型、源代码、文档、图片、视频、数据和信息等）主张任何权利，未经甲方书面许可，乙方不得擅自将上述知识产权发表、展示、发行、或披露或授权许可第三方复制、使用等，否则乙方应向甲方承担违约责任。本协议项下按照法律规定已由乙方所有或应当由乙方所有的知识产权仍归属乙方享有。

1. **违约责任**
2. 任何一方违反本协议的约定，使得本协议的全部或部分不能履行，均应承担违约责任，并赔偿对方因此遭受的损失（包括但不限于由此产生的诉讼费和律师费等相关费用）；如双方违约，根据实际情况各自承担相应的责任。
3. 非因甲方过错或其他不可抗力，乙方出现不能按本协议及附件二《平台供应商服务说明书》规定的内容及期限完成任务，甲方有权追究违约方的赔偿责任。
4. 非因甲方过错或其他不可抗力，乙方出现未采取应急方案或采取应急方案无效导致甲方损失等情况，甲方有权追究违约方的赔偿责任。
5. 若因乙方原因导致商品错误发放或持卡人未能收到商品，甲方不承担任何责任，并要求乙方退回该件商品货款（在已支付的情况下），且甲方有权要求乙方赔偿因此对甲方造成的损失（包括但不限于律师费、诉讼费）。
6. 乙方违反保密义务造成甲方损失的，应当赔偿甲方的全部损失和因信息泄露导致的甲方遭受第三方的全部索赔。
7. 在任何情况下，甲方均不对任何间接的损害（包括商誉损失、利润损失、收入损失、营业中断、缔约机会损失、预期利益损失, 及其它间接的、附随性的、惩罚性的损失）负责。对与本协议有关的或因本协议引起的损害，甲方的全部责任及乙方的排它性补救（包括但不限于律师费、诉讼费等），均不得超过甲方根据本协议合作实际获利金额（此金额不包含甲方结算给乙方的金额）。
8. **侵权赔偿**
9. 乙方所有提供的设计图片、文案均交由甲方提供给银行客户方，如乙方在执行本协议过程中在所提供的商品、服务或相关信息侵犯到在中华人民共和国有效获得的专利、工业设计、著作权、肖像权、隐私、商业秘密或商标等致使甲方被索赔，由乙方承担全部责任，并赔偿甲方由此造成的损失（包括但不限于律师费、诉讼费、向第三方的赔偿额等），如涉及诉讼，乙方应代为应诉或和解。
10. 就本条所涉及的侵权索赔，乙方将支付有关的抗辩费用、和解费用及法庭判定的损害赔偿，并确保甲方不受任何损失及影响。
11. **其他事项**
12. 为享有本协议约定的权利及履行本协议约定的义务或有关违约交涉而需通知另一方时，必须采取书面形式。通知的地址为本协议首页上所书地址。如一方欲改变通知地址，则应提前以书面方式通知另一方，否则应自行承担送达不能的法律后果。
13. 甲、乙双方应加强对各自电脑系统的日常维护和管理，共同保证网上消费业务的正常运行。
14. 任何一方对另一方商标、标识、银行卡名称等标志、服务电话及相关宣传材料的使用应事先经过另一方审核并获得书面同意。协议终止时，任何一方应将网上及宣传材料上所有另一方的标志和相关资料清除。自协议终止之日起，若因任何一方未能及时地将另一方的所有标志和相关资料清除，其所造成的直接损失由违约方承担。
15. 在协议有效期内，若各方发生重大股权变更、公司合并、分立或设立子公司等情况，变更方可以就协议履行事宜与另一方商讨，并另行签署相关协议进行约定。
16. 若在履行本协议的过程中产生纠纷，双方应先行协商解决。若协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地法院提起诉讼。其他未尽事宜，经双方协商后，可另签补充协议。
17. 本协议一式贰份, 甲乙双方各执壹份，具有同等法律效力，且自双方签订之日起生效。
18. **其他相关文件**
19. 下列附件为本协议的组成部分，具有同等法律效力。

附件编号 说明

附件一 甲方合作客户列表

附件二 商户服务SLA条款

附件三 产品及价格清单

附件四 服务产品调整单

附件五 授权书

附件六 合作伙伴廉洁诚信承诺书

（以下无正文）

**甲方：****上海荣数信息技术有限公司 乙方：**

（公章） （公章）

法定代表人或授权代表签字: 法定代表人或授权代表签字:

