

贵阳市物业集团有限公司“筑城e家”线上商城引入运营 合作商服务要求

（一）商品质量要求

家居日用、家电、服饰鞋帽、粮油调味、食品水饮、厨具、家纺、箱包、汽车生活用品、数码产品需符合国家标准行业标准；无国家标准、行业标准的，可执行地方标准、经备案的企业标准。需按月提供对应批次《合格证书》。

（二）商品基准定价要求

“基准定价要求”指合作商为平台客户提供的低于市场价格的优惠权益。合作商在“Y”中上架商品的合作价格为包干价，包含但不限于：基础配送服务、商品运营、售后服务、商品采购、商品货物价值、技术支持等费用，上架商品服务价格确定标准如下：

1. 合作商按照各品类分别给予下浮率报价，本项目的下浮率是合作期内合作商承诺的固定优惠率。家居日用、家电、服饰鞋帽、粮油调味、食品水饮、厨具、家纺、箱包、汽车生活用品、数码产品根据京东自营、天猫电商旗舰店报价中两者平均价格作为基准定价。合作商所有品类下浮率报价最少下浮10%(含)。基准定价 $\times (1 - \text{下浮率}) = \text{最终合作价}$ 。

2. 在合作期内如有新品类的商品，双方协商之后，根据物业集团审核通过后方可上架销售，且销售价格不得高于按照前述方式确定的最终合作价。

3. 基准定价根据实际情况进行变动，已上架商品的最终合作价每月根据上述商超平台的基准定价进行实时调整，如已上架商品的最终合作价高于不定期询价折算价格(按照下浮率确定的价格)时，商品自动下架，待合作商调整价格符合要求后，方可上架;如已上架商品的最终合作价低于不定期询价折算价格(按照下浮率确定的价格)时，可不作调整。

4. 合作商应设立商品比价系统，定期开展比价工作，具体如下:

商品至少每月安排专人在京东自营、天猫电商旗舰店平台上对已上架商品或新上架商品进行价格比对，并将比价信息发送给备案，如发现京东自营、天猫电商旗舰店平台对已上架商品进行价格调整的，合作商应及时告知，且提供相应佐证材料，将核实京东自营天猫电商旗舰店的价格，且重新计算两者平均价格作为基准价格，若重新上架商品只能在京东自营、天猫电商旗舰店其中一个平台找到对标物进行询价时，就以该平台的价格作为基准价格，如两个平台都无法找到对标物进行询价时，双方协商之后，根据物业集团审核通过后方可上架销售。

5. 其他说明

(1) 上述商品合作报价均不包含京东自营、天猫电商旗舰店及贵阳市内中大型规模的超市开展相关活动的促销价格及临近商品的价格。

(2) 药品、保健药品、医疗器械品、美妆护肤、宠物用品、酒类及其他法律法规不得销售的商品不在商品范围内。

(三) 服务配送要求

全国一件代发服务在甲方提交订单后必须在 48 小时内完成发货并反馈快递单号（因不可抗力或法定节假日导致的延误不计入考核），客户提交退换货、商品投诉、服务投诉等工单后，乙方需在 72 小时内处理完成。

(四) 商品销售系统维护要求

1. 内容维护：根据经营分析对商品展示内容进行变更，包括首页推荐位内容及爆款商品的更迭，并制定相应方案报物业集团同意后上架。

2. 商品及页面维护：含商品信息发布，卡密及卡号的导入，信息维护；依据活动节奏，安排商品促销、商品价格调整、商品首页展示等。

3. 合作商需负责指定的日常运营工作（包括但不限于：商品的页面优化、商品信息的发布及商品上下架，商品库存辅助管理及售后服务等）。

4. 合作商具有较高服务水准，可提供售前、售中、售后的全流程运营服务。

(五) 售后服务要求

1. 货物验收标准：

(1) 货物有包装的，货物的包装必须完整、未开封客户

有权拒收包装不整齐、已拆封的商品；

(2) 合作商提供的商品质量基本要求符合国家相关行业标准。从加工、包装、运输、贮存到销售全部符合国家规定标准。可根据实际情况对商品进行品质抽检，对质量未达到国家标准的商品客户有权拒绝接受；

(3) 合作商所提供货物必须符合国家有关制作标准和工艺流程、必须满足招商单位提出的相关要求；各项技术标准应当符合国家(强制性)标准，国家没有相应标准和规范的，可使用行业标准和规定；

(4) 合作商应提供完备的资料、装箱单和合格证等验收合格条件如下：

- ①货物数量与客户需求一致,性能指标达到规定的标准。
- ②货物技术资料、装箱单等资料齐全。
- ③在规定时间内交货和验收。

④合作商提供的货物未达到招商文件规定要求，且对造成损失的，由合作商承担一切责任，并赔偿所造成的损失。合作商应保证所提供的所有货品必须是正品且全新的未经拆封的原厂包装，不得以任何原因和借口，提供假冒伪劣产品。

2. 合作商应按照《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他法律法规的要求提供“三包”等售后服务。

3. 退换货服务:

合作商提供商品 7 个工作日 (含) 内无理由退换货服务, 且提供上门退换货服务。

退换货服务其他具体细则在合同中进行相应约定。

4. 电话咨询: 合作商应当为提供技术援助电话, 解答客户在使用中遇到的问题, 及时为客户提出解决问题的建议。

5. 服务响应时间: 合作商须保证在接到通知后及时提供服务, 服务响应时间为 2 小时, 合作商应承诺提供 7x24 小时服务。

6. 客户发现商品出现损坏 (包括表面损坏), 或出现破损、变质、串味、受潮等导致货物性质改变的, 合作商必须无条件退货或更换商品, 且在 3 个工作日内调换、补齐或赔偿。

7. 如果客户确认需要进行货物质量检验的, 应客户申请以书面形式将质量检验的具体要求通知合作商, 质量检验在合作商和双方约定的有权质检部门进行。如通过检验证明货物存在问题, 相关检验费用由合作商承担; 若通过检验货物不存在问题, 相关检验费用由和合作商协商解决。如经检验确定为假货或不符合质量要求的, 合作商除按相关法律法规承担赔偿责任等责任外, 有权取消合作商运营资格、追索相关损失等。

8. 如遇客户提交退款申请时, 合作商应积极妥善处理用户诉求, 超过 72 小时未处理的, 系统自动判定为同意退款。

9. 如合作商发生对客户要求响应不及时或不响应要求的，将按照双方合同约定，按次进行扣罚；累计超过一定次数的有权解除合同。

10. 合作商必须按时按量按质地将货物上架商城，销售货物收货清单作为代付货款的依据之一。合作商如未按照最终合作价格提供商品上架的，应立即按照合同约定进行整改且根据合同约定可对合作商进行相应处罚，如出现多次以上未按照最终合作价格提供商品上架的，则取消合作商的运营资格。

(六) 其他要求

1. 合作商在合作期内，不得将供货的实际数量及供货地点泄露给其他单位或者个人，合作商必须指派相对固定的人员完成货物配送服务，并将配送人员的详细资料报备案，货物配送人员必须遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。如需要更换配送人员，必须事先通知并将其个人资料送审批，审批合格方能更换。

2. 合作商应保证其产品不涉及专利和知识产权侵权等问题：本项目所涉及到的专利和专有技术的来源和使用均合法，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由合作商承担一切责任；如因此给造成损失的，合作商负责全额赔偿。如果有任何因平台使用合作商提供的商品而提起的侵权指控，合作商须依法承

担由此而引起的全部责任和费用，并向支付违约金。

3. 合作商须提供本地化服务，外省企业须在贵州设立办事处或服务点。