**京东大件承运物流服务合同**

**甲方（委托方）：**

**乙方（承运方）：**

**乙方为甲方提供服务前请认真阅读并理解本合同内容，其中以加粗、下划线方式显著标识的文字，请乙方着重阅读、慎重考虑。**

1.1 本《京东大件承运物流服务合同》（下称“合同”）系由甲乙双方就大件货物配送运输服务相关权利义务事宜订立的合同，具有法律约束力。

1.2 本合同由合同正文、《保密协议》、《反商业贿赂协议》、《物流服务承运商基础管理规范》、《物流服务标准及质量考核规范》、《结算确认函》、《委托授权书》及之后可能调整费用标准补充协议共同组成，涉及费用标准相冲突，以时间在后为准执行。

**正 文**

甲、乙双方根据《民法典》及有关规定，通过友好协商，本着平等、自愿、公平和诚实信用原则，就甲方委托乙方进行大件货物配送运输及相关物流服务有关事宜，为明确双方的权利和义务达成如下协议，以资双方共同遵守。

1. **、定义**
2. 大件货物，又称“运单货物”、“货物”：是指在重量、体积上具有特定要求的货物，具体要求以甲方确认为准。
3. 配送运输：指乙方接受甲方委托将货物送达，经接收人验收签字并通过甲方业务系统或其他方式告知甲方完成送货物流活动。乙方提供服务按配送运输类型可分为整车、零担配送运输；按配送运输范围可分为调拨、摆渡、补货配送运输和终端客户配送服务以及与配送运输相关的增值类服务；按服务类型可分为上门送货、送装一体、上门取件、上门换新、揽收派送、代收货款等。
4. 整车配送运输：指根据运单货物体积、数量足以装满一辆甲方指定规格车辆，且该批货物均送至同一甲方指定地址，以车次计算运费的配送运输方式。
5. 零担配送运输：相对于整车运输，对于零散货物进行配送运输方式。
6. 摆渡运输：指大件货物在甲方运营中心与城市配送站点之间往返配送运输。
7. 多级联配调拨：指大件货物在甲方运营中心与大件配送站点间经过两次（含）以上往返配送运输。
8. 上门送货：指乙方将货物送至甲方客户指定地点的配送运输服务，包括依甲方客户指定将货物放置在居所内特定位置或其他位置。
9. 送装一体：指在甲方运营中心对专门开通大件货物配送、安装服务行政区域内，有特殊需求且货物需要专业车辆、辅助设备进行配送及需要专业技术人员共同完成的配送安装服务。
10. 平台开放仓配送：专指甲方外单平台开放仓开通配送运输业务行政区域内、按照甲方商家需求将运单货物配送运输至甲方商家客户指定地点（包括按照甲方商家客户要求将货物放置在居所内指定位置或者其他位置）服务。
11. 上门取件：指乙方按照甲方要求上门，将在甲方客户指定地点提取的货物完好交付至甲方的配送运输服务。
12. 上门换新：指乙方需要按照甲方要求，从甲方指定地点处取回指定货物，并同时为客户更换货物的配送运输服务。
13. 代收货款，又称“COD”（是“cash on delivery”的简称）：指经甲方指示由乙方依据运单所示金额向客户代为收取货款及其他款项服务，包括收取客户支付现金或转账支票、扫码支付、采用甲方提供的POS机刷卡、APP终端系统软件操作收款等。
14. 甲方客户：又称“客户”或“收货人”，甲方指定乙方服务的相对方。
15. 甲方客户运单：又称“运单”或“单”，指客户通过甲方业务操作系统生成记载有客户购买、退回货物信息、客户联系方式、交易金额等在内的运单，每个运单均对应一个独立编号（即“运单编号”或“单号”），是证明乙方提供本合同约定配送运输服务所需依据之一。
16. 甲方大件承运系统：指甲方开展电子商务配送运输业务所应用的包含信息展示、交易支付、物流配送、售后服务系统等各项功能系统软件；甲方将依据本系统记录（尤其是运单是否完成）向甲方客户反馈运单生产、运作、完成信息，并据此为客户提供货物物流服务评价、获得优惠等服务；就本合同而言，该系统拥有物流配送所需全部数据，包括但不限于甲方客户运单信息（含货物明细、发票明细、运单完成与否），乙方接单时间、数量、单号信息，乙方配送反馈信息等。
17. 甲方大件运营（分拣）中心：指甲方为进行货物仓储、运输、装卸、分拣等一体化服务而建立的物流中心，甲方将在此交付或收取配送运输货物，此类中心包含但不限于大件平台仓、大件自营中心、大件分拣中心、大件产地仓、大件家居仓、大件中转站场、大件配送站、三方配送站等地点，具体地点以甲方实际确认和指定为准。
18. 配送运输时限：指需配送运输货物在物流业务操作系统（即大件调度系统、承运系统、大件运单中心系统等物流业务操作系统），乙方接受运单指令开始，至乙方完成配送运输任务，并向甲方反馈已配送运输成功（运单完成）信息起止的期间。
19. 延迟配送运输：指乙方未在双方约定时限内完成配送运输服务（因甲方或甲方客户原因、不可抗力因素导致除外）。
20. 货物送达：指乙方将运单货物在约定时效内送至甲方指定地点或甲方客户运单中指定收货地址并完成货物签收。
21. 关联公司：对于一个非自然人的实体（包括但不限于企业、法人或其他实体）而言，指其通过股份、股权或任何其他安排直接或间接控制的、被直接或间接控制或与之同受第三方直接或间接控制的实体或人士，以及与该非自然人实体具有其他关联的实体或人士；对于一个自然人而言，指其关系密切家庭成员（具体包括其配偶、父母及配偶的父母、兄弟姐妹及其配偶、年满18周岁的子女及其配偶、配偶的兄弟姐妹和子女配偶的父母），及该自然人或其关系密切家庭成员直接或间接控制或担任董事、监事、高级管理人员的企业、法人或其他实体。为本定义之目的，“控制”指在该实体中直接或间接拥有超过50%的股权、权益或表决权，或有权委派或指定该实体的多数管理层或多数董事、或通过证券、协议、信托或其他方式对该实体的运营具有实际决定权和控制权（包括通过VIE控制）。
22. 本协议由甲方代表“京东物流”与乙方签署。甲方及其旗下子公司、分公司、分支机构或相关关联公司统称为“京东物流”，本协议中提及的应由甲方或“京东物流”行使的权利和履行的义务，由“京东物流”内部负责业务范围的公司分别履行，乙方向“京东物流”内部对应业务范围的公司就其服务承担相应责任，出现任何违约、赔偿、补偿等纠纷或争议均由“京东物流”内部对应业务范围的公司与乙方分别处理并解决，对此甲方各关联公司之间互相不承担任何连带责任。
23. 增值服务：指依据甲方配送运输业务需求，在配送运输货物服务基础上，进行与之相关有偿服务项目，包含运单货物延保业务推广营销、运单预约、货物搬抬上楼、装卸、安装调试、拆卸、维修保养、取件等有偿服务。
24. B2B揽收配送：是指企业与企业之间通过专用网络或Internet，进行数据信息交换、传递，开展交易活动的物流服务模式，其物流形态大多数以批量型货物配送至门店、商超、商场、代理商等。
25. 订单预约：是指运单需要进行人工预约、按照预约完成后对运单商品出库、配送完成，支付预约费用的人工外呼客户行为。
26. 退供定义：是指正向拒收、逆向取件的货物返回甲方大件运营（分拣）中心后需退供应商或商家的业务，提供京东仓到商家仓的运输服务，供应商或商家创建订单后，由乙方将商品运输至供应商或商家指定地址。
27. 送取同步：是指客户参与以旧换新服务，在配送新机的同时将旧机取回甲方大件运营（分拣）中心或站点，旧机需交付给到回收商，并在回收商系统内核销后视为一次完整的服务。
28. 平台代付：是指使用佣金直通方式进行结算，由甲方指定的平台向乙方配送员进行支付，涉及费用包含但不限于安装费、末端邀评费、延保佣金费等，结算比例在结算确认函内约定。
29. **、合作内容**
30. 乙方可根据自身运营承接业务能力，为甲方提供货物配送运输服务及其相关装卸、搬抬上楼、上门取件换新、代收货款、安装调试、运单预约、货物拆卸保养、维修等有偿增值服务，甲方按本合同约定具体合作事项对应费用标准向乙方支付配送运输服务费及相关费用，具体结算标准以《结算确认函》约定内容为准。
31. 乙方承接运单货物配送运输类型、货物性质、服务区域范围、费用等标准详见附件《结算确认函》约定，如根据实际情况，乙方需加收或变更部分费用，双方另行以补充协议加以约定补充。
32. 乙方在此确认，**如结算确认函内容与甲方系统中内容不一致的，以甲方系统为准，经过双方确认后，重新签署补充协议进行约定。**
33. **、甲方权利义务**
34. 甲方有权要求乙方配合甲方进行相关市场宣传推广活动并对乙方宣传推广活动进行支持与督导，及提出整改意见；乙方保证其推广活动不得超出甲方确认推广范围和方式，不得做出有损甲方形象行为，如乙方宣传推广活动给甲方带来负面影响，甲方有权暂停或终止乙方推广活动，直至解除合同，造成甲方损失的，乙方还应当予以赔偿。
35. 甲方有权依据合同约定业务需要，通过**甲方业务操作系统向乙方发送配送运输及各项服务指令，或查询运单状态等。乙方系统无法与甲方系统对接的，**由甲方授权人不定时以电子邮件形式（后缀为@jd.com电子邮箱）向乙方发送配送指令，指令包括甲方客户姓名、地址、联系方式、配送运输类别以及其它备注信息等，乙方应在接收到指令后**1小时**内给予反馈；如有变更，甲方应及时另行通知。
36. 为维护甲方品牌形象，保证甲方服务水平及客户体验，甲方有权要求乙方按照本合同及附件相关考核规定、规范标准执行业务操作、各项运营状况进行检查及考核，并有权根据自身业务需要调整业务操作标准，并通过邮件平台、微信平台公众号等途径以公告、通知、解释、提示、说明等方式通知乙方予以执行；有权依据乙方提供服务质量考核、执行管理制度完成情况，增减乙方运单数量、调整配送运输服务费结算标准、配送运输时限、配送运输范围及线路，对仍不符合甲方服务质量要求的或限期整改无明显改善的，采取暂停乙方服务进行整顿和培训，对于已经或者可能影响甲方整体运营服务形象，甲方有权终止合作。
37. 甲方根据自身业务发展需要，有权对本合同中约定乙方承担配送范围及运输线路进行调整，乙方应予以接受和积极配合，否则，甲方有权终止本合同。
38. 甲方根据自身业务发展需要，有权在乙方承担配送范围内开展本合同中约定的业务，包含但不限于送取同步、送装一体等业务，乙方应予以接受和积极配合落地，否则，甲方有权终止本合同。
39. 乙方同意甲方根据业务调整情况将本合同项下权利和义务部分或全部转移给甲方相关关联公司，甲方须提前**15日**通知乙方。
40. 甲方应将待配送运输货物妥善包装，确保外包装完好无损并为国家允许流通货物；货物需办理检验手续的，甲方负责将有关文件提交至乙方。
41. 甲方有权向乙方调查了解受理客户投诉情况，乙方应给予积极配合；有权在货物送达前通知乙方变更目的地、收货人或取消配送运输及相关服务；**甲方向乙方支付费用中已包含配送运输货物期间所需全部保险费用（均以货物销售价格货物予以投保），甲方不另行向乙方支付任何性质保险费用，甲方也无义务自行办理任何形式的保险。**
42. 乙方向甲方申请，甲方可向乙方提供POS机、PDA、APP、GPS系统等辅助配送运输所需设备、软件使用和培训的，甲方有权要求乙方支付设备押金；甲方有权定期或不定期对提供的系统、设备进行停机维护、系统升级、更新等服务。
43. 甲方有权要求乙方支付履约保证金，视双方合作下配送运输业务量增加、对于开通新区域、城市、线路、旺季运营需求等实际情况，甲方有权**要求乙方追加运营保证金**。
44. **甲方有权监督乙方经营行为以及执行协议情况，并按附件所涉及运输作业、终端配送作业、家居配装、B2B揽收和配送、快运业务揽收和配送等业务操作相关流程标准相关规定对乙方违规行为进行处罚。**
45. 甲方有权统一制订、颁布更新各项规章制度、流程操作规范，按业务发展需求调整经营范围、经营方针、配送运输时效、政策调整等服务内容，乙方应在接到甲方通知后按照新标准执行。
46. **、乙方权利义务**
47. 乙方在承接配送运输服务区域、线路上为甲方提供相关服务；同时按甲方要求免费提供宣传、营销、推广活动；未经甲方书面同意，乙方不得使用任何甲方或甲方关联公司商标、商号、名称、门头、VI标识等涉及甲方或甲方关联公司知识产权内容；对于乙方在常备人员、车辆、作业场地、办公区域等使用甲方或甲方关联公司LOGO 制作市场推广内容宣传业务的，应另行签署有关商标授权及宣传推广协议，且使用LOGO在本合同终止后乙方因立即停止使用，将相关材料进行销毁，并将销毁证据交付甲方；未经甲方书面许可，不得以甲方或甲方关联公司名义对外做出任何承诺、给予优惠、提供担保等；不得使用或借用甲方或甲方关联公司名义雇佣人员，或以甲方或甲方关联公司名义与任何第三方签订任何业务合作协议、进行媒体宣传、广告推广等。
48. 乙方及乙方人员持续具有拥有履行本合同能力和资质，在提供本合同约定服务过程中，乙方经营风险、法律责任等均由乙方单独承担，甲方不承担任何连带责任；乙方需与所属员工签订劳动/劳务合同，并为现场作业、配送作业人员购买雇主责任或者人身安全意外保险（家居配装业务每人保额不得低于5万元，送取同步业务涉及高空作业人员不低于80万元），乙方需将上述保险的投保单提交或者自行入驻京东运力系统备案、审核。
49. 无论甲方是否授权乙方使用任何甲方或甲方关联公司的商标、商号、名称、门头、VI标识，乙方均作为独立法律主体，进行独立核算、自担风险、自负盈亏、独立纳税，与甲方无任何隶属、挂靠等关系。
50. 乙方应与乙方人员依法签订劳动合同或相关合同，承担作为用人用工单位一切法律责任，包括但不限于支付工资、福利、缴纳社保或支付报酬，并对其人员履行工作任务时造成损害负责，甲方与乙方人员不存在任何性质劳动、劳务、劳务派遣、代理或其他性质法律关系；乙方人员任何涉及本合同条款服务内容行为（包括但不限于乙方人员使用系统确认配送信息等）均代表乙方，乙方需承担全部责任；若因乙方及/或乙方人员造成甲方及甲方关联公司损失的，乙方未及时处理或怠于处理的，甲方有权向乙方追偿所有费用，且甲方有权从应付款项、运营保证金等费用中直接扣除该类费用。
51. 乙方应对甲方提供的POS机、PDA、APP、GPS等配送运输所需辅助设备、系统工具、发票打印机等设备进行日常保养、维护，并妥善使用；如有损坏，应立即通知甲方，由甲方负责维修或重置升级，相关费用由乙方承担；如无法修复或者丢失的，乙方应按照甲方采购价进行赔偿；其他服务所需辅助工具，乙方需自行配备。
52. 乙方向甲方及甲方客户提供合同有效期内每周七日无间断配送运输服务，在服务时效要求内完成，不得擅自停业和缩短作业时间、推诿、迟延、拒绝，否则，乙方应按服务考核标准承担相应责任。
53. 乙方依据甲方委托的货物运单数量、运输货量，安排车辆按时到指定地点取货，并依约定完成配送运输及相关服务；乙方配送运输货物时必须使用满足货物运输安全的车辆，若发生任何货物损失则乙方承担全部责任及相应赔偿。
54. 乙方在提供服务过程中，应严格遵守甲方规范与指引，接受甲方考核、培训和业务调整，乙方知悉并同意，甲方因法律法规政策要求或经营需要，可通过本合同约定系统或邮箱调整管理规范，乙方应予以遵守；如乙方违反规范与指引中相关规定的，应按相关规定承担责任。
55. 乙方在提供服务过程中，如与甲方客户发生争议，乙方认可在乙方无法提供相反证据证明时，以甲方客户投诉情况为准认定乙方责任。
56. 乙方应妥善保管所配送运输货物，货物自交付至乙方时起，到乙方按照要求交付至甲方指定收件人止，货物毁损、灭失等风险和责任即由乙方承担。
57. 乙方在执行送取同步业务时，应严格遵守并执行甲方制定的规范要求，规范要求包含但不限于对场地、人员、车辆、操作、旧机交接给甲方指定回收企业等；
58. 乙方应于**配送运输后将客户回执联原件交付给甲方或者甲方客户**、电子回执单据按照要求及时操作系统回传，如遇特殊情况不能在约定时间内交回顾客回执联的，必须通知甲方，经甲方同意后可适当延长交回时间；如因乙方未交回执或所交回执为无效回执而造成甲方损失的（包括但不限于因此导致的客户赔偿、行政处罚、违约赔偿、诉讼费用），乙方应承担赔偿责任。
59. 乙方为提供本合同项下服务，应设立独立办公场所，并按要求配置办公设施及相关工作人员；操作员严格安全操作，防止包括但不限于乙方责任的消防事故发生；乙方经营场所的所有人员（包括但不限于乙方雇佣人员、第三方）发生人身伤亡、侵权行为或其他任何损失，均由乙方独自负责处理并依法承担相关责任，乙方未及时处理的或客户投诉至甲方的，乙方授权甲方可选择直接处理，并认可处理结果承担相应的费用；如乙方出现影响承接的业务正常开展的，乙方应当在得知上述情形时立即通知甲方，并立即补充、调整人员接替配送运输、货物揽收等基础工作；乙方不论何种原因，不得实施危及货物安全的行为，也不得造成甲方工作场地、设施、设备、工具等物品损坏或遗失，乙方应督促乙方人员尽职尽责完成工作任务、遵守工作纪律；乙方改变经营场所或经营范围，应征得甲方书面同意。乙方改变服务场所或经营范围，应符合本合同约定服务要求。
60. 若因乙方责任发生消防事故，导致货物损坏、灭失的，乙方负责赔偿甲方所有损失（包含但不限于货物损失、人员伤亡、仓库重建费用、固定资产损失费用、处理该起事故所有费用和损失）。
61. 乙方未及时进行赔偿的，甲方有权自甲方及其关联公司与乙方及其关联公司的所有待结算款项（含应付结算款、保证金等）中直接扣除，仍不足以弥补损失的，甲方有权继续追偿。
62. 乙方应向甲方开放涉及甲方货物配送运输服务、上门取件、上门换新等业务过程的信息系统，并与甲方业务操作系统对接；因技术等原因，如果双方信息系统无法完成对接，乙方应向甲方开放网上查询账号与密码，甲方或收货人可以自行查询乙方配送运输状况；如乙方既不能与甲方电子商务系统对接，又无法提供网上查询功能，乙方应向甲方授权指定邮箱，按甲方指定时间发送电子邮件报告配送情况。
63. 乙方预留的专线服务电话作为站点电话展示在京东APP订单物流信息内，电话真实、可接通，并保证在每日8：00至22：00 有专人接听，乙方在更换新的专线服务电话后需要同步甲方在系统内进行修改。
64. 乙方不得以任何理由使用、借用、出租、出售、抵押、质押、留置、占有甲方货物或对甲方货物进行任何其他未经甲方同意的处置或利用，经甲方催告后仍未纠正的，甲方有权要求乙方按照货物销售价值的**3倍**金额进行买赔；同时甲方有权解除协议并要求乙方赔偿甲方因此遭受的损失。
65. 对于京东帮服务商，未经甲方许可，乙方不得将本合同服务项目全部或部分进行转包、分包，如将揽收服务区域范围内全部或部分门店、品牌等经营权，以甲方名义揽收的货物私自委托第三方提供服务，违反以上约定查证属实的，甲方有权单方解除合同，乙方支付的运营保证金等费用不予退还，并承担因此给甲方造成的损失。乙方配送运输网络不能送达货物，应在接收货物前立即告知甲方，是否转发或补发由甲方决定；如乙方接收货物时未通知，则视为乙方能够正常配送运输，逾期到达或造成甲方被投诉的，乙方向甲方承担赔偿责任（包括但不限于货物销售价格、甲方向客户赔偿等）；乙方取货员发现货物配送运输信息不清楚的，需立即向甲方相关人员提出，确认相关信息，无论何种原因（不可抗力除外）乙方送货时间累计不能超过甲乙双方约定送货时限。
66. 因乙方行为导致影响甲方声誉的群体事件、负面媒体新闻、遭遇政府部门处罚（包括但不限于乙方运输配送服务过程中发生的诸如经营资质瑕疵、占道经营堵塞、损坏消防设备设施等导致甲方被政府相关部门采取罚款），乙方应积极出面处理，乙方未及时处理的，乙方授权甲方可直接进行处理，并认可所有结果承担对应的费用；如乙方在合同执行、业务运营期间因自身原因造成甲方客户通过网络、社会舆论或其他媒体对甲方进行负面评价，甲方有权立即终止合同，并要求乙方赔偿甲方的全部损失。
67. 如业务需要，乙方需接受甲方提出的驻商家现场、驻甲方现场的服务要求。
68. 乙方所属承运服务运营车辆除具备车辆基本商业保险外，还需保有货物运输险，并保证该保险在合作期间一直有效，并确保可覆盖承运货物的全部价值，保险要求为以公司名义购买的全年货物运输险（不接受单次购买）；每次及累计保额必须满足如下要求： 支线调拨/摆渡运输：每次保额不得低于100万元，全年累计保额不得低于300万元；宅配运输配送：每次保额不得低于10万元，全年累计保额不得低于100万元；乙方需将上述保险的投保单提交给甲方或者自行入驻京东运力系统备案、审核。
69. 乙方需与所属员工签订劳动/劳务合同，并为现场作业、配送作业人员购买雇主责任或者人身安全意外保险（家居配装业务每人保额不得低于5万元，送取同步业务涉及高空作业人员不低于80万元），乙方需将上述保险的投保单提交或者自行入驻京东运力系统备案、审核。
70. 乙方承诺，在本合同合作期限内，本合同约定的商品或服务的价格能够持续为较同时期同标准市场价格具有竞争力的价格，且甲方有权要求与乙方一起遵从公平、友好的原则，协商调整商品或服务的价格。

