**中移动金融科技有限公司商户类合作伙伴管理实施细则和包食堂分册（试行）**

第一章 和包食堂供应类商户

第一节 引入管理

**第一条** 合作商务模式

供应类商户是指为公司和包食堂业务提供各类实体、虚拟商品销售或供货的合作伙伴。

实体商品指如米面粮油、办公劳保用品等可在和包食堂小店销售的相关实物商品。

虚拟商品指代金券、优惠卡券等在和包食堂小店销售的数字产品或服务。

根据《中移动金融科技有限公司业务合作伙伴管理办法（试行）》相关要求，和包食堂供应类商户引入的合作商务模式包括服务费模式和加成模式两类。其中：

1、服务费模式：是根据商户提供商品的交易金额，按比例收取商户服务费的模式。

2、加成模式：是商户提供商品或服务，我公司在商户供货价基础上加价销售给用户的商务模式。

**第二条** 引入标准

合作伙伴引入资质需符合《中移动金融科技有限公司业务合作伙伴管理办法（试行）》中对于供应类商户资质要求，对具有合作意向的合作伙伴，根据公开客观的引入标准审核相关资质，符合标准的即具备合作引入资格。详细评估标准见附件1。

**第三条** 引入周期

供应类商户采用分批次引入，每批次单独挂网招募，并明确报名截止时间。根据业务发展需要，发起合作伙伴引入流程。

**第四条** 引入数量要求

引入数量以根据业务需要，每批次当期挂网招募数量为准。由行业运营事业部部务会决策，以低价优先为原则择优引入。

**第五条** 引入流程

（一）供应类商户的引入流程包括甄选、招募、预审、评估、结果确认、签约六个环节。

1.甄选：行业运营事业部和包食堂团队成立甄选小组，甄选小组成员不少于3人，包含产品经理、业务经理、拓展经理。和包食堂团队各成员根据业务发展情况或客户需求，可向甄选小组提交产品甄选需求，甄选小组在每月5日（如遇节假日顺延至最近一个工作日），受理之前提交的需求。由甄选小组根据产品市场需求、产品卖点和业务匹配程度等因素按照附件1的产品甄选评价标准进行甄选。甄选通过后，报行业运营事业部部务会进行决策。决策通过后可向社会进行招募。

2.招募：行业运营事业部根据业务发展需要，通过中移金科的统一门户公开发布服务商招募公告，也可通过微信公众号或各类媒体、会议等渠道同时发布。符合引入基本资质要求的服务商均可申请，保证平等机会参与合作。

3.预审：由行业运营事业部负责以每批次为单位收集和整理供应类商户相关申请文件，在报名截止日后3个工作日内按照供应类商户引入评审标准对供应商进行预审，满足全部评审标准细则要求即为预审审核通过，预审通过的商户申请文件提交至后续评估环节进行复核。

4.评估：由行业运营事业部引入评估小组组织预审资料的评估，评估小组由行业运营事业部不同团队人员组成且不少于3人，评估小组收到预审通过供应类商户资料后，在3个工作日内，按照供应类商户引入评审标准对供应商进行复核评估，供应类商户满足全部评审标准细则要求即可成为供应类商户，评估小组根据评审结果形成合作商户的引入结果建议。

5.结果确认：业务线负责人对引入结果建议进行确认，并报送行业运营事业部部务会进行最终结果确认。如涉及具体金额、定价规则，确定相应的审批层级。确认结果在报名截止日后15个工作日前完成商户引入评估及结果确认工作。如遇延迟，可通过正式邮件或函件通知当期申请商户联系人。确认后的引入结果应在公司网站上进行公示3日。

