

贵阳农村商业银行股份有限公司“超值购·生活馆”平台优选生鲜板块项下“优鲜生活”专区引入运营合作商服务要求及退出机制

一、“优鲜生活”专区意向合作商服务要求

（一）商品质量要求

1. 普通商品专区

（1）生鲜类商品（水果蔬菜、肉禽鱼蛋及海鲜水产）：蔬菜须提供农残抽样检测报告；猪肉及牛肉须提供贵阳市内屠宰出厂单和贵阳市本地检疫部门出具加盖国家或地方政府监督所检疫章的动物检疫证明；家禽类须提供贵阳市本地检疫部门出具加盖国家或地方政府监督所检疫章的动物检疫证明。生鲜类商品质量须符合国家标准、行业标准；无国家标准、行业标准的，可执行地方标准、经备案的企业标准。生鲜类商品须按季度提供第三方《质量检测报告》。

（2）粮油调味、乳品烘焙（不含低温奶）、熟食冻品、休闲零食、水饮冲调及纸品家清品类商品须符合国家标准、行业标准；无国家标准、行业标准的，可执行地方标准、经备案的企业标准。须按月提供对应批次《合格证书》。

2. 绿色有机及溯源食品专区

（1）蔬菜水果类商品：具备《绿色食品标志》或《有机食品标志》或《有机产品认证证书》。

(2) 水产类商品：具备《无公害产品证书》或《产地认定证书》或《有机产品认证证书》，须提供《检测报告》，《检测报告》中注明相关检测指标符合农业部相关公告。

(3) 鸡蛋及家禽类：须提供《检测报告》，鸡蛋类在《检测报告》中注明相关检测指标符合农业部相关公告。

(4) 牛肉及猪肉类：具备追溯码、《肉品品质检验合格证》、《动物检疫合格证》。

注：其他未尽事宜由双方在合同中详细约定。

(二) 商品合作价定义

“合作价”指为**基准定价 × (1-下浮率)**，贵阳农村商业银行股份有限公司根据合作价代付至意向合作商指定账户。(意向合作商以市场价为基础定价，采用下浮率报价，下浮率最少下浮 10% (含))，(根据《贵阳农村商业银行股份有限公司“超值购·生活馆”管理规定 (修订)》执行)

(三) 商品平台价定义

平台定价：平台价为市场价的 9.5 折；非平台价为商品市场原价。(根据《贵阳农村商业银行股份有限公司客户综合权益管理规定 (修订)》执行)

(四) 相关要求

1. 意向合作商在“生活馆”中上架商品的价格为市场价 (即基准定价)。

客户在支付结算时，根据客户在贵阳农村商业银行股份

有限公司的不同分类，分别按照以下方式享受优惠折扣：

生活馆会员客户：生活馆会员客户指使用贵阳农村商业银行股份有限公司“超超豆”支付或使用贵阳农村商业银行股份有限公司银行卡支付类客户。会员客户根据意向合作商市场统一定价，在贵阳农村商业银行股份有限公司“生活馆”平台上统一享受 9.5 折优惠，即平台价。

非会员客户：客户使用其他银行卡支付或第三方平台支付，不享受优惠政策，按照市场价购买，即基准定价。

2. 意向合作商在“生活馆”中商品的合作价为包干价，包含但不限于：基础配送服务、商品运营、售后服务、商品采购、商品货物价值、技术支持等费用。

3. 意向合作商按照各品类分别给予合作价，按照下浮率报价，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。水果蔬菜、肉禽鱼蛋、海鲜水产和绿色食品，根据贵阳市内中大型规模的超市（如沃尔玛、永辉、星力、北京华联、合力）的平均价格（去掉一个最高价格和最低价格之后的平均价格）作为基准定价；粮油调味、乳品烘焙（不含低温奶）、熟食冻品、休闲零食、水饮冲调和纸品家清根据京东自营、天猫电商旗舰店报价中两者平均价格作为基准定价。意向合作商所有品类合作价下浮率报价最少下浮 10%（含）。
$$\text{基准定价} \times (1 - \text{下浮率}) = \text{合作价}。$$

4. 在合作期内如有新品类的商品，双方协商之后，根据

贵阳农村商业银行股份有限公司定价评审小组审核通过后方可上架销售。

5. 若上架商品询价时只能在其中一个平台找到对标物品的，就以该平台的价格作为基准定价，如所有平台都无法找到对标物品进行询价时，双方协商之后，根据贵阳农村商业银行股份有限公司定价评审小组审核通过后方可上架销售。

