

贵阳农村商业银行股份有限公司关于 “超值购·生活馆”专享出行板块尊享游 专区引入合作商服务要求及退出机制

一、“尊享游”专区引入意向合作商服务要求

（一）合作要求

1. 意向合作商须指定 1-2 名对接人，全程负责提供商品中涉及到车队、酒店、餐厅、解说、景点、活动等资源的沟通协调、客户诉求回应及紧急问题处理。

2. 意向合作商须按照商品介绍、与客户签署的合同约定的内容和标准为客户提供服务，不可擅自变更服务内容。

3. 涉及提供导游服务的：

（1）意向合作商导游必须持有中华人民共和国导游员资格证书（服务时必须佩戴导游证上岗）并具有 1 年以上工作经验。

（2）意向合作商导游保证按计划提供服务。不得出现不利于游览体验或有损贵阳农村商业银行股份有限公司（以下简称“贵阳农商银行”）形象及利益的言行。

（3）意向合作商导游不得中途停止接待服务，不准私自让除贵阳农商银行确认客户之外的任何第三人参加相关活动。

（4）禁止安排购物店行程，禁止任何以购物为目的的强制性消费（客户主动要求增加的购物行程以及景点内自带的购物店除外，包括但不限于 DFS、免税店、非套餐内的景区游览）。

4. 涉及提供用餐服务的:

(1) 餐标: 意向合作商提供的餐标须符合商品的设计标准。

(2) 意向合作商须确保餐厅用餐环境及餐饮品质, 并严格按照确认餐标执行。

(3) 若需更改餐标, 由贵阳农商银行通知意向合作商后, 意向合作商按贵阳农商银行意见进行调整, 意向合作商不得擅自更改。

(4) 意向合作商须确保餐厅持证、规范经营, 且从业人员持健康证。

5. 涉及提供住房服务的:

(1) 意向合作商原则上安排客户入住商品明确的酒店。

(2) 遇旅游旺季或特殊情况, 商品所列酒店不能满足住宿需求时, 意向合作商应向贵阳农商银行报备同级标准或升级标准的酒店作为备选酒店, 经贵阳农商银行同意后方可安排客户入住。

(3) 意向合作商应就所安排的酒店、位置环境、星级标准的情况及早餐标准等与贵阳农商银行如实沟通和确认。

(4) 若需更改住宿, 由贵阳农商银行通知意向合作商后, 意向合作商按贵阳农商银行意见进行调整, 意向合作商不得擅自更改。

(5) 意向合作商须确保酒店持证、规范经营。

6. 涉及提供车辆服务的:

(1) 车辆应手续齐全, 在保险有效期内且符合运营车

使用安全标准，车内保持干净卫生，司机按要求安全规范驾驶完成接送。

（2）意向合作商须按贵阳农商银行提供的人数安排相应的车辆，如车辆出现机械故障 1 小时之内无法修缮，意向合作商应及时更换车辆，保证团队正常运行。

（3）意向合作商应保证司机应具有相应资质驾照，经验丰富、技术精湛。不得出现不利于游览体验或有损贵阳农商银行形象及利益的言行。

7. 涉及保险服务的：

（1）意向合作商须投保足额旅行社责任险。

（2）意向合作商为出行客户购买旅游意外险，并向贵阳农商银行书面递交投保确认名单。如出现意外情况，意向合作商作为投保人履行出险协助义务，协助报案、收集理赔材料，完成赔付。

8. 售后服务要求：

（1）意向合作商须提供高效投诉响应与合理补偿赔付标准，建立限时处理机制：“2 小时响应，7×24 小时服务、48 小时解决”的时效规则。阶梯补偿：按事项等级制定标准化赔付（如行程缩水：退差价，强制购物：全额退款+违约金；详细赔付标准另行在合同中约定）

（2）意向合作商须指定专人负责处理投诉，严禁推诿责任；负有即时受理义务，应在接到贵阳农商银行客户投诉后快速响应，最长不超过 2 小时；积极协调处理提供服务过程中的产生的纠纷，采取适当措施防止损失扩大。

（3）服务响应时间：意向合作商须保证在接到通知后及时提供服务，意向合作商应承诺提供 7×24 小时服务；如意向合作商发生对贵阳农商银行及其客户要求响应不及时或不响应要求的，将按照双方合同约定，按次进行扣罚违约金；累计超过一定次数的贵阳农商银行有权解除合同。