6.签约：结果确认通过后，由行业运营事业部启动协议签约流程。原则上以适用的公司标准协议模板为基础，按照公司合同管理办法相关规定执行。

（二）项目合作需根据涉及金额进行审批，作为合同签署依据，具体如下：

1.项目合作协议框架金额（含税价）小于等于50万元，报行业运营事业部部务会审批；

2.项目合作协议框架金额（含税价）大于50万元，小于等于300万元，通过签报形式报公司分管领导决策；

3.项目合作协议框架金额（含税价）大于300万元，经公司领导专题办公会议预研究或签报同意后，由总经理办公会议决策。

合同的签署按照公司合同管理办法相关规定执行。

（三）定价规则：和包食堂团队应以市场需求、竞争优势、客户满意为导向，在商户报价基础上加价销售或按比例收取服务费。最终销售定价审批原则如下：

1.加价或收取的服务费率不超过商户报价的5%，由和包食堂团队根据市场情况、业务需要进行浮动的价格调控。

2.加价或收取的服务费率在超过商户报价的5%不超过10%，由行业运营事业部部务会决策。

3.原则上加价或收取的服务费率不能超过10%。

第二节 日常管理

**第六条** 日常考核管理

（一）考核对象:考核周期内有实际交易的商户，无交易的商户不做考核。

（二）考核周期:按季度考核，即每季度对商户进行考核，并每半年发布考核成绩。

（三）考核规则见附件1。考核指标的满分分值100分，各考核指标分值及考核计分规则由行业运营事业部根据实际运营重点进行科学自主调整。

（四）考核结果审批

考核结果经过业务负责人审批后公布给商户，结果应该包含每一项的计算数据以及得分等信息。

（五）考核结果复议

商户收到考核结果5个工作日内可对考核结果提出异议，并提供相关材料，经过业务线团队审议后，根据最终的审议结果作为最终当季度考核分数。

（六）考核奖惩规则

出现两次季度考核成绩为60分以下的商户，下架该商户所有在线商品。商户需在一个月内对自身问题进行整改，并提交合格的整改报告。整改完成后，该商户所有在线商品恢复上架。未及时完成整改的，对商户进行退出处理。

（七）结算管理相关要求如下：

1.入驻模式：我公司与供应类商户签订购销形式框架协议，我公司以自营方式进行商品销售，商户提供一键代发、客户服务、售后支持等服务。我公司与商户按照和包小店平台数据每月对账，按协议约定的结算周期（一般按季度）向商户结算商品采购款。

2.云仓模式：供应类商户通过H5链接等形式将商品入驻和包小店平台直接销售商品，并提供商品发货、客服售后等服务，我公司提供平台技术服务。服务商应实时将其入驻平台销售数据通过系统报表形式发送至公司进行稽核。数据稽核结果需双方确认后作为结算依据，我公司按协议约定的结算周期（一般按季度），根据交易额乘以服务费率向商户收取云仓模式服务费。

3.两种模式的商户在和包支付平台上应保留不低于5000元的退款保证金，保证金不足以满足订单退款金额的，由商户对其和包账户进行充值或协调用户进行线下退款。

**第七条** 异常监控管理

建立异常监控机制，结合动态调整机制，对供应类商户相关业务的异常情况进行监控，如业务量波动情况、价格对比标准情况、投诉波动情况、业务质量异常情况等。对异常情况判定出现违规标准的业务，可采取业务暂停等紧急处理。同时启动违规核查，对于核查确认的违规行进行处理，同时要求其配合进行业务质量专项整改和提升。

**第八条** 后评估管理

行业运营事业部在合作伙伴协议到期前对合作伙伴在合作期间日常考核情况进行评估，下述标准均满足的，基于对公司有利的原则，按照《中移动金融科技有限公司合同管理办法(试行)》相关流程进行续签。

（一）日常考核平均成绩不低于80分；

（二）签约品类均有商品在线；

（三）交易金额不为0；

（四）特殊资质证件未过期（若有）；

（五）企业资质仍符合引入资质要求。

不予续签商户的原则上一年之内不允许重新引入。

第三节 退出管理

**第九条** 合作伙伴退出管理需符合《中移动金融科技有限公司业务合作伙伴管理办法(试行)》中的相关要求。出现下述任何一种情况的商户，视为考核退出商户：

（一）商户在出现三次季度考核成绩低于60分；

（二）商户在合作期间出现资料或商品造假行为；或不履行既定义务的；

（三）商户在电商平台经营侵犯知识产权商品或服务；

（四）服务商在业务线电商平台所售商品或所提供服务出现严重安全事故；

（五）商户在合作期间出现严重信息安全事故；

（六）业务线电商平台运营人员每周定期随机抽取平台上商品价格与主流电商平台官方自营店的销售价格进行比较，不符合引入时价格要求的，通知服务商未按要求修改价格。若服务商拒绝配合，可参照第二条，视为不履行既定义务，启动退出机制；