日期： 日期：

**附件一：甲方合作客户列表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **机构** | **序号** | **机构** |
| 1 | 宁波银行 | 91 | 广州农商 |
| 2 | 南京银行 | 92 | 恒丰银行 |
| 3 | 台州银行 | 93 | 康辉商融 |
| 4 | 鄞州银行 | 94 | 康威投资咨询（上海）有限公司 |
| 5 | 宁夏银行 | 95 | 商丘商行 |
| 6 | 常熟农商 | 96 | 内蒙古银行 |
| 7 | 天津银行 | 97 | 青岛银行 |
| 8 | 盛京银行 | 98 | 珠海华润银行 |
| 9 | 乌鲁木齐商行 | 99 | 内蒙古农信 |
| 10 | 江阴农商 | 100 | 石化盈科信息技术有限责任公司 |
| 11 | 营口银行 | 101 | 中国银盛金融信贷控股有限公司 |
| 12 | 湖北银行宜昌分行 | 102 | 安徽农信 |
| 13 | 哈尔滨银行 | 103 | 马鞍山农商 |
| 14 | 东莞银行 | 104 | 桂林银行 |
| 15 | 江苏长江商行 | 105 | 中铁银通支付服务有限公司 |
| 16 | 吉林银行 | 106 | 沧州银行 |
| 17 | 温州银行 | 107 | 昆仑银行 |
| 18 | 莱商银行 | 108 | 张家口商行 |
| 19 | 长沙银行 | 109 | 北银消费金融公司 |
| 20 | 大连银行 | 110 | 福鼎恒兴村镇银行 |
| 21 | 济南银联 | 111 | 澳门通股份有限公司 |
| 22 | 包商银行 | 112 | 成都农商 |
| 23 | 汉口银行 | 113 | 曲靖商行 |
| 24 | 六盘水商行 | 114 | 山西柳林汇泽村镇银行 |
| 25 | 青海银行 | 115 | 绍兴银行 |
| 26 | 浙江泰隆商行 | 116 | 辽宁金汇信息（辽宁农信） |
| 27 | 龙江银行 | 117 | 朝阳银行 |
| 28 | 浙江民泰商行 | 118 | 秦皇岛银行 |
| 29 | 南充商行 | 119 | 丹东银行 |
| 30 | 安顺商行 | 120 | 石嘴山银行 |
| 31 | 兰州银行 | 121 | 景德镇商行 |
| 32 | 成都银行 | 122 | 浙商银行 |
| 33 | 东亚银行 | 123 | 衡水商行 |
| 34 | 广州银行 | 124 | 抚顺银行 |
| 35 | 上海农商 | 125 | 四川农信 |
| 36 | 江苏银行 | 126 | 陕西信合 |
| 37 | 南昌银行 | 127 | 迪拜商行 |
| 38 | AEON | 128 | 周口银行 |
| 39 | 重庆银行 | 129 | 凉山商行 |
| 40 | 江苏农信 | 130 | 阜新银行 |
| 41 | 北京银行 | 131 | 湖北银行 |
| 42 | 邮储银行 | 132 | 平顶山银行 |
| 43 | 浙江稠州商行 | 133 | 北京农商 |
| 44 | 贵阳银行 | 134 | 遂宁商行 |
| 45 | 广东南粤银行 | 135 | 保定银行 |
| 46 | 杭州银行 | 136 | 黄河农商 |
| 47 | 湖南农信 | 137 | 甘肃农信 |
| 48 | 天津农商 | 138 | 吉林农信 |
| 49 | 福建农信 | 139 | 信阳银行 |
| 50 | 无锡农商 | 140 | 鞍山银行 |
| 51 | 徽商银行 | 141 | 山西农信 |
| 52 | 河北银行 | 142 | 盘锦商行 |
| 53 | 大同商行 | 143 | 广西农信 |
| 54 | 青海农信 | 144 | 鄞州村镇银行 |
| 55 | 甘肃银行 | 145 | 铁岭银行 |
| 56 | 杭州营和电子商务有限公司 | 146 | 建设银行（亚洲） |
| 57 | 尧都农商 | 147 | 德阳银行 |
| 58 | KargoCard Limited | 148 | 浙江农信 |
| 59 | 重庆农商 | 149 | 驻马店银行 |
| 60 | 云南农信 | 150 | 福建海峡银行 |
| 61 | 山东联盟 | 151 | 安阳银行 |
| 62 | 齐鲁银行 | 152 | 河北农信 |
| 63 | 威海银行 | 153 | 达州商行 |
| 64 | 日照银行 | 154 | 山东农信 |
| 65 | 德州银行 | 155 | 侨达国际有限公司 |
| 66 | 东营银行 | 156 | 长安银行 |
| 67 | 潍坊银行 | 157 | 渤海银行 |
| 68 | 齐商银行 | 158 | 大华银行 |
| 69 | 临商银行 | 159 | 哈密商业 |
| 70 | 济宁银行 | 160 | 葫芦岛银行 |
| 71 | 烟台银行 | 161 | 华夏银行 |
| 72 | 广西北部湾银行 | 162 | 建银亚洲 |
| 73 | 晋商银行 | 163 | 民生银行 |
| 74 | 顺德农商 | 164 | 农业银行 |
| 75 | 广东农信 | 165 | 浦发村镇银行 |
| 76 | 上饶银行 | 166 | 陕西农信 |
| 77 | 富滇银行 | 167 | 石家庄龙狮预付卡 |
| 78 | 赣州银行 | 168 | 苏州银行 |
| 79 | 承德银行 | 169 | 泰安商行 |
| 80 | 国旅集团上海有限公司 | 170 | 兴业银行 |
| 81 | 中银通支付商务有限公司 | 171 | 渣打银行 |
| 82 | 上海奔驰有限公司 | 172 | 郑州银行 |
| 83 | 上海城市超市有限公司 | 173 | 中原银行 |
| 84 | 法兴银行 | 174 | 中国银行 |
| 85 | 邢台银行 | 175 | 花旗银行 |
| 86 | 上海储联信息科技发展有限公司 | 176 | 青岛农商 |
| 87 | 锦州银行 | 177 | 西安银行 |
| 88 | 阳泉商行 | 178 | 富邦华一 |
| 89 | 九江银行 | 179 | 汇丰银行 |
| 90 | 青岛银联 | 180 | 捷信消费金融有限公司 |

**附件二：商户服务SLA条款**

**荣数信息商户服务SLA条款（实物类）**

服务商在向荣数信息提供业务运营服务期间，应提供符合我司上海荣数信息技术有限公司（以下简称为：“荣数信息”）要求的运营支持服务、商品质量管理、售后客服服务以及系统运维支持等，为保障服务质量，按照如下的服务标准。

## 一、基础服务标准

业务合作期间服务商需向荣数信息提供运营服务，应满足以下服务标准：

（一）服务商须配合荣数信息基于荣数信息所有平台开展的营销活动，并提供充分、足够的技术及客户服务以确保服务商产品的使用、相关服务的提供以及系统接口稳定，包括但不限于双方平台系统对接支持、订单响应、订单退改、售后服务、商品及服务质量考核等一系列服务。荣数信息不对服务商过失造成的荣数信息及荣数信息客户损失，承担任何责任。

