

脱贫地区农副产品网络销售平台

服务商保证金管理办法

第一章 总则

第一条 为促进脱贫地区农副产品网络销售平台（以下简称“832 平台”或“平台”）服务商更好地服务采购人，规范服务商的业务行为，保障交易合规性和采购人的合法权益，依照《中华人民共和国电子商务法》及相关法律法规的规定，平台与服务商协议设立履约保证金制度，并就履约保证金的缴存方式、金额、管理、使用、扣除、补缴和退还等规则进行明确，按照包括本办法在内的平台保证金相关规则予以严格执行。

第二条 履约保证金（以下简称“保证金”）指为保障交易合规性，保护采购人合法权益，服务商以“一区域一保证金”原则向平台缴存的用以保证服务质量的资金，平台可以依照双方签署的协议及平台规则进行处置。

第二章 保证金缴存

第三条 服务商应根据平台要求缴存保证金，发生服务商侵权、违约、违规、未履行服务承诺等情形发生时，平台扣除服务商一定金额的保证金。

第四条 对于服务商所缴存的保证金，平台不需向服务商支付任何利息。

第五条 保证金缴存采取签署入驻协议即完成缴存的原则，服务商入驻平台须缴存初始保证金 50000 元人民币，保证金不足时予以补足。

第六条 平台有权根据实际业务情况调整保证金的缴存标准,调整时平台会对应修改平台规则,并提前【7】日在【“832 平台”网站】公示。服务商对调整后的平台规则和平台服务具有选择权,如不同意调整的,平台将保障服务商正常退出。

第七条 服务商应以自有对公账户缴存保证金有者向平台出具包含代缴账户信息和有效签章的保证金代缴情,如已经通过其他账户缴存保证金的,应由实际付款账户的所况说明。未按平台指定时限提交说明,平台无法确认该笔款项与服务商保证金之间存在关联,则服务商仍应配合通过自有账户完成保证金的缴存。由此给平台带来损失,由服务商承担。

第八条 平台根据服务商缴存的保证金金额提供对应的保证金缴存收据。

第三章 保证金扣除

第九条 若经平台审核认定服务商有下列情形之一的重大违规行为或一般违规行为,平台有权单方面终止《合作协议》或扣除相应额度的保证金,用于平台对服务商针对平台规则的履行情况和管理的保障,或按照平台规则对采购人和其他权利人进行赔付等,具体包括:

(一) 严重违规行为,指服务商违反《中华人民共和国电子商务法》等国家法律、法规的规定,违反平台规则(包括服务商已经确认接受约束的其他平台联合实体的平台规则),或违反服务商单方承诺等或同意遵守的其他的有效约束规则。

当严重违规行为发生时，处理措施包含“解除‘832平台’服务商授权”，即服务商理解并同意，平台有权单方面解除《合作协议》，且无需就此承担违约责任。

严重违规行为包括转让、出借、转卖取得授权的“832平台服务商”身份，恶意窃取或散播平台涉密信息，因服务商行为引发诉讼或服务商通过不正当手段进行牟利等，包括但不限于：

1. 转让、出借、转卖取得授权的“832平台服务商”身份

(1) 违规说明：服务商在取得授权使用“832平台服务商”身份后，未经平台同意，私下出现转让、出借、转卖该身份，导致其他人利用该身份误导采购人，有损平台形象及利益的行为。

(2) 处理措施：平台有权单方面解除与服务商签订的《合作协议》，同时有权直接扣除服务商缴纳的保证金 50000 元，且由服务商自行承担可能引起的相关责任。

2. 恶意窃取或散播平台涉密信息

(1) 违规说明：服务商采取不正当手段获取平台相关信息，包括但不限于数据信息、采购人身份信息、政策、订单信息等或随意散播未经平台认可、证实的敏感信息等。

(2) 处理措施：平台有权单方面解除与服务商签订的《合作协议》，同时有权直接扣除服务商缴纳的保证金 50000 元，且由服务商自行承担可能引起的相关责任。

3. 因服务商行为引发诉讼风险

(1) 违规说明：因服务商行为引发采购人或第三方将 832 平台作为被告进行诉讼或其他可能引发诉讼风险的行为，对平台造成或可能造成实际损失或不良影响的行为。

(2) 处理措施：平台有权单方面解除与服务商签订的《合作协议》，同时有权直接扣除服务商缴纳的保证金 50000 元，且由服务商自行承担可能引起的相关责任。

4. 不正当牟利

(1) 违规说明：服务商未经过平台同意，擅自与平台指定商品池中的供应商私下达成供货合作，或利用授权身份谋取自身利益，对平台造成或可能造成实际损失的行为。

(2) 处理措施：平台有权单方面解除与服务商签订的《合作协议》，同时有权直接扣除服务商缴纳的履约保证金 50000 元，且由服务商自行承担可能引起的相关责任。

(二) 一般违规行为，指除严重违规行为以外的违规行为。

一般违规行为包括销售非 832 平台商品、跨区域销售、辱骂采购人、服务态度恶劣、怠慢处理采购人提出的问题、骚扰采购人以及其他违规行为。平台有权根据违规行为造成的影响程度、损失大小等合理调整处理措施。

