

# 合作商市场管理规范

---

厦门纳网科技股份有限公司（以下简称：我司）为保障健康的品牌形象及有序的市场环境，为加强对我司服务产品的销售合作商（以下简称：合作伙伴）的统一管理，规范各合作伙伴行为，为更好地向合作伙伴提供服务与支持，保障合作伙伴的利益，制定本管理规范条例，各级合作伙伴应当认真贯彻、严格遵守。若有疑问，请于本规范发布之日起3日内书面向我司提出异议，另行协商，否则视为同意本规范的约定。我司有权根据市场情况修订《合作商市场管理规范》，修订后的《合作商市场管理规范》以 <https://na.wang> 平台发布内容为准。

## 第一条 适用范围

本条例适用于互联网基础服务、公信导航、购物域名、企信易、易备安等的销售合作伙伴。以下统称为我司服务产品。

## 第二条 合作商资格的取得

合作商应具备下列条件：

2.1 为中华人民共和国境内的依法设立、有效存续的经营性企业法人，依法独立享有民事权利和承担民事义务，独立承担法律责任，能提供营业执照、法定代表人证件等相关证件。经审查合格并签订《渠道合作商合作协议》后，方可成为我司服务产品合规合作伙伴。

2.2 具备良好的经营规模、办公条件、设备及人员，有固定的营业场所，良好的商业信誉。

2.3 愿意专心经营我司服务产品，并对产品、对市场充满信心。

2.4 能够诚实经营并接受我司的经营指导，定期汇报产品销售情况，保证与我司战略决策的一致性。

2.5 组建专职的我司服务产品的市场销售团队，有潜力在短期内拓展我司服务产品市场。

## 第三条 合作资格的终止

出现以下情形时，合作资格终止：

3.1 合作伙伴主动申请终止合作资格。

3.2 合作伙伴不符合本条例列明的合作伙伴的条件要求。

3.3 合作伙伴在合作期间违反法律法规或违反《互联网基础服务合作协议》；

3.4 合作伙伴实施严重损害我司利益的行为的，包括但不限于损害我司品牌形象、服务口碑或直接的经济损失。

3.5 未经我司同意，合作伙伴擅自将与我司合作内容及产品告知或全部转授权至第三方的。

3.6 其他我司认为应当终止合作资格的情形包括但不限于违反行业规则、用不正当手段欺骗客户、被管理机构或执法单位列入黑名单或明确要求不得从业等情况。

#### **第四条 市场定价及合作折扣**

4.1 我司服务产品为全国统一报价，由我司制定，若有价格调整，我司会通过合作伙伴提供的电子邮件、电话或服务商账号的管理系统内发送站内信等方式向合作伙伴发送通知我司渠道负责人将分别通知各级合作伙伴，任何合作伙伴需严格遵守我司定价规则，不得高于或低于我司规定的全国统一价进行销售；

4.2 我司服务产品的渠道折扣价格依据合作伙伴等级及市场情势由我司进行设置；

4.3 我司基于市场促销阶段设置并执行的特殊价格及奖励政策，仅限于促销政策时段内有效。促销期限届满，即恢复产品正常公开报价及渠道合作价格。

#### **第五条 合作伙伴的权利及义务**

5.1 不同等级合作伙伴享有不同的权利，承担不同的义务，具体权利义务以与我司实际签订的相关协议为准。

5.2 定期及时将市场拓展、客户交流等信息向我司进行反馈，并配合我司做好市场调查、广告宣传等工作。

5.3 为解决客户所面临的审核、使用等问题，我司会对服务产品的终端客户进行回访，合作伙伴应理解并配合我司了解具体情况。

#### **第六条 市场冲突处理机制**

6.1 合作伙伴可在全国开展业务，在销售过程中发生撞单情形时，由我司客服人员进行客户回访，按照“客户意愿”的原则处理，避免恶性竞争。

6.2 在客户意愿不明确时，由先通过我司审核的合作伙伴与该客户实施后续市场活动。

6.3 在出现合作伙伴与终端客户意愿不一致的问题，由我司先与终端客户及合作伙伴进行沟通协商，如协商未果的情况下，以终端客户意愿为主，合作伙伴应配合我司完成终端客户的申请及后续服务，避免造成服务问题的升级；

#### **第七条 违规处理**

##### **7.1 一类违规**

合作伙伴出现下列情形，计入一类违规，视为合作伙伴构成实质违约，我司有权单方终止合作，且无须承担任何责任。自我司发出通知时起，终止合作伙伴的合作权及其他相关权利，合作伙伴不得再以任何方式从事我司服务产品的推广、销售活动：