（二）服务商应当在本协议有效期内及业务合作终止后的一年内，按照荣数信息的要求负责处理业务开展过程所产生的所有售后服务问题，履行《中华人民共和国消费者权益保护法》及《中华人民共和国产品质量法》规定的所有经营者责任和义务，否则荣数信息有权向服务商追偿因此给荣数信息及荣数信息客户造成的全部损失（包括但不限于荣数信息向荣数信息客户或消费者支付的赔偿款等全部损失及荣数信息为此支付的律师费、公证费、邮递费、诉讼仲裁等费用）。

（三）服务商有义务向服务商服务人员进行服务的告知及培训，因服务商原因导致荣数信息客户（及用户）与服务商服务人员产生纠纷，由服务商负责处理并承担相应责任。

（四）因服务商或其他第三方原因导致“平台”业务内容调整，或政策、法律、法规、监管要求，需要关闭某些内容，或下线某些产品时，需提前**20个工作日**书面通知荣数信息，否则造成的荣数信息及荣数信息客户损失将由服务商负责。

（五）服务商在荣数信息平台上发布的所有信息和从事的所有活动，必须严格遵守法律法规以及政府及工商管理部门的有关规定，并承担与此相应的责任。服务商独立承担因其信息虚假、陈旧或不详实，或者因商品或服务的质量等问题造成的投诉、退货、纠纷等的责任，并承诺在荣数信息平台不得出现下列行为：

1、违反宪法所确定的基本原则的；

2、危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；

3、损害国家荣誉和利益的；

4、煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；

5、破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；

6、散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

7、散播淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖、传销、反动信息的；

8、教唆犯罪的；

9、利用网络手段从事洗钱活动的；

10、侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；

11、从事欺骗性活动的（包括但不限于从事套现、虚假交易、欺诈交易等活动）；

12、侵犯第三方的著作权、专利、商标、商业秘密或其它专有权利、公共利益和隐私的；

13、销售未获得中国大陆境内许可的销售资质或授权文件的商品或服务；

14、提供与商品或服务不符的虚假信息；

15、国家法律、行政法规禁止的其他内容。

（六）服务商应按照荣数信息要求开具符合国家税务机关要求的相关发票。

（七）服务商应当按照荣数信息要求提供真实名称、地址、有效联系方式，并保证上述信息真实、准确、完整，如上述信息发生变更，服务商应当在24小时内通知荣数信息，否则荣数信息有权立即终止本协议，停止向服务商提供服务，并有权向服务商追偿因这些情形所导致的全部损失。

（八）非因荣数信息过错或其他不可抗力，服务商出现未采取应急方案或采取应急方案无效导致荣数信息损失等情况，荣数信息有权追究违约方的赔偿责任。

（九）若荣数信息因活动中使用经过服务商确认的相关图片、商品信息及价格引起服务商所提供商品的生产商、供货商或其它任何第三方的纠纷或诉讼，由服务商承担全部责任，并赔偿荣数信息由此造成的损失（包括但不限于律师费、诉讼费向第三方的赔偿额等）。

（十）服务商在和荣数信息合作期间，因正常业务需要，涉及调整服务产品和服务报价的，须提前至少30个工作日以正式盖章函件通知荣数信息，荣数信息在收到相应函件后的5个工作日内响应回复是否予以调整以及调整方案。

## 二、商品运营管理服务标准

服务商为荣数信息提供运营服务，如含商品服务时，应保证其所提供的商品符合国家相关法律法规及政策要求，能够提供商品本身相关资质及合格证、质检、品牌授权等相关证明。

### 2.1商品质量服务标准

（1）服务商应确保提供给荣数信息的全部商品均为经该商品标注的生产厂商生产制造的、符合国家、地方及行业质量标准的合格商品。如经核实，服务商的商品未达到相关法律法规及政策要求，提供给荣数信息及荣数信息客户的商品为非授权商品或假冒伪劣商品（经官方检测认定属实的）则荣数信息有权要求服务商提供质量合格、符合产品包装、说明书及实物样品标注的商品，并有权扣除该非授权商品或假冒伪劣商品所对应的全部款项作为违约金；由此给荣数信息及荣数信息客户造成损失的，服务商还应当予以赔偿赔偿标准依据相关法律法规及政策要求进行赔偿，如无相关赔偿标准的，**按照500元/次进行处罚**。

（2）服务商在荣数信息上架的商品要保证商品描述、型号正确，图片与实物相符、商品介绍中的文字正确等。如发现错误，应立即下架整改，如造成相关投诉的，按照售后投诉的相关罚则进行处罚。

（3）服务商应保证上架的商品可以正常兑换、使用，避免出现兑换不成功等情况。由于商品生产厂商的停产、缺货或更新换代等不确定因素，造成商品缺货，服务商应提前**十个**工作日告知荣数信息，并应提供不低于该商品价格的同类商品，经荣数信息同意后按原商品的价格购买，但双方确认的新产品型号及说明等应以书面方式确认。

（4）服务商在向荣数信息服务商品期间，由于原产厂家原因导致价格浮动，服务商有义务在第一时间通知荣数信息，由双方在**十个**工作日内协商新价格执行时间并经书面确认后执行。双方均认可按照报送价格与市场价格从低的原则确定结算价格。

（5）如果因为市场条件的变化，部分商品出现内容变更、停产、货源不稳等情况，服务商应提前**十个**工作日以邮件和电话方式通知荣数信息安排商品即时下架，以免造成荣数信息持卡人投诉。如该款商品已经通过正常渠道下单兑换完成，服务商需根据荣数信息配送要求为荣数信息持卡人发放商品。若由于服务商未及时通知荣数信息完成商品下架而造成荣数信息持卡人下单兑换成功却无法发放的情况，由服务商承担荣数信息持卡人的损失，赔偿金额为荣数信息持卡人兑换该款礼品金额的**两倍**。

