

昆山炫生活客服告知书

尊敬的合作伙伴：

为了更好地规范贵方与我方的服务行为，提升合作双方的服务能力和效率，经合作双方协商，达成如下协议：

一、产品售后服务标准：

1、硬件产品：

➤ 售后标准：详见附件 1

2、产品、技术常见问题解答（详见附件 2）：

➤ 分类：产品支付过程常见问题汇总、产品入网过程常见问题汇总、产品查询网址。

➤ 对接责任岗位：技术、中台岗位。

➤ 补充说明：凡是在产品、技术常见问题解答里面能以解决的产品及技术问题，我方有权不做回复和解答。

➤ 更新说明：如我方针对产品技术常见问题有更新，会以邮件的方式发到贵方指定邮箱里，并要求贵方在 1 个工作日内回复确认，否则视为贵方自动确认，由此造成的责任由我方承担。

二、工作配合响应时间：

1、平台：交付时间：详见附件 3

2、售后：见硬件售后标准

3、财务：对账、开票见合同约定执行

4、技术对接服务：

● 对接标准：

| 对接工作 | 对接方式 | 响应时间 | 处理结果 | 备注 |
|-------------|-------|---------|-------------------------|----|
| 日常工作 | 微信+电话 | 5 分钟/及时 | 及时解决/回复 20 分钟内给出解决方案 | |
| 紧急工作 | 电话 | 及时 | 及时解决/回复 20 分钟内给出解决方案 | |
| 系统对接/产品定制开发 | 邮件 | 2 个工作日 | 是否解决：否：退回；是：回复解决方案和完成时间 | |

● 相关说明：

➤ 工作时间：

◇ 对接标准只限工作日内处理方案：

◇ 非工作日内：只接受产品在使用过程中出现紧急突发情况，其他工作不予回复。

➤ 常见问题解答：

◇ 属于常见问题解答范畴内的，技术部有权不予回复，自己学习常见问题解决办法。

➤ 系统对接/产品定制开发：

◇ 需要填写申请表：（详见附件 4）

◇ 对接说明：在系统对接过程中，我司负责提供系统对接接口：API/SDK；贵方负责和商家沟通落实，让商家系统商在支付这个环节，接入我方提供的系统对接接口；我方提供相应的技术、研发支持。

◇ 申请流程：

✓ 无费用申请：



✓ 有费用申请：



- 系统升级：
 - 升级类型：重大版本更新
 - 通知时间：提前 2 个工作日通知
 - 通知方式：邮件+微信群通知，要求贵方收到信息在 1 个小时内回复，否则视同收到并知悉；如果有任何问题及时提出，方便双方及时沟通解决；否则由此造成的问题由贵方负责。
 - 通知到责任人：
 - ◇ 内部：运营中心
 - ◇ 外部：合作伙伴产品技术对接人

5、业务：营销活动、新品推广、政策更新、市场分析

三、培训体系执行标准：

1、平台：

- 培训课件：平台录入、查询、功能（详见附件 5）
- **免责说明：**
- ◇ 我方给贵方人员培训后，并经过笔试考试合格，产品实际操作等环节，确保贵方人员培训后能独立完成工作，并签署相关文件，辅导期为 1 个月；如果因贵方人员变动需要做好各项交接和培训工作；如果导致的工作脱节，责任由贵方自负。
- ◇ 如果贵方需要重新培训平台产品，我方按每次 2000 元培训费用收取；如需要我方到贵方公司进行培训，贵方需要承担我方人员所有交通、住宿费用。

2、产品：产品架构、应用场景、亮点（详见附件 6）

四、平台商户入驻审核标准

1、对接方式：

- 仅以邮件方式对接
- **对接模板见附件 7**

2、响应时间：

- 收到配置邮件，1 个工作日内以邮件形式反馈结果（具体描述如下：当日 12 点之前递交的申请，次日 12 点之前反馈结果；当日 12 点以后递交的申请，次日 18 点之前反馈结果）；
- 备注：若反馈结果资质不符合要求复审驳回的需要进行相关修改操作之后重新发配置表
- 加急对接：部分商户因特殊情况需加急处理的邮件发送之后联系对接人申请加急配置

五、合作双方对接人：

1、合作伙伴：

| 名称 | 客服负责人 | 中台 | 售后 | 产品及技术对接 | 业务 |
|-------|-------|----|----|---------|----|
| 姓名 | | | | | |
| 电话/手机 | | | | | |
| 微信 | | | | | |
| 邮箱 | | | | | |

2、炫生活公司

| 名称 | 客服负责人 | 中台 | 商户审核 | 售后 | 产品及技术服务 | 业务 |
|-------|-------|----|------|----|---------|----|
| 姓名 | | | | | | |
| 电话/手机 | | | | | | |
| 微信 | | | | | | |
| 邮箱 | | | | | | |

3、岗位说明：

● 客服负责人：

➤ 贵方：

◇ 合作双方客服对接负责人，处理一些双方合作需要协调的事务

➤ 我方：

◇ 合作双方客服对接负责人，处理一些双方合作需要协调的事务

● 中台：

➤ 贵方：

◇ 负责日常订货事宜、对账、贵方商户录入等.....

