

咚咚服务使用管理规则

第一章 适用范围

本规则适用于所有使用京东咚咚的商家。

第二章 定义

京东咚咚是指京东提供给消费者的即时沟通工具,通过该工具消费者可以联系商家,进行商品或服务咨询。

第三章 咚咚管理及使用要求

3.1.商家应当配备专业的客服团队(或人员)使用京东咚咚处理来自京东消费者的问题,包括但不限于商品的咨询、配送、售后、投诉等内容。

3.2.商家对其咚咚帐号中的所有活动负完全责任,应妥善保管其帐号、个人信息及相关密码。对于因未经授权的人员使用商家的咚咚帐号而使其可能遭受的任何损失,均由商家自行承担,如果京东为此先行承担了相关责任,如商家与消费者达成的赔偿金或补偿金由京东先行垫付的,商家应自京东通知之日起 5 日内向京东支付相应款项,逾期未支付的京东有权自应结算的货款或保证金中扣除,如相应款项不足以抵扣赔偿金或补偿金的,则商家同意赔偿京东因此而支出的所有费用及损失。

3.3.商家以及商家所配备的客服团队(或人员)违反本规则的任何条款,给京东、消费者以及其他方造成损失的,商家必须承担全部的赔偿责任,同时,如发现商家违反本规则,或有消费者对该商家发起投诉且查证属实的,京东有权不经通知而立即终止该商家继续使用咚咚。

3.4.咚咚使用要求及影响

3.4.1.店铺月平均响应消费者的时间应保持在 45 秒内(月平均响应消费者的时间:店铺所有客服当月已接待的所有会话的平均响应时长)。

3.4.2 月评价量大于 30 的店铺,咚咚满意度月指标应大于等于 80%。咚咚满意度由消费者

咨询后自主给出，满意度=（非常满意量+满意量）/参与满意度调查的总量*100%；

3.4.3. 店铺月度应答率须大于等于 70%（店铺月度人工接待量与咨询量的比率，公式：接待量/咨询量）。

如商家未达到第 3.4 项规定的要求，京东有权按照《[京东开放平台商家违规积分管理规则](#)》中的一般违规“**咚咚或 400 电话使用违规**”对商家进行相应处理。

第四章 咚咚违规处理

4.1.根据京东消费者为先的理念，原则上禁止将京东消费者加入黑名单，除非出现以下情形时，商家可按照以下规则将消费者相应消费者名屏蔽添加黑名单：

4.1.1.长期屏蔽黑名单：消费者在正常商品咨询范围（包括但不限于商品的咨询、配送、售后、投诉等内容）之外，出现反动、色情、威胁、恐吓等不合法的语言，商家经一次善意提示后仍不停止的，可以直接将此消费者消费者名屏蔽添加至黑名单，并邮件发送相关证明信息（包括但不限于截图，文字）至 popyjfk@jd.com 备案。

4.1.2.短期屏蔽黑名单：消费者在正常商品咨询范围（包括但不限于商品的咨询、配送、售后、投诉等内容）之内，出现对商家（客服、店铺等）进行与购物咨询无关的无端骚扰、辱骂、诋毁等不道德的语言，商家经善意提示后仍不停止，且会话大于 5 次（不含本数，一次以系统产生一条聊天记录为准），可以将此消费者名添加为黑名单，并邮件发送相关证明信息（包括但不限于截图、文字）及预计屏蔽时间发送至 popyjfk@jd.com 备案。屏蔽时长由商家根据消费者用语情况确定，以备案日期为准，最长不能超过三个月。

4.1.3.消费者如对商家屏蔽无法沟通投诉，则京东将依据商家提供报备信息及消费者提供异议凭证予以判断，如双方提供会话信息不一致的，以京东咚咚记录为准。如消费者投诉合理，屏蔽消费者对消费者体验或对京东品牌商誉（如工商投诉、媒体曝光等）有影响，则商家应于京东通知时起 2 个小时内将消费者消费者名移出黑名单，恢复消费者沟通权限。

4.1.4.商家违反 4.1 的相关规定的，京东有权按照《[京东开放平台商家违规积分管理规则](#)》中的一般违规“**咚咚或 400 电话使用违规**”对商家进行相应处理。