（6）服务商在录入商品时，每次商品录入需求数量在20件以内，需在3个工作日内完成录入工作。如需求数量较大，同比例增加审核时间，出现超过2个工作日未进行提报通过商品的录入的，取消涉及商品的录入审核资格。

（7）服务商在录入商品时，出现录入库存和规格等商品信息与实际不符的，存在虚报库存，夸大商品信息等情况，**一经核实，警告并处罚服务商2个月内不得提报新商品。**

（8）出现缺货商品未提报下架，仍然在架销售，导致了客户下单后无法获得商品，一经核实，**处罚服务商2个月内不得提报新商品，第二次出现类似情况，将向服务商处以罚金200元/次。**

### 2.2商品发货及物流服务标准

物流与发货是服务商提供的商品运营管理服务项下的一个重要组成部分，服务商负责其所供应的商品的配送服务，包括但不限于仓储、保管、配货、包装、保价、运送和其他与配送相关的服务并自行承担相关费用。服务商确保各项具体服务水平达到行业标准或行业标准以上的服务水平。

**针对实物类商品**，服务商在客户下单成功后应保证及时安排发货，以便客户及时收到货物。服务商按照如下配送流程及要求完成商品的配送工作：

（1）服务商在收到在收到客户订单后，订单发货需在**2个工作日**内完成（服务类订单应在具体约定期限内完成），特殊渠道要求24小时或48小时内发货的，荣数信息单独与服务商沟通约定相关商品特殊渠道的发货时效要求，服务商应遵从荣数信息的要求。如遇到不可抗力因素（包括但不限于疫情影响、航班、火车的延误，及天气/自然灾害等非荣数所能控制因素），而造成订单无法在约定时间内发货，服务商不承担延误责任。荣数信息将通过后台订单数据进行核准，如核实逾期超过3个工作日未进行发货处理或提供服务，及发货或提供服务延时引起第三方及客户投诉的，服务商将承担因此而产生的经济损失，**赔偿金额上限为涉及商品或服务总额的20%**。

（2）在收到客户订单后，发货物流单号务必真实准确。填写错误发货物流信息的（虚假运单号），一经核实，服务商承担**50元/件的罚金**。

（3）服务商发货物流面单不得备注商品信息，不得带有客户兑换购买的商品名称信息，避免出现客户信息泄露。

（4）由于客户自身原因导致服务商无法联系，以及不可抗力因素（包括但不限于疫情影响、航班、火车的延误，及天气/自然灾害等非荣数所能控制因素）而造成商品无法准时送达指定收货人的，服务商应向荣数信息报备，报备后不承担延误责任，但应另行约定时间进行配送服务。

（5）服务商在物流发货中出现违规使用物流公司(约定物流公司为四通一达、顺丰、EMS)或者出现银行logo不干胶贴错的情况，一经核实，荣数信息将会对服务商进行处罚，针对出现问题的物流商品快件，**处以罚金200元/件**。

（6）服务商在收到退换货工单或在收到客户退回商品后（如需要实际退回商品），超过三个工作日未进行及时处理的（逾期），服务商将承担因此而产生的经济损失，**赔偿金额为涉及商品总额的20%，最低50元**。

（7）服务商发货包装应采用适于整个配送过程中足以保护内件产品安全的包装方式进行包装，根据产品性质（尤其是易碎品、易漏物），采取充分的防破损、防渗漏措施，保障安全配送。

（8）**如荣数信息实行统仓管理（服务商向荣数信息指定物流服务商下单寄送），服务商应配合荣数信息执行**。

### 2.3商品运营分析服务标准

服务商需按季度向荣数信息提供季度运营情况分析报告，包括但不限于汇总每月投诉问题单的处理情况；商品的兑换量和地区兑换量以及其他分析；每月兑换量分析表深入分析每款礼品受欢迎程度、客户喜好、同业积分换礼动态、市场动态等。

## 三、售后客服管理服务标准

售后客服管理包括商品售后处理、客户投诉管理等，服务商应妥善处理商品相关的售后问题，对客户投诉及时响应并妥善处理，不应出现因客诉处理不当导致的二次投诉。

### 3.1商品售后处理服务标准

1. 服务商应以坚持为每一位客户提供高品质、高效率的售后服务为准则，对于商品售后处理，以质量第一、客户至上为原则，最大限度地保护客户的利益，及时收集商品在客户收到时的任何质量问题，努力提升售后服务质量。首先，服务商应确保提供给荣数信息的全部商品均为经该商品标注的生产厂商生产制造的、符合国家、地方及行业质量标准的合格商品。其次，在客户签收商品时，若有到货即损（或瑕疵或短缺），用户应在签收货物后**7个自然天内**可申请退换货或保修服务。服务商需在收到退回商品的**1个工作日**内完成退货操作。
2. 若因服务商原因导致商品错误发放或持卡人未能收到商品，荣数信息不承担任何责任，并要求服务商退回该件商品货款（在已支付的情况下），且荣数信息有权要求服务商赔偿因此对荣数信息造成的损失（包括但不限于律师费、诉讼费）。

### 3.2客服工单投诉处理标准

客服需要处理客户通过各种渠道反馈的咨询与投诉，包括但不限于客服电话、荣数信息工单系统、荣数信息邮件等渠道，各渠道客服处理标准如下：

（1）客服电话

1）客服电话必须保持畅通，接通率需达到**85%**以上。电话客服应按照标准话术执行，符合电话礼仪，客服要求普通话标准，态度友好，及时解决客户问题，禁止出现推诿、怠慢客户，挂断客户电话等行为。客户问题若无法在线解答的，可断线处理，但需要在承诺回复客户的时效内（最长不超过3个工作日）联系客户并回复确认到的具体情况，若在承诺时效内没有确认到客户问题的，也需要联系客户，告知目前的处理情况。客户咨询、投诉问题需主动解决，禁止推卸责任，如因服务商电话客服沟通不当，造成的二次客诉，应由服务商进行安抚补偿。