1. 如乙方向甲方提供或在甲方系统中上传的企业资质、产品资质、资料、文件、单据、信息等存在虚假、瞒报与事实不符，或对所提供的货物、服务的型号、等级、种类、数量、内容、质量、业绩、垫付费用等证明资料存在弄虚作假行为，或乙方提供的货物或服务的质量低于国家或相关部门规定标准、本合同约定标准、乙方承诺，均属于乙方违反诚实信用原则，对双方友好合作关系基础性的破坏，则甲方有权解除合同，并要求乙方退还本合同下甲方支付的全部费用，并支付违约金【壹佰万】或按违反本协议约定的相关产品总合同金额的【10倍】支付违约金，二者从高适用，前述违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方继续赔偿损失，甲方和/或其关联方有权对乙方和/或其关联方采取管控措施，包括但不限于终止与乙方和/或其关联方的其他合作，并将乙方和/或其关联方加入甲方和/或其关联方的合作黑名单。如果本条款约定与本合同中其他条款约定存在不同之处的，以本条款约定和本合同中其他条款中对乙方要求较高的为准。
2. 乙方需保证供应给甲方的货物或服务真实，税票关系清晰，不存在税务上不合规的情况（包括但不限于开具虚假、作废、无效发票，开具发票信息与协议约定不符）。如乙方未能全额提供增值税专用发票或提供的发票不符合税收相关规定和本协议约定的，甲方有权暂停或者延迟支付相应费用，且不承担违约责任，也有权在合同款结算时扣减或自乙方交纳的保证金中扣除未开票部分增值税税额的112%及未开票金额的25%作为补偿款。如前述补偿款不足以弥补甲方损失的，乙方应继续承担全额赔偿责任，赔偿范围包括但不限于甲方交纳的全部税款、相关滞纳金、税务罚款等。
3. 乙方保证所提供的产品和服务符合《国家安全法》《网络安全法》《数据安全法》《关键信息基础设施安全保护条例》《网络安全审查办法》等相关法律法规的规定和要求，以及甲方制定并不时修改的《京东集团三方合作伙伴信息安全管理规范》（<http://3.cn/1S3z-QgZ>）。
4. 环境、社会及治理承诺：乙方作为京东的供应商，为建立稳定、健康、可持续发展的合作关系，维护双方的共同利益，现乙方特就在商业道德、社会责任、职业健康安全、环境保护等方面向京东做出郑重承诺，严格遵守京东《供应商行为准则》，任何违反本承诺的行为均视为供应商的严重违约，京东有权单方面立即终止与供应商的相关合作，京东《供应商行为准则》公示链接：https://proc-bidding.jd.com/openMsg/detail/6a6d6b323b36478e99c70169cecbf7fd
5. **、货物交接**
6. 乙方应指定授权人进行货物交接（货物交接授权书见合同附件），乙方应每天在甲方约定时间前，与在甲方指定时间内到指定地点办理货物交接；乙方授权人员行为视同乙方行为，乙方应对该人员行为承担全部法律责任；**如乙方变更人员，应书面通知甲方，并提交新取件人授权书；**乙方应对甲方签收该通知前原授权人员行为承担全部法律责任。
7. 乙方在接收货物时，应当场对货物情况予以确认，含查验货物外包装是否完好、运单号与数量等是否与交接单相符等情况，如发现包装不当、捆绑不牢固以致不便于配送运输，以及包装损坏、玷污的，有权利要求甲方或甲方客户重新包装以保证货物安全，并在重新包装前开箱检查商品是否完好无损，并由甲方仓储、分拣中心管理人员对损坏的商品出具书面证明后乙方进行配送运输；**乙方已接收的货物，除非已取得了甲方或甲方客户给予书面证明，否则视为货物完好、无污损，符合乙方安全配送运输要求；现甲乙双方确认，除乙方有书面证明外，双方对配送运输货物信息（包括但不限于单号、货物名称、数量、规格型号、价格）、货物状态存在异议时以甲方业务操作系统记载数据为准。**
8. 乙方将货物送达收货人处，经收货人检验完毕、签字确认无误，并通过甲方业务操作系统中的第三方物流管理平台公告甲方后，方可视为完成。
9. 无论因何种原因导致乙方取走货物后需退回甲方发货地点的情况，乙方必须在时效内退回甲方；超过约定时间，视为乙方将该货物丢失，乙方应按承运货物售价全额向甲方支付赔偿金。

**第六条、货物取货、退货**

1. 乙方按照甲方指令进行上门取件服务时，应按照甲方运单记载信息核对货物型号、件数、附件（含发票）、检验包装、核对货物质检单等，乙方核实信息与取件运单保持一致后，方可与客户签字确认，将货物取回甲方指定地址。
2. 乙方未完全尽到核实义务，导致货物取错、附件不全的，由乙方赔偿甲方及甲方客户全部损失，包括但不限于货物售价全额、甲方由此受到的损失及赔付至第三方的所有费用等。

**第七条、代收货款**

1. **甲方如委托乙方配送运输过程中代收货款及其他款项（包含但不限于货物货款、运费、其他款项的），乙方应严格遵守本条全部约定，以及附件中有关代收货款约定。**
2. 乙方代收货款，如客户支付现金，乙方仅接受有效人民币币种，不得收取外币、代金券等，且乙方应自行查验人民币真伪、完整性及金额；否则，由此导致汇率、假币损失等一切不利后果，均由乙方自行承担。
3. 由乙方代收货款，如客户支付现金，乙方应按照甲方要求专门新开立专一银行账户，该账户专门用于归集乙方受甲方委托所代为收取的货款；乙方当日收取现金货款最晚应于**第二日中午12:00之前**存入该账户，甲方每日通过第三方支付机构从该账户扣款，扣款进入甲方账户后即视为乙方已将代收款项支付给甲方；如扣款需向第三方支付机构支付手续费，则该费用由甲方承担；如收取货款为转账支票，乙方需保证支票未到期且有效，且应在收到**支票5个工作日内**，将其交付甲方指定人员。

4. 乙方应按运单要求代收货款，不得从事如下行为：

4.1要求甲方客户变更付款方式，例如甲方客户要求刷卡，乙方要求支付现金等；

4.2如甲方提供POS机，而甲方客户要求刷卡的，不得使用非甲方提供的POS机；

4.3如甲方客户支付现金的，乙方不得要求或默许甲方客户将现金支付给乙方，而由乙方使用自有的银行卡、或乙方配送人员所有银行卡、或乙方配送人员亲友所有银行卡刷卡支付；不得收取客户现金后，以乙方自有或第三方银行卡（含信用卡）等刷卡支付；

4.4其他违反国家信用卡管理规定或者违反甲方规定，套取现金行为；

4.5乙方违反本款约定均认定为违规套现行为，综合考虑套现行为将可能导致甲方商誉损失、金融风险、银行处罚、刷卡手续费损失、乙方违规次数难以确定等因素，如乙方第一次出现套现行为，甲方有权对乙方按照每运单**3000元**进行处罚；如乙方出现二次及以上套现行为，甲方有权要求乙方向甲方支付违约金（**违约金计算公式为：人民币（大写）伍万元+十倍刷卡手续费，手续费费率依据不同银行而定**），违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应另行向甲方支付违约金与甲方损失间差额，同时甲方有权立即终止本合同及双方间所有合作。

5. 如乙方未在约定时间将代收货款（含转账支票）交至甲方指定账户（含指定人员），甲方有权向乙方继续追索货款，同时每逾期一天，乙方应向甲方支付逾期付款总额（**最低不得低于壹仟元整**）违约金，逾期超过三日，甲方有权经通知乙方后立即终止本合同，同时甲方有权先从甲方及其关联公司与乙方的所有待结算款项、运营保证金中扣除乙方未及时交付代收货款及违约金。

6. 如因乙方原因造成甲方无法收取货款或少收取货款（包括但不限于收货人拒绝支付货款但乙方已交付货物等），以及支票无法兑现，乙方应负责补齐缺少货款，并按照代收金额30%向甲方支付违约金。