6. 基准定价根据实际情况进行变动，合作价每月根据上述商超平台的基准定价进行实时调整，若高于贵阳农村商业银行股份有限公司不定期询价折算价格（按照下浮率确定的价格）时，商品自动下架，待符合要求后，方可上架。

7. 意向合作商应设立商品比价系统，定期开展比价工作，具体如下：

（1）对于水果蔬菜、肉禽鱼蛋、海鲜水产和绿色食品品类商品至少每月安排专人在贵阳市内中大型规模的超市（如沃尔玛、永辉、星力、北京华联、合力）对已上架商品或新上架商品进行价格比对，并将比价信息发送给贵阳农村商业银行股份有限公司备案，如发现贵阳市内中大型规模的超市（如沃尔玛、永辉、星力、北京华联、合力）平台对已上架商品进行价格调整的，意向合作商应及时告知贵阳农村商业银行股份有限公司，且提供相应佐证材料，贵阳农村商业银行股份有限公司将核实贵阳市内中大型规模的超市（如

沃尔玛、永辉、星力、北京华联、合力）的价格，且以重新计算的平均价格（去掉一个最高价格和最低价格后的平均价格）作为基准价格，若重新上架商品只能贵阳市内中大型规模的超市（如沃尔玛、永辉、星力、北京华联、合力）其中一个平台找到对标物进行询价时，就以该平台的价格作为基准价格，如所有平台都无法找到对标物进行询价时，双方协商之后，根据定价评审小组审核通过后方可上架销售。

（2）粮油调味、乳品烘焙（不含低温奶）、熟食冻品、休闲零食、水饮冲调及纸品家清品类商品至少每月安排专人在京东自营、天猫电商旗舰店平台上对已上架商品或新上架商品进行价格比对，并将比价信息发送给贵阳农村商业银行股份有限公司备案，如发现京东自营、天猫电商旗舰店平台对已上架商品进行价格调整的，意向合作商应及时告知贵阳农村商业银行股份有限公司，且提供相应佐证材料，贵阳农村商业银行股份有限公司将核实京东自营、天猫电商旗舰店的价格，且重新计算两者平均价格作为基准价格，若重新上架商品只能在京东自营、天猫电商旗舰店其中一个平台找到对标物进行询价时，就以该平台的价格作为基准价格，如两个平台都无法找到对标物进行询价时，双方协商之后，根据定价评审小组审核通过后方可上架销售。

8. 其他说明

（1）上述商品合作报价均不包含京东自营、天猫电商

旗舰店及贵阳市内中大型规模的超市开展相关活动的促销价格及临近商品的价格。

(2) 药品、保健药品、医疗器械品、美妆护肤、家纺服饰、宠物用品、家居家电、电子产品、酒类及其他法律法规不得销售的商品不在商品范围内。

注：其他未尽事宜由双方在合同中详细约定。

(五) 服务配送要求

1. 意向合作商须提供上门配送服务，根据订单配送至客户指定地点，除客户要求外，不能配送至第三方菜鸟驿站及寄存机构等；不能引导客户不送至客户指定地点。

2. 意向合作商根据用户订单实际送达时间须求完成配送。(最长不超过 30 个小时) 配送时段：T+1 日 8: 00-12: 00; 15: 00-18: 00。

3. 配送区域须包含贵阳十一大区域为（贵安新区、南明区、云岩区、观山湖区、花溪区、乌当区、白云区、清镇市、修文县、息烽县、开阳县内）。

4. 配送商品重量：2000KG（含）内均须上门配送。

5. 商品订单超出免额配送范围后，根据配送距离及商品总重量进行收费，邮费收取标准见下表：

注：

(1) a 表示配送距离，b 表示商品总重量，c 表示下单金额；

(2) 邮费收取标准= $a+b+c$ 。

距离	费用(元)	重量	费用	下单金	费用
$3\text{km}<a\leq 5\text{km}$	5	$20\text{kg}<b\leq 50\text{kg}$	10	$c<30\text{元}$	8
$5\text{km}<a\leq 10\text{km}$	15	$50\text{kg}<b\leq 100\text{kg}$	30	$c\geq 30\text{元}$	0
$a>10\text{km}$	35	$100\text{kg}<b\leq 200\text{kg}$	40		
		$200\text{kg}<b\leq 1000\text{kg}$	60		
		$b>1000\text{kg}$	100		

注：其他未尽事宜由双方在合同中详细约定。

(六) 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，报贵阳农村商业银行股份有限公司同意后上架。

2. 商品及页面维护：含商品信息发布，卡密及卡号的导入，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. 意向合作商须负责贵阳农村商业银行股份有限公司指定的日常运营工作（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。