2）服务商客服电话必须对出线和进线进行录音，并且录音文件保持1年以上。

3）服务商在和客户电核订单或者客服通话时，如果发生报错银行（对A银行客户自称B银行商城客服），通过调取录音进行核查，一经核实，荣数信息将会对服务商**处以罚金200元/通电话**。如若服务商无法提供电话录音的，视同默认存在服务质量问题。

4）服务商不得在未经荣数信息书面同意的情况下，私自向客户发送以银行名义的短信通知，一经核实，荣数信息将对服务商**处以罚金1000元/次**。

5）服务商在日常售前、售后的客服中，出现客户直接投诉客服服务质量的，通过调取录音进行核查，一经核实，荣数信息将对服务商**处以罚金100元/次**。如若服务商无法提供电话录音的，视同默认存在服务质量问题。

（2）系统工单、邮件工单

1）针对系统工单及邮件工单，回复内容必须要针对问题提供结论性的回复，禁止答非所问，含糊其辞。原则上要求**一般件**需在**24小时**内对工单进行响应，**2个工作日内**（含）完成结案；**紧急、投诉件**一般**2小时以内**响应，**1个工作日**（含）完成结案。

2）服务商在处理商品咨询和评论工单中，出现咨询评论不回复的（2个工作日内未处理的）或者恶意胡乱回复咨询评论的，荣数信息在审核后警告服务商，第二次出现类似情况，将向服务商处以**罚金300元/次**。

3）针对投诉件分为**严重投诉**和**一般投诉**，严重投诉包含客户通过分行、总行、媒体、消协（315投诉网）、工商、税务、银监会等重要机构投诉的，或客户通过各种媒体，包括但不限于网络、电视、报纸、电台等媒体渠道投诉曝光的。一般投诉包含服务商未达到荣数信息要求的服务标准，引起客户投诉，但不在严重投诉情形之列的情况。

服务商应提供投诉件的应急处理流程向荣数信息书面报备。

### 3.3投诉率管理

对服务商综合投诉率依据各个服务商统计期内（有效投诉单数/总订单数）超标的情况，具体处罚规则如下：

1. 当月投诉率高于**1%**的服务商：
2. 结算款将被扣除500元作为投诉处理赔偿款；
3. 后续一个月不允许服务商提报荣数生活服务平台发布新的商品需求；
4. 当月投诉率高于3**%**的服务商：
5. 结算款将被扣除1000元作为投诉处理赔偿款;
6. 后续一个季度不允许服务商提报荣数生活服务平台发布新的商品需求；
7. 当月投诉率高于**5%**服务商：

结算款将被扣除5000元作为投诉处理赔偿款。并直接暂停相关合作业务，限期整改。

1. 投诉率连续两月高于**5%**的服务商：

将被暂停相关合作业务，并限期整改。如整改后仍未达到本业务管理办法所规定的相关要求的，荣数信息有权提前解除协议。

## 四、系统运营服务标准

如服务商与荣数信息有系统对接，系统对接及日常系统运维应达到以下标准。

### 4.1、信息中心管理与服务

（1）系统监控

服务商对合作产品系统运行环境的运行情况及系统交易情况进行7×24小时监控，并提供应急系统对口人。对可能发生的系统异常情况进行及时的处理，为客户的生产作业提供后台保障。

**7\*24小时应急系统对口人：**

**联系方式：**

（2）日常批处理作业

服务商按照与荣数信息约定的日常批处理时间条件，负责并完成服务商系统的日常批处理工作，包括系统日切、数据交互等。

（3）报表与数据文件输出

在完成日常批处理后，系统将产生相关业务报表和数据输出文件，服务商将按照与荣数信息约定的方式和时间，传送业务报表及数据输出文件。对于关键性数据文件的传输均以双方事先约定的方式进行加密。

（4）响应时效

对于荣数信息提出的系统建议，服务商应于收到建议后的3个工作日内给予响应；

对于影响系统正常运营的故障，服务商应确保在故障发生之后的2小时内修复；

（5）7×24小时支持服务

服务商为荣数信息提供**7×24小时支持**服务，当荣数信息系统管理人员发现任何有关系统运行方面的异常情况，如交易问题、数据传输问题等，都可以拨打服务商的支持服务热线或联系服务商应急系统对接人，服务商在接到荣数信息系统故障报告后将立即联系专业人员处理问题。

（6）配合荣数信息进行合理的不定期信息安全和合规审计检查

配合荣数信息进行合理的信息安全和合规审计检查，包括机房环境、数据管理、运维制度等。

### 4.2、系统升级

对于计划性的应用系统软件版本或硬件设备升级等可能影响生产稳定的行为，服务商将提前至少**10个工作日**向荣数信息提供影响说明文件和升级计划安排（应急处置除外）。

### 4.3、系统运营服务质量考核

* + **联机系统可用率**
* 考核指标定义：在考核时间内所提供联机交易系统有效服务时间。在计算联机系统可用率时，排除版本更新、例行维护、日常批处理等正常的、常规的、可预见的事件所带来的影响。对于不可预见事件带来的影响，双方另行约定。

### 4.4、重大事故考核

（1）事故级别定义

服务商服务过程中可能不可避免地发生一些重大事故，按照其可能造成的影响程度可以分成四个不同级别。以下是对四级事故可能出现的情况的定义：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **事故级别** | | | |
| **一级事故** | **二级事故** | **三级事故** | **四级事故** |
| 1 | ≥12小时 | ≥180分钟 | ≥60分钟 | ≥30分钟 |

其它未定义在表格中，但由于服务商系统BUG或操作失误造成的事故，根据其对荣数信息及荣数信息客户造成的影响的严重程度参照以上四级故障进行定级。

对于各级故障处理办法如下:

四级故障：当日提出整改方案和计划

三级故障：基于四级故障管理办法外，需出具正式故障报告（盖公司公章）

二级故障：基于三级故障管理办法外，需服务商部门领导到场说明汇报，另依据协议中服务商监督管理条例进行处罚整改

一级故障： 基于二级故障管理办法外，需服务商公司领导到场说明汇报，另依据协议中服务商监督管理条例进行处罚整改

（2）事后评估

系统出现重大事故，服务商应及时通知荣数信息方面联络人，并告知事故影响范围、解决时间，便于荣数信息内部进行相应调整。

原则上在事故处理完成后的**5个工作日**内，服务商应向荣数信息提供事故分析报告，就事故发生的原因、解决的过程以及如何避免类似事故再次发生进行详细分析。如果不能按时提供事故分析报告，服务商客户经理将跟荣数信息相关人员保持必要的沟通。

与此同时，服务商与荣数信息双方将对事故的严重级别及其主要责任方进行评估并达成一致意见。评估的依据为以上事故级别定义规则，对于未定义的情况将根据其所造成的影响进行评估。事故级别评估时将主要考虑以下几个因素：

* 事故给荣数信息或荣数信息客户银行造成的直接经济损失情况；
* 事故导致的客户投诉情况；
* 事故是否给荣数信息或荣数信息客户银行造成名誉受损情况。

评定的结果将作为重大事故考核的主要依据，服务商负有主要责任的重大事故将被记录在案。

## 五、其他运营服务标准

### 5.1、设计服务标准

（1）服务商在提供服务资料中必须使用合法合规、真实有效的服务图文介绍和文字，且符合平台图片大小尺寸要求，如若出现涉及违规、侵权使用相关图文资料和字体，用于平台任何渠道的服务宣传营销，一经相关部门核实，服务商应承担全部法律责任，赔偿一切造成的相关损失；同时荣数信息将会对服务商追加处罚：罚金为500元/图；并在第一时间有权下架该服务商在平台的所有商品及服务，待整改再审通过后恢复上架。

（2）服务商在为荣数信息提供设计服务时，设计（包含但不限于平面设计、UI设计、视频设计等）制作过程中，应使用正版的软件（包括但不限于Photoshop、Illustrator、after effect等），输出的图片以及视频，必须使用正版软件导出。设计师在制作相关运营图片需求时，禁止使用任何未经授权的商业收费字体；如果需求方有额外字体需求，要求需求方出示商用字体授权书，并将授权书文件发送至荣数信息存档。设计师制作视觉设计时所用的图片素材，仅可以来自于服务商素材库、公司所购企业商用素材库、商用免费素材库的内容，禁止从其他来源抠图或者使用商业素材。视频设计服务应保证视频中所有使用的素材均为可商用素材（包括但不限于视频片段、人声配音、配乐、视频中出现的字体以及人物肖像）。

### 5.2、风险及合规运营服务标准

服务商在为荣数信息服务期间须保障所有项目涉及的对接数据的安全性及保密性。荣数信息保留数据安全检查及评价的一切权利，包括但不限于人员管理相关文件（如员工岗前教育培训记录材料、重点岗位人员信息安全保密协议、岗位信息安全责任制度）、信息安全管理、风险管理、业务连续性管理等方面的制度清单、终端管理相关截图（补丁升级策略及升级记录、定期杀毒记录等）、生产访问材料（如系统权限申请审批流程、操作痕迹检查材料、电脑和系统中使用数据的日志抽样截图或照片等）等。

服务商必须建立严格的人员和设备管理制度，负责承担由其内部工作人员的道德风险和操作风险带来的相关损失。

## 六、运营服务标准管理办法

为避免荣数信息与服务商对本合同的实际履行与预期产生误差，服务商的履行情况、交付成果将依以下关键绩效指标进行监控、审核及考量。

荣数信息将依据下表中列明的服务要求及标准对服务商的服务水平进行考核，如果有未达到服务标准的，荣数信息将根据本附件的管理办法或其他依据（在荣数信息与服务商的最终协议的条件下）对服务商进行相应处罚。

双方进一步确认，如果本管理办法规定的处罚无法弥补因服务商未能达到规定的服务水平和标准而给荣数信息造成的直接损失，服务商应进一步赔偿荣数信息的直接损失。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **定义描述** | **罚则** | **备注** |
| 实物商品发货时间要求 | 下单后**2个工作日**完成发货。如每月总订单量的3%超出规定时间内发货，则应进行罚则。 | 服务商超出3%比例的订单，按照**50元**/单进行处罚 | 如因客户联系电话等联系不上、疫情原因、双11等大促爆仓、恶劣天气等除外 |
| 实物商品退换货处理时间要求 | 收到退回商品的1个工作日内完成退货操作。 | 未按规定时间完成退货操作的，按照**50元**/单进行处罚。 |  |
| 商品录入完成时效 | 每次商品录入需求数量在20件以内，需在3个工作日内完成录入工作。如需求数量较大，同比例增加审核时间，如服务商需求较急，双方进行友好协商处理。 | 超出录入时效，按**500元**/次进行处罚。 | 除需要外部渠道配合（微信、支付宝、云闪付等）等之外 |
| 商品变动通知 | 如果因为市场条件的变化，部分商品出现内容变更、停产、货源不稳、价格调整等情况，服务商应提前十个工作日以邮件和电话方式通知荣数信息安排商品即时下架。 | 由于服务商未及时通知荣数信息完成商品下架而造成荣数信息持卡人下单兑换成功却无法发放的情况，由服务商承担荣数信息持卡人的损失，赔偿金额为荣数信息持卡人兑换该款礼品金额的**两倍**。 | 如活动中的商品，不应在活动期出现变动，如因品牌方调整的原因出现市场上无货源的除外，但服务商应及时同步荣数信息，并提供解决方案。 |
| 商品质量问题 | 如商品出现商品质量问题（信息来源包含但不限于客户投诉或新闻媒体曝光），服务商应对商品进行即可下架处理。 | 如年度出现质量问题的商品数量超过总服务商品数量的1%，则扣罚当年度结算款的**5000元**作为处罚。 |  |
| 售后工单响应时间 | 常规工单：48小时内对工单进行响应，在3个工作日内处理完成  重大工单：4小时以内响应，1个工作日以内处理完成 | 由于服务商处理不当导致客户投诉至银保监、工商等政府部门等**500元**/单 | 除需要外部渠道配合（微信、支付宝、云闪付等）等特殊工单之外 |
| 商品图片合规 | 服务商在提供服务资料中必须使用合法合规、真实有效的服务图文介绍和文字，且符合平台图片大小尺寸要求，如若出现涉及违规、侵权使用相关图文资料和字体，用于平台任何渠道的服务宣传营销。 | 一经相关部门核实，服务商应承担全部法律责任，赔偿一切造成的相关损失；同时荣数信息将会对服务商追加处罚：罚金为500元/图；并在第一时间有权下架该服务商在平台的所有商品及服务，待整改再审通过后恢复上架。 |  |