7. 对于代收货款运单，乙方未成功收到货款前，不得交付货物；否则，如果因此导致乙方不能按时将款项转至甲方，乙方应按货物销售发票金额足额赔付给甲方**。**

**第八条、其他相关财务约定**

1. 甲方按照双方约定结算标准，向乙方进行物流服务费结算，具体结算规则、标准详见附件《结算确认函》结算标准。
2. 设备押金，乙方应按照**1500**元/台标准或者总计金额方式向甲方缴纳POS机、PDA设备押金，如乙方丢失或毁损乙方同意按照甲方**《POS机管理制度》**进行赔偿，从乙方支付的设备押金、运营保证金或应结费用中扣除相应金额；甲方从设备押金或运营保证金中扣除相应金额的，乙方应在扣除后五日内补足相应金额，逾期未补足或押金、保证金不足抵扣金额，甲方有权自未清结应结费用中扣除相应金额。
3. 本合同签署后，甲方向乙方发出书面（含邮件）缴款通知，**3日内**乙方向甲方缴纳履行本合同运营保证金。
4. 乙方应向甲方支付的所有应付款项，如未按照约定支付，甲方有权暂缓向乙方支付未结款项，并有权从待向乙方或乙方关联公司结算的任一笔款项及乙方或乙方关联公司向甲方或甲方关联公司交纳的任意一笔保证金中直接扣除。若乙方或乙方关联公司对甲方或甲方关联公司存在逾期未付款项的，乙方同意甲方或甲方关联公司有权暂缓支付未结款项，并有权从待向乙方或乙方关联公司结算的任一笔款项及乙方或乙方关联公司向甲方或甲方关联公司交纳的任意一笔保证金中直接扣除。保证金被扣除后，乙方应于5日内补足。
5. 合同期满、提前终止或本合同解除事项发生的，在合同终止或本合同解除后3个月内，经甲方审核无误且乙方已向甲方结清全部代收款项、违约金、赔偿金、补偿金等款项，并完好无损退还甲方提供的POS机、PDA等设备（若有）3个月后，甲方一次性将运营保证金、设备押金（若有）不计利息退还乙方；乙方应妥善保存甲方出具的收据，在主张保证金与押金返还时，应将收据原件交回甲方，如未交回，乙方不得要求甲方退回保证金与押金；收据原件为甲方退还乙方保证金、押金唯一依据，如丢失甲方有权不予退还保证金、押金。
6. 在合同执行期间，乙方在为甲方提供快运货物配送服务(如有该业务服务)，甲方需根据双方约定条件支付给乙方相关服务费用。同时，甲方有权基于市场因素、行业同行等情况，对支付给乙方的相关费用标准进行调整，如相关费用标准有变动，则乙方需按照最新费用标准执行。

**第九条、违约责任**

1. 如因乙方无照经营或超核准范围经营，导致甲方货物被行政机关查扣、没收、销毁，乙方应在被行政机关查扣当天书面通知甲方，以及乙方接收货物后，出现货物丢失、缺损、外包装破损影响销售等情形的应在5日内按承运货物销售价格赔付甲方；对于乙方业务人员侵占、扣留等性质较为恶略的，严禁此行为发生，如有按照货物价值的3倍进行赔偿；综合以上造成甲方其他损失（包括但不限于因此导致客诉赔偿、行政处罚、违约赔偿、诉讼费用、律师费等），乙方还应予以足额赔偿，且甲方有权立即终止本合同。
2. 如乙方接收货物后，出现货物丢失、缺损、外包装破损影响销售等情形时，乙方应在上述事件发生后**5日**内按甲方货物售价进行全额赔偿，若因此造成甲方其他损失的，乙方还应承担损害赔偿责任；对于乙方业务人员侵占、扣留等性质较为恶略的，严禁此行为发生，如有按照货物价值的**3倍**进行赔偿（包括但不限于因此导致客诉赔偿、行政处罚、违约赔偿、诉讼费用、律师费等）。
3. 如乙方延迟或拒绝提供配送运输服务，每发生一单，甲方有权**扣除**该运单运费，同时乙方应向甲方支付**壹仟**元违约金，如一个月内延迟配送运输运单达到当月乙方接到运单总数**千分之一**，则乙方应向甲方另外支付当月费用总额**5%**违约金。如乙方拖延或拒绝提供配送运输服务，经甲方向乙方发出要求乙方对其提供配送运输服务进行整改通知后**5**日内乙方仍未整改，甲方有权另行委托其他三方承运商进行配送运输及相关服务，除承担前述违约责任外，乙方还应承担另行委托产生差额部分费用；同时，甲方有权随时终止本合同，并对乙方已交纳保证金不予返还。
4. 按照乙方配送区域、运输线路运单量，在促销、节假日高峰期间，如乙方不能够准备充足运力情况下造成运单积压（含系统运单积压），甲方有权根据积压情况另行组织车辆、引进储备承运资源对积压运单货物进行配送运输服务，所产生一切费用从乙方保证金、应结款中直接扣除，乙方应于保证金扣除之日起**5日**内补足差额部分；**本条所称“积压”，**是指乙方未按约定时间提取全部需配送运输运单货物，或者乙方虽全部提取需配送运输运单货物，但未按约定时间全部送达。
5. 如乙方将运单货物运至错误到货地点或收货人，应负责追回并无偿运至运单规定到货地点或收货人，如果因乙方错运货物构成延迟，乙方仍应按本合同约定承担延迟交货违约责任；若因错运导致货物丢失或无法追回，乙方应在上述事件发生后**5日**内按甲方货物售价进行全额赔偿，若因此造成甲方其他损失，乙方还应承担损害赔偿责任（包括但不限于因此导致客户赔偿、行政处罚、违约赔偿、诉讼费用等）。
6. 如乙方未成功完成配送运输服务，却向甲方反馈虚假成功配送信息，每发生一次，乙方应向甲方支付违约金**壹仟**元；同时，对于尚未支付该运单费用，甲方不再支付，如果甲方已支付，乙方应立即返还；如逾期返还，每逾期**日**，需向甲方支付该运单费用总额**5%**违约金；如果一个月内乙方虚假反馈信息达到二次，甲方有权立即终止本合同，并不予返还乙方已交纳保证金。
7. 如乙方未及时准确回复甲方查询要求，每出现一次，乙方应向甲方支付**壹佰**元违约金；如乙方泄露甲方客户信息（包括但不限于客户名称、联系电话、联系地址、电子邮箱地址、历史购买信息等）中任一信息，每发生一次，乙方应向甲方支付违约金人民币**叁万元**整；如泄露三个（含）以上客户信息，视为乙方严重泄露甲方商业秘密行为，乙方应向甲方支付不低于**壹拾万**元违约金并承担其他赔偿责任，同时甲方有权立即终止本合同。
8. 如乙方在合同执行期间，采用各种虚假手段套取运费、掉包配送运输货物、套取运单赠品、截留应收货款和优惠券、补贴费用、激励费用等以及侵占甲方资金、财产、货物，经甲方查证属实，甲方有权即刻终止合同及运营业务，并停止费用往来结算，触犯法律提交司法机关处理，因此造成甲方损失金额，乙方负责赔偿。
9. 鉴于在甲乙双方合作中乙方获悉了甲方客户信息以及合作细节，乙方承诺在甲乙双方合作期间及期满后**2年内**，乙方及乙方关联公司不得和甲方竞争、争夺与甲方客户合作机会，不得在同类业务中以任何直接或与其他企业联合等间接形式参与甲方客户开展合作；乙方如有违反，甲方有权立即解除合同、禁止乙方或其关联公司参与日后甲方业务投标、竞标等；同时，乙方应向甲方支付不低于**100万元**或者月均服务费（以较高者为准）作为违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方仍应赔偿甲方因此遭受全部损失；如果乙方逾期支付违约金或赔偿损失，甲方有权自甲方或甲方关联公司与乙方或乙方关联公司任何应付款中直接予以扣除。
10. 如因乙方发生欠薪、欠款、纠纷以及其他违法、违约行为导致乙方人员或乙方关联公司、分包商、合作伙伴、代理商及其人员等发生影响甲方正常生产经营秩序或给甲方造成任何声誉损害行为，视为乙方严重违约，应向甲方支付**壹佰万元**违约金并承担其他赔偿责任；甲方有权根据实际情况自主选择（非合同义务）是否代乙方进行处理和处理方式，包括先行赔付、委托第三方律师、公证机关或有权机关处理等，若甲方自主选择代乙方处理，甲方有权（乙方在此不可撤销的同意），自乙方服务费、保证金及其他应付款项中直接扣除相应的款项；甲方代乙方处理不代表任何甲方就相关纠纷负有履约义务或承担责任，所涉纠纷与甲方无关，乙方应使甲方免于追责。

**第十条、合同解除与终止**

1. 本合同有效期为 年 月 日至 年 月 日，合同到期后双方间仍有在进行服务运单的，乙方仍需按合同完成服务；双方应在合同到期后**1个月**内协商续签，在此期间未续签的，合作终止。
2. 本合同有效期内，甲方有权在提前 天通知乙方后提前终止本协议，就提前终止事项，甲方无须向乙方承担任何违约责任。
3. 除法律规定及本合同明确约定一方具有解除权或终止权以外，任一方不得单方解除本合同；除本合同明确约定外，本合同一方发生以下情形的，另一方有权经通知相对方后立即终止本合同：

3.1 一方严重违反本合同约定，使得本合同无法履行或无履行必要的，包括但不限于乙方不具备服务所需资质、场所、人员，提报虚假信息的；侵吞、占用货物或货款，未经许可转包分包的；

3.2 一方违约，经另一方书面要求限期改正，该方拒绝改正或未在限定期间改正完成；

3.3 一方进入破产、重整、清算程序；

3.4一方被收购、分立、股权变化导致本合同难以正常履行；

3.5一方被吊销营业资质证明、未通过年检，出现严重负面影响。

1. 本合同终止，仅是指双方未来合作不再依据本合同约定执行，不影响双方间就已发生业务依据本合同约定承担各自权利义务。
2. 甲方依据本合同和附件约定，行使立即终止或解除合同权利的，甲方同时有权没收保证金，不予退还乙方。
3. 合同终止与解除不影响甲乙双方对各自货物、支票、应得款项等财产所有权及债权；合同终止或解除后，甲乙双方应于**5个**工作日内交接所有乙方提走未送达、客户退货等应退回甲方货物；乙方对甲方所有货物不具有基于任何法定或约定事项留置权，在甲方要求时，乙方应无条件返还给甲方。
4. 合同有效期内或合同期满、终止、解除后，乙方无论基于何种原因（包含甲乙双方其他合作、合同关系）应向甲方或甲方关联公司承担债务，甲方均有权以本合同项下债务予以抵消。
5. 其他合同解除和终止在主合约定基础上，依据各业务具体要求一并执行。

**第十一条、不可抗力**

1. 本合同项下不可抗力是指双方不能预见、不能避免并不能克服客观情况，如洪水、地震、战争、政府禁止令等，不含通常性交通状况或乙方违反交通法规等导致交通事故或意外。
2. 主张不可抗力一方，应在不可抗力发生时，立即以有效方式通知另一方，并在不可抗力发生后**15日**内向另一方提供政府出具不可抗力证明，未提供该证明的，不视为不可抗力情形。
3. 因不可抗力造成不能履行或迟延履行，双方互不承担违约责任，后续事宜双方协商解决。
4. 一方违约后发生不可抗力的，不得免除该方应承担的违约责任。

**第十二条、通知送达与争议解决**

1. 合同履行过程中，一方传递给另一方的通知；或在诉讼程序中，法院对一方或双方进行书面通知的，按照本合同约定或乙方在甲方系统中填写的地址进行送达；书面通知形式包括但不限于专人送达、挂号信、快递等形式，及电子邮件、手机短信、传真、系统通知等电子方式，在采用电子方式进行书面通知情况下发送即视为送达。
2. 该联系方式下进行本合同有关行为视为乙方授权行为；如一方联系人、联系地址、电话、传真和电子邮箱任何一项发生变更，有义务及时通知另一方；如一方通讯地址有误或者未按照本条规定履行变更通知义务或接收通知一方拒收，则通知或函件被退回之日视为送达日。
3. 与本合同有关争议，双方应首先协商解决，无法协商一致，任何一方有权向甲方住所地诉讼解决。

**第十三条、其他约定**

1. 本合同一式四份，甲方执三份，乙方执一份。

2. 本合同一经双方签署，即具有同等法律效力。如双方使用第三方电子认证服务公司提供的电子签章方式签署电子合同，则双方均可下载保存，电子合同文档不可被篡改，且具有法律约束力。

本合同项下所述“业务SOP”是指包括但不限于甲方通过甲方系统通知、公示、电子邮件等方式告知并不时更新的业务SOP、甲方上游客户要求的业务SOP、承运商管理SOP、回单管理SOP、城配业务操作SOP、区配业务操作SOP等，sop内容是指运输服务的具体规则流程，包括但不限于服务操作流程、操作方式、操作标准及服务考核处罚。

本合同附件是本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

本合同项下的相关线路招投标文件（包括双方在TMS平台上确认的电子招投标文件或信息）是本合同的组成部分。如与本合同约定不一致的，以对乙方要求较高者为准。

**第十四条、附件**

附件一：　《物流服务基础管理规范》

附件二：　《物流服务标准及质量考核规范》

附件三： 《反商业贿赂协议》

附件四： 《保密协议》

附件五： 《安全管理协议》

附件六： 《数据保护协议》

附件七： 《结算确认函》

附件八： 《商品提货、对账人授权书》

**附件一：物流服务基础管理规范**

1. **人员管理：**
   * + 1. 乙方所有参加甲方货物配送运输人员必须通过有关基础服务知识培训，否则不得上岗。
       2. 乙方所有人员与甲方合作期间，不得扎堆聊天，严禁出现喝酒、赌博、打架斗殴等现象，不得违反甲方其他相关规定。
       3. 乙方作业人员上岗时，穿着统一工装、注意自身仪表，及时修面、不留长发、不许与顾客发生任何争吵、打骂行为等。
       4. 乙方与收货人交接货物过程中，应始终保持礼貌，使用礼貌用语，认真回答收货人问题，不回避、回绝收货人问题；工作期间，乙方必须保证配送运输作业人员电话畅通，并确保与甲方及客户之间信息沟通顺畅。
       5. 乙方授权电子邮箱地址用以接收配送运输指令，向甲方发送运单配送运输服务进展、报表、代收货款账单、费用账单等，如有变更，乙方应于变更前 **30日**内通知甲方，如乙方未在本条款约定时间内通知甲方电子邮箱变更事宜，则甲方以乙方变更前电子邮箱所发送信息为准，乙方使用变更后邮箱发送给甲方信息，视为甲方未予收到相应信息。
       6. 乙方需固定至少**1名**对配送运输业务、车辆、配送区域路线、相关业务流程熟悉人员负责现场管理、运单派车、协调配送车辆、处理解决客户投诉等各项工作；在甲方销售旺季，促销活动期间，乙方根据甲方要求增派临时调度人员至少**2**名以上组织协调工作，但乙方人员与甲方间不具有任何劳动、劳务关系；乙方委派人员工资福利及一切费用由乙方承担；乙方委派人员应遵循甲方规章制度并服从甲方管理，乙方应对该人员一切言行承担用人单位责任。
       7. 乙方自备车况完好、车辆手续齐全，司机员工身体健康、不酗酒、具有丰富驾驶经验的常备人员、车辆**5辆**以上，每辆车配备至少**1**名搬运工，并配备各种配送运输作业必备工具（包括但不限于绳子、毛毯、移动电话、手推车、安装工具等）；乙方还应按甲方要求，在销售高峰时根据甲方预测单量和实际产生单量，配备充足临时车辆、临时人员、临时配装人员、装卸人员完成配送运输任务。
     1. **客户服务要求：**
2. 甲方提供地址不详细而无法完成配送运输，乙方应与甲方及时联系，并配送运输至甲方确认新地址，由此造成合理时间延误，乙方可不承担延迟责任。
3. 乙方工作人员应提前与甲方客户电话联系，确定配送运输时间，如电话无法联系（甲方客户未接除外）或电话错误，乙方应在**半小时**内通知甲方工作人员；已和甲方客户电话联系确定时间，如乙方预计不能按时送达，应立即与已联系甲方客户再次电话联系，说明原因，确定新时间。
4. 乙方与甲方客户电话联系时，甲方客户临时更改地址，若乙方能够送达，应按甲方客户要求新地址及约定时间完成；若乙方不能送达，应先与甲方客户协商，最大限度满足甲方客户要求，如果不能按照甲方客户要求处理且甲方客户不接受原地址，乙方应及时与甲方工作人员联系。
5. 乙方到达甲方客户地址时，如客户不在，乙方应与客户电话联系，征求客户意见是否由他人代为办理签收、交货等手续；客户同意，乙方应确认并记录客户指定代收人员身份信息；如客户不同意，乙方送货员应与客户确认下次送达时间，按约定时间再次配送运输；乙方需确保货物签收人是甲方指定收货人或客户指定代收人，如因乙方疏于核实签收人身份，所造成损失由乙方承担。
6. 乙方需在甲方客户服务完成现场与甲方客户确认服务完成，并按照标准进行签字确认，使用甲方指定系统或工具进行签收后的信息上传，包括但不限于（完成的货物照片、签收交接图片、人员形象等）如未按照要求进行信息上传，甲方有权不予结算乙方服务此客户的费用，直至乙方整改完成且经过甲方确认。
7. 因业务发展需要，乙方接受甲方的新增服务要求，甲方以邮件、通知、培训等形式告知乙方。