（七）公司被列为严重违法失信企业名单，或法定代表人/负责人被列为失信人执行名单。

第二章 和包食堂拓展服务商

**第一节 引入管理**

**第十条** 合作商务模式

和包食堂拓展服务商（以下简称，服务商）商务模式主要为佣金模式与加成模式。服务商主要合作内容如下：

服务商拓展和包食堂客户：服务商购买我公司和包食堂机具等产品，通过产品买卖价差或提供专业服务溢价差，赚取利润。

服务商在其拓展的客户推广和包小店产品：服务商将食堂小店在其拓展的客户单位进行线上、线下推广后，我公司将食堂小店商品销售收益与其进行分润。

服务商提供软硬件产品解决方案：服务商为我公司提供软硬件的集成支撑服务共同拓展客户，包括软硬件产品解决方案，我公司按照一定的价格加成，销售给和包食堂客户。

服务商主要职责：

（一）结合自身资源及优势，拓展公司和包食堂等产品。面向行业客户，依托公司产品能力为行业客户提供综合解决方案服务；其拓展和包食堂客户时，需负责除和包食堂软件及机具保修服务外的售前、售中、售后服务，建立、维护和巩固客户关系；

（二）负责和包食堂小店电商平台在其拓展的客户单位进行推广；

（三）可为我公司提供软硬件的集成支撑服务。

**第十一条** 引入标准

服务商引入评估标准包含企业资质和运营能力等方面，根据符合性评价进行审核评估，全部为客观部分，符合全部资质要求，即满足引入标准。

**第十二条** 引入周期

服务商采用分批次引入，每批次单独挂网招募，并明确报名截止时间。根据业务发展需要，发起合作伙伴引入流程。

**第十三条** 引入数量要求

引入数量以每批次当期挂网招募数量为准。由行业运营事业部部务会决策，按照资质情况和运营能力择优引入。

**第十四条** 引入流程

服务商引入流程包括招募、预审、评估、结果确认、签约五个环节。

1.招募：行业运营事业部根据业务发展需要，通过中移金科的统一门户公开发布服务商招募公告，也可通过微信公众号或各类媒体、会议等渠道同时发布。符合引入基本资质要求的服务商均可申请，保证平等机会参与合作。

2.预审：服务商提交合作申请后，由行业运营事业部在报名截止后3个工作日内完成资质初审。引入服务商须完全符合评审标准要求，即为预审审核通过，预审通过的商户申请文件提交至后续评估环节进行复核。

3.评估：由行业运营事业部服务商引入评估小组组织预审资料的评估，评估小组由行业运营事业部不同团队人员组成且不少于3人，评估小组收到预审通过的服务商资料后，3个工作日内对预审情况进行评估复核，复核无误，即可引入为行业拓展服务商。

4.结果确认：由行业运营事业部组织部务会对服务商引入结果建议进行决策。确认引入过程中是否严格按照既定的方案、评审标准和方法进行的操作，并对引入的供应商、涉及金额、商务模式等主要内容进行确认。行业运营事业部依据决策结果出具会议纪要，即为最终签约依据。若合作不规定上限，在合同系统中匡算最高上限金额5000万元。在报名截止后15个工作日内完成商户引入评估及结果确认工作。确认后的引入结果应在公司网站上进行公示3日。如遇延迟，可通过正式邮件或函件通知当期申请商户联系人。