9. 意向合作商须依照《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规对客户个人信息保密。

（二）商品定价要求

1. 意向合作商按照商品各品类分别给予下浮率报价，本项目的下浮率是合作期内意向合作商承诺的固定优惠率。贵州省内/外的跟团游、旅居等根据 OTA（携程、飞猪，抖音）的价格作为市场价。

2. 在合作期内上架的商品，根据贵阳农商银行定价评审小组（评审小组由贵阳农商银行总行零售业务部（含金融旅居专班）、计划财务部、内控合规及法律事务部、总务部、风险部、金融科技部及办公室组成）审议通过平台价（无抵扣券、有抵扣券）、合作价后方可上架销售。

3. 已上架商品的合作价需根据市场价进行实时调整。如已上架商品的合作价高于贵阳农商银行询价折算价格（按照下浮率确定的价格）时，下架商品，待意向合作商调整价格符合要求后，方可上架。

4. 意向合作商应开展比价工作，并提供比价佐证，包括链接、截图等，贵阳农商银行开展核查工作。OTA（携程、飞猪，抖音）上寻找对标产品做价格对比，需要关注产品细

节，包括景点数量，是否含景区门票，用车车型，正餐数量及餐标，酒店标准等。要素一致或标准相同的，可认定为存在对标产品。具体比价标准如下：

①如 OTA（携程、飞猪，抖音）存在 2 款及以上同类商品（不包含生活馆意向合作商）可提供对标服务的报价，取所有报价平均值作为市场价。

②如 OTA（携程、飞猪，抖音）仅存在 1 款同类商品（不包含生活馆意向合作商）可提供对标服务的报价，取该款产品报价作为市场价。

③如 OTA（携程、飞猪，抖音）都无法找到对标商品确认市场价时，报贵阳农商银行定价评审小组审议通过后方可上架销售。

5. 平台价如存在抵扣券的（在平台价与合作价之间），意向合作商须对平台价（有抵扣券）价格提出建议，报贵阳农商银行定价评审小组审议通过后方可上架销售。

（三）商品销售系统维护要求

1. 内容维护：根据经营分析对商品展示内容进行变更，包括首页推荐位内容及爆款商品的更迭，并制定相应方案，报贵阳农商银行同意后上架。

2. 商品及页面维护：含商品信息发布，信息维护；依据活动节奏，安排商品促销、商品价格调整、商品首页展示等。

3. 意向合作商需负责贵阳农商银行要求日常运营工作（包括但不限于：商品的页面优化、商品信息的发布及商品上下架，商品库存辅助管理及售后服务等）。

4. 意向合作商具有较高服务水准，可提供售前、售中、售后的全流程运营服务。

（四）其他要求

1. 意向合作商需要具备旅游商品及服务的设计能力，包括但不限于设计主题游、专场活动等。

2. 意向合作商应保证其提供的商品及服务不涉及专利和知识产权侵权等问题：本项目所涉及到的专利和专有技术的来源和使用均合法，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由意向合作商承担一切责任；如因此给贵阳农商银行造成损失的，意向合作商负责全额赔偿。如果有任何因贵阳农商银行平台使用意向合作商提供的商品及服务而提起的侵权指控，意向合作商须依法承担由此而引起的全部责任和费用，并向贵阳农商银行支付违约金。

注：其他未尽事宜由双方在合同中详细约定。

二、“尊享游”专区引入意向合作商退出机制

“尊享游”专区引入意向合作商退出机制主要有以下四种情况：

（一）意向合作商主动退出或协议到期退出

1. 意向合作商可向贵阳农商银行提交退出平台申请，贵阳农商银行根据意向合作商提交的退出平台申请表进入后台审核意向合作商是否有正常交易中的订单，如没有未完成订单，可由贵阳农商银行在平台将意向合作店铺关闭，同时提请贵阳农商银行总行定价评审小组审核，报行办会审议。

未支付款项待客户订单确认后再代付到意向合作商账户内。

2. 协议期限届满，合作到期退出。

（二）意向合作商违反合同约定被警告、处罚直至退出

1. 当意向合作商出现以下情形之一时，将被书面警告：

（1）未按合同约定时间向贵阳农商银行客户提供商品及服务的，但未给贵阳农商银行造成不良影响或者未引起较大客户投诉事件的；

（2）意向合作商在平台发布商品的价格，违反法律法规以及其与贵阳农商银行签订合同中关于价格的相关规定/约定，包括但不限于：相同商品价格高于其他平台价、高于实际定价或虚高原价后再打折促销等情形；