**三、支付方式管理规范：**

1. POS刷卡支付方式须知：

1.1 乙方应按照银行规定，一张运单同一张银行卡支付不允许超过**2次（含2次）**，特别是信用卡支付；

1.2 刷卡成功打印出签收单（刷卡联）乙方应务必保证单据内容清晰性、完整性；

1.3 乙方需注意，刷卡未出签收单但客户收到扣款短信，视同为扣款不成功，需继续支付，直到成功打印出签收单为止；

1.4 客户在签收单（刷卡联）签字时，乙方配送员需检查其与银行卡背面签名条上是否一致，如银行卡背面签名空白，先要求客户在其背面签字，再受理此支付交易，否则不予受理；签字要求全名并确保识别，完成后拍照上传；

1.5 如收货人与持卡人不一致时，乙方配送人员应现场要求收货人在收货单上注明‘代收’字样，再受理此交易业务，否则不予受理；

1.6不允许乙方配送员自行刷卡完成运单妥投，将客户支付现金挪为己用或他用。

1. 现金支付方式须知：

2.1 乙方应将当日收取现金货款最晚应于**第二天12:00**之前存入至乙方代收货款指定银行账户；

2.2 第二日存款金额等于前一日实际妥投运单现金支付部分总和，不得出现少款、多款情况，特殊情况除外；特殊情况例如，运单款项已退，实际货物送达，需要配送上门再次收款；误退款，需要配送上门收款等。

1. 支票支付方式须知：

3.1 现核心城市均可以收取支票，支票面值**5000元**以下，可以当场送货；华南区除外，华南区域支票无论金额大小，一律支票到账后才可送货；

3.2 一个运单只能收取一张支票，严禁任何形式拆单，特别是同一个地址同一个客户，一次性支付多张**5000元**以下支票，责任单位不得放行货物；

例1：客户运单应支付金额为10000元，货物送达时客户提供两张以上小于5000元支票，要求货物当场放行，此方式不允许；

例2：客户订购多张5000元以下运单，一同给客户送达时，客户提供了多张5000元以下支票，要求货物当场放行，此方式不允许；

3.3 支票只收取转账支票，不收取现金支票；

3.4乙方配送人员收到支票应符合财务制定支票管理办法及填写注意事项，拒收远期支票和背书转让支票；

3.5 有涂改支票不能收取。

1. 在线支付运单签收须知：

4.1需要核对收货人与实际收货人是否一致，若不一致，需乙方配送人员电话核实实际收货人确认，现场核实无误后要求收货人在收货单上签署“代收”字样；

4.2 运单金额超过一万元的代收，需要代收收货人出示身份证进行登记并签字确认；

4.3 运单妥投后必须上传电子签名，电子签字要求客户签署全面并确保能够识别。

**四、 货物交付约定:**

* + - 1. 根据双方签署合同约定，乙方应将货物送至客户指定地点，乙方严格按原合同及甲方管理要求，履行该义务，在此明确“客户指定地点”是指纸质包裹标签上显示收货地址及系统中客户录入运单收货地址，或乙方与客户达成一致后变更新收货地址，但乙方需提交与客户协商一致变更收货地址有效证明。
      2. 若乙方在与客户预约送货时，发现客户运单收货地址为虚假信息，乙方要主动询问客户真实地址，并留存与客户协商变更收货信息有效证据，在调度系统内进行修改并备注相关信息；乙方在判断运单地址虚假情况下，若客户不同意修改或不提供正确地址，则预约不成功，不予出库配送运输。
      3. 若乙方在配送运输过程中发现客户运单详细地址不存在或为虚假地址，且经沟通客户未提供正确地址，应终止配送运输，将原运单做退库处理。
      4. 若收货人联系电话、收货地址、姓名等信息虚假或不存在，但乙方却完成了妥投送达，且乙方无法提交与收货人达成一致证明，该运单视为乙方错运，乙方应负责追回，若因此造成客户投诉未收到货，引起客诉赔偿及甲方因此遭受行政处罚、诉讼费、律师费、差旅费等损失由乙方承担，且甲方有权向乙方追究运单货物金额**3倍**违约金。

**五、 POS机管理要求:**

1. 乙方使用POS机时，应进行一对一绑定式管理，每一台机器有固定使用人、保管人，不允许借给他人使用。
2. 乙方应保证机器外观清洁，不允许有使用胶条粘贴情况。
3. 每一台机器领用、移交、退回必须有纸质交接单签收和系统记录。

**六、 APP收款管理要求:**

* + - 1. 严格按照要求进行APP操作软件下载绑定、账号注册、基础信息真实准确、及时进行系统升级、完成业务模块、货款收取等基础规范操作。
      2. 运单妥投完成后必须上传电子签名，电子签名要求客户写全名并确保能够识别。
      3. 乙方保证其所提交维护的系统基础资料及运营操作准确无误，因维护、操作错误导致的相关损失均由乙方承担。

**七、 违约责任:**

* + - 1. 乙方违反本规范，经甲方查证属实，甲方有权向乙方提出整改要求，乙方违反本规范达**2**起，甲方有权随时提出终止合作，造成甲方损失，乙方承担全部法律责任。
      2. 乙方违反本规范，同时违反附件《服务标准及质量考核规范》规定，甲方有权按照附件《服务标准及质量考核规范》规定，要求乙方承担相应违约责任及处罚。

**附件二：服务标准及质量**

**宅配服务标准及质量考核规范**

**一、定义：**

* + - 1. 配送及时率：是衡量末端交付时与用户时效承诺履约能力，主要监控在预约时间内运单妥投情况；计算公式=预约当期已经妥投单量+提前妥投单量/预约送货总单量-拒收。
      2. 向后改约率：衡量承运商资源匹配能力的指标；客户原送货日期＜预约送货日期的视为改约，向后改约率=配送向后改约单量/当日预约配送总单量。
      3. 取件完成及时率：是衡量上门取件能力，主要考核取件完成时间是否按客户期望时间内完成取件，包含自营+外单；计算公式=（原预约送货日期当期取件达成单量+提前取件单量）/（原当期预约送货日期总取件量-取件终止单量）。
      4. 配送返货及时率：是衡量拒收/取件完成商品返回始发中心的能力，主要考核承运商返货至始发中心入库时间是否按照逆向回库时效内完成，包含自营+外单；计算公式=（预计入库时间当期入库达成单量+提前入库单量）/(预计入库时间内总单量)。
      5. 配送丢损率：判责配送（家电）责任单量/全量判责单量。
      6. 万单客诉率：用户对物流服务质量反馈投诉，衡量物流服务不满意度，包含大件自营+外单。计算公式=配送投诉事件量/大件发货量\*10000。
      7. 返款及时率：次日12：00前实际返款前一天金额/次日12：00前需要前一天实际返款总额。
      8. 工单率：监控进线工单情况，包含自营+外单；计算公式：工单量/发货单量\*100%。
      9. GIS妥投准确率：超区为否的订单（自营+仓配）/所有订单（自营+仓配）\*100%。

**二、配送服务标准与指标：**

备注：如合同指标与运营实际下发考核指标存在差异，以实际运营下发考核指标为准。

* + - 1. 配送及时率：自营每月不低于98.5%，外单不低于98%。
      2. 向后改约率：每月不高于7%。
      3. 取件完成及时率：每月不低于80%。
      4. 配送丢损率：每月不高于18%。
      5. 配送返货及时率：每月不低于92%。
      6. 万单客诉率：自营每月不高于8.5，外单不高于15。
      7. 返款及时率：每月**100%**。
      8. 工单率：每月不高于**4.0%。**
      9. GIS妥投准确率：每月不低于80%。

**三、不免除乙方承担本附件及《京东大件物流承运服务合同》其他条款约定责任前提下，出现如下情况，乙方应向甲方承担如下违约责任，违约金不足以弥补甲方损失，乙方应给予赔偿：**

* + - 1. 因乙方送货行为严重损害甲方形象或被新闻媒体曝光，每次支付违约金**壹万**元。
      2. 乙方服务态度恶劣，与顾客打骂，每发生一次支付违约金**伍仟**元。
      3. 因乙方原因，造成顾客退换货，每发生一次支付违约金**伍佰**元。
      4. 乙方违反“七个一”标准，每次支付违约金**贰佰**元，“七个一”标准：

4.1进门说一句“您好，给您送货来了”；

4.2上门送货必须统一着工装；

4.3带一双鞋套，进门穿上；

4.4将货物摆放到客户指定位置，并指导客户核对签收；

4.5一次简单服务讲解，涉及货物知识，售后服务，安装调试，客服电话咨询等内容；

4.6不抽客户一支烟，不喝客户家一口水；

4.7送货完成后说一声“再见，欢迎再到京东来购物”。

1. 乙方必须在甲方提出临时车辆要求后，及时把临时车辆与相应送货人员补充到位；因乙方原因临时车辆没有按甲方要求到位而造成送货不及时，每少到一辆车按**贰佰**元/天支付违约金，天数按需配送运单目的地所对应配送时限计算，不足一天按一天计算。

**四 大件配送“十不准”处罚规则**

围绕配送十不准，重点对配送员形象、签单规范、虚假操作、服务态度、开箱验机、飞单、抢单等相关操作标准、处罚依据进行梳理，下发省区中心依据执行，同时建立各操作节点监控机制，结合配送员星级动态模型，将管理落在最细颗粒度操作和最小作业单元上，日常持续观测落地执行情况。总部、中心运营进行职责划分，同步把关过程作业质量。根据日常反馈、质量达成、抽查测验结果、省区督导联动机制，对相关责任方落实处罚；

配送十不准：

• 禁止蓬头垢面、衣着不整、不着工服

• 禁止商品侧倒置、平躺、重压轻、大压小、踩踏、拖拽、滚动、抛摔

• 禁止引导客户取消订单或推荐其他购买渠道

• 禁止私自修改配送时间、送货不上楼

• 禁止不按客户要求位置摆放商品及外包装

• 禁止不按订单服务标识执行开箱、通电、安装

• 禁止签单不完整、不规范、缺失、不按要求上传

• 禁止虚假改约、拒收、妥投

• 禁止泄露订单信息、抢装、飞单、乱收费

• 禁止责怪、辱骂、威胁客户

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **内容** | **抽查路径** | **负激励** |
| 虚假类 | 虚假操作 | 大家电承运系统/报表管理/异常监控/异常报表查询 | 2000元/次 |
| 服务类 | 违规收费 | 差评明细、工单、客诉明细 | 双倍返还 |
| 服务态度 | 差评明细、工单、客诉明细 | 500元/次 |
| 差评明细、工单、客诉明细 | 5000元+赔偿相应损失 |
| 抢装/飞单 | 1)大件承运系统-增值服务报表-服务名称：送装一体-网络类型：家电网；--大件承运系统/运单详情/送装一体 2)服务中心-服务单查询-业务类型：送装一体-网络类型：家电网； | 10000元/单 |
| 拒绝拆机 引导取消 | 差评明细、工单、客诉明细，或来自客服的直接咚咚报备，经查实存在京东帮拒绝操作空调拆机或引导客户取消订单情况 | 100元/单 |
| 乱评价货物 | 差评明细、工单、客诉明细 | 200元/单 |
|  | 送货不上门 | 妥投拍照上传：大件承运系统/运单详情/服务反馈照片 | 2000元/单 |
| 操作类 | 预约不及时 | 差评明细、工单、客诉明细 | 200元/次 |
| 野蛮操作 | 配送环节异常上报：大件运单中心-运单管理-异常单查询； 装车规范：中心每日承运商结合车次，检查承运商对于装车视频、装车完毕照片是否留存，省区进行内容及上传质量抽检，要求每日每中心至少1车 | 500元/件 |
| 签收不规范 | 签单规范：大件承运系统/运单详情/服务反馈照片 | 100元/票 |
|
| 未及时签收 | 每日无果订单，跟踪非客户原因再投 | 100元/票 |
|

**五、指标计算以当月有效签收单据返还情况和甲方反馈投诉情况为准。**

**家居配装作业服务标准及质量考核规范**

**一、考核管理规定：**

1. 家居网月度考核标准，目标值、门槛值、挑战值：

备注：如合同指标与运营实际下发考核指标存在差异，以实际运营下发考核指标为准。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **指标** | **指标说明** | **备注** | **权重** |
| 培训达成率 | 考试合格配装员数量/需参与培训考试的配装员数\*100% | 配装员在京东APP培训课程考试成绩的合格率京象APP发布配装员学习培训课程，每月不少于1场培训；如月度轮空将使用T-1月度成绩； | 10% |
| 预约及时率 | 外单配送及时量（提前+准时）/外单配送总量 | 外单配送及时量（提前+准时）/外单配送总量 | 20% |
| 送装一体率 | 妥投时间与服务单闭环时间一致的订单量运单/送装一体应完成量 \*100% | 安装时间不为空且安装时间＜=配送时间统计在分子内，不包括非送装一体运单 | 15% |
| 取件及时率 | 原预约取件完成及时单据数/统计取件总量\*100% | 取件完成时间小于等于原预约取件时间为及时；无取件完成时间为不及时 | 20% |
| 邀评率 | 当月服务完成的邀评订单/当月全量末端邀评订单\*100% | 需剔除订单取消及退供订单； | 10% |
| 末端用户满意度 | 用户对妥投各服务环节的满意评分/调研总任务量 | 评价环节为准时上门、防护穿戴、清理包装、安装验收、发放售后卡片、安装服务； | 10% |
| 客诉率 | 家居客诉单量/家居发货单量\*100% | 客诉包括顾客和商家发起、所有目的区域均计算一次业务量，始发区域与目的区域不同的订单，始发区域也计算一次业务量 | 15% |
| 用户或商家以邮件和锦旗形式的表扬,月度加10分/次、重大媒体曝光/安全事故，月度考核得分为0 | | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **权重** | **门槛值** | **目标值** | **挑战值** | **计算规则** |
| 综合得分 | 100% | 70分 | 80分 | 90分 | 按照权重合计得分 |
| 培训达成率 | 10% | 80 | 90 | 100 | 达到挑战值给1.2倍分值，达到目标值即得满分，不达门槛值为0分，门槛值与目标值之间线性得分 |
| 预约配送及时率 | 20% | 待定 | 待定 | 待定 | 不设置挑战值，达到目标值即得满分，不达门槛值为0分，门槛值与目标值之间线性得分 |
| 送装一体率 | 15% | 90% | 98% | 99% | 达到挑战值给1.2倍分值，达到目标值即得满分，不达门槛值为0分，门槛值与目标值之间线性得分 |
| 取件及时率 | 20% | 68% | 71% | 85% | 达到挑战值给1.2倍分值，达到目标值即得满分，不达门槛值为0分，门槛值与目标值之间线性得分 |
| 邀评率 | 10% | 15% | 20% | 25% | 达到挑战值给1.2倍分值，达到目标值即得满分，不达门槛值为0分，门槛值与目标值之间线性得分 |
| 末端用户满意度 | 10% | 88 | 90 | 92 | 达到挑战值给1.2倍分值，达到目标值即得满分，不达门槛值为0分，门槛值与目标值之间线性得分 |
| 客诉率 | 15% | 0.8% | 0.5% | 0.2% | 达到挑战值给1.2倍分值，达到目标值即得满分，不达门槛值为0分，门槛值与目标值之间线性得分 |

