

不当使用在线客服系统解读及处理细则

一、适用范围

本规则适用于所有使用“互站网在线客服系统”的商家，“互站网在线客服系统”是指商家客服在互站网与顾客在线进行交流的即时通讯工具，通过该工具顾客可以联系商家，进行商品或服务咨询。

不当使用在线客服系统，是指商家在使用互站网在线客服系统与顾客交流的过程中，由于操作不当或服务不规范影响顾客购物体验的行为。

【因在线客服系统尚未启用，以下规则同样适用于第三方聊天工具，例：腾讯QQ、微信、邮件等】

二、用语规范

（一）欢迎语

欢迎语是顾客寻求咨询时看到的第一句话，对顾客形成良好的第一印象至关重要，建议话术：

- （1）尊敬的用户您好，我是本次为您服务的客服***，非常高兴能为您服务！
- （2）亲爱的顾客您好，欢迎您咨询**源码店，很高兴能为您服务，请问您购物过程中遇到什么问题了呢？

（二）结束语

建议话术：

- （1）感谢您的惠顾，您的满意就是我们最终的目标，祝您购物愉快，欢迎下次光临哦！
- （2）亲爱的朋友，天气冷了，注意保暖哦，祝您购物愉快，拜拜！

三、商家客服违规处理

（一）处理流程

1、买家发起

买家通过互站网客服热线、在线客服、自助投诉、微博、工商、315等形式进行投诉，互站网受理查证并将结果通知商家；

2、互站网排查

互站网有权对商家客服每日对话进行抽检，对违规情况进行查证并将结果通知商家。

（二）违规行为

1、禁止行为

商家在使用互站网在线客服系统的过程中，有以下违规行为的，互站网有权根据具体情况和影响扣除商家积分，每次2分；

商家所配备的客服人员或团队不得将“互站网在线客服系统”用于任何非法或违背正常交易的目的，不得将“互站网在线客服系统”用于任何为买家提供服务之外的目的，包括但不限于以下方面：

- （1）违反国家法律法规的规定，商家与互站网签署的合同规定以及互站网对商家的相关管理规定；
- （2）诋毁互站网品牌形象以及其他任何品牌、产品的形象；
- （3）未经互站网书面同意不得泄露、使用或允许他人使用互站网的任何商业机密，包括但不限于签订合同以及合作过程中所获知的与互站网相关的情报、计划、方案、数据、保密资料、经营决策、技术信息等；
- （4）将互站网买家推荐给互站网以外的网络店铺以及其他销售平台；
- （5）与互站网买家进行任何场外交易行为；
- （6）向互站网买家透露互站网以外的网络店铺以及其他销售平台的联系方式等信息；
- （7）使用“互站网在线客服系统”传送含有收到知识产权保护的图像、相片、软件或其他资料文件，包括但不限于著作权或商标权，除非商家拥有此权利或得到所有必要的认可；
- （8）以任何方式损坏或破坏“互站网在线客服系统”或使其不能运行或超负荷运行；干扰其他方使用“互站网在线客服系统”；在未经授权的情况下访问其他方“互站网在线客服系统”的所有账户；利用“互站网在线客服系统”进行传销、发送垃圾消息、虚假中奖消息、含有木马病毒文件等任何引起买家不适的行为；
- （9）向互站网买家做出任何不实承诺，提供虚假不实的宣传材料，使用虚假不实荣誉，包括但不限于商品本身属性、售后服务等环节，不得制作虚假身份欺诈、误导买家；
- （10）与互站网买家沟通时应当使用规范的用语，不得出现反动、色情、威胁、恐吓、暴力等字句；诽谤、骚扰、威胁、诋毁、谩骂、冷

暴力对待买家以及使用任何其他引起买家不满或不适的字句；

（11）使用互站网不支持或禁止的联系方式。

2、商家在使用互站网在线客服系统的过程中，出现违规行为的，视情节性质进行扣分并处罚，性质恶劣的互站网有权直接关闭在线客服使用权限并封禁其店铺管理权限。

3、违约责任

（1）商家应对发生在其“互站网在线客服系统”账户中的所有活动负完全责任，应妥善保管其账号、个人信息及相关密码；对于未经授权的人员使用商家“互站网在线客服系统”账户而使其可能遭受的任何损失均自行承担，如果互站网为此先行承担了相关责任，则商家同意赔偿互站网因此而支出的所有费用及损失；

（2）商家应对发生在其“互站网在线客服系统”账户中的所有活动负完全责任，若违反本规范“禁止行为”内的任何条款，给互站网、买家以及其他方造成损失的，商家必须承担全部的赔偿责任；同时，如发现商家违反本规定，或有买家对商家发起投诉且查证属实的，互站网有权不经通知而立即终止商家继续使用“互站网在线客服系统”；除此之外，互站网还有权根据具体情况和影响要求商家承担违约金或按其于互站网签订的其他合同相关违约条款处理（二者取高值）；

（3）商家负有对客服人员对产品知识、规范服务行为进行培训的义务，因商家或其雇员的故意或过失行为给买家或任何第三方造成损失，由商家自行承担赔偿责任，与互站网无关。

（三）注意事项

- 1、规定时间不在线时长已纳入商家绩效考核指标，直接影响商家搜索排名、商家成长进度等；
- 2、对于违反在线时间及在线工作规范要求的商家，互站网有权取消其参加互站网官方促销活动资格，或重点商家年底评优资格；
- 3、如因商家客服违反本规范“服务禁语”，对互站网或最终买家造成损失的，商家应承担全部的赔偿责任；
- 4、非因互站网原因造成买家投诉的，若对互站网或最终买家造成损失，商家应承担全部的赔偿责任。

四、解读

（一）如何理解“商业秘密”？

本细则所指的商业秘密，包括但不限于签订合同以及合作过程中及合作前后所获知的与互站网相关的情报、计划、方案、数据、保密资料、经营决策、技术信息等。

（二）如何理解“场外交易行为”？

场外交易行为，指商家或其工作人员引导互站买家与其线下或其他非互站网商家私下成交，从而导致或可能导致互站网丧失与买家成交机会的行为。

场外交易行为是严重违反合同及商业规范的行为，属严重违约行为，互站网有权对商家的场外交易行为追究其违约责任。

（三）如何理解“在未经授权的情况下访问其他方互站网在线客服系统”的账户？

是指A商家通过B商家的页面在线客服系统，侵占B商家在线通话资源，致使B商家一直处于繁忙状态，导致其他买家无法与B商家沟通或者沟通回复不及时，影响买家购物体验的行为。

（四）这里“商家”的内涵有哪些？

本细则所指商家，不仅指实际与互站网签订入驻协议的人员，还包括店铺的经营者、代运营方以及为客服在线系统专门配备的服务人员和团队。

互站网在线客服系统暂未启用，其规则同样适用于第三方聊天工具，例：腾讯QQ、微信、邮件等。

五、处罚标准

- （一）轻微违规：平台予以警告，不扣分不处罚；
- （二）一般违规：扣2分警告；
- （三）严重违规：扣12分，权限封禁3天；
- （四）情节特别严重：扣24分，权限封禁7天；
- （五）多次严重违规：权限永久封禁。

本规范于2023年8月6日更新公示，并于2023年8月13日正式生效实施。

