

脱贫地区农副产品网络销售平台

服务商服务行为准则

第一章 总则

第一条 为加强对脱贫地区农副产品网络销售平台（以下简称“832平台”或“平台”）服务商的服务行为统一管理，规范服务商的服务行为，做好采购人服务工作，提升平台采购人服务体验，树立平台与服务商队伍的良好形象，特制定本行为准则。

第二条 本准则适用于所有“832平台”服务商。

第三条 “832平台”服务商应当遵守国家法律法规和平台规章制度，依法从业、诚实守信，切实维护平台的合法权益和服务商的良好声誉。

第二章 服务商服务内容

第四条 服务商所服务的对象为授权区域内所有已在“832平台”上采购或存在潜在采购可能的采购人。

第五条 服务商负责所辖区域市场化业务推广和销售，引导采购人在指定的商品池和业务进行采购，做好采购人的售前、售中、售后各项服务，包括但不限于售前业务咨询、

售中系统操作、物流配送查询、订单跟踪、售后回访、订单完结等内容。

第六条 协同“832平台”做好采购人相应客诉、售后、风险、违规等问题的处理。

第七条 服务商应组织采购人参加“832平台”包括但不限于政策、系统功能升级等相关培训，并解答疑问。

第八条 服务商应定期对所负责区域内采购需求进行调研，并及时与平台沟通，制定符合当地需求的业务方案和方式。

第九条 服务商应做好采购人的管理和客情关系的维护。

第十条 服务商应定期组织策划各类推广活动，组织采购人参加。

第三章 服务商服务要求

第十一条 服务商应遵守国家法律、法规和社会公德。

第十二条 服务商应遵守平台的规章制度，尽力、尽职、尽责维护平台声誉，保守商业机密。

第十三条 服务商应忠诚于平台，维护平台利益和形象。

第十四条 服务商应按照平台规定的范围开展工作，不得擅自越权行事。

第十五条 服务商应积极参加平台内部培训，熟悉平台政策、业务流程、系统操作等业务内容，提高业务水平。

第十六条 服务商应尊重、重视每一位采购人，及时有效的回复采购人的咨询，并耐心解答和解决采购人提出的问题。

第十七条 服务商应具备良好的心理素质和职业道德，热情、真诚地服务每一位采购人。

第十八条 服务商应做好自身的形象管理，注意形体仪态规范。

第四章 服务商行为准则及处罚

第十九条 禁止擅自宣传未经平台认可或证实的信息，包括但不限于数据信息、政策等。

第二十条 禁止以平台名义，做有损平台形象及利益的行为。

第二十一条 禁止以平台名义，私下销售非“832平台”指定的商品池和业务，以谋取利益的行为。

第二十二条 禁止擅自泄露采购人信息，包括但不限于采购人在平台的账户信息、支付信息、订单信息、个人信息等。

第二十三条 禁止将取得授权使用的“832平台”服务商身份再转让、出借、转卖等。

第二十四条 禁止未经平台确认，随意向采购人承诺。

第二十五条 禁止对采购人进行人身攻击，包括但不限

于漫骂、侮辱采购人等。

第二十六条 对出现以上行为的服务商，平台根据情节严重程度，做出警告、严重警告、暂停业务、扣除保证金、取消服务商资格等处罚，对情节严重者依法追究其相关法律责任，相关处罚结果通过“832 平台”对外公示。

第五章 附则

第二十七条 本准则自 2023 年 1 月 3 日起实施，由“832 平台”负责制定和解释。如“832 平台”在前述生效日前发布的有关规定或通知与本准则有不一致或冲突，以本准则的规定为准。