2. 考评：

2.1 考评结果，如果综合得分连续3个月达成挑战值，则优先扩充服务区域和业务单量；如果综合得分连续三个月低于门槛值，且无改善趋势，则需要更换承运商。

2.2 针对承接退供业务的承运商考核退供成功率：本批次退供成功单量/本批次退供总单量\*100%，根据退供成功率达成值对承运商给予相应的结算系数进行正负激励，具体激励方案以后期邮件方案为准。

3. 日常正负激励：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类型** | **内容** | **考核要求** | **正负激励** |
| 虚假类 | 虚假操作 | 系统虚假操作（包含但不限于到件、预约、签收、售后处理、安装、维修、取件、邀评等操作环节） | -1000元/次 |
| 时效 | 预约不及时（未投诉类） | （1）当天18点前到的货,当天24:00前完成预约；18点后到的货，次日18：00前完成预约  （2）逾时不预约，负激励20元/单  （3）必须进行电话预约。若客户电话关机/不接电话/无法接通，须保留通话记录截图，在APP系统备注、并补发短信给客户；收到客户信息后及时回电 | -20元/单 |
| 预约不及时（投诉类） | 到货后未按预约时效联系收货人预约，造成商家及用户投诉的 | -200元/次 |
| 客户满意度 | 爽约 | 未按约定时间送货、售后处理，且未提前跟客户沟通，导致客户投诉 | -100元/次 |
| 客诉 | 终端用户或商家提出对服务的投诉 | -200元/次 |
| 末端用户满意度回访结果为不满意的订单 | -200元/次 |
| 差评 | 服务商造成商家差评，(商家店铺后台评价、客户严重投诉差评） | -500元/单 |
| 评价产品问题 | 负面评价产品 | -500元/单 |
| 违规收费 | 未严格按公司标准收费 | 双倍返还 |
| 服务态度 | 辱骂消费者或甲方工作人员 | -500元/次 |
| 殴打客户等严重事件 | -5000元+赔偿相应损失 |
| 不诚信责任：虚假拒单;未通知商家或未经商家同意，直接将货物返回仓库，导致的运单取消或退款 | -500元/件 |
| 不诚信责任：私自掉包;由于物流原因导致外包装箱与内部货品不一致 | -1000元/件 |
| 舆情 | 原因造成甲方用户通过网络、社会舆论或其他媒体对甲方进行负面评价 | -2000元/次 |
| 操作类 | 签收不规范 | （1）签收时，上传的四张图片必须清晰且符合标准：图一为客户签名(非草签)的签收单，图二为货物送到客户家、未拆包时图片，图三为货物完成安装的整体图片；图四为标签照  （2）因签收图片不合格造成理赔或者异常纠纷，除承担理赔费用外额外负激励50元/票 | -50元/票 |
| 未及时签收 | （1）当日完成的运单，当日24:00前完成签收  （2）逾期未签收的运单，按50元/票进行负激励，并限当日完成签收 | -50元/票 |
| 未核销 | 签收后24小时内完成喵师傅、汪师傅运单核销 | -20元/票 |
| 执行类 | 拒绝执行指令 | 乙方需无条件执行甲方合理要求，拒绝执行指令将按照100元/票负激励 | -100元/票 |

**B2B、退供业务服务标准及质量考核规范**

**一、服务考核标准：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核指标 | 执行标准 | 考核标准 |
| 配送不及时 | 指乙方按照合同规定的承诺时间或甲方配送单据中指定的时间内，将甲方托运货物准时送达甲方指定地址。 | 因乙方配送延误原因超出时效的，按-50元/单/天考核 |
| 签单返还不及时 | 7日内已返单量/7日内应返单量 | 因乙方原因超期返单的，按-100元/单/天考核 |
| 囤货考核 | 乙方将配送货物自甲方仓库装车后，要严格按照时效正常配送并按时送达。 | 因乙方出库后未正常配送，而是私自滞留于乙方暂存地囤积后集中配送，每发生一次乙方同意按照-500元/单/天考核 |
| 虚假签收 | 乙方要严格按照配送要求将货物送达客户，并由客户按实际进行签收返单 | 因乙方未按照配送要求将货物送达客户以客户的名义虚假签收和确认实际未送达，每发生一次乙方按照-1000元/单/天 |
| 客诉 | 核实后由于乙方原因造成客诉 | -500 元/次考核；重大客诉投诉按-1000元/次考核 |

**二、配送投诉时效及赔付标准：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **发生环节** | **投诉类型** | **定义完善** | **考核标准** |
| 正向 | 送货错误 | 实物型号、数量与运单存在差异 | -200 元/单 |
| 正向 | 虚假拒单 | 未通知商家或未经商家同意，直接将货物返回仓库。 | -100 元/单 |
| 正向 | 虚假改约 | 未经消费者同意私自更改配送时间 | -100 元/单 |
| 正向 | 虚假签收 | 在消费者收到货品前虚假进行签收 | -100 元/单 |
| 全流程 | 违规收费 | 未严格按公司标准收费 | 双倍返还 |
| 全流程 | 服务态度-辱骂、殴打消费者 | 有辱骂、殴打消费者的恶劣行为 | 5000 元/次,赔偿相应损失，中心/ 网点负责人上门道歉 |
| 全流程 | 服务态度-服务态度差 | 以消费者反馈为准 | 500元/次 |

**三、配送服务指标：**

1. 揽收及时率：每月不高于2.0%。

2. 配送及时率：每月不低于98%。

3. 有效签单返回及时率：每月不低于98%。对于签收单不能及时返还各仓的，免除此单运费。

**送装一体业务服务标准及质量考核规范**

**一、安装类运单货物服务标准：**

1. 安装完毕后，向客户说明产品使用常识，请客户检查安装结果。

2. 如客户检查安装完毕后，请客户在签收单上签字，重点注明 “外包装完好、已安装货物完好”字样，如开箱验货后，需客户在签名栏勾选验货结果并签字确认；如包裹标签为非新版通用包裹标签的，需客户手工签注“已开箱验货，内物完好+客户姓名”；商家定制版无验货结果勾选确认的签收凭证，维持原有或迭代标准执行；如客户不需要安装，请客户在签收单上签字，重点注明 “无需安装/取消安装”字样，其他需满足现有配送签收规范详细见大件发文《JDL-SC-RB-2023-091-5大件配送签收管理规范V5.0》。

3. 如客户检查中有疑问，配合客户进行调试处理，如问题较大无法马上解决，与客户协调处理方式及再次上门时间。

4. 配送终端设备及APP上反馈安装服务类型、安装服务结果、上传安装完成后货物照片及签收单；屏幕类需要开机点亮情况下进行拍照上传，健身运动类需要安装后货物照片，涉及用水的品类在通水条件下需确保安装完成后无漏水渗水等现象。

5. 如货物属于开箱残，客户如签收，需注明货物现场实际情况，客户如不签收，需按开箱残操作规范执行。

6. 送装一体、送装推荐订单必须派给相应品类产品安装能力合格的配送员进行配送及履约，严禁飞单、抢装。

7. 乙方人员应熟悉甲方商品的结构、性能，掌握有关技术资料、质量标准，掌握相应技能。乙方需保障所属的送装配送员通过安装能力认证并按规定参与培训，累计3次违规送装配送员拉入安装黑名单。

8. 乙方在合作期限内须持续具备合法的、履行本合同约定合作服务的法律规定的各项资质等要求。乙方保证其指派的乙方人员都已经通过法律规定的相关的职业资格、资质或认证（燃具类认证需符合当地要求）。乙方应按照甲方要求或者合同约定向甲方客户提供服务,同时应保证服务质量符合合同约定,不存在任何违反法律法规、国家、行业和双方约定的标准，不存在任何可能危及甲方客户或者任何第三方人身或财产安全的行为、瑕疵或缺陷，亦不存在任何侵犯第三人合法权益的行为。如因乙方违反上述保证或提供的服务交付过程中造成甲方、甲方客户或任何第三方人身或财产损害的，乙方按下文考核项执行，考核惩罚金额不足以弥补甲方、甲方客户或任何第三方人身或财产损害的，乙方应予以补足。

**二、交付质量考核：**

1. 履约指标：如果各项连续3个月达成目标值，则优先扩充服务区域和业务单量；如果其中1项连续三个月低于全国平均值，且无改善趋势，则需要更换承运商。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 指标 | 门槛值 | 目标值 | 定义 |
| 2H安装及时率 | 95% | 99% | 安装订单中按规范到客户家后的2小时内完成安装并反馈完工的订单与总安装订单的比值 |
| 精准妥投率 | 85% | 99% | 安装订单中按规范在客户家完成妥投和服务反馈的订单与总安装订单的比值 |
| 差评率 | 0.8% | 0.6% | 客户前台差评的订单量与总评价订单量的比值 |
| 送装推荐搭售率 | 10% | 20% | 送装推荐订单中按规定推荐成功并完成安装及服务反馈的订单与总送装推荐订单的比值 |

2. 服务质量基础考核处罚标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉分类 | 操作标准 | | | |
| 黑名单 | 负激励 | 淘汰 | 定义 |
| 安装未按约定日期上门 | / | 200元/单 | / | 1)按照约定时间上门，若因客观原因不能达到，须及时（至少在约定最后到达时间前的一个小时）致电客户、取得同意，并保留通话记录截图  2)改约必须电话与客户沟通，取得客户同意后才能改约 |
| 安装技术不到位 | / | 200元/件 | / | 1）不会安装、无法完成安装、安装后不能正常使用，新项目上线给与15天过渡期，但需要协调资源解决客户问题  2）大促期间无免考核期 |
| 未完成安装服务 | / | 200元/件 | / | 1）提供完整的产品安装服务，若客户要求无须提供完整服务，须由客户在签收单上注明并签字  2）若无法一次性完成服务，需二次上门操作，须经客户同意，同时进行工单报备/沟通群报备  3）商品质量、商家要求、现场环境不满足安装条件可除外  4）新项目上线给与15天过渡期，但需要协调资源解决客户问题 |
| 因安装服务不到位导致客诉 |  | 200元/件 |  | 进线客诉且举证属实即成立 |
| 异常情况不及时反馈 | / | 50元/单 | / | 1)操作现场发生的异常情况30分钟内工单报备或沟通群反馈，等指令安排2)有证据证明非配送责任可除外 |
| 服务过程中接受客户帮忙 | / | 100元/单 | / | 1)不按受客户方人员帮忙 2)如客户不听劝告，可暂停服务，第一时间工单报备或沟通群反馈 3）如有证据证明客户强烈要求协助帮忙可除外 |
| 乱评价货物 | 2次/季度 | 200元/单 | 3次/季度 | 师傅不得对所送装货物作负面评价，举证可除外 |
| 偷窃、索取小费、劝退货 | 2次/季度 | 500元/单 | 3次/季度 | 1）偷窃、索取小费，劝退货，触犯国家法律行为 |
| 野蛮操作 | 2次/季度 | 500元/件 | 3次/季度 | 1）在服务过程中，文明操作、爱护货物，不得对货物：抛、扔、摔、踩、拖，不得强制挤压床垫 |
| 乱收费 | 2次/季度 | 500元/单 | 3次/季度 | 向用户收取额外费用导致的用户投诉。非公司标准服务，但客户又强烈要求提供，有客户说明除外 |
| 因服务原因，造成客户财产损坏 |  | 500元/单 |  | 一旦发生，需解决客户损失问题，同时处罚500元/单 |
| 虚假信息 | 2次/季度 | 1000元/件 | 3次/季度 | 1）APP信息、反馈信息与实际不符，如虚假预约、虚假签收、虚假取消安装、虚假安装完成、实际收费同标准不一致等 |
| 抢装/撬单/飞单行为 | 2次/季度 | 10000元/件 | 3次/季度 | 1）打标送装一体/送装一体（配）为安装范围，提供安装服务为标准服务 2）未打标送装一体/送装一体（配）被配送员安装或客户购买加价购安装服务被配送员引导其可提供安装服务或者劝客户退退安装订单达到配送员安装目的 3）京东订单安装信息外泄，信息转其他以营利为目的的安装人员 4）客户威胁必须安装，经工单报备除外 |
| 拒绝拆机/引导取消 | / | 100元/次 | / | 差评明细、工单、客诉明细，或来自客服的直接咚咚报备，经查实存在  京东帮拒绝操作空调拆机或引导客户取消订单情况 |
| 与客户吵架/打架 | 2次/季度 | 1000元/次 | 3次/季度 | 无任何理由 |
| 舆情 |  | 10000元 | 1次/季度 | 服务交付过程中出现交付事故导致媒体曝光、网络恶性传播等负面影响，或导致甲方或甲方关联公司遭受10,000元以上经济损失；经查证属实乙方责任的 |

**送取同步业务服务标准及质量考核规范**

一、执行规范

1． 用户预约：上门前电联客户预约上门服务时间并确认旧机相关信息，同时提醒用户送新机同时会取走旧机，旧机只能交给送新机的配送师傅，提前做好准备。

2． 现场操作：上门后需先检查旧机是否完整及取旧数量，确认无误后先操作回收单，再操作新品单。拆旧过程中需严格遵循相关服务要求，涉水、电、高空作业时，必须由专业资质人员在确保作业安全前提下进行作业。

①、洗衣机：全自动波轮/滚筒洗衣机（洗涤重量≥4kg(不含甩脱），不包含单桶半自动洗衣机，核心部件：电机。旧洗衣机进水管、排水管、外置移动支架、保护罩等配件按照用户需求处理，不得私自带走。

②、冰箱：冰箱（100L以上），核心部件：压缩机、抽屉、隔板。旧冰箱内外的用户私人物品需提醒用户保留，不得私自带走。

③、电视机：液晶（32寸及以上）、CRT(19寸及以上，屏幕对角线大于48厘米，1寸=2.54厘米)，核心部件：屏幕、线路板、电源线。电视挂架、高清线、机顶盒等配件一律按用户需求处理。

