

签约用户请打印协议，签订并加盖公章后，扫描或拍照提交我司，回传邮箱：app@51shouhou.cn

# 超级售后品牌商服务协议

合同编号：

甲方：（受托方） 上海八度网络科技有限公司

乙方：（委托方） \_\_\_\_\_

甲乙双方本着相互信任、优势互补、互惠互利、共同发展、诚实守信的原则，依据《合同法》、《民法通则》等相关法律法规及规范性文件的规定，经友好协商，就甲方为乙方提供安装（清包工）、维修及咨询等售后服务事宜达成协议条款如下，以资双方共同恪守。甲乙双方需严格执行各项协议条款、服务政策、服务规范标准及各类服务管理规定。

本合同正文 页，附件 页，共 页。

## 一、服务单位的确立

第一条 自本协议签署并生效之日起，甲方及甲方关联公司，包括但不限于甲方平台附属公司、甲方已经存续或拟成立的子公司、分公司、办事处、代表处、其他分支机构等（以下统称“关联机构”）无需另行申请获得乙方的授权，将根据本协议之约定自动成为乙方在关联机构所在地的授权服务单位。

第二条 甲方及其关联机构有权按照本协议规定，履行安装（清包工）、维修及咨询等售后服务义务，并承担相关责任。

第三条 甲方有权代表其分支机构与乙方进行统一结算，并安排资金和票据的往来，双方按照交易实质确认和承担财务和税务等相关义务。

## 二、服务承诺与服务规范

第一条 甲方制定统一的服务承诺和服务政策，并确保甲方及其分支机构业务人员在作业过程中严格执行，加强对违规的检查处理。

第二条 甲方以提升顾客满意度和提高服务时效为原则，按照甲方制定的《服务规范》和《作业规范》为用户提供服务。

第三条 乙方支持并同意甲方在不影响乙方品牌形象及利益的前提下，开展个别甲方所提供的服务之外的且围绕顾客体验增值的经营活动，如家电延长保（包）修服务、增值产品推广等。

第四条 乙方支持并同意甲方开展材料配件网上商城平台服务，甲方材料配件网上商城为厂家、服务商、用户提供安装维修服务过程中所需要辅材配件并保证提供商品质量。

### 三、名词定义

第一条 售后服务：指商品出售以后进入消费领域，经营者仍继续向用户提供的诸如送货、安装、维修、退换、保养等各项劳务性服务。本协议中，特指乙方授权甲方所从事的，家用电器、家用电子类商品的售后设计、安装、维修、调试、保养、退换货、延保等服务。

第二条 售前不良品：指用户购买商品，开箱后发现商品外观存在瑕疵或性能存在故障、瑕疵的商品。

第三条 售后不良品：指用户购买的商品在使用过程中出现性能故障或瑕疵的商品。

第四条 安装：指的是完成产品从拆包到组装，调试，最终用户可以正常使用的过

第五条 维修：指按照国家相关法律法规的规定，应该由作为产品生产商、销售商向其产品用户提供的保修期内的产品故障修复的过程。

第六条 延保：指用户购买乙方的家电延期保修服务后，乙方授权甲方为用户提供法定保修期外、延期保修期内的免费保修业务。

### 四、甲方的权利及义务

第一条甲方为乙方在全国 2871 个县、区、市、旗、自治州提供家电售后服务。

第二条 如需甲方提供乙方机器原配置外的安装材料、维修配件，或者安装、移机等涉及需要打孔（排烟孔、玻璃开孔、灶台开孔、穿墙孔）、破拆、排线等情况的，甲方有权按其公司内部标准向用户收取相关费用。

第三条 若因甲方施工造成产品损坏，且经鉴定（鉴定机构应经双方共同认可，下同）属甲方责任的，甲方可以按不超过商品标签价格的标准进行赔偿，若因乙方产品自身瑕疵导致上述损坏的，相关责任由乙方自行承担。

第四条 在安装或维修过程中，若因甲方原因导致乙方或用户损失，且经鉴定属于甲方责任的，相关责任由甲方承担；若因乙方或用户过错导致上述损失的，相关责任由乙方或用户自行承担。

第五条 甲方为乙方提供 SAAS 服务系统，乙方可通过甲方网站进行订单下派，订单跟踪，并直接查询售后服务网点及工作人员的相关信息。

第六条 因用户装修或配件等非甲方过错导致甲方未能于 15 日内无法完成的售后服务的订单，甲方有权作取消处理，相关责任由乙方或用户自行承担，并向甲方支付合理的工时费用，甲方无需承担任何责任；若后期需甲方重新提供售后服务的，乙方需重新提交订单。

第七条 乙方或其用户未按本协议约定按时足额支付相关费用的，甲方有权对该等订单作停单处理，并且有权要求乙方或其用户限时结款，乙方应当积极配合甲方收取其用户所欠款项。