1. 销售非“832 平台”指定的商品池和业务

(1) 违规说明：未经平台同意，服务商擅自向采购人推荐或销售非平台指定的商品池和业务。

(2) 处理措施：

第一次违规，如仅推荐未发生实际交易的，予以警告，同时扣除履约保证金 500 元；已发生实际交易的，扣除交易所得利润，同时扣除履约保证金 2000 元，如所得利润高于保证金的，扣除履约保证金 50000 元。

第二次违规，如仅推荐未发生实际交易的，予以严重警告，同时扣除履约保证金 2000 元，以此类推，每次增加 1500 元；已发生实际交易的，扣除交易所得利润，同时扣除履约保证金 4000 元，以此类推，扣除交易所得利润并每次增加履约保证金 2000 元，如所得利润高于所剩履约保证金的，所剩履约保证金全部扣除，如履约保证金已于第一次扣完，直接取消“832 平台服务商”授权资格。

三次及以上违规：直接扣除全部履约保证金 50000 元，同时平台有权单方面解除《合作协议》，取消“832 平台服务商”授权资格。

2. 跨区域销售

(1) 违规说明：服务商在非平台授权的区域内进行销售且未报备的。

(2) 处理措施：

第一次违规：予以警告，扣除交易所得利润，同时扣除保证金 500 元；

第二次违规：扣除服务商自身区域确认发生跨区域销售情形的当月销售额分润及跨区域销售所得利润，同时扣除保证金 1000 元；

三次及以上违规：扣除服务商自身区域确认发生跨区域销售的当月及上月销售额分润（即 2 个月销售额分润）及跨区域销售所得利润，同时扣除履约保证金 1500 元，以此类推，每次扣除金额增加个 1 月销售额分润及跨区域销售所得利润，保证金扣除金额增加 500 元。

3. 辱骂采购人

(1) 违规说明：服务商有辱骂采购人的情形。

(2) 处理措施:

第一次违规: 予以警告, 同时扣除履约保证金 500 元;

第二次违规: 予以严重警告, 同时扣除履约保证金 1000 元;

三次及以上违规: 扣除确认发生有辱骂采购人情形的当月销售额分润 (即 1 个月销售额分润), 同时扣除履约保证金 1500 元, 以此类推, 每次扣除金额增加履约保证金 500 元。

4. 服务态度恶劣

(1) 违规说明: 服务商服务态度恶劣的情形

(2) 处理措施:

第一次违规: 予以警告, 同时扣除履约保证金 500 元;

第二次违规: 予以严重警告, 扣除履约保证金 1000 元;

三次及以上违规: 扣除确认发生服务商态度恶劣情形的当月及上月销售额分润 (即 2 个月销售额分润), 同时扣除履约保证金 1500 元, 以此类推, 每次扣除金额增加履约保证金 500 元。

5. 怠慢采购人提出的问题

(1) 违规说明: 包括但不限于对采购人提出的问题不予理睬, 反应时间慢, 不配合处理售前、售中、售后的咨询问题、订单问题、系统操作、物流配送, 不配合解决采购人投诉等且无正当理由的行为, 同一问题平台通知 3 次仍不配合的。

(2) 处理措施:

第一次违规: 予以警告, 同时扣除履约保证金 500 元;

第二次违规：予以严重警告，扣除确认发生怠慢采购人提出问题情形的当月销售额所得分润(即 1 个月销售额分润)，同时扣除履约保证金 1000 元；

三次及以上违规：扣除确认发生怠慢采购人提出问题情形的当月及上月销售额分润（即 2 个月销售额分润），同时扣除履约保证金 1500 元，以此类推，每次扣除金额增加履约保证金 500 元。