④、空调：挂机/柜机，核心部件：蒸发器、冷凝器、压缩机、外壳、电路板、铜管（≥3米）、电源线。如客户要求拆除外机支架，拆除后留给客户，不得私自带走。

3． 拍照上传：旧机取件现场需进行现场拍照并上传系统。照片拍摄要求如下：

①、旧机整机全貌；

②、品牌/型号特写照片（机身印刷的型号、机身铭牌、能效标识均可）；

③、冰箱需追加开门后全景照片；空调需追加拆机前内、外机照片和拆机后整机照片；

4．现场清理：作业完毕后需进行现场垃圾清理并还原现场。

5．旧机标识：旧机器外部需粘贴标识，标识上需清晰标注取件单号及回收单号。

6．旧机搬运：旧机搬运过程中需轻拿轻放，按标准装卸运输规则执行，杜绝暴力装卸。

二、处罚标准

1． 虚假操作旧机取件的，每单处罚100元。

2． 未在取旧现场（客户家中）拍摄旧机照片并上传的、上传照片不清晰及不完整的，每单处罚100元。

3． 未在旧机外部粘贴标识（取件单号及回收单号）的，每单处罚100元。

4． 旧机丢失的、搬运不当导致旧机破损并解体的，电视120元/台、洗衣机200元/台、冰箱300元/台、冰柜300元/台、空调挂机700元/台、柜机1200元/台。

5． 拆卸零部件的，按第4条标准处罚后追加处罚500元/台。

6． 替换旧机，包含但不限于以次充好、以小充大的，按第4条标准处罚后追加处罚1000元/台。

一次服务中发生多项违规操作将合并处罚。

7． 乙方在服务过程中若发生向甲方用户等人员私自乱收费行为时，一经核实将按照1000元/单向甲方给予赔偿，并等额返还所收取费用。

**签单返还业务服务标准及质量考核规范**

一、执行规范

1． 新机收货时需检查外包装上是否随机携带的签收单据，无签收单据时先不操作收货并上报中心处理。

2． 新机妥投完成，需客户按系统样例要求在单据上签字确认。

3． 订单妥投的同时需拍照上传客户签字的单据，照片要求单据模板准确、完整（四角可见）、字体清晰可见。

4． 站点人员需在妥投24小时内完成照片审核（站点工作台内）。

5． 对于纸单需返还的，纸质单据需在妥投后72小时内交付到中心指定接收人。

二、处罚标准

1． 收货时未检查签单造成无法执行签单返操作的，处罚100元/单。

2． 妥投同时未操作系统签单返服务单的，处罚100元/单。

3． 未在24小时内完成照片审核的，处罚100元/单。

4． 纸质签单未在72小时内交付中心的，处罚100元/单。

运单产生上述处罚时，配送运费不做结算。

**延保项目服务标准及质量考核规范**

1． 未准时参加延保培训的，100元/人/次。

2． 在营销推广交流群内诋毁、传递负面情绪的，2000元/人/次。

3． 延保支付成功并在七日后通过退保方式骗取延保佣金的，500元/单，取消配送员资格认证永不录用，涉及金额巨大的移交司法机关处理。

4． 通过阻拦配送员参加延保培训、扣罚配送员延保佣金、在3人及以上的场合诋毁延保项目等其中一种行为抵制中心推行延保业务的，5000元/次。

5． 未按中心分配的收入目标推进，连续三月未达成收入目标的站点，承担后续三个月，每月两次站点专属培训费用，包含但不限于差旅住宿费、城市公共交通费、讲师授课课时费等。

**运单预约服务标准及质量考核规范**

运单预约服务包含针对全部宅配运单，2B运单转2C运单，即自营销售运单、仓配、纯配、2B宅配终端运单的人工预约、自动转人工预约运单，需要人工干预处理预约异常运单等全部需要进行人工预约所有宅配运单并按照预约成功支付预约费用；为保障运单预约及时、预约服务质量、杜绝客户投诉、提升客户满意度，进行如下服务标准及质量考核约定。

**一、服务标准 ：**

1. 服务时间，标准时长为乙方为甲方提供7\*15H在线咨询服务，服务时间为每日的09：00—24：00。

2. 如有非标准时长服务需求，由甲乙双方另行确认。

3. 预约员使用具有通话录音功能的设备进行预约，录音至少保存7天。

4. 预约员在操作“未预约成功”时，需要按照和客户沟通的实际场景选择失败原因，选择原因与实际沟通场景不符而导致客户进线投诉均视为虚假预约。

**二、服务考核指标 ：**

1. 如乙方在预约过程中出现客户投诉、虚假预约、私自改约、错误承诺客户、延迟预约、漏预约等，甲方有权要求剔除本单预约费用，并做相应追责。

2. 乙方应根据甲方业务高峰期需要，提前1个月做好高峰期临时预约资源准备，提前进行业务培训，保证预约质量稳定。

3. 乙方月度内分别出现1单客户投诉、1单虚假预约、1单私自改约、1单错误承诺客户、1单延迟预约、1单漏预约，甲方根据订单量处罚扣款，并给与乙方书面整改要求，至整改确认之日起，乙方31个月内无改善，甲方有权无条件解除与乙方的合同协议，并扣除质保金；

客户投诉：由甲方根据情节严重性处每单200元、500元、1000元；

虚假预约：由甲方处罚500元/单；

私自改约：由甲方处罚500元/单；

错误承诺客户：由甲方处罚200元/单；

延迟预约：由甲方处罚100元/单；

漏预约：由甲方处罚100元/单。

4. 预约及时率为监控预约及时情况，包含自营+外单；计算公式=预约单量/应预约单量\*100%；考核值每日不低于98%。

5. 配送向后改约率为监控末端配送环节向后改约情况，（按照预约时间进行统计）；包含自营+外单；计算公式=预约送货时间向后改约总单量/预约送货时间总单量\*100%；考核值每日不超过7%。

**京东帮揽收业务服务标准及质量考核规范**

**一、 揽收业务范围：**

1. 甲方同意乙方按双方约定区域，为甲方及其客户提供揽收服务，包括不限于收取、包装客户投寄的货物。

2. 乙方不得在揽收服务区域范围外收货，或者借用甲方名义收取货物后转让给第三方，揽收服务区域范围详见附件结算确认函。

**二、揽收业务操作要求：**

1. 乙方业务操作时间需满足甲方及甲方客户服务要求。

2. 乙方对接甲方具体部门、货物交接具体等业务操作细则要求按照《京东物流快运、快递与京东帮操作规范》，以及甲方发布的业务操作类服务规范执行。

**三、揽收业务违约标准：**

1. 对于乙方应执行甲方相关揽收标准不配合行为，甲方有权对该门店进行相应处罚；情节严重的，甲方有权单方解约，因此造成损失由乙方承担。

2. 对于合同项下规定的相关款项不足扣除的，乙方需立即充值，若因款项不足造成无法开单等所有后果，由乙方承担全部责任。

3. 乙方在经营期间因经营、管理等问题损害了他人利益时，由乙方自行承担的责任，与甲方无关。因乙方行为导致甲方遭受损失时（包括但不限于甲方临时调配人工紧急处理货物而发生的人工薪酬、加班费等人工费用），乙方应当予以全额赔偿。

4. 乙方不得在非揽收授权服务范围内对甲方现有客户揽收货物，一经发现，按照违规揽货相关规定进行处罚；乙方借用甲方名义进行揽货后转委托第三方的，乙方需按照涉及收费的**10倍**向甲方支付违约金，累计发生前述行为2次的，甲方有权单方终止合作，如给甲方造成损失的，还应当负责赔偿。

5. 合同期间，乙方须严格管理与客户建立的工作群，不得泄露客户信息；包括但不限于严格审核入群人员身份，义务告知客户即时通讯工具存在的信息安全风险，定期清理不相干人员等工作；如因乙方群信息管理不善或未尽到告知风险的义务，导致客户信息泄露，并产生信息安全事件或客户投诉，从而对甲方的公司形象产生影响，甲方有权视情节轻重对乙方处单方面解除合同或进行罚款，罚款可在保证金中扣除。

**四、揽收业务解除约定：**

1. 甲方有下列情形之一的，乙方可以解除本合同约定的揽收业务，不承担违约责任：

1.1 甲方无正当理由拖欠乙方揽收应付款达三个月以上的。

2. 乙方有下列情形之一的，甲方有权单方解除合同约定揽收业务，不承担违约责任，因此造成甲方损失均由乙方承担赔偿责任：

2.1 在乙方的指标考核中，出现有不达标项目且情节严重;

2.2 为谋取私益，弄虚作假揽收货物的，或擅自超出合同约定业务区域揽收货物;

2.3 未经甲方同意允许其他公司或个人以甲方名义揽收货物;

2.4 向甲方提供虚假发票;

2.5 不按照甲方建议调整\增减工作人员，对甲方货物揽收造成严重影响;

2.6 乙方与甲方人员发生肢体等恶劣冲突，责任明确为乙方主动引发造成不良影响；

2.7 乙方揽收服务的相关资质中断或丧失;

2.8 乙方故意、过失导致甲方财务损失，且不愿意进行赔偿;

2.9 合同履行期间，乙方无故未正常经营甲方所提供业务、未主动联系甲方说明自身情况、故意中断与甲方联系。

3. 合同解除或终止后的处理：

3.1 乙方主动退出快运揽收业务时，要提前一个月向甲方申请；

3.2 本合同解除或终止后，乙方不得再以甲方名义从事货物快运揽收业务，亦不得再使用带有甲方LOGO的一切揽收宣传材料和设备。

**京东帮快运配业务服务规范与考核标准**

**一、业务约定：**

乙方按甲乙双方约定的地点从甲方处承接需配送的货物，并为甲方及其客户提供快运货物配送的服务，乙方承接甲方快运配送的货物，具体交接方式及地点以双方协商一致结果为准。

**二、业务操作：**

乙方对接甲方货物交接具体部门、操作规范等业务操作细则要求祥见《京东物流-快运、快递与京东帮操作规范》及《京东物流-京东帮与快运集配站交接操作规范》，以及甲方发布的其他业务操作类服务规范。

**三、奖罚标准：**

1． 甲方有权根据公司业务要求，并综合考虑乙方当地情况、历史配送货量等因素调整给予乙方的相应业务奖罚标准，具体奖罚标准以甲方发文发布流程规范为准。

2. 对乙方应执行甲方相关快运货物交接及配送标准不配合的行为，甲方有权对该门店进行相应处罚；情节严重的，甲方有权单方解约，因此造成损失由乙方承担。

**京东帮营销推广业务服务标准及质量考核规范**

一、 业务范围：

1. 甲方授权乙方使用统一销售平台（京东万家APP及PC端京东万家商户平台），对平台上可售商

品进行营销推广售卖，交易完成后乙方获取交易订单额一定比例的佣金激励。

2. 佣金激励商品所涉及的佣金比例非固定值，佣金激励比例以商品成交时的系统维护比例为准。

二、业务操作要求：

1. 乙方应按照甲方提供的业务平台入驻规范，真实填写提交平台入驻资料。如乙方所填报平台入驻资料伪造虚假等，甲方有权立即终止双方该业务的合作，且由此产生的一切损失由乙方承担。
2. 乙方应遵守该业务推动过程中甲方所制定的相关规范文件及推广活动，包括不限于通知、指引、

用户引流、市场营销、促销活动等。

1. 乙方应遵守该业务推动过程中甲方所实施的管理规范，包括不限于指标考核等 。

**附件三：反商业贿赂协议**

双方合作期间，为了更严格遵守《反不正当竞争法》及其他相关法律法规有关禁止商业贿赂行为的规定，维护双方共同利益，促进双方关系良好发展，经双方友好协商，达成如下协议：

第一条 本协议中的商业贿赂是指乙方（含乙方关联方或合作方）为谋求交易机会或竞争优势及其他合作的利益，乙方或其单位工作人员或乙方通过第三方给予甲方客户、甲方合作方、甲方员工及甲方员工利害相关人的一切物质及精神上的直接或间接的不正当利益；或从甲方的合作方及其员工处收受一切物质及精神上的直接或间接的不正当利益。

第二条 不正当利益：包括物质性利益和非物质性利益。物质性利益是指能够直接用金钱价值加以衡量的利益。包括但不限于回扣、贿赂、私下佣金、借款、实物、现金或现金等价物（如：消费卡/券、提货券、购物卡、换购券、充值卡、交通卡、电话卡、各种话费的充值或其它可供使用或消费的充值、储值卡及其它形态的有价礼券或证券等）、支票及财产性权益、旅游、宴请、免费消费。非物质性利益是指难以直接用经济或金钱价值加以衡量的能满足人们需求和欲望的精神利益和其他不正当利益，是物质性利益以外的权益、优惠、便利以及其它好处。包括但不限于给予解决住房机会、迁移户口、调动工作、提拔职务、安排出国留学、享受免费的服务等方面的利益，以及给予荣誉、名誉、称号、资格、地位、特权。

第三条 利益冲突：包括但不限于（1）乙方不得向甲方客户、甲方员工及其利害相关人提供任何形式的借款；（2）乙方的股东、监事、经理、高级管理人员、合作项目负责人及项目成员系甲方客户、甲方员工或其利害相关人员的，应在合作前以书面方式如实、全面告知甲方。（3）双方合作过程中，乙方不得允许甲方员工及其配偶持有或由第三方代持有乙方股权（但通过公开的证券交易市场且低于发行在外5%的权益、通过直接或间接持有无实际控制权的基金、或通过受益人非本人或利益代言人的信托方式持有的股份除外），亦不得聘用甲方员工（包括但不限于建立正式劳动关系、劳务派遣、外包服务、兼职、咨询顾问等其他形式）。（4）乙方不得雇佣甲方辞退的人员或自甲方主动离职不到1年的人员对接甲方业务。（5）乙方不得通过不正当利益贿赂甲方客户，要求客户购买乙方商品。

第四条 若乙方违反上述约定行为之一，甲方有权单方部分或全部终止与乙方的合同，同时乙方应向甲方支付10万元违约金或者支付合作期间订单（合同）金额的50%作为违约金，两者以高者为准。鉴于上述行为严重破坏经营秩序，损害营商环境，乙方充分知悉并认可上述违约金为惩罚性违约金，违约金包括但不限于甲方的实际损失、预期利益损失、商誉损失及其他直接和间接损失等。在任何情况下，乙方均同意按照本条款约定全额支付违约金。乙方应于甲方发现违约行为之日起5个工作日内支付违约金，如未及时支付，甲方有权停止结算货款、质保金，通知第三方支付机构止付乙方京东钱包，且有权从合同款项中直接扣除。同时，乙方及其实际控制、代理的或协助乙方业务的公司将被列入失信名单，即为永不合作的供应商。

第五条 若乙方违反本协议第三条第（2）款和/或第（3）款、第（4）款之规定，除应根据上述第四条承担违约金，乙方还应将因此行为所得的全部收益支付给甲方。乙方应于甲方发现该等违约行为之日起5个工作日内向甲方支付其所得的全部收益，如未及时支付，甲方有权从合同款项中直接扣除，不足部分甲方有权向乙方进行追偿。

第六条 对于乙方，无论是主动还是被动发生第一条、第二条、第三条所示行为的，如果主动向甲方提供有效信息，甲方将与乙方继续合作并给予相应的奖励，对于上述情形的处理甲方有完全的判断权和自主权，乙方认可并自愿接受处理结果。

第七条 若乙方有知悉/怀疑甲方员工有违反上述规定的，欢迎与甲方监察部联系。信息提供者提供的有关商业贿赂行为的信息一经查实，甲方将根据事件的影响程度给予信息提供者5000元至1000万元人民币的现金奖励或相应广告、促销等资源类奖励（最低不少于人民币5000元）。