5.签约：结果确认通过后，由行业运营事业部启动协议签约流程。原则上以适用的公司标准协议模板为基础。项目合作需根据涉及金额进行审批，作为合同签署依据，具体如下：

（1）项目合作协议框架金额（含税价）小于等于50万元，报行业运营事业部部务会审批；

（2）项目合作协议框架金额（含税价）大于50万元，小于等于300万元，通过签报形式报公司分管领导决策；

（3）项目合作协议框架金额（含税价）大于300万元，经公司领导专题办公会议预研究或签报同意后，由总经理办公会议决策。

合同的签署按照公司合同管理办法相关规定执行。

**第二节 日常管理**

**第十五条** 日常考核管理

服务商与我司签订合作协议之后，我司可根据业务发展需要，向服务商开具业务拓展授权书（模板见附件3），服务商凭授权书进行业务拓展。服务商在授权的行业、地点范围内拓展业务时，须严格按照公司的要求拓展业务。服务商管理考核，详见附件2《和包食堂拓展服务商日常管理考核规则》，以半年度为考核单位，统计各项指标并进行打分。

一个考核周期低于60分，公司可以提出整改要求，对于整改不达标的合作伙伴，公司有权终止与其合作。

**第十六条** 日常结算管理

（一）服务商购买和包食堂机具等产品

服务商购买我公司和包食堂产品，可享受我公司的代理销售价格，具体价格由行业事业部发布的最新价格表为准。服务商与我公司采取合同+订单的合作模式。和包食堂团队在与服务商签署具体订单之后按照要求发货，货物交付验收后，为服务商开具发票，服务商应一次性付清全部款项。

其拓展除和包食堂产品外的其他产品时，需具体遵循对应产品的相关管理办法。

（二）服务商在其拓展的客户推广和包小店产品

我公司将食堂小店商品收益与其进行分润。对于部分具有标杆意义的战略项目及重要客户、合作伙伴项目，如收益分润突破收支平衡底线，应充分进行论证，通过行业运营事业部部务会决策。

服务商收益为在其拓展的食堂小店中按照商品销售总额乘以费率收取佣金，具体费率由行业运营事业部部务会决策。

和包食堂团队应按协议约定的结算周期（一般按季度）向商户提供该结算周期内的结算条目、结算金额等信息。商户确认数据后，开具合规发票；我司完成审核和付款相关工作。

（三）服务商提供软硬件产品解决方案

我公司与服务商结算参照公司相关采购管理办法执行。

我公司销售定价规则：在服务商报价基础上加价销售。最终销售定价审批原则如下：

1.加价不超过服务商报价的5%，由和包食堂团队根据市场情况、业务需要进行浮动的价格调控。

2.加价超过服务商报价的5%，由行业运营事业部部务会决策。

**第十七条** 异常监控管理

对服务商相关业务的异常情况进行监控，如业务量波动情况、价格对比标准情况、投诉波动情况、业务质量异常情况等。对异常情况判定出现违规标准的业务，同时启动违规核查，对于核查确认的违规行进行处理，同时要求其配合进行业务质量专项整改和提升。

**第十八条** 后评估管理

行业运营事业部在合作伙伴协议到期前对合作伙伴在合作期间日常考核情况，下述标准均满足的，基于对公司有利的原则，按照《中移动金融科技有限公司合同管理办法(试行)》相关流程进行续签。