➤ 我方：

◇ 负责日常订货事宜、对账等.....

● 售后：

➤ 贵方：

◇ 负责硬件售后工作

➤ 我方：

◇ 负责硬件售后工作

● 平台商户审核

➤ 我方：负责合作伙伴商户入驻平台审核工作

● 产品、技术：

➤ 贵方：

◇ 负责贵方合作伙伴日常技术维护

◇ 负责我方平台、产品功能学习并做贵方内部培训

◇ 负责处理双方带有一定技术含量工作；如刷机、截屏等。

➤ 我方：

◇ 负责贵方日常技术服务、平台、产品功能操作流程培训

◇ 并带有一定技术含量工作；如刷机、截屏等。

● 业务：

➤ 贵方：

◇ 负责我方产品销售业务推进和 KPI 接收

◇ 新产品学习及推广、

◇ 合作政策对接和推进

➤ 我方：

◇ 负责行业前景分析指导

- ◇ 负责贵方 KPI 下发并推进
- ◇ 负责新产品培训、推广
- ◇ 负责合作政策同步和解读
- 以上岗位各自公司根据需要，可以一人多岗负责制。

4、变更须知：

- 任何一方人员变更，需要提前 5 个工作日以书面形式（详见附件 8）通过邮件发送给双方对接负责人，并在 1 个工作日内回复确认，如无回复，视为另一方接收此变更信息，否则由此造成的工作配合问题自行承担。
- 任何变更通知，需要加盖公司公章，否则视为无效。

六、客户满意度调查表配合：

- 模板：详见附件 9
- 时间：根据工作需要最长 3 个月，最短 1 个月调查一次，每月的 20 日之前（遇到节假日顺延）由合作伙伴客服负责人（见上表负责人信息）填写炫生活公司客服满意度调查表并以邮件的形式发给炫生活公司客服负责人（见上表负责人信息），方便我们及时找到问题，提升我们的服务效率。

七、客服责任、投诉机制：

1、“一责、二责、三诉”机制说明：

- 一责：指合作过程中各岗位对接的第一负责人
- 二责：指合作过程中各岗位对接的第二负责人：业务对接人员
- 三诉：如果以上对接人员在规定时间内没有按时完成自己的工作，另一方都可以投诉到客服负责人（我方请同时抄送一份到人力资源负责人邮箱：mingchao.yao@xuanlife.com.cn）给予协调解决；客服负责人需要在三个工作日给予回复投诉处理结果和优化方案；否则另一方有权提出暂停服务。

2、投诉机制：双向执行，合作双方享受同样的责权利。

3、投诉模板：详见附件 10

八、供货签收信息：

1、贵方指定收货人信息、地址、电话。（指定收货人提供身份证复印件）

- 收货人：_____、手机：_____、邮箱地址：_____
- 收货地址：_____
- 收货固定电话：_____ 传真：_____

2、交货、验货标准及方式

- 硬件产品：我方按上述收货地址发货给贵方，贵方收到我方产品后，须当时验货，如有任何问题，贵方需要以书面方式三个工作日内向我方提出，否则视为我方产品合格。
- 软件产品：包括计算机软件产品相关的账号和密码等软件产品，我方按上述邮件地址发送给以方，贵方收到我方软件产品后，须当时验收，如有任何问题，贵方需要以书面方式三个工作日内向我方提出，否则视为我方产品合格。

3、货物签收标准：

- 贵方向我方订货，须向我方提供销售合同，否则我方有权不提供相关服务，具体标准详见附件 11《销售合同》
- 贵方收到我方产品和货物签收单（具体货物签收单标准详见附件 12），将货物签收单签字并加盖公司公章，其中 5000 元（含 5000 元）以下货物，贵方须将货物签收单原件扫描或则拍照发给我方备案，5000 元以上货物签收单贵方需要将原件寄给我方；否则我方有权停止后续产品服务。
- 我方货物（售后）签收单接收地址：昆山市花桥镇金洋路 15 号企业总部园 B3 号楼 6 层
接收人：_____联系方式：_____

邮箱：

九、附则：

1、附件《本客服告知书附件 1 至 12》《贵方确认函》为本客服告知书不可分割的一部分，附件中若有与本客服告知书不一致的地方，以客服本告知书为准。

2、本告知书 1 至 12 附件，我方将通过邮件发给贵方相对应的对接人，并要求贵方对接人收到邮件后核对，如有疑问，请在收到邮件的三个工作日内通过邮件的方式向我方对接人提出疑问，否则视为贵方收到并认同我方所发送的附件的全部内容。

3、本客服告知书以贵方盖章之日起生效，一式贰份，合作双方各执一份，具有同等法律效力。

合作伙伴签章确认：

公司名称：

（盖章）

委托人（签字）：

日期： 年 月 日

昆山炫生活信息技术股份有限公司

客服服务部

2017 年 5 月 10 日

贵方确认函

_____有限公司接受并遵守本客户服务告知书附件 1-12 的所有内容。

贵方（盖章）：

经办人签字：

昆山炫生活信息技术股份有限公司

2017 年____月____日