（3）意向合作商在设置商品的活动过程中，以任何虚假优惠方式来获取销量、评分、评论等违法违规的行为；

（4）考核评价结果不符合贵阳农商银行要求的其他情况。

上述情形由贵阳农商银行向意向合作商发送预警函，且要求意向合作商在规定时间内进行整改。

2. 当意向合作商出现以下情形之一时，将被暂停平台服务、延期代付货款处罚：

（1）未按合同约定时间向贵阳农商银行客户提供商品及服务的，给贵阳农商银行造成不良影响或者引起较大客户投诉事件的；

（2）未及时处理客户退换货要求并与客户产生直接争执造成客户情绪不满引起客户投诉事件的；

(3) 意向合作商通过虚构或隐瞒交易事实、干扰或妨害交易正常秩序等不正当方式获取虚假的商品销量及评分、交易金额等不当利益的行为，或者恶意损害其他意向合作商或任何第三方合法权益的行为；

(4) 考核评价结果不符合贵阳农商银行要求的其他情况。

上述情形由贵阳农商银行向意向合作商发送预警函，要求意向合作商在规定时间内进行整改，且暂时关闭店铺，延期代付货款。待意向合作商整改完毕后由定价评审小组进行审核，审核通过后方可开通店铺并代付未支付的货款。

3. 当意向合作商出现以下情形之一时，贵阳农商银行将终止合同，如给贵阳农商银行造成实际损失的，应追究其相关责任：

(1) 未按合同约定时间向贵阳农商银行客户提供商品及服务的，给贵阳农商银行造成重大影响的，或者引起重大客户投诉事件被媒体曝光造成重大影响的；

(2) 意向合作商通过虚构或隐瞒交易事实、干扰或妨碍交易正常秩序等不正当方式套取平台补贴、获取虚假的商品销量及评分、交易金额等不当利益的行为，或者恶意损害其他意向合作商或任何第三方合法权益的行为；

(3) 公司、法定代表人或主要管理人员被执法部门调查发现违规、违法现象，调查结果属实的；

(4) 其他违法、违规、违约行为，给贵阳农商银行造成重大损失的；

(5) 意向合作商及其相关人员试图将平台用户转移到其他平台，或引导用户进行线下交易的行为。

上述情形由贵阳农商银行将意向合作商违规情形提请定价评审小组审核，同时暂时关闭店铺，审核无误后报行办会审议，审议通过后即终止与意向合作商的合作。

(三) 运行中检查不合格退出

1. 贵阳农商银行将不定期对意向合作商上架商品进行比价，如发现某款上架商品的价格高于市场价测算的合作价，贵阳农商银行将下发整改通知书要求意向合作商按约定的最终合作价格规则重新上架该商品，并在下次代付货款时据实扣除该商品上架价格高于测算合作价的金额。如多次出现该情况的，提请定价评审小组审核，报行办会审议后对意向合作商进行清退。

2. 当意向合作商出现投诉率过高、商品质量出现问题等情况时，贵阳农商银行要求意向合作商立即整改，且可根据合同约定进行相应的处罚，如整改后仍不合规，达不到考核评价要求的，提请定价评审小组审核，报行办会审议后对意向合作商进行清退。

3. 意向合作商须服从贵阳农商银行制定的生活馆“专享出行”板块“尊享游”专区引入意向合作商考核评价制度要求，包含但不限于基础运营管理能力（活动运营、系统升级建设、商品管理）、风险控制能力（价格控制、质量水平、服务能力、售后响应）及重大事件，对于未履行职责或履行不到位的将进行相应警告、处罚直至取消运营服务资格。

4. 贵阳农商银行认定的其他不合格行为。

（四）出现下列情形之一时，贵阳农商银行可单方面提前终止本合同。

1. 因不可抗力原因导致本项目无法继续运作。

2. 因法律法规变化或国家金融政策调整、紧急措施出台影响本项目继续正常运作。

3. 法律法规规定或监管部门认定的其他情形。

注：为确保本项目的业务连续性，同时不影响客户权益的使用，当某一意向合作商因违反相关规定，贵阳农商银行已确定清退时，可委托贵州阳光产权交易所有限公司按照本项目相关标准重新对外公开发布招商公告，补足所缺商户。