（一）日常考核平均成绩不低于80分；

（二）特殊资质证件未过期（若有）；

（三）企业资质仍符合引入资质要求。

**第三节 退出管理**

**第十九条** 合作伙伴退出管理需符合《中移动金融科技有限公司业务合作伙伴管理办法(试行)》中的相关要求。出现下述任何一种情况的服务商，实施退出：

（一）自签约起三个月内，服务商累计拓展行业客户数为零。

（二）合作期间出现严重客户信息安全事故。

（三）主动申请退出：服务商因自身原因主动要求终止合作。服务商应至少提前三个月向公司提出书面申请，在此期间应继续向其客户提供服务。

（四）业务结束退出：受国家政策及相关行业规定或其它不可抗力影响，导致该业务无法正常开展的，公司在协议有效期内有权提出终止合作。

（五）公司被列为严重违法失信企业名单，或法定代表人/负责人被列为失信人执行名单。

**第二十条** 退出流程

提出退出申请：服务商发起申请前，需查看是否有未完结的服务交易、投诉或纠纷，如存在未完结的服务交易、投诉或纠纷，须处理完毕才能退出。

退出审批：服务商提出退出申请后，3个工作日内启动退出审批工作。确定服务商不存在未完结的服务交易、投诉或纠纷的情况下，30个工作日内完成退出审批。

业务下线：服务商提出退出申请后，5个工作日内关闭支付业务平台服务商账号。

合同终止：在确定服务商不存在未完结的服务交易、投诉或纠纷的情况下，5个工作日内双方完成合同终止操作。

结算清欠：在合同终止后，15工作日内完成服务商清欠佣金结算操作。

第四章 附则

**第二十一条** 本办法根据业务及市场的发展适时进行修改，其修改权和解释权归属公司行业运营事业部。

**第二十二条** 本办法自下发之日起施行，本办法如有与前期相关文件相冲突之处，以本办法为准。如与集团公司新出台的文件相冲突，以集团公司文件为准。

附件1：供应类商户合作引入资质要求与日常考核

**一、供应类商户引入资质要求**

资质要求为准入条件，需全部符合，并以低价为原则优先引入。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 供应类商户引入资质要求 | | |
| 评审项 | 评审细则 | 是否符合要求 |
| 供应商企业资质要求 | 1.应为依法注册成立一年以上并有效存续的企业，建议限制成立时间一年以上，三年之内未曾因风险原因被我司取消合作的。企业不属于严重违法失信企业名单，且法定代表人或负责人不在失信人执行名单里面。不属于中国移动体系内不良信用名单企业。 | 是/否 |
| 2.商户具备一般纳税人资质，可提供符合国家规定的增值税专用发票，法定代表人、股东、实际控制人等信用良好，无不良记录，公司总人数不得少于10人。 | 是/否 |
| 供应商运营能力要求 | 3.供应类商户应具备一定信息化能力，包括系统对接成功订单、退换货订单（实物商品）、物流信息（实物商品）、单点登录等基础合作能力。 | 是/否 |
| 4.供应类商户应具备客服能力，可提供固定客服电话7\*24小时客服服务。 | 是/否 |
| 5.具备一年或以上的B2B和B2C服务能力。 | 是/否 |
| 6.供应类商户支持云仓模式。 | 是/否 |
| 供应商商品条件要求 | 7.国家相关法律法规要求该行业取得经营许可或相关资质才可以经营的，必须提供相关经营许可或资质文件。 | 是/否 |
| 8.提供的商品须在天猫、京东、苏宁、拼多多等至少3个及以上主流电商平台官方自营店月销量大于5000笔。 | 是/否 |
| 9.供应的商品销售价格需不得高于天猫、京东、苏宁、拼多多等至少3个及以上主流电商平台官方自营店非活动日（如618、双11等）最低售价的80%。 | 是/否 |

**二、供应类商户引入日常考核规则**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核项 | 满分 | 考核规则 | 得分 |
| 投诉率 | 30分 | 因商户原因，如提供的商品及服务出现质量问题、服务不完善、配送不及时等导致客户投诉的，为普通投诉。  投诉率=当月投诉该商户的投诉单数/当月实际总订单数。  投诉率不超出上年度平均投诉率每1‰，扣0.5分；投诉率超上年度平均投诉率每增加1‰，扣1分扣完为止，不足1‰的按四舍五入原则取整。 |  |
| 投诉处理效率 | 30分 | 客户的普通投诉，商户需在12个工作小时内，完成有效回复。  每发生一起普通投诉超时未解决，扣0.5分，扣完为止；  注：  （1）工作时间定义为每天8：00-23：00。  （2）有效回复指从客户提出问题起，到查清原因，形成有效解决方案的时限。  （3）普通投诉指客户通过营业厅、10086热线、客户经理、和包支付客户端、微信、微博、聚投诉等互联网渠道就首次某一问题向我公司反映。详细解释见《中移动金融科技有限公司客户投诉管理办法》。 |  |
| 发货及时率 | 40分 | 以订单生成到上传运单号（包含电子码或者服务合同号）更新订单状态的时间间隔为发货时间间隔，并以此为考核依据。发货时间间隔不得超过3日，超过则认定为1笔延迟发货。考核期内每增加1笔延迟发货记录，扣1分，扣完为止。 注：因为春节节假日、双十一或者批量采购订单等特殊情况的不计入发货及时率考核。 |  |