甲方设定专用邮箱接受乙方的投诉jiancha@jd.com，电话：400-601-3618。甲方会对所有信息提供者及所提供的全部资料严格保密。

**附件四：保密协议**

**保密协议**

（签署页）

本**保密协议**（“**本协议**”）由以下各方签署：

|  |  |
| --- | --- |
| **甲方** | **乙方** |
| 名称： | 名称： |
| 地址： | 地址： |
| 联系人（*请填写交易项目对接人*）： | 联系人（*请填写交易项目对接人*）： |
| 电话： | 电话： |
| 电子邮箱: | 电子邮箱: |

本协议中披露保密信息的一方称为“披露方”，接收保密信息的一方称为“接收方”

本协议由以下部分组成：

1. 本签署页；和
2. 下附保密协议。

**鉴于，**接收方与披露方之间拟开展以下商业交易或安排（“**交易**”），接收方要求获得与交易相关的信息，包括但不限于披露方及其关联方相关的非公开信息、保密信息和/或专属信息:

**交易项目**：[ ]

各方出于保护和维护与保密信息有关的专有权利的目的，各方认可已阅读并理解本协议的条款和条件，同意在以下登载日期签署本协议。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **甲方** | **乙方** |
| **盖章或签字** |  |  |
| **签署日期** | **年/月/日** | **年/月/日** |

**保密协议**

**1. 定义**

(a) “**关联方**”，对于任何一方而言，是指其通过股份、股权或任何其他安排直接或间接控制的、被其直接或间接控制或与之同受第三方直接或间接控制的实体或人士，以及与该非自然人实体具有其他关联的实体或人士，其中“控制”是指在该实体中直接或间接拥有超过50%的股权、权益或表决权，或有权委派或选举该实体的管理层或多数董事，或通过证券、协议、信托或其他形式而有能力直接或间接影响该实体的经营和政策；其中“关联方人士”包括任何一方的董事、监事及高级管理人员，前述人士关系密切的家庭成员，其他与公司存在特殊关系可能造成利益倾斜的自然人。

(b) “**保密信息**”是指无论本协议签署之前或之后，披露方和/或其代表以任何方式披露给接收方的交易或与之相关的任何非公开信息。

“**保密信息**”是指披露方享受权益的任何公司、关联方等合法所有或持有的、不为公众所知的、能给披露方和/或披露方的关联方带来经济利益或竞争优势的、对披露方和/或披露方的关联方或其他人有实际价值的、已经完成的或未完成的商业信息、技术信息、管理信息及其他信息（无论该等信息是披露方和/或披露方的关联方自行取得还是从他方受让获得），以及与前述信息、秘密相关的图纸、数据、报表、合同等所有资料，不论该等信息是通过何种方式作为载体或保存的，包括但不限于交易相关的事实和披露方及其代表直接或间接地，以口头、书面、图形、计算机可读形式或其他形式披露予接收方的全部资料，如财务信息、市场方案、商业策略、计划、提案、客户以及潜在客户名单、研发内容、诀窍、计算机软件、原型、模块、样品、设计、源代码、数据、技术、系统、流程、原创作品、项目、流程图及其他披露方对其他人负有保密义务的非公开信息等。

“**保密信息**”不应包括以下信息和资料：(i)在披露时已被公众所知，或可被公众所得；或在披露后并非由于接收方违反本协议等原因，被公众所知，或可被公众所得；或(ii)在披露时已被接收方合法所知；或(iii)由合法获得保密信息并有权披露的第三方提供给接收方的信息或资料；或(iv) 由接收方独立开发且接收方可提供独立开发记录。

(c) “**代表**” 是指一方的关联方、该方及其关联方的股东、合伙人、董事、监事、管理人员及雇员、该方及其关联方任命的协助评估交易的顾问或代理、该方及其关联方的顾问委员会或投资委员会的成员等。

**2. 保密义务**

(a) 接收方对披露方的保密信息承担保密义务，且接收方知晓披露方对保密的要求严格，本合同之签订可认为披露方已对保密信息采取了合理的保密措施。接收方认可在本交易中获悉、产生的保密信息均归披露方所有，承诺格守本协议约定之保密义务，不得向除接收方代表之外的任何第三方披露保密信息。但如果根据法律法规、司法机关、行政机关或证券交易所的规定、指令或要求，接收方必须披露任何保密信息的，在法律法规及政府部门指令或要求允许的范围内,接收方应在披露前尽快向披露方发出书面通知。

(b) 接收方应该在法律允许的范围内，(i)尽快向披露方发出书面通知，并告知要求披露的事实和文件，以便披露方的代表和相关人员可以寻求适当的保护令或其他补救措施；(ii) 采取最合理的步骤，保护保密信息的机密性；和(iii) 配合披露方获得该等保护令或实施其他补救措施，并进一步同意，如果未获得该等保护令或补救措施，接收方仍需提供保密信息的，则接收方应遵循法律顾问意见的基础上，仅提供被合法要求披露的那一部分保密信息，并且应尽其最大努力促使该等被要求披露的保密信息受到保密保护。

(c) 除非为评估、讨论、履行、执行交易的目的，或另行取得披露方的书面授权，接收方不得使用任何保密信息。特别地，接收方同意不使用保密信息用以干扰或试图干扰披露方的合同关系或其他贸易关系，或披露方的正常业务。

(d) 接收方应采取一切合理的安全防范措施，至少以保护己方具有同等敏感性和重要性的保密信息时所使用的谨慎程度来保护披露方的保密信息。接收方只能向直接参与评估交易的接收方代表披露保密信息，且仅在以与交易相关的评估为目的所必需的范围内予以披露。接收方应确保所有获得或有权访问保密信息的代表了解信息的保密性，并要求其保持该信息的保密性，避免进行任何未经授权的复制行为。接收方应与获得或有权访问保密信息的代表订立包括类似保密限制内容书面协议，使其足以遵守本协议条款的约定。

接收方不得在交易过程中获取的披露方的任何资料和数据存储在第三方服务商或者服务器（包括但不限于云服务商或者云服务器）上；如必须使用第三方提供的数据存储服务，接收方应于接收前或在使用第三方数据存储服务前书面通知披露方其所使用的第三方服务商名称以避免利益冲突。披露方知悉或同意前述存储方式，并不减轻接收方的保密义务和责任，接收方应保证第三方能够履行本协议同等程度的保密义务，且接收方应就第三方违反保密义务的行为承担全部责任。

**3. 权利和救济**

(a) 一经发现保密信息已受到任何未经授权的披露或使用时，接收方应立即书面通知披露方，并协助披露方采取一切必要措施并且尽最大努力阻止该等未经授权的披露或使用。

(b) 接收方及其代表不得做出任何违反中国国家法律、法规及政策或任何违反本协议约定，且可能给披露方带来损害（包括商誉的损害）的行为。否则，披露方有权经书面通知立即终止本协议和交易，且无需承担任何违约责任。

(c) 一旦关于交易的评估或讨论终止，或者在披露方提出书面要求的任何时点，接收方应按照披露方的要求或在终止后10日内向披露方全部返还或永久销毁接收方及其代表持有的全部保密信息，并应向披露方发出一封书面信函载明并确认接收方及其代表所持有的全部保密信息均已经被销毁或返还给了披露方。但是在不违反本协议其它条款的前提下，接收方可遵循法律法规和其内部审计的要求，保留上述保密信息的复制件一份，但该复制件仍应视为本协议项下的保密信息，遵守相应的保密义务约定。虽然返还或销毁保密信息，接收方及其代表仍对保密信息继续承担保密义务。

(d) 接收方应对其代表违反本协议条款的行为担责。接收方承认并同意，对于未经授权使用或披露机密信息造成的损害，支付损害赔偿金并非充分的救济方式。披露方有权在不放弃任何其他权利或补救办法的情况下，寻求具有管辖权的法院认定适当的禁令或公平救济。

**4. 其他**

(a) 所有保密信息是且应是披露方的专属财产。向接收方披露信息，不代表披露方及其代表并未明示或暗示授予接收方任何关于披露方的专利权、著作权、商标权或其它任何知识产权的权利，或任何未明确授予的数据资源持有权、数据加工使用权、数据产品经营权相关权利权益。接收方不得以任何理由修改、反向工程、反编译或拆解中任何包含保密信息的软件或硬件。

(b) 本协议中的任何内容都不意味着要求披露方或其代表向接收方或其代表披露任何特定信息。披露方及其代表对向接收方或其代表披露信息以及发生任何披露的条款拥有绝对的酌处权。一切保密信息均在“现状”基础上予以披露。披露方及其代表对于保密信息未以明示或暗示的方式作出任何关于其准确性、真实性、完整性或适用性的陈述与保证，亦未作出关于其不侵犯或违反接收方或任何第三方的知识产权或其他权益的陈述与保证。对于接收方使用

保密信息而遭受的任何损失或保密信息的任何错误、遗漏或误述，披露方及其代表不对接收方承担任何责任。

(c) 与交易有关的所有沟通应仅针对披露方指定的个人，接收方不得要求任何直接或间接与接收方代表联系或接触的且与交易相关的披露方业务主管、高级职员或其他员工向接收方披露该等保密信息，除非事先获得披露方的单独书面授权。

(d) 本协议构成双方关于协议事项的完整协议。本协议的任何修订，仅可通过协议双方签订书面补充协议的方式进行，且补充协议的日期应晚于本协议日期，补充协议的法律效力与原协议（除已修订条款外）相同。

(e) 在某种情况下对于本协议任何条款的弃权，不构成对于本协议其他条款的弃权，也不构成对于同一条款在不同情况下的弃权。任何一方未行使本协议任何条款下的权利，不构成对于该条款或其他条款的弃权。

(f) 除本协议另有约定外，本协议不规定任何法律或公平义务、责任或权利，本协议中的任何内容或双方的任何行为（除非最终协议生效）均不构成具有约束力的提议或就交易达成协议。除非另有约定，否则任何一方或其任何代表在任何情况下均不对另一方或其代表就交易可能产生的任何费用承担责任。

(g) 本协议依中华人民共和国法律解释，受中华人民共和国法律管辖。与本协议相关的或因本协议引起的任何争议，双方应友好协商。协商不成的，应提交位于本合同签订地（中国北京市大兴区）或披露方所在地有管辖权的法院最终解决。如果双方就本协议签署页提及的交易项目所签订的合同/协议等（简称“项目合作协议”）中约定的管辖条款与本协议不一致的，以项目合作协议为准。

(h) 如本协议的任何条款被有管辖权的法院或其他有权机构裁决为非法、无效或不可执行，不影响本协议其他条款的有效性和可执行性。

(i) 本协议项下的通知应以书面形式做出，应以专人送达、预付费挂号信或快递的形式发送至双方签署页所列地址，或以电子邮件或传真的形式发送至双方签署页所列电子邮箱。

(j) 本协议可以签署多份副本，所有副本应被视为原件，协议双方也可以在不同副本上分别签署，不同副本上的签署合并在一起构成有效、完整的签字页。不同副本内容不一致的，以披露方副本内容为准。本协议可以通过电子邮件方式传递，电子邮件打印件与原件具有同等法律效力。

(k) 如本协议以其他译文形式版本，均应以本协议中文版本为准。

(l) 本协议自各方签署后持续有效，直至保密信息非因一方违约而公开之日止。

**附件五： 《安全管理协议》**

为贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，根据国家有关法规，明确双方的安全生产责任，确保乙方服务全程无事故发生，双方在签订服务合同的同时，签订本协议。

1. 甲乙双方必学认真贯彻国家和上级劳动保护、安全生产主管部门颁发的有关安全生产、消防工作的方针、政策、严格执行有关劳动保护法规、条例、规定。

本协议书主要依据以下法律、法规和文件及其更新的文件：

《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国消防法》

《中华人民共和国道路交通安全法》

《中华人民共和国民法典》

《安全生产许可证条例》

《生产安全事故报告和调查处理条例》

等以及国家其他相关条例。

2. 甲乙双方都应建议自身的安全管理体系，包括安全生产领导组织架构，安全生产监督管理专职机构或专兼职安全生产管理人员，安全生产责任制，安全生产规章制度，安全操作规程，应急预案等。

3. 甲乙双方必须认真对本单位职工进行安全生产制度及安全技术知识教育，增强法制观念，提高职工的安全生产思想意识和自我保护的能力，督促职工自觉遵守安全生产纪律、制度和法规。

4. 就承接的服务事项，乙方独立承担安全管理责任，包括但不限于交通安全、环境保护、治安、消防等方面。

1. 在乙方需保证乙方作业人员在合同业务所涉及的作业区域进行服务或作业时，应当遵守甲方及作业场地管理方的各项安全管理规定。
2. 乙方设置专人负责对接甲方安全管理人员，并应定期组织安全综合检查、专项安全检查、季节安全检查及日常安全检查，对查出的安全隐患及时整改，各种检查必须做好记录。
3. 乙方应对作业人员进行安全培训教育，包括遵守园区安全规定，严禁前往天台、配电间、消防、用电设备机房等特殊区域，并保存培训记录。甲方有权对乙方人员培训与考核情况进行抽查。
4. 乙方人员进入合同业务所涉及的作业区域内，不出现如危险操作、三违行为、堵塞消防通道、挪用灭火器材、追逐打闹等不安全行为。
5. 乙方人员进入合同业务所涉及的作业区域与他人文明沟通，不出现互相辱骂，打架斗殴等不文明行为；不在前述区域内喝酒，且不酒后作业。
6. 乙方需按照法律法规要求及甲方要求使用符合国家安全技术标准的生产工具，特种设备的按要求进行年检通过后方可使用，如岗位涉及特种作业或操作特种设备，需持有国家政府单位颁发的有效资格证件。不使用未经授权的叉车、电动托盘车等电动设备或特种设备；属不随便拆除已架设的安全防护设施及安全装置和安全标牌。
7. 乙方确保所输出到合同业务所涉及的作业区域内的人员身份无异常（如刑事犯罪记录、传销等），所有人员年龄必须符合《劳动合同法》。乙方人员在甲方服务期间不将前述区域内商品、公物、他人财物据为己有。
8. 乙方车辆进入合同业务所涉及的作业区域内的，应遵守场地内标志、标线，注意避让行人及其他车辆，不超速行驶。倒车、转弯时应服从或安排专人现场指挥。携带贵公司物品出入需办理相关出入证。
9. 乙方人员进入仓库或其他命令禁止明火的场地时，不携带打火机、火柴、香烟等违禁物品；离开时，按要求经过安检人员检查，经允许后方可离开。
10. 乙方为作业人员配备必要的劳动防护用品，包括但不限于安全帽、劳保鞋、安全带、手套等。
11. 乙方须为作业人员购买工伤或意外保险。
12. 乙方需保证提供服务人员年龄及从事工作岗位符合法律法规、部门规章、地方规章等要求，确保服务人员无各类隐性疾病及慢性病。
13. 乙方在运输过程中，必须严格遵守法律法规中关于运输的管理规定，严禁出现人货混装、违反交通安全管理规定的行为。
14. 乙方需按法规要求对交通运输业务投保安全责任保险。
15. 乙方作业过程中如涉及设备（包括特种设备），需严格落实设备安全管理主体责任，严格设备采购、验收、检查、维护、保养、备案、年检、档案管理等，因设备问题出现的问题，乙方承担全部责任，包括但不限于经济损失、行政责任、刑事责任等。
16. 乙方需对搬运、配送、装卸人员作业安全进行全程管理，如乙方人员在作业中出现事故，乙方承担人员救护责任，由此产生的经济损失、行政责任、刑事责任。