7.1.1 违反法律法规的；

7.1.2 违反我司服务产品《用户服务协议》或《互联网基础服务合作协议》等相关协议的；

7.1.3 损害我司及我司服务产品品牌和形象，直接或间接仿冒我司服务产品的（包括但不限于伪造、仿冒、抄袭官网网站或以任何形式使人产生误解）；

7.1.4 未经我司同意，合作伙伴擅自将合作权部分或全部转授权至第三方的。

7.1.5 其他损害市场竞争秩序、损害社会公共利益或第三方权益、损害我司权益的情形。

## **7.2 二类违规**

合作伙伴出现下列情形，计入二类违规。第一次违规，合作伙伴应支付违约金人民币 5000 元；累计二次违规，服务商应支付违约金人民币 10000 元；累计三次违规，我司有权单方终止合作且不返还或支付任何费用（包括但不限于未予结算的预付款及未支付的返点等），双方合作协议自我司发出通知时起解除，合作伙伴自我司发出通知时起丧失合作权及相关权利。

### **7.2.1 造假或引导、协助客户造假，冒用名义销售的：**

- 1) 编造虚假客户信息的；
- 2) 提供虚假的备案信息或伪造资质的；
- 3) 冒用国家机关或构信网（公信.中国）及我司服务产品等其他未授权名义进行销售的；
- 4) 实施其他符合“7.2.1”规定但不限于以上列出的行为的。

### **7.2.2 违规收费、恶意竞争、不当宣传，扰乱市场、损害品牌形象的：**

1) 以我司服务产品名义向客户收取任何非我司服务产品业务中规定的费用的（如有与我司业务无关的附加费用，需提前向客户说明并经客户同意后方可收取，若出现争议，须能够提供合同、发票等有效证据）；

2) 以强调低价、折扣等不良方式拓展市场、招揽客户，扰乱正常的市场秩序，损害我司品牌形象的；

3) 超出我司官方宣传资料范围，夸大产品内容或保证服务效果的；

4) 以虚假承诺或诋毁等非正当手段争抢已在官网或其他服务商处开户的客户，诱导已经注册的客户重新注册的；

5) 在未与客户签订有效合同的情况下, 通过抢先注册的方式, 恶意利用客户保护政策, 影响市场正常销售的;

6) 实施其他符合“7.2.2”规定但不限于以上列出的行为的。

**7.2.3 在推广过程中由于服务态度、过度承诺、极端销售、工作疏忽等引起客户投诉, 或给我司或客户造成重大影响的(重大影响指服务商行为后果给我司或客户造成实际经济损失, 或对我司的公众形象带来负面影响等):**

1) 恶意骚扰客户, 造成客户不满的;

2) 辱骂、恐吓客户的;

3) 含糊其辞, 对客户的询问不予说明, 引起客户误解的;

4) 实施其他符合“7.2.3”规定但不限于以上列出的行为的。

**7.2.4 通过或试图通过欺诈手段, 或违反、规避我司各项行为准则或管理制度, 给我司内部管理、声誉或利益造成严重损害的行为的:**

1) 假冒客户致电, 虚假撤销投诉的;

2) 客户投诉后, 虚构事实, 隐瞒实情, 阻碍我司正常核查的;

3) 恶意举报, 如提供虚假、夸大的举报行为的;

4) 实施其他符合“7.2.4”规定但不限于以上列出的行为的。

## **第八条 责任认定及申诉**

8.1 合作伙伴存在疑似违规行为后, 我司将通知合作伙伴。合作伙伴应在收到通知之日起三个工作日内提交邮件或其他书面方式申诉, 如认为违规行为不成立, 应提供相应证据。未能及时提交申诉申请及证据, 或虽提出异议但未提供充足证据, 则认定为合作伙伴承认存在通知认定的违规行为并接受我司处罚决定。

8.2 我司会通过合作伙伴提供的电子邮件、电话或服务商账号的管理系统内发送站内信等方式向合作伙伴发送通知。由于合作伙伴未及时查看通知内容, 或由于合作伙伴提供的电子邮箱、手机号码等信息错误导致未收到通知的, 一切后果及责任由合作伙伴自行承担。

8.3 如经认定合作伙伴须向我司支付违约金的, 我司有权直接在合作伙伴未予结算的预付款或未支付的返点中扣除。如未予结算的预付款及未支付的返点不足以扣除违约金时, 合作伙伴应按照我司要求在指定期限内补足。

8.4 如合作伙伴要求核查其他合作伙伴(被核查方)违规行为, 需提交书面申请, 并对申请主张提供证据, 合作伙伴应当保证提出的请求及证据真实、有效、合法。否则, 合作伙伴对因此导致的任何纠纷及后果独立承担责任并赔偿一切损失(包括但不限于我司因合作伙

伴的主张错误处罚被核查方，导致被核查方遭受的全部损失及我司因此产生的损失等)。同时，我司也有权采取多种形式进行核实及调查取证，但我司的核实不影响合作伙伴的责任。

8.5 对违规行为的取证包括但不限于以下方式：电脑截图、系统数据处理记录、文档原件、合同原件或传真、发票（收据）原件或传真、电话录音、网站内容截图、 e-mail 记录等电子数据。若合作伙伴与我司核查的证据存在争议，以我司采集的证据为准。

8.6 合作伙伴主动申请终止合作资格的，需由合作伙伴提交邮件申请，我司将在 7 个工作日内审批回复，6 个月内完成相关退款，退款金额是指合作伙伴账户内还未消费的预存款及相关保证金。