**三、产品甄选评价标准表（满分100分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评审项目 | 标准分 | 评审内容 |
| 匹配度 | 30分 | 1、产品符合和包食堂战略发展需要，与和包食堂业务需求或市场目标方向一致，可作为和包食堂现有业务的有力补充，30-21分。  2、与现有和包食堂业务具备一定互补能力，20-11分。  3、与和包智慧食堂业务战略匹配度一般,10-0分。 |
| 市场情况 | 20分 | 1、产品市场处于成长期或成熟期，发展前景好，20-11分。  2、产品市场处于衰退期，发展前景一般，10-0分。 |
| 产品卖点 | 30分 | 1、产品有突出卖点，具备较好的变现能力，30-21分。  2、产品卖点、变现能力一般，20-11分。  3、产品卖点不突出，变现能力有待市场验证，10-0分。 |
| 产品价格 | 20分 | 1、产品价格用户接受程度高，20-11分。  2、产品价格用户接受程度一般，10-0分。 |

附件2：和包食堂拓展服务商引入资质要求与日常考核

**一、和包食堂拓展服务商引入资质要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审标准** | | |
| 评审项 | 评审细则 | 是否符合要求 |
| 企业资质要求 | 1.应为依法注册成立一年以上并有效存续的企业，建议限制成立时间一年以上，三年之内未曾因风险原因被我司取消合作的。企业不属于严重违法失信企业名单，且法定代表人或负责人不在失信人执行名单里面。不属于中国移动体系内不良信用名单企业。 | 是/否 |
| 2.商户具备一般纳税人资质，可提供符合国家规定的增值税专用发票，法定代表人、股东、实际控制人等信用良好，无不良记录。 | 是/否 |
| 运营能力要求 | 3.配备专属人员队伍拓展业务市场。 | 是/否 |
| 4. 服务商应具备客服能力。 | 是/否 |

**二、和包食堂拓展服务商日常管理考核规则**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **和包食堂拓展服务商日常管理考核规则** | | |
| 考核分类 | 考核分项 | 考核项目说明 |
| 引入谈判及技术对接（30分） | 引入谈判及技术对接（30分） | 按时保质完成商户的引入商务谈判、合同签约及技术对接。 |
| 日常运营（40分） | 对账结算效率及质量（20分） | 按时保质完成按月开展对账工作，按时保质完成相关结算及发票开具。 |
| 异常监控（20分） | 根据业务的异常情况进行监控，如业务量波动情况、产品价格情况、投诉波动情况、业务质量异常情况等。 |
| 客户服务（30分） | 投诉处理效率（10分） | 客户的普通投诉，商户需在12个工作小时内，完成有效回复。 每发生一起普通投诉超时未解决，扣0.5分，扣完为止； 注：（1）工作时间定义为每天8：00-23：00。  （2）有效回复指从客户提出问题起，到查清原因，形成有效解决方案的时限。 （3）普通投诉指客户通过营业厅、10086热线、客户经理、和包支付客户端、微信、微博、聚投诉等互联网渠道就首次某一问题向我公司反映。详细解释见《中移动金融科技有限公司客户投诉管理办法》。 |
| 升级投诉（20分） | 客户通过上级公司服务质量监督部门（如工信部、消协、信访部门、中国移动总部等）渠道提交的投诉,因商户处理不及时或属于商户责任的（非客户恶意投诉）为升级投诉。每发生一次升级投诉，扣1分，扣完为止。 |
| 扣分项（最高扣40分） | 信息安全保障（20分） | 如因服务商中间系统或者商户应用程序存在安全漏洞，导致系统出现信息安全事故，或泄露用户隐私信息等，可根据问题级别及事件影响的大小进行考核。 |
| 系统稳定性保障（20分） | 保障平台业务交易正常运营，交易成功率不低于99.9%。 |

附件3：业务拓展授权书模板

由\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_兹授权“\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”就\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、等产品展开合作，合作中可使用我司\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、等系统能力。本函所涉内容的合作细则应遵循\_\_\_\_、\_\_\_\_、和\_\_\_\_的相关规定，并以各方签订的合同条款为最终执行标准。