5.甲方有权对乙方进行现场检查，并根据现场的检查结果，发出隐患整改通知书，对违反安全生产的现象和事故隐患提出限期整改要求。且甲方可按本协议书附件《安全违约金管理细则》扣除违约金。

6．乙方未履行本协议约定的安全管理义务，由此引发的行政检查、整改整顿及行政处罚、经济纠纷及赔偿，甚至刑事责任，由乙方负责处理并承担责任。如因乙方原因造成甲方被追究责任的，包括但不限于客户理赔、行政罚款等，乙方须赔偿甲方经济及名誉损失。

7.乙方在给甲方提供服务过程中发生任何安全、消防、食物中毒、环保等任何安全或消防事故或事件，乙方应尽快向甲方报告事故的详情；并在1小时内向属地县级以上人民政府负有安全生产监督管理部门的单位汇报。严禁发生事故迟、瞒、谎、漏报情形，因迟报、漏报、谎报或瞒报事故产生的一切责任由乙方负责。若事故事件对甲方带来不良影响时（包括但不限于甲方相关单位被政府机关处罚、向第三方赔偿或甲方相关单位被媒体曝光），乙方有义务立即整改、消除或降低影响，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的经济损失。

8.应有乙方承担的违约金及应承担的损失，甲方及甲方的关联公司可从付给乙方的任何款项中直接扣除。

9.本协议同服务合同同时生效，附件为《安全违约金管理细则》。

**附：安全违约金管理细则**

乙方服务或作业过程中出现下列情况，甲方有权要求乙方立即整改，且甲方有权要求乙方支付违约罚金，甲方有权从应付给乙方的任何款项中直接扣除违约金。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 违约情况 | 违约罚金 |
| 1 | 乙方人员未满18岁或存有不良记录人员 | 500元/次 |
| 2 | 乙方人员未穿戴规定的防护用品拒不改正 | 200元/次 |
| 3 | 进出甲方区域时不服从管理，不听从指挥 | 500 元/次 |
| 4 | 现场提供的安全设备设施不符合国家标准要求 | 500元/次 |
| 5 | 乙方人员上岗前未经过安全教育 | 500元/次 |
| 6 | 擅自挪用甲方灭火器、水带等消防器材 | 500元/次 |
| 7 | 无证从事特种作业或特种设备的人员 | 1000元/次 |
| 8 | 在园区内非吸烟区域吸烟 | 1000元/次，该人员清退 |
| 9 | 违反甲方规章制度造成安全隐患逾期不整改 | 1000元/次 |
| 10 | 乙方人员在甲方区域酒后上岗 | 1000元/次 |
| 11 | 携带无关人员出入，或随意进入无关区域，违规访问、拍照 | 1000元/次 |
| 12 | 现场人员使用涂改、伪造或使用假证 | 1000元/次，该人员清退 |
| 13 | 偷窃甲方公司财物 | 原物3倍赔偿，人员移交公安机关 |
| 14 | 使用车辆超速行驶、乱停乱放 | 500元/次 |
| 15 | 不服从安全人员管理 | 1000元/次 |
| 16 | 乙方提供服务或工作人员无人身意外保险 | 1000元/人 |
| 17 | 乙方人员在甲方区域打架斗殴、赌博、滋事等 | 5000元/次，人员清退 |
| 18 | 上级部门检查时因乙方原因导致甲方被罚款的 | 乙方负责相应罚款金额 |
| 19 | 其他以上违反甲方安全安全制度 | 1000元/次 |
| 20 | 提供服务的运输车辆证件不齐全或者过期，不符合国家标准。 | 3000元/次，停用此车辆 |
| 21 | 装/卸货无防溜车枕木；开车前未取走防溜车枕木，直接加速冲过。 | 500元/次 |

注：（1）对本协议中未列明的违规项，比照类似条款要求乙方支付违约金。

（2）类似问题或同样问题重复出现，甲方可以要求乙方加倍支付违约金。

**附件六： 《数据保护协议》**

**数据保护协议**

**一、数据保护协议通用条款**

1. **定义与解释**

以下词语如无特殊说明，在本协议中具有如下含义：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 合作数据 | 指 | 本协议中所列明的数据。 |
| 个人信息 | 指 | 以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别自然人个人身份的各种信息，包括但不限于自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、电话号码等。 |
| 个人敏感信息 | 指 | 一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的个人信息。 |
| 附属公司 | 指 | 就任何一方而言，指其通过股份、股权或任何其他安排直接或间接控制的、被直接或间接控制或与之同受第三方直接或间接控制的实体；为本协议之目的，“控制”指在该实体中直接或间接拥有超过50%的股权、权益或表决权，或有权委派或指定该实体的多数管理层或多数董事、或通过协议或其他方式对该实体的运营具有实际决定权和控制权（包括通过VIE控制）。 |
| 关联公司 | 指 | 就任何一方而言，指其通过股份、股权或任何其他安排直接或间接持有、被直接或间接持有实质性所有者权益的实体，但其不属于附属公司，且为本协议之目的在本协议中明确指定其为适用的关联公司。 |
| 儿童个人信息 | 指 | 《儿童个人信息网络保护规定》所定义的，不满十四周岁的未成年人的个人信息。 |
| 关键信息基础设施 | 指 | 《中华人民共和国网络安全法》所定义的关键信息基础设施，包括公共通信和信息服务、能源、交通、水利、金融、公共服务、电子政务等重要行业和领域的关键信息基础设施，以及其他一旦遭到破坏、丧失功能或者数据泄露，可能严重危害国家安全、国计民生、公共利益的关键信息基础设施。 |
| 处理 | 指 | 收集、记录、编排、组织、更改、使用、访问、披露、复制、传输、存储、删除、组合、限制、改编、检索、查阅、销毁、处置或以其他方式使用数据。 |

1. **合作原则**

合作过程中，双方应始终遵循以下原则：

**合法原则：**本协议约定之合作事项，例如合作目的、数据来源，以及合作方式，均应符合适用法律、法规、数据保护相关政策、国家强制性标准的规定。如合作数据包括儿童个人信息、金融信息或与关键信息基础设施相关的，还应满足儿童个人信息、金融信息、关键信息基础设施相关法律法规的特别规定。

**必要原则：**根据适用法律的规定，仅在与本协议约定合作目的相关且必要的数据范围内开展合作。且不得超出本协议约定合作目的，为自己或第三方之任何目的、商业性或非商业性地、有意或过失地、自行或许可他人或为他人提供便利处理合作数据。

**最小化原则：**根据适用法律的规定，仅处理为本协议约定之目的所需的最少合作数据类型、数量，且在合作目的达成后，应按照本协议数据返还、删除有关条款执行。

**安全原则：**任何一方均应具备与所面临的安全风险相匹配的安全能力，并采取足够的管理措施和技术手段，保护合作数据的保密性、安全性、准确性、完整性和可用性，包括但不限于对数据进行分级、授权管理。

1. **合作数据保护要求**

双方均应制定、实施并维持妥善及合理的数据保护要求，保证合作过程中合作数据的保密性、安全性、准确性、完整性和可用性。上述数据保护要求包括但不限于：

**访问控制**：执行访问权限须遵循“最低权限”原则，包括但不限于将对数据的访问数量限制在最小数值，仅供确有需要，且经授权的员工访问。任何一方均应确保有权使用数据处理系统的人员只能访问根据其访问权限有权访问的数据，且只有经授权的人员才能授权、修改或撤销使用或储存数据的信息系统的访问权限。未经授权的人员不得访问该等数据及其处理系统，无论是物理接触还是逻辑访问。双方对安全管理人员、数据操作人员的角色进行分离设置。

**安全系统**：任何一方均应在所有其经营过程中或运营平台上维持合理的商用安全系统以及备份系统，并安装及维护防病毒和防恶意程序的防护软件，以保护数据免受可预见的威胁或危害，并防止未经授权的访问或使用。应根据有关国家标准的要求，建立适当的数据安全能力，落实必要的管理和技术措施，防止个人信息的泄漏、损毁、丢失、篡改。

**密码和加密**：任何一方均应采用合理的商业物理安全技术和电子安全技术来创建和保护密码。以下情形下，任何一方均应使用行业标准加密工具实施加密措施：存储个人敏感信息、儿童个人信息、与关键信息基础设施有关的数据或其他重要数据的；使用无线网络或跨公共网络传输或发送个人敏感信息、儿童个人信息、与关键信息基础设施有关的数据或其他重要数据的。

**匿名化：**个人敏感信息之处理应采用双方事前已认可的匿名化方案。

**追踪制度：**任何一方均应确保建立审查追踪制度，记录是否有人（并记录具体实施主体、时间以及实施原因）在数据处理过程中对数据进行输入、复制、修改或删除。

**员工培训、授权及保密义务：**任何一方均应培训接触或可能接触合作数据的员工了解其应履行的安全义务，上述培训应至少包括：数据分类义务；物理安全控制；安全操作和安全事件报告。在向员工授予访问数据的权限前，任何一方均应要求相关员工遵守其信息安全计划，并要求可能访问或处理该等数据的员工承担保密义务，包括但不限于保护本协议约定的合作数据，该等保密义务在该员工调离岗位、终止或解除劳动和/或劳务关系（无论是否有因）后应当继续有效。

**分级分类处理：**任何一方均应实施安全措施，根据数据敏感程度和可开放程度，对数据进行分级分类，阐明安全责任，提高员工的安全意识。尤其是个人敏感信息或与关键信息基础设施有关的数据应进行分级、分类。确保为不同目的收集的个人信息、个人敏感信息、儿童个人信息或者与关键信息基础设施有关的数据可以与其他数据区隔并分别处理（分离控制）。

**安全事件：**只要任何一方有合理的理由认为发生了任何意外的或未经授权的访问、获取、使用、修改、披露、丢失、损坏或破坏数据的情况（统称“**安全事件**”），任何一方均应立即通知对方，告知内容包括（1）安全事件的性质，以及安全事件所涉及的数据种类、字段、和数量，发生安全事件的系统名称，对其他系统的影响等；（2）安全事件的潜在影响；（3）已经实施以及计划实施的应对措施。如有必要，双方应合作调查、控制、更正和修复安全事件以及由此导致的损害，包括协助对方通知受影响的个人、相关监管机构以及任何涉及的第三方。所有与数据相关的信息安全事件均依照相应的事件响应程序进行管理。

**数据保护负责人：**任何一方均应在其内部任命具体的数据保护负责人或数据保护小组等组织，全面负责数据相关的保护事宜。

**数据存储与出境：**未经一方明确书面许可，另一方均不得将来源于对方的合作数据存储在本协议约定合作地域以外的国家或地区，亦不得提供给本协议约定合作地域以外的机构、组织或个人，无论是通过网络直接传输、允许本协议约定合作地域以外的主体通过网络访问读取或者以任何其它方式提供给本协议约定合作地域以外的机构、组织或个人。

**数据返还与删除：**本协议因任何原因而终止、合作期限届满，或对方发出书面通知后，一方应立即停止处理合作数据，并以对方合理要求的方式和格式将来源于该方的合作数据予以返还，包括合作数据的全部复制件；或者，经对方明确指示，删除其所掌握或控制的来源于该方的合作数据的部分或全部，除非适用法律强制规定或政府机构行政命令要求保留。如适用法律强制规定或政府机构行政命令要求保留合作数据，该方应在适用法律强制性规定或政府机构行政名利要求的保留期结束后按照本条约定尽快删除相关数据。

**其他：**双方另行书面约定的其他要求。

1. **安全审计**

自行审计：除非本协议另有约定，乙方应按照适用法律的规定及相关行业标准审计其自身遵守本协议约定义务的情况。上述安全审计应至少：

1. 涵盖该方在合作开始后一个日历年度内的数据处理活动；
2. 根据甲方合理要求启动审计；
3. 至少每年审计一次；
4. 按照法定或行业性标准进行；
5. 由乙方自行选择独立第三方审计机构进行，并由其自行承担相关费用；和
6. 生成一份审计报告。

在上述自行审计完成后三十（30）日内，应向甲方提供上述审计报告的副本，使甲方能够合理验证该方的履约情况。

甲方的审计：甲方按照法律法规、国家标准或企业内部标准可以乙方进行数据审计、个人信息安全影响评估、数据出境安全评估等合规或风险审计。甲方应事前通过书面形式通知乙方，乙方收到上述通知后，应当积极配合甲方或甲方指定的独立第三方机构进行相应的合规或风险审计，包括但不限于：允许甲方在合理范围内调阅或通过直接访问处理系统获取合作数据相关的活动记录；安排专人提供合理的协助与配合；提供适合的场地和设施，以便对方进行必要的现场审计。上述审计相关的费用由甲方承担。

双方均应采取一切必要且适当的措施以确保上述安全审计中发现的任何薄弱环节和问题得到及时且充分的解决。

本合同有效期与主合同一致。若主合同提前终止的，本合同亦终止。

1. **违约责任**

若乙方未按照本协议约定或法律法规、国家标准规定处理相关数据的，或乙方未能有效履行数据安全保护责任，触发安全事件的，甲方有权要求乙方立即停止数据处理行为，关闭或限制乙方系统权限，要求乙方采取有效补救措施控制或消除数据面临的安全风险，并有权选择解除合同，要求乙方立即删除从甲方获得的所有数据，给甲方及其关联公司造成损失（包括但不限于赔偿金、和解费用、名誉损失、律师费、诉讼费、行政罚款等）的，乙方应当全部赔偿。

1. **具体数据约定**

|  |  |
| --- | --- |
| 合作目的 | 甲乙双方按照约定的业务系统进行操作，实现【大件包裹物流信息】的互通，乙方获取甲方提供的以下数据，以便为商家/用户提供物流服务。 |
| 合作数据基本情况 | 1. **数据名称**   【订单信息（客户姓名、电话、地址），以及甲方在履行过程中实际提供的其他数据】   1. **数据字段**   【订单详情、订单路由】   1. **特殊数据类型（如有）**   【】   1. **数量**   【若干】   1. **数据来源**   【大家电调度系统、承运外网系统、大件预约中心系统、站点工作台系统、京象APP】   1. **数据提供周期：**   【在合作期限内不间断提供】 |
| 合作方式 | 【使用甲方业务操作系统】 |
| 合作期限 | 同双方签署的主协议 |
| 合作地域 | 【中国大陆】国家/地区 |
| 合作场景 | 【主协议合作场景】 |
| 技术与管理要求  （存储服务器、管理和技术措施等） | 1. 管理措施    1. 要求合作公司对该项目范围内员工使用的电脑终端采取安全保密措施，包含但不限于：禁止USB传输、禁止访问互联网等；    2. 系统账号的使用采用实名制，禁止共用账号，要求合作公司定期对项目范围内人员进行信息安全意识培训；    3. 如项目范围内人员发生变更，要求合作公司第一时间邮件通知京东该项目接口人，京东接口人及时申请回收账号权限；    4. 要求合作公司定期（至少每月1次）将项目范围内人员清单邮件给京东该项目接口人和安全组邮箱（wlanquan@jd.com），京东接口人进行人员清单与账号清单的盘点复核，如有不符督促合作公司及时整改。 2. 操作流程   乙方使用京东内部相关系统从事物流订单跟踪，运营数据查询跟进以及项目报表制作输出及其他对接京东运营侧的事宜。   1. 乙方数据保护负责人【　　　　　　　　　　】 |
| 其他（如有） | / |

*[以下无正文]*

（签署页）：

甲方盖章： 乙方盖章：

授权代表人： 授权代表人：

日期： 日期：