

购了么商家客户服务管理规则

一、总则

为规范商家向购了么用户提供高质量的客户服务，提升用户的购物体验，特制定本规则：

1、平台客服工具：是指购了么平台开发并向商家提供的功能或工具，商家通过其专属账号登录平台客服工具后，可以与平台用户取得联系并为用户提供客户服务。

2、客户服务：商家应当配备充足、专业的客服人员使用购了么平台客服工具与用户沟通，处理相关问题，包括但不限于商品或服务的售前、售中咨询及售后维权、投诉等。

3、店铺内所有订单为已签收或者退款成功状态（以下简称“完成”），且自最后一笔订单完成之次日起已满30天。

4、本规则所称“商家客服”，是指使用店铺账号（包括子账号，下同）通过平台客服工具为用户提供客户服务的人员，包括但不限于商家、商家配备的管理人员或客服人员及经前述人员授权使用相关店铺账号的人。商家应妥善保管店铺账号、密码等安全信息，并就店铺账号的违规行为承担责任。

二、服务要求

1、商家客服应及时响应用户的咨询或投诉，确保来自用户的任一条消息响应时间符合平台规定的标准。

2、商家客服不得通过平台客服工具发布第三方信息，包括但不限于非购了么购物链接或未经购了么许可的第三方链接。

3、商家客服不得在沟通过程中使用任何形式的带有人身攻击、侮辱性的不文明用语，不得实施诽谤、谩骂、诋毁他人（包括但不限于购了么用户、购了么平台、平台客服人员及其他工作人员等，下同）或使用任何引起他人不满的字句的行为。

4、商家客服不得实施骚扰他人的行为，包括但不限于通过电话、短信、邮件、平台客服工具等方式向他人发送垃圾信息、频繁联系他人或对他实施侮辱、恐吓等，造成他人反感、影响他人正常生活或造成恶劣影响。

5、商家客服不得将平台客服工具用于任何任何为购了么用户提供客户服务之外的目的。

6、商家客服在沟通过程中应遵守国家法律法规的规定、商家与平台的约定以及平台发布的相关规则，不得发送涉及反动、色情、威胁、恐吓、暴力、传销的内容，不得诋毁购了么形象或购了么平台其他任何商家、商品的形象，不得扰乱购了么平台的运营及管理秩序。

7、商家不得以任何形式冒充购了么平台或平台工作人员，使他人误认为商家所做的任何要求、陈述或保证能够代表购了么平台，或者通过其他类似手段造成他人混淆。

三、服务质量考核

1、平台有权以“有效回复率”等作为店铺客服质量考核指标，每天统计店铺客服数据，并针对当日有效回复率不达标的店铺做出相应的处理。

2、有效回复，是指商家客服在用户消息发出后1小时（含）内予以回复。某一用户在某日8:00至17:00间向某店铺发送的消息均得到有效回复，则为该店铺的有效回复用户。

3、咨询用户总数，是指考核期间内每日8:00至17:00间向某店铺发送消息的用户总数。

4、有效回复率，是指考核期间内店铺有效回复用户数占咨询用户总数的比例。

5、某店铺当日有效回复率的计算公式为：当日有效回复率=当日店铺有效回复用户数÷当日咨询用户总数×100%。

6、若店铺当日咨询用户总数在100人（含）以上，且当日有效回复率低于50%的，平台有权自店铺账户货款余额中及/或其他方式扣收违约金1000元。

四、违规处理

1、商家客服违反本规则规定的，平台有权根据违规情节，按照下表对商家/店铺采取相应的处理措施：

| 违规情节 | 具体表现（包括但不限于） | 处理措施（每发现一次） |
|------------------------------|--|--|
| (1) 用语不文明；或 (2) 骚扰他人，情节一般 | (1) 辱骂、谩骂他人，使用带人身攻击的不文明用语，造成他人不满；或 (2) 通过电信、短信、电子邮件、平台客服工具等方式向他人发送垃圾信息或频繁联系，造成他人反感。 | 该商家在购了么平台售卖的全部商品下架，禁止上新，禁止上架；为期总计3天。 |
| 骚扰他人，情节严重 | (1) 通过电话、短信、电子邮件、平台客服工具等方式向他人大量发送垃圾信息、频繁联系他人，或者多次在深夜、凌晨等不适宜交流的时间段联系他人，影响他人正常生活；或 (2) 通过短信、电子邮件、平台客服工具等方式或在评价回复中对他人实施侮辱、恐吓的行为。 | 该商家在购了么平台售卖的全部商品下架，禁止上新，禁止上架；为期总计7天。 |
| 骚扰他人，情节特别严重 | 实施严重影响他人正常生活、给他人身心造成极大伤害或造成恶劣影响的行为，如，向他人邮寄冥币、寿衣等物品的行为。 | 该商家在购了么平台售卖的全部商品下架，禁止上新，禁止上架；为期总计15天。同时平台有权解除协议，终止合作 |

2、商家违反本规则规定的，应自行承担相应的法律责任，同时，平台有权采取下列一项或者多项处理措施：

- 1) 限制店铺功能，包括但不限于商品移除资源位、禁止上资源位、移除广告、禁售，禁止上新、禁止上架等；
- 2) 关闭商家客服工具；
- 3) 解除协议、终止合作，关闭店铺，清退商家；
- 4) 扣收店铺全部保证金，并要求商家赔偿由此给平台、平台用户或任何第三方造成的损失。

商家行为构成犯罪的，平台将移送相关行政、司法机关处理。

五、附则

- 1、本规范于2018年4月15日首次生效。
- 2、除相应条款另有规定外，本规则所称“日”、“天”均指自然天。