6. 骚扰采购人

(1) 违规说明：包括但不限于通过电话、短信、邮件等方式频繁联系采购人，频繁给采购人邮寄让采购人反感的物品，打扰采购人，妨害采购人合法权益的行为。

(2) 处理措施：

第一次违规：予以警告，同时扣除履约保证金 500 元；

第二次违规：予以严重警告，同时扣除履约保证金 1000 元；

三次及以上违规：扣除确认发生怠慢采购人提出问题情形的当月销售额分润（即 1 个月销售额分润），同时扣除履约保证金 1500 元，以此类推，每次扣除金额增加履约保证金 500 元。

7. 其他违规行为

服务商存在其他违反与采购人之间合同约定情形的、其他属于《“832 平台”服务商管理办法》（以下简称“管理办法”）《“832 平台”服务商服务行为准则》内的违规情形以及其他未列明的违规行为，平台有权根据违规行为造成的影响范围、损失大小及服务商处理问题和整改情况，采取平台认为必要或适当的处理措施，包括但不限于警告、扣除交易额分润、

扣除违规销售所得利润、扣除保证金、取消服务商授权，并根据相关法律法规的要求，一并采取保存有关记录，向有关部门报告等处理方式。

（二）若扣除服务商的保证金，平台将以后台通知、纸质文档快递或电子邮件形式通知服务商，并说明扣除原因及扣除金额，该等扣除自通知送达之日起生效。

第十条 保证金不足的情形处理：

（一）当服务商的保证金将用以赔付采购人及其他权利人而金额不足以赔付时，平台将通知服务商，并就现有保证金余额向采购人及其他权利人予以赔付，服务商应在收到通知后5个工作日内完成保证金补缴后，继续赔付采购人及其他权利人；

（二）如服务商的保证金不满足约定的保证金缴存标准且未按时完成补足的，属于违反平台规则，平台有权按照平台规则及与服务时签署的协议约定，采取单方面解除合同并终止授权的处理措施；

（三）在服务商的保证金不足时，平台没有义务使用自有资金向采购人或其他权利人支付赔偿金、补偿金或其他任何款项。

第十一条 因服务商违规或违法行为给平台（包括平台、平台运营者、合作的第三方服务提供商等）带来损失的（包括但不限于已经支付或虽未支付但已经确认需要支付的违约金、赔偿金、补偿金、罚金、诉讼仲裁费用、差旅费、第三方机构调查与检测费用、恢复声誉所支出的营销成本，以及平台运营者为解决该等纠纷或查处所支出的包括律师费在内的维权成本），平台有权从保证金中扣除相应金额作为赔偿，同时平台将就此等处理事宜通知服务商。

第四章 保证金补缴

第十二条 如因服务商业务变化及实际赔付情况需补缴保证金，服务商应在接到平台通知后 7 个工作日内及时补缴足额的保证金。如服务商逾期未能补缴保证金至保证金缴存标准，平台有权按照平台规则及与服务时签署的协议约定，采取单方面解除合同并采取终止授权的处理措施。

第五章 保证金退回

第十三条 若服务商申请退出平台（或被清退），须在所有订单终止、所有客诉索赔完结后，方可向平台提交退还保证金的书面申请。

第十四条 已产生订单的服务商申请退出平台（或被清退），自收到服务商退还保证金书面申请之日起满 6 个月后，符合条件的（申请材料齐全、信息完整无误、签字盖章完整、无未结算的结算单等），平台审查同意后将保证金余额（无息）退还服务商；未产生订单的服务商申请退出平台（或被清退），自收到服务商退还保证金书面申请之日起 1 个月内，符合条件的（申请材料齐全、信息完整无误、签字盖章完整、无未结算的结算单等），平台审查通过后将保证金余额（无息）退还服务商。

第六章 其他

第十五条 保证金的缴存、赔付等过程中所发生的银行或第三方收取的费用，由服务商自行承担，保证金退回过程中所发生的银行手续费由平台承担。

第十六条 若服务商信息变更，需要按照平台的要求根据变更情况（如账号变更、公司更名、公司注销等）提供加盖公章的纸质材料文件，并提前 3 个工作日以书面形式通知平台；若因客观原因导致服务商信息变更（如公司被吊销营业执照等），无法做到提前通知平台的，应当在知悉变更消息后 3 个工作日内通知平台（平台对保证金退回处理时限自服务商提交变更资料后重新计算），否则因服务商信息的变更而造成的支付失败、延迟、错误，损失由服务商自行承担。

第七章 附则

第十七条 本办法自 2023 年 1 月 3 日起实施。如“832 平台”在前述生效日前发布的有关规定或通知与本办法有不一致或冲突，以本办法的规定为准。