第八条 甲方可按乙方要求退回维修配件，并采用快递到付方式寄回至乙方系统维护的指定地点，相关全部费用由乙方承担。

第九条 甲方严格按照国家家庭用电、用气安装标准执行售后服务，对于不符合上述标准的订单，甲方有权拒绝服务并免于承担相关责任。

第十条 甲方授权乙方在乙方网页上展示甲方服务并使用甲方商标、品牌和其他专用标识，但上述使用仅限于本协议项下合作服务内容展示之目的，具体使用内容及方式双方另行协商确认。

第十一条 甲方有义务对因履行本协议或在本协议履行期间获得的乙方提供的用户资料进行保密，由于甲方泄密导致乙方损失的，甲方与乙方协商解决，协商不成乙方可通过法律途径解决，甲方按法院判决为赔付标准执行。

第十二条 甲方有权根据自身意愿对售后服务价格、服务方式等做出调整，并于调整前 10 个工作日通知乙方，如乙方不能接受甲方的调整，可于收到通知后 10 个工作日内以书面形式提出终止合作申请，经甲乙双方协商一致并结清费用后，本协议终止。

第十三条 对于无法维修的产品，甲方应及时通知乙方，由乙方提供技术支持并协助甲方处理；如非因甲方原因造成该类产品无法维修的，由乙方承担相关责任。第十四条 因受火灾、旱灾、台风、大雪、地震、战争或政策法规调整等不可预见、不能避免并不能克服的事件（即不可抗力事件）导致甲方不能全部或部分履行其在本协议项下义务的，甲方部免予承担相关责任。

#### 四、乙方的权利及义务

第一条 乙方要求甲方服务时效如下：

- 1、在全国县区级及以上城市提供 24 小时上门安装、维修服务；部分偏远乡镇市场提供 72 小时上门安装、维修服务；具体以甲方平台公示为准！
- 2、每日下午 4 点以后的订单均于次日 8 点开始计算服务时效，但用户另有约定的除外。

第二条 乙方应当在甲方系统平台上提供所需服务的相关用户信息、产品信息等详细资料，包括但不仅限于用户地址、姓名、联系方式、安装或维修机型、类别等信息。甲方严格按照乙方下达的订单信息进行服务。若因乙方提供的订单信息有误，导致甲方未能按要求提供售后服务的，相关责任由乙方承担。

第三条 乙方需详细提供乙方技术负责人、财务、跟单等详细信息，并在系统中进行录入保存。

第四条 甲方仅提供维修服务，不提供维修所需零配件，若保修期内维修产品需要更换零配件，相关零配件由乙方免费提供并自行邮寄给用户，甲方可于配件到达后再提供服务，因配件配送原因导致的服务延迟，甲方豁免承担相关责任；若乙方需要甲方提供部分市场流通常规通用零配件的，则应当另行支付费用，具体费用由甲方在系统发送报价，经乙方同意后确认。

第五条 乙方对于不通用零配件（如控制板等）应提前储备库存，若因乙方配件不及时导致甲方延期维修的，相关责任由乙方承担。若在乙方指令服务时间，因乙方配件没有寄发导致甲方未能完成订单的，由乙方承担上述上门服务费用。

第六条 乙方需向甲方提供详细的书面安装要求、产品尺寸及产品维修常识，并负责在甲方网站上完善相关资料，甲方网站应为乙方提供专门后台操作窗口。对于乙方未提供的安装要求，甲方有权按市场通用标准进行安装。若因乙方未提供详细安装要求，导致甲方安装不合格的，由乙方承担相应责任。

第七条 乙方应方保证其提供的产品均为正品，达到或超过国家的产品质量安全标准，且不存在质量安全隐患，如因乙方产品质量瑕疵导致的一系列问题，由乙方承担相关责任。

第八条 乙方有权对所派达订单通过诸如现场检查、电话抽访的形式，监督甲方网点及其工作人员服务规范、服务时效的执行情况；甲方可通过系统或书面形式向乙方提出服务整改及优化方案，乙方应当三个工作日内给予书面回复。

第九条 乙方有权要求甲方在其系统平台公示乙方产品技术更新的相关资料及维修指导等信息，并监督网点及其工作人员进行相关学习。若因甲方未及时公示或相关网点和工作人员未及时获知该等信息导致安装不良及故障误判的，由甲方承担相关责任。