4.2.商家以及商家所配备的客服团队（或人员）不得在京东咚咚发布第三方信息，包括但不限于非京东（JD.COM）购物链接或未经京东许可的第三方非京东（JD.COM）链接、银行账号、第三方支付账号、二维码、非京东平台咚咚/或 400 电话及时通讯账号、电子邮箱、实体店地址及未经京东备案许可的联系方式、广告商品信息等。如商家有上述违规行为，京东有权按照《[京东开放平台商家违规积分管理规则](#)》中的一般违规行为“**滥发信息**”对商家进行相应处理。

4.3.商家以及商家所配备的客服团队（或人员）不得在沟通过程中使用任何形式的有人身攻击、侮辱性等不文明的语言，包括但不限于诽谤、骚扰、跟踪、诋毁、谩骂消费者以及使用任何引起消费者不满的字句或以其他方式侵犯消费者的合法权益的行为。如商家有上述违规行为，京东有权按照《[京东开放平台商家违规积分管理规则](#)》中的严重违规行为“**骚扰他人**”对商家进行相应处理。

4.4.商家以及商家所配备的客服团队（或人员）不得将京东咚咚用于任何非法的或违背正常交易的目的，不得将京东咚咚用于任何为京东消费者提供服务之外的目的，包括但不限于以下方面：

4.4.1.不得违反国家法律法规的规定、商家与京东合同的约定以及京东开放平台对商家的管理规定。

4.4.2.不得诋毁京东品牌形象或者京东平台上其它任何商家、品牌、产品的形象。

4.4.3.不得泄露京东的任何商业机密，包括但不限于商家与京东签订合同以及合作过程中所获知的与京东相关的决策、计划、技术、数据。

4.4.4.与京东消费者沟通时应当使用规范的用语，不得出现反动、色情和威胁、恐吓暴力性等内容字句。

4.4.5.不得传送含有受到知识产权保护的图像、相片、软件或其它资料的文件，包括但不限于著作权或商标权，除非商家拥有此权利或已得到所有必要的认可。

4.4.6.不得以任何方式损坏或破坏京东咚咚或使其不能运行或超负荷运行或干扰其他方使用京东咚咚；不得在未经授权的情况下访问任何与京东咚咚服务关联的所有账户、计算机系统或网络；不得利用京东咚咚进行传销、发送垃圾信息或任何重复的未经消费者许可的广告信息。

如商家存在第 4.4 项违规行为，京东有权按照《[京东开放平台商家违规积分管理规则](#)》中的严重违规行为“**扰乱平台秩序**”对商家进行相应处理。

第五章 商家激励及影响

咚咚各项服务指标的提升，有利于商家获得更多的奖励，有利于提升店铺综合能力指标，影响店铺商品的搜索排序和京东好店认证打标。具体内容详见下表：

指标/影响	奖励贝	店铺综合能力指标	京东好店认证打标
应答率	——	各二级类目中店铺综合能力指标的高与低影响店铺中商品的搜索排序等级	各二级类目中店铺综合能力指标最优 10%的商家通过认证
平均响应时间	——		
满意度	咚咚接待量≥300/月，	——	——
首次响应时间	咚咚满意度≥90%，首次响应时间≤30s (10个/月，次月发放)	——	——

注：

①奖励贝获取详见《[京东开放平台商家奖励规则](#)》

②京东风向标内容详见《[京东开放平台风向标新版解读](#)》

③京东开放平台京东好店内容详见《[京东开放平台京东好店解读](#)》

第六章 附则

6.1.京东开放平台商家的行为，发生在本管理规则生效之日以前的，适用当时的规则。发生在本管理规则生效之日以后的，适用本规则。

6.2.京东可根据平台运营情况随时调整本管理规则并向商家公示。

6.3.商家应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规则已有规定的，适用于本规则。本规则尚无规定的，京东有权酌情处理。但京东对商家的处理不免除其应承担的法律责任。商家在京东的任何行为，应同时遵守与京东及其关联公司签订的各项协议。

6.4.本规则于 2015 年 4 月 10 日首次发布，2018 年 2 月 1 日修订，于 2018 年 3 月 1 日生效。

平台规则欢迎每位商家为我们提供建议，可邮件至 guize@jd.com，谢谢。