5. 意向合作商须具备技术服务能力及相应公司资质，提供与银行技术系统对接，支持营销活动的技术系统二次开发等，提供公司技术相关资质，及技术类服务案例。

注：其他未尽事宜由双方在合同中详细约定。

（七）售后服务要求

1. 货物验收标准:

（1）货物有包装的，货物的包装必须完整、未开封，客户有权拒收包装不整齐、已拆封的商品。

（2）意向合作商提供的商品质量基本标准要求符合国家相关行业标准。从加工、包装、运输、贮存到销售全部符合国家规定标准。贵阳农村商业银行股份有限公司可根据实际情况对商品进行品质抽检，对质量未达到国家标准的商品贵阳农村商业银行股份有限公司客户有权拒绝接受。

（3）意向合作商所提供货物必须符合国家有关制作标准和工艺流程、必须满足招商单位提出的相关要求；各项技术标准应当符合国家（强制性）标准，国家没有相应标准和规范的，可使用行业标准和规定。

（4）意向合作商应提供完备的资料、装箱单和合格证等，验收合格条件如下：

①货物数量与贵阳农村商业银行股份有限公司客户须求一致，性能指标达到规定的标准。

②货物技术资料、装箱单等资料齐全。

③在规定时间内交货和验收。

④意向合作商提供的货物未达到招商文件规定要求，且对贵阳农村商业银行股份有限公司造成损失的，由意向合作商承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

⑤意向合作商应保证所提供的所有货品必须是正品且全新的未经拆封的原厂包装，不得以任何原因和借口，提供假冒伪劣产品。

2. 意向合作商应按照《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他法律法规的要求提供“三包”等售后服务。

3. 退换货服务：

（1）生鲜类：意向合作商须提供生鲜类商品上 24 小时内无理由退换货服务，且提供上门退换货服务；

（2）非生鲜类：意向合作商提供非生鲜类商品 10 个工作日（含）内无理由退换货服务，且提供上门退换货服务。

退换货服务其他具体细则在合同中进行相应约定。

4. 电话咨询：意向合作商应当为贵阳农村商业银行股份有限公司提供技术援助电话，解答贵阳农村商业银行股份有限公司客户在使用中遇到的问题，及时为贵阳农村商业银行股份有限公司客户提出解决问题的建议。

5. 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，服务响应时间为 2 小时，意向合作商应承诺提供 7x24 小时服务。

6. 贵阳农村商业银行股份有限公司客户发现商品出现损坏（包括表面损坏），或出现破损、变质、串味、受潮等导致货物性质改变的，意向合作商必须无条件退货或更换商

品，且在 3 个工作日内调换、补齐或赔偿。

7. 如果贵阳农村商业银行股份有限公司客户确认须要进行货物质量检验的，贵阳农村商业银行股份有限公司应客户申请以书面形式将质量检验的具体要求通知意向合作商，质量检验在意向合作商和贵阳农村商业银行股份有限公司双方约定的有权质检部门进行。如通过检验证明货物存在问题，相关检验费用由意向合作商承担；若通过检验货物不存在问题，相关检验费用由贵阳农村商业银行股份有限公司和意向合作商协商解决。如经检验确定为假货或不符合质量要求的，意向合作商除按相关法律法规承担赔偿责任等责任外，贵阳农村商业银行股份有限公司有权取消意向合作商运营资格、追索相关损失等。

8. 如遇贵阳农村商业银行股份有限公司客户提交退款申请时，意向合作商应积极妥善处理用户诉求，超过 72 小时未处理的，贵阳农村商业银行股份有限公司系统自动判定为同意退款。

9. 如意向合作商发生对贵阳农村商业银行股份有限公司或贵阳农村商业银行股份有限公司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；累计超过一定次数的贵阳农村商业银行股份有限公司有权解除合同。

10. 意向合作商必须按时按量按质地将货物上架商城，

销售货物收货清单作为贵阳农村商业银行股份有限公司代付货款的依据之一。意向合作商如未按照最终合作价格提供商品上架的，应立即按照合同约定进行整改，且贵阳农村商业银行股份有限公司根据合同约定可对意向合作商进行相应处罚，如出现多次以上未按照最终合作价格提供商品上架的，则取消意向合作商的运营资格。

注：其他未尽事宜由双方在合同中详细约定。

（八）其他要求

1. 意向合作商在合作期内，不得将供货的实际数量及供货地点泄露给其他单位或者个人，意向合作商必须指派相对固定的人员完成货物配送服务，并将配送人员的详细资料报贵阳农村商业银行股份有限公司备案，货物配送人员必须遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。如须要更换配送人员，必须事先通知贵阳农村商业银行股份有限公司并将其个人资料送贵阳农村商业银行股份有限公司审批，审批合格方能更换。

2. 意向合作商在合作期内，不得以任何形式向贵阳农村商业银行股份有限公司客户宣传推广销售与“生活馆”平台无关的任何事宜，若意向合作商须做“生活馆”相关宣传推广，必须事先通知贵阳农村商业银行股份有限公司并将具体执行方案送贵阳农村商业银行股份有限公司审批，审批合格方能更换。

3. 意向合作商应保证其产品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；如因此给贵阳农村商业银行股份有限公司造成损失的，意向合作商负责全额赔偿。如果有任何因贵阳农村商业银行股份有限公司平台使用意向合作商提供的商品而提起的侵权指控，意向合作商须依法承担由此而引起的全部责任和费用，并向贵阳农村商业银行股份有限公司支付违约金。

4. 意向合作商须提供本地化服务，外省企业须在贵州设立办事处或服务点，并在贵阳市内有仓库及配送设备条件。

注：其他未尽事宜由双方在合同中详细约定。

二、“优鲜生活”专区意向合作商退出机制

“优鲜生活”专区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村商业银行股份有限公司零售业务部提交退出平台申请，零售业务部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，可由零售业务部在平台将意向合作商店铺关闭，同时提请贵阳农村商业银行股份有限公司定价评审小组审核，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，贵阳农村商业银行股份有限公司定价评审小组须对意向合作商进行全面评估，对内部管理不善或存在较大风险隐患的，报行办会审议不再续签合作协议。

（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村商业银行股份有限公司客户配送商品或提供服务等，但未给贵阳农村商业银行股份有限公司造成不良影响或者未引起较大客户有效投诉事件的；

（2）意向合作商在平台发布商品的服务价格，违反法律法规以及其与贵阳农村商业银行股份有限公司签订合同中关于服务价格的相关规定/约定，包括但不限于：相同商品价格高于其他平台定价、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活动过程中，以任何虚假优惠活动方式来获取商品销量、商品评分、商品评论等违法违规的行为；

（4）考核评价结果不符合贵阳农村商业银行股份有限公司要求的其他情况。

上述情形由零售业务部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村商业银行股份有限公司客户配送商品或提供服务等，给贵阳农村商业银行股份有限公司造成不良影响或者引起较大客户有效投诉事件的；

（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有效投诉事件的；

（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村商业银行股份有限公司要求的其他情况。

上述情形由零售业务部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，贵阳农村商业银行股份有限公司将终止合同，如给贵阳农村商业银行股份有限公司造成实际损失的，应追究其相关责任：

（1）未按合同约定时间向贵阳农村商业银行股份有限公司客户配送商品或提供服务等，给贵阳农村商业银行股份

有限公司造成重大影响的，或者引起重大客户有效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，给贵阳农村商业银行股份有限公司造成重大损失的；

（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。

上述情形由零售业务部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。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。

（三）运行中检查或年度考评不合格退出

1. 贵阳农村商业银行股份有限公司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服务价格高于基准定价测算的最终合作价格，贵阳农村商业银行股份有限公司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改商品，并在下次代付货款时据实扣除该

商品上架价格高于最终合作价格的金额。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. 当意向合作商出现有效投诉率过高、商品质量出现问题等情况时，贵阳农村商业银行股份有限公司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村商业银行股份有限公司相关要求，包括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. 由贵阳农村商业银行股份有限公司定价评审小组按年度对意向合作商进行考评，如月度内连续三次出现客户有效投诉行为，定价评审小组将意向合作商先在系统中关闭后，发出警告通知书及电话通知意向合作商负责人进行整改，若年累计十次出现客户有效投诉行为，定价评审小组根据情节严重性采取延期结算、下架商品、追索损失等措施，正在进行的交易全部冻结办理退款处理。

5. 贵阳农村商业银行股份有限公司定价评审小组按年

度对意向合作商上架商品进行考核评价，若商品受众群体较小，且定价明显高于市场价格，报行办会审议，次年度不再与意向合作商续签订合作协议，并作清退处理。

（四）出现下列情形之一时，贵阳农村商业银行股份有限公司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法相关规定，贵阳农村商业银行股份有限公司已确定清退时，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。

注：其他未尽事宜由双方在合同中详细约定。