

京东万象服务商咚咚运营规范

适用范围：本规范适用于所有使用京东咚咚的京东万象平台（wx.jcloud.com）服务商。

1 管理说明

1.1 京东万象的服务商(以下简称“服务商”)应当配备专业的客服团队(或人员)使用京东咚咚处理来自京东用户(以下简称“用户”)的问题，包括但不限于数据的售前咨询、售后、投诉等内容。

1.2 服务商对其咚咚帐号中的所有活动负完全责任，应妥善保管其帐号、个人信息及相关密码，对于因未经授权的人员使用服务商的咚咚帐号而使其可能遭受的任何损失，均由服务商自行承担。

2 使用要求

2.1 服务商应当保证每周一至周五(或工作日)，早上九点整至晚上六点整处于咚咚在线状态。

2.2 店铺月平均响应用户的时间应保持在 45 秒内(月平均响应用户的时间：店铺所有客服当月已接待的所有会话的平均响应时长)

2.3 服务商咚咚满意度月指标应大于等于 80%。咚咚满意度由用户咨询后自主给出，满意度= (非常满意量+满意量)/参与满意度调查的总量*100%。

2.4 如不能达到以上要求，京东万象有权取消服务商咚咚运营权限。

3 违规处理

京东万象杜绝线下交易，如有以下情况，一经发现，立即清退，且务必完成对京东万象平台用户未完成的服务。如不能继续提供服务，因此造成的所有损失由服务商承担。

3.1 服务商不得在京东咚咚发布包括但不限于：非京东万象链接、400 电话、QQ/微信等通讯账号、电子邮箱、公司地址、银行账号、第三方支付账号、二维码等信息。

3.2 服务商不得在沟通过程中使用任何形式的有人身攻击、侮辱性等不文明的语言，包括但不限于诽谤、骚扰、跟踪、诋毁、谩骂用户以及使用任何引起用户不满的字句或以其他方式侵犯用户的合法权益的行为。

3.3 服务商不得将京东咚咚用于任何非法的或违背正常交易的目的，不得将京东咚咚用于任何为用户提供服务之外的目的。

4 附则

4.1 服务商应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用于本规则。本规则尚无规定的，京东万象有权酌情处理。

4.2 京东万象可根据平台运营情况随时调整本管理规则并以公告的形式向服务商公示，调整后的规则一经发布即生效。

4.3 鉴于行业现有技术发展水平的限制，京东万象无法保证其所提供的服务商咚咚服务毫无瑕疵，但京东万象承诺不断提升服务质量及服务水平，但不因此承担任何责任。

4.4 本规则于 2018 年 8 月 7 日首次发布，于 2018 年 8 月 7 日生效。