说明：

（1） 以上罚则所折算的年度合计金额总计不超过当年度商品采购费用总额的10%。

（2） 上述法则所扣减的费用按相应商品/服务费用收取频率于下一次付款发票中相应扣减。

## 七、运营服务质量承诺函

服务质量承诺函约定，我司作为上海荣数信息技术有限公司签约服务商，应提供符合荣数信息要求的服务及商品。在我司发生了上述服务标准的违规情况下，为确保荣数信息客户方的利益不受损害，荣数信息有权利按遭受的损失，从我司应收的货款中或者向荣数信息所缴纳的保证金中扣除相应金额。

**授权代表签字（公章）：**

**日期：**

**附1**

**上海荣数信息平台供应商违规处理单**

\_\_\_\_\_公司：

依据《XXXXXX》，贵公司违反了 约定。对生活服务平台的声誉造成了极坏的影响，现特通告如下，以示警告！

由于，贵公司需支付违约金/罚金元。

**上海荣数信息技术有限公司**

**年 月 日**

**附2**

**通 告**

\_\_\_\_\_供应商在年月日处理情况时，存在问题，导致，给上海荣数信息生活服务平台带来不良影响，特在此提出严厉批评。

另：希望供应商，保留与客户沟通的电话录音，以便本公司查询和核实。

**上海荣数信息技术有限公司**

**年 月 日**

**附件三：产品及价格清单**

价格为含税价：人民币伍万柒仟贰佰伍拾肆 元（RMB：小写

　 元），具体如下：

说明：

1. 以上产品单价已包括乙方根据本协议提供设备、服务、技术文件和售后服务以及所有附带工作所需的一切费用及全部税款，除此之外，甲方无需再向乙方支付其他任何款项。
2. 乙方所报的产品均支持一件代发，全国发货。
3. 结算方式：结算金额根据甲方客户银行持卡人通过甲方平台实际使用的乙方提供的产品或服务的数量，并按照本附件约定的结算单价计算。

**附件四：服务产品调整单**

**服务产品调整单**

鉴于双方已于【】年【】月【】日签署《上海荣数信息技术有限公司生活服务平台供应商合作协议 》（简称“原协议”），约定由乙方向甲方提供协议项下相关商品或服务项目。

现因【原因】，原协议中产品或服务从XXXX年XX月XX日起做如下调整：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务产品（规格、型号、品牌、名称） | 服务单价（含税） | 服务范围 | 备注 |
|  |  |  |  |
| 调整后的服务产品信息 | | | |
| 服务产品（规格、型号、品牌、名称） | 服务单价（含税） | 服务范围 | 备注 |
|  |  |  |  |

**甲方：上海荣数信息技术有限公司 乙方：**

（公章） （公章）

法定代表人或授权代表签字: 法定代表人或授权代表签字:

日期： 日期：

**附件五：授权书**

**授权书**

授权公司： （以下简称“我公司”）

被授权公司：上海荣数信息技术有限公司（以下简称“荣数信息”）

我公司是 品牌在中国大陆地区在销售工作中 产品的▢品牌方▢合法经销商，享有该品牌及其产品的销售、支持全国发货和宣传推广等权利，并通过品牌权利人XX公司授权，可以将该品牌XX产品宣传、销售等工作再次授权给其他合作方（附：品牌权利人授权书），我公司确认品牌方授权真实有效。

我公司授权情况如下：

授权时间：\*年\*月\*日至\*年\*月\*日

授权平台/项目：包括但不限于荣数信息的全部客户银行及非银行机构的积分商城 、分期商城、营销平台、花积分平台等

授权范围： 产品的品牌商标、logo、广告标识、宣传图片展示，XX产品销售、发货等

授权宣传方式：全线宣传即：

对外海报、展架、单张等线下宣传；

对外网页、网页报刊、网页杂志、微信公众号等线上广告宣传。

本授权转委托无效。

备注：

我公司承诺提供的产品均为正货产品，所有产品均符合国家质检要求，产品包装附有产品合格证书。如实际情况需要，我公司可提供必要的产品质检报告以供参考。如产品质量问题所造成的损失，由我公司全部承担。

我公司承诺产品在销售推广期间的供货稳定性。如产品出现缺货、停产等情况，我公司将提前一个月通知被授权公司。

授权公司：

（公司盖章）

年 月 日

**附件六：合作伙伴廉洁诚信承诺书**

**合作伙伴廉洁诚信承诺书**

甲方：上海荣数信息技术有限公司

乙方：【】

为了保障上海荣数信息技术有限公司（以下简称甲方）与【】（以下简称乙方）在业务往来中的合法权益，充分体现公平、公正、廉洁、诚信合作的精神，反对商业欺诈，打击商业贿赂，在信任、诚实的基础上构筑相互合作关系，保障顺畅的商业秩序和公平的商业环境，乙方特向上海荣数信息技术有限公司作出如下承诺并签署本承诺书。

