

## 厂商直送模式咨询及售后服务考核标准

此标准中甲乙双方为签订零号库（厂商直送）协议的甲、乙方。

### 一、服务内容及要求：

商品咨询服务：是指在从商品详情页咨询入口或自营店铺咨询入口等甲方为乙方开通的所有入口的咨询服务。

商品售后服务：是指根据用户提交的售后服务申请，结合商品情况给出退货、换货、维修等审核意见，并且依据甲方系统录入的拆包检测状态在线给出最终退款、换货、维修处理结果。

### 2、服务未达标的处理

2.1 若乙方提供商品售后服务无法达到附件二《商品售后服务标准》要求（以下简称附件二）服务指标的，则甲方有权参照附件二对乙方做相应奖惩及整改通知，通知方式不仅限于邮件等方式，整改周期为一个考核月。乙方须在整改周期内达到附件二的服务水平，或乙方在整改周期内所有未达成指标呈现持续改善状态。若整改期届满，乙方服务仍未达到以上任一点要求，则甲方有权关闭乙方全部或部分服务指标不达标售后分类的服务权限。乙方无法达到服务指标或违反双方其他约定并被关闭服务权限的，由甲方提供服务，乙方同意按本协议约定标准支付费用。甲方在接受乙方委托后，可根据自身安排转委托给甲方关联公司或第三方公司提供上述服务。

2.2 若乙方提供商品咨询服务无法达到附件一《商品咨询服务标准》要求（以下简称附件一），则甲方有权参照附件一对乙方做相应奖惩及整改通知，通知方式不仅限于邮件等方式，整改周期为一个考核月。乙方须在整改周期内达到附件一的服务水平，或乙方在整改周期内所有未达成指标呈现持续改善状态。若整改期届满，乙方服务仍未达到以上任一点要求，则甲方有权关闭乙方服务。乙方商品咨询服务入口被关闭后一个自然月内不得申请开通，若一个自然月后乙方申请开通且完成甲方咨询相关在线课程培训并考试合格（90 分合格），甲

方将重新开通乙方商品咨询服务入口。此外，乙方可委托甲方或甲方指定第三方提供服务，具体事项以乙方与甲方或第三方另行签署的协议为准。

2.3 若乙方提供的商品咨询服务和售后服务过程中出现服务违规行为，甲方有权参照附件三《服务奖惩标准》对乙方服务违规行为进行判责。甲方有权对乙方进行警告，警告方式包含但不限于邮件等方式，乙方须将服务违规处理结果反馈至甲方，反馈时效为 2 个工作日，若超出时效未反馈改善结果或处理结果未完全达到指标或标准的，甲方有权对乙方进行二次警告，且再给予乙方 2 个工作日反馈时效，若乙方仍然未将服务违规处理结果反馈至甲方或处理结果未完全达到指标或标准的，甲方有权直接关闭乙方的服务权限；若乙方在 30 天内二次出现同一类型服务违规行为，甲方有权直接关闭乙方的服务权限。甲方关闭乙方商品售后服务的服务权限后由甲方提供服务，乙方同意按本协议约定标准支付费用。

### 3、甲方代为处理情形

如乙方出现下述情形，甲方有权代乙方处理商品售后服务，乙方同意接受甲方处理结果并配合甲方完成售后服务，包括：

3.1 用户直接联系甲方，向甲方投诉乙方的；

3.2 乙方未按照本协议中规则约定进行服务，如服务单或工单超出时效、未按规范执行等；

3.3 乙方关闭权限的；

3.4 乙方未按规范要求对转入待客户反馈的服务单在 7 个自然日内进行处理的；

3.5 其他甲方代为乙方处理售后服务的情形。

## 二、 甲方权利义务

1、乙方提供服务的，甲方应为乙方开通商品服务操作系统权限并完成双方间的系统对接及调试，实现商品咨询及售后服务信息的互通。

2、甲方负责制定或调整各项服务事项的服务标准和考核评分标准，作为乙方提供服务和承担责任的依据。

