

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退出机制

引入运营合作商退出机制主要有以下四种情况:

(一)合作商主动退出或协议到期退出

1. 因不可抗力: 政策变化、自然灾害等, 合作商可向物业集团提交退出平台申请, 根据合作商提交的退出平台申请表进入后台审核合作商是否有正常交易中的订单, 如没有未完成订单, 可在平台将合作店铺关闭, 同时提物业集团审核, 报会审议。未支付款项待客户订单确认后再代付到合作商账户内。

2. 协议期限届满, 物业集团须对合作商进行全面评估, 对内部管理不善或存在较大风险隐患的, 报会审议不再续签合作协议。

(二)合作商违反合同约定被警告、处罚直至退出

1. 当合作商出现以下情形之一时, 将被书面警告:

(1) 未按合同约定时间向客户配送商品或提供服务等: 但未给造成不良影响或者未引起较大客户投诉事件的;

(2) 合作商在平台发布商品的服务价格, 违反法律法规以及其与签订合同中关于服务价格的相关规定/约定, 包括但不限于: 相同商品价格高于其他平台定价、高于实际定价或虚高原价后再打折促销等情形;

(3) 合作商在设置商品活动过程中, 以任何虚假优惠活

动方式来获取商品销量、商品评分、商品评论等违法违规的行为；

(4) 考核评价结果不符合要求的其他情况。

上述情形向合作商发送预警函，且要求合作商在规定时间内进行整改。

2. 当合作商出现以下情形之一时，将被暂停平台服务延期代付货款处罚：

(1) 未按合同约定时间向客户配送商品或提供服务等，给造成不良影响或者引起较大客户投诉事件的；

(2) 未及时处理客户退换货要求并与客户产生直接争执造成客户情绪不满引起客户投诉事件的；

(3) 合作商通过虚构或隐瞒交易事实、干扰或妨害交易正常秩序等不正当方式获取虚假的商品销量及评分、交易金额等不当利益的行为，或者恶意损害其他合作商或任何第三方合法权益的行为；

(4) 考核评价结果不符合要求的其他情况。

上述情形向合作商发送预警函，要求合作商在规定时间内进行整改，且暂时关闭店铺，延期代付货款。待合作商整改完毕后由物业集团进行审核，审核通过后方可开通店铺并代付未支付的货款。

3. 当合作商出现以下情形之一时，将终止合同，如给造成实际损失的，应追究其相关责任：

(1) 未按合同约定时间向客户配送商品或提供服务等给造成重大影响的，或者引起重大客户投诉事件被媒体曝光造成重大影响的；

(2) 合作商通过虚构或隐瞒交易事实、干扰或妨碍交易正常秩序等不正当方式套取平台补贴、获取虚假的商品销量及评分、交易金额等不当利益的行为，或者恶意损害其他合作商或任何第三方合法权益的行为；

(3) 公司、法定代表人或主要管理人员被执法部门调查发现违规、违法现象，调查结果属实的；

(4) 其他违法、违规、违约行为，给造成重大损失的；

(5) 合作商及其相关人员试图将平台用户转移到其他平台，或引导用户进行线下交易的行为。

上述情形将合作商违规情形提请物业集团审核，同时暂时关闭店铺，审核无误后报会审议，审议通过后即终止与合作商的合作。未支付款项待客户订单确认后再代付到合作商账户内。

(三) 运行中检查或年度考评不合格退出

1. 将不定期对合作商上架商品进行比价，如发现某款上架商品服务价格高于基准定价测算的最终合作价格，将下发整改通知书要求合作商按约定的最终合作价格规则重新上架改商品，并在下次代付货款时据实扣除该商品上架价格高于最终合作价格的金额。如多次出现该情况的，提请物业集

团审核，报会审议后对合作商进行清退。

2. 当合作商出现投诉率过高、商品质量出现问题等情况时，要求合作商立即整改，且可根据合同约定进行相应的处罚，如整改后仍不合规，达不到考核评价要求的，提请物业集团审核，报会审议后对合作商进行清退。

3. 合作商须服从制定的相关运营合作商考核评价制度要求，包括但不限于基础运营管理能力(活动运营、系统升级建设、商品管理)、风险控制能力(价格控制、质量水平、服务能力、售后响应)及重大事件，对于未履行职责或履行不到位的将进行相应警告、处罚直至取消运营服务资格。

4. 由物业集团按年度对合作商进行考评，如月度内连续三次出现客户投诉行为，物业集团将合作商先在系统中关闭后，发出警告通知书及电话通知合作商负责人进行整改，若年累计十次出现客户投诉行为，物业集团根据情节严重性采取延期结算、下架商品、追索损失等措施，正在进行中的交易全部冻结办理退款处理。

5. 物业集团按年度对合作商上架商品进行考核评价，若商品受众群体较小，且定价明显高于市场价格，报会审议，次年度不再与合作商续签合作协议，并作清退处理。

(四) 出现下列情形之一时，可单方面提前终止本合同

1. 因不可抗力原因导致本项目无法继续运作；
2. 因法律法规变化或国家金融政策调整、紧急措施出台

影响本项目继续正常运作；

3. 法律法规规定或监管部门认定的其他情形。

上述情况双方终止合作，合作商应履行过渡期业务（根据实际情况过渡期时限需双方协商一致，不可少于 90 天），并提交《退出计划书》包含不限于剩余订单处理方案，若合作商未履行过渡期义务，需按日扣除保证金或支付违约金，物业集团有权暂扣部分款项至过渡期结束（过渡期应履行其他具体细则在合同中进行相应约定）。

注：为确保本项目的业务连续性，同时不影响客户权益的使用，当某一合作商因违法相关规定，行内已确定清退时，可委托贵州阳光产权交易所有限公司按照本项目相关标准重新对外公开发布招商公告，补足所缺商户。