第十条 考虑到用户体验，特别是网购产品用户评价对品牌的影响，乙方要求甲方严控其网购差评的产生，对判定为甲方责任的差评，需确保 24 小时删评或追加好评，对于超 24 小时未处理的差评，乙方有权要求甲方支付 200 元/单的赔偿（非因甲方责任的网购恶意差评除外）；同时为了更好的维护共同利益，对于非甲方责任的差评，甲方需协助乙方开展差评的追好评和删评工作，由此产生的相关费用乙方给予支持（包括但不限于向用户支付的赔偿费、安抚金等），并对处理成功的给予 200 元/单奖励。

## 五、结算项目及标准

第一条 平台服务费：甲方为乙方提供平台支持，协助支持品牌商信息派工查询，订�单话务跟进、信息回访核查和技术指导培训等工作，并按\_\_\_\_\_元向乙方收取平台服务费，上述费用在乙方下订单时从乙方账户总金额中扣减。

第二条 系统使用费：甲方提供 SAAS 服务系统供乙方使用，并按\_\_\_\_\_元/年度或\_\_\_\_\_元/单向乙方收取系统使用费用，上述费用在乙方账户总金额中统一扣减或在乙方下订单时从乙方账户总金额中扣减。

第三条 配件邮资费：甲方不承担维修所需配件邮寄费用，所有配件的寄递和回退邮资费均由乙方承担，甲方先行承担的，由乙方进行补偿。

第四条 服务劳务结算费：服务劳务结算费指服务人员完成订单的检测费，调度费，安装费，上门费、维修费，以及可能存在的配件费用（经乙方同意甲方自购的配件，主要指常规性配件或辅

件)、非必接单区域远程费等费用，上述费用均由甲方平台统一代收并支付至相关工作人员，此费用在乙方下订单时从乙方账户总金额中扣除(若订单未完成返还至账户户中)；

第五条甲方有权对售后服务价格、服务方式等做出调整，并于调整前 10 个工作日通过平台、系统、邮箱等方式通知乙方，如乙方不能接受甲方的调整，可于收到通知后 10 个工作日内以书面形式提出终止合作申请，双方将在 15 个工作日内结算费用并终止本协议。

第六条甲乙双方确定本协议项下服务采取如下收费标准：

1、属于“三包”的服务项目，甲方参照市场行情统一制定售后维护费用标准(详见附件：超级售后平台安装维修费用标准)，订单完结后由甲方向服务工作人员转付，服务工作人员不得再向消费者收取“三包”内的任何费用。因服务的地理环境原因或需增加必要零配件/辅材而增加的其它服务费用，由乙方、服务工作人员及消费者三方另行协商确定。

2、非“三包”(简称保外)的服务项目：由甲方平台上的服务工作人员与消费者协商，达成一致意见后，甲方服务工作人员自行向消费者收取相应的人工及配件等费用。

3、具体收费标准详见附件对应品类安装维修费用标准。

## 六、付款方式

第一条 乙方应在本协议签署后 7 日内，向其在甲方平台的账号中充值元人民币作为预付金，用于支付平台服务费、系统使用费及下派订单劳务结算费。充值比例建议根据乙方每月销售计划制定，每次不低于 1000 元。乙方需关注自身账号余额情况，不足时需及时充值，账号消费金额为零时，甲方有权立即关闭下单权限。对因乙方不足导致无法下单造成的损失，甲方不承担任何责任。

第二条 甲方结算账期为自然月，并于每月 10 日发送上一月份系统清单最终账单至乙方，乙方应及时对账单进行确认，对异常订单乙方可以进行申诉。若乙方需开具发票，可于账单确认后点击开票(税金乙方承担，且甲方只提供 6%的增值税普通发票)，由甲方财务开票并寄递至乙方。

## 七、法律约束

第一条 本协议依据中华人民共和国法律解释，如因履行本协议产生任何争议，双方应当友好协商解决。如协商不成，任一方可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第二条 本协议未尽事宜，甲乙双方经协商，可签订补充协议，补充协议和本协议具有同等法律效力。

第三条 本协议自甲乙双方签字并盖章之日起生效，有效期为一年。本协议到期后，甲乙任何一方未在协议到期前 30 天对协议的续约提出异议的，本协议及其附件将按年度自动延续。任何一方在到期前 30 天内对协议的续约提出异议的，甲乙双方应立即进行具体商谈，以便于双方间的合作及各方面经营的安排。

第四条 本协议一式贰份，甲方执壹份，乙方执壹份，每份均具同等法律效力。

第五条 本协议须自双方正式签署且甲方收悉乙方支付的全部预付金之日起生效。

---

(以下无正文)

甲方: 上海八度网络科技有限公司

乙方:

地址: 上海市嘉定区兴贤路 1368 号 3 幢 2143 室

地址:

税号: 9131011458529308X5

税号:

开户行: 中国银行上海市分行营业部

开户行:

账号: 444260774790

账户:

授权签约人:

授权签约人:

电话: 021-60700308

电话:

公章:

公章:

签约日期:

签约日期: