

海豚知道达人售后服务管理规范

一、概述

1.1 规则目的

为规范海豚知道达人的售后服务,给学员提供更加优质的体验,海豚知道(以下简称“平台”)现依据国家现行法律、法规、规章、《海豚知道用户协议》,特制定《海豚知道达人售后服务管理规范》,旨在维护平台的生态秩序和氛围。

1.2 适用范围

本规范适用于平台内所有达人。

1.3 效力级别

本规范是对平台规则体系的有效补充。达人应遵守国家法律、行政法规、部门规章、平台规则以及与平台签订的各项协议。对任何涉嫌违反上述规范及协议的行为,本规范已有规定的,适用于本规范。本规范尚无规定的,平台有权根据相关法律、法规规章、平台规则规范及达人与平台签订的各项协议酌情处理。达人在平台的行为如对其关联的内容商品及知识店铺产生影响,则相关商品及店铺也适用于抖音电商平台相关规则。

二、基本原则

2.1 客服能力

达人应当配备专业的客服团队(或人员),保障能够及时处理学员的问题。处理内容包括但不限于学员发起的商品退款申请,商品内容信息、使用方式等问题咨询,以及其他与售后相关的投诉纠纷等。

2.2 主动履约

达人应根据法律规定、平台规则要求或对学员的承诺，履行对学员的售后服务义务。如达人承诺的售后服务政策更有利于学员，则应按更有利于学员的政策提供售后服务。

2.3 积极协商

学员提出售后申请，平台鼓励双方协商解决，若因达人没有提前和学员沟通一致或未按学员协商一致内容执行而导致学员投诉的，达人需承担售后责任。确因达人或商品问题造成的售后服务申请，达人不得以任何理由拒绝或故意拖延履行售后服务。

2.4 文明沟通

达人在提供售后服务过程中不得使用任何形式的带有人身攻击、侮辱性等不文明的语言，包括但不限于诽谤、骚扰、跟踪、诋毁、谩骂、威胁学员以及使用任何引起学员不满的字句或以其他方式侵犯学员的合法权益的行为。

2.5 平台介入

如达人与学员对售后处理未达成一致意见并沟通无果的，可以申请平台介入解决。

三、售后规范

3.1 客服时间

达人应在工作时间内（每日 9:00-21:00），通过有效联系渠道（私信、电话、微信等），对学员的售后服务请求在 6 个小时内回复并处理。

3.2 主动履约

学员购买商品后,如需达人提供其他辅助资料才能完成订单内容的全部交付,达人应在订单生成后的工作时间内主动及时联系学员,因达人未主动联系学员造成的售后服务申请,达人需承担售后责任。

3.3 账号安全

处理售后服务请求的人员应为达人或其直接授权人员,对发生在售后过程中所有行为负完全责任。对于因未经授权的人员擅自处理而可能造成的任何损失,均将由达人自行承担。

3.4 处理周期

达人需要在学员发起“申请退款”后的48小时内与学员协商达成一致并处理。若达人超时未处理或未达成一致,系统将会默认达人同意学员请求。如学员直接向平台或其它监管部门发起“申请退款”,需在相关监管部门规定时间内协商达成一致并处理。

3.5 结果同步

达人与学员就“申请退款”协商达成一致并处理后,应及时与平台同步处理结果。

3.6 退款周期

达人与学员达成补偿、退赔协议后,如双方没有其他约定,达人需在24小时内执行补偿、退赔条款。

3.7 退款金额

达人履行退款售后服务时，不得以服务费、手续费等理由，造成学员收到的售后商品退款金额与协商退款金额不一致的情况。

3.8 强制执行

确因达人或商品及服务问题造成的售后服务申请，达人拒绝履行售后服务的，平台有权从商家结算账户余额中扣除相关款项赔偿学员损失。

3.9 不可抗力

本着人道主义精神，如消费者确因不可抗力因素（包括但不限于死亡、身体损伤导致影响正常生活、自然灾害等），导致无法继续使用商品或接受服务从而提出退款诉求的，平台鼓励达人和学员友好协商处理。若协商未果，平台支持学员退款诉求。

四、违规处理

4.1 达人应当按照本规范积极处理售后问题，如达人未按照本规范履行相关售后义务或者消极处理售后，平台将按照《海豚知道违规行为管理规则》进行处理。

4.2 达人以及达人所配备的客服团队（或人员）违反本协议规定的任何条款，给平台、消费者以及其他方造成损失的，达人须承担全部赔偿责任。如售后纠纷涉及司法诉讼案件，平台会依照相关法律法规要求和有关部门的指示协助落实最终判决结果。

五、附则

5.1 本规范于 2021 年 12 月 1 日公示，自公示之日起正式生效。

5.2 平台达人的相关行为，发生在本规范生效之日或修订之日以前的，适用当时的规则。

发生在本规范生效之日或修订之日以后的，适用本规范。

5.3 平台有权对本规范进行不定期修订，并根据法律法规的规定执行公示程序。