一、乙方承诺：

（一）不与甲方人员（包括与甲方签订正式劳动合同的员工以及被派遣至甲方工作的人员，下同）或其亲属（亲属包括甲方人员的配偶、甲方人员及其配偶的直系血亲以及三代以内旁系血亲或者近姻亲关系）发生以下行为，包括但不限于：

1.以任何形式向甲方人员或其亲属馈赠或者提供现金、礼品、礼金、回扣、有价证券、支付凭证、通讯工具、交通工具、非低值文化或办公用品以及其他贵重物品等财物；

2.组织或邀请甲方人员或其亲属以任何理由参加由我公司付费的境内外旅游、高消费娱乐、宴请，健身、以旅游为目的召开的会议等一切活动；

3.利用代理商或中间人或其他人员向甲方人员或其亲属行贿、提供或输送不正当利益；

4.通过各种方式，直接或间接为甲方人员或其亲属提供全职或兼职岗位，并为其发放工资及报酬或其他费用，包括代理人、顾问等；

5.通过与甲方人员或其亲属发生通过民间借贷等金融活动使其获得大额回报，或者邀请其投资入股，为甲方人员或其亲属委托买卖股票、债券等；

6.为甲方人员或其亲属的住房装修、婚丧嫁娶、家属亲友工作安排以及出国（境）等提供方便；

7.接受甲方人员或其亲属介绍的家属、亲友从事与本业务合作有关的货物或服务供应或项目分包等经济活动；

8.以任何形式、理由为甲方和相关人员报销应由甲方和相关人员支付的费用；

9.拉拢甲方人员或其亲属参与甲方与其他合作伙伴或客户的任何利益分配；

10.为甲方和相关人员谋取其他不正当利益或者相关法律法规明确规定为行贿的其他行为。

（二）支持甲方的廉洁诚信建设。若甲方人员或其亲属在日常业务过程中有索贿或收受不正当利益等违反廉洁诚信的行为，乙方必须予以拒绝，并向甲方主管部门实名投诉举报。若乙方对甲方人员或其亲属的索贿或收受不正当利益等违反廉洁诚信的行为不拒绝、不投诉，并满足其要求的，则该行为应视同乙方的行贿行为。在甲方对涉嫌不廉洁的商业行为进行调查时，应积极配合，并负有提供证据、作证的义务。

（三）主动申报与甲方人员或其亲属的关联关系。乙方不得与甲方人员或其亲属共同成立公司/法律实体或允许甲方人员或其亲属参股（包括股份代持等）乙方及其关联公司。同时，乙方应严格按照甲方要求的方式主动申报与甲方人员或其亲属是否有关联关系，包括但不限于亲属关系、利益关联体等，若有，乙方承诺不与甲方进行任何形式的合作交易。

（四）在与甲方的业务往来过程中，坚持诚信原则，至少做到以下几方面：

1.向甲方提供的资质、证照证件、文件、资料、数据、陈述和口头陈述等应保证真实、准确；

2.严格遵守向甲方做出的承诺、双方已签署的合同、协议和备忘录等，不隐瞒任何可能对甲方利益造成影响的信息，积极配合甲方的审计。

二、违约责任

鉴于乙方违反本承诺书的相关内容会给甲方造成经济损失、声誉损失并可能给甲方带来各种不利的法律后果，因此，若乙方或乙方相关业务人员违反本承诺书中任何一项或多项条款，不论数额大小、不论次数多少、不论不正当利益是否实际兑现、不论甲方利益是否遭受实际损害，乙方均将承担如下责任：

（一）甲方将有权降低与乙方所有合作项目的合作金额，单方面终止与乙方的所有业务合同，而无须承担任何违约责任；有权将乙方列入甲方合作公司黑名单，并保留通过法律途径追究相关当事人责任的权利。双方合同关系的变更或解除，不影响甲方按照本承诺书规定向乙方追究法律责任及要求赔偿损失的权利。

（二）向甲方返还因行贿甲方人员或其亲属而取得的合作金额，并一次性向甲方支付主合同中规定的合作金额的百分之10%作为违约金。

（三）向甲方返还因与甲方人员或其亲属关联关系而取得的任何不正当利益，并一次性向甲方支付自应主动申报而未主动申报之日起到向甲方返还不正当利益之日止已发生的合作金额的百分之10%作为违约金。

（四）若违反本承诺并给甲方造成任何损失的，乙方应赔偿甲方由此遭受的全部损失，包括但不限于因更换合作伙伴而造成的成本增加等。

若乙方后续有任何更名、分立或与其他公司兼并等情形，则本承诺应继续对其权利义务继承人有效。

投诉举报邮箱：【qing.wang@rong-data.com】

投诉举报电话：【021-60606740】

来信地址：【上海市浦东新区中科路699号，C栋10层】；邮编：【201210】

（五）本承诺书作为主合同【主合同编号或详细名称】的附件，与主合同具有同等法律效力，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。如与主合同不一致的，以本承诺书为准。本承诺书独立存在，具有独立的法律效力，不因主合同的解除、终止（或中止）或无效而解除、终止（或中止）或无效，但当双方之间签署的主合同或其他合同全部终止满【3】年后，本承诺书自动解除。因本承诺书签署和履行产生的任何争议，由双方协商解决；协商不成的，任何一方有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

**甲方：上海荣数信息技术有限公司 乙方：**

（公章） （公章）

法定代表人或授权代表签字: 法定代表人或授权代表签字:

日期： 日期：