

悦来悦好客户服务承诺书

文件编号：YLYH-2026-CHS-001

版本：V1.0

生效日期：2026年9月1日

为践行“让网上开店更轻松”的企业使命，持续提升客户体验，规范服务行为，保障服务的安全与透明，结合公司专业的电商客服外包管理经验，特制定本承诺书。

本承诺书坚持公开、透明的原则，以合作过程中各方的文字记录、截图、通话记录（含电话及微信语音等）、互传资料及后台数据为有效依据，致力于成为您最可信赖的电商服务伙伴。

一、目标

本承诺书面向所有合作客户及内部服务团队生效，确保在日常服务中的流程管理、服务保障、赔付兜底及真诚沟通各环节达到统一标准。

二、适用范围

本承诺书覆盖公司所有客服基地的全体在岗客服人员，贯穿岗前培训、在岗培训、品质管控、日常管理、在岗服务、售后兜底各环节。为贵店铺提供服务的我方客服团队，均严格遵守本承诺书。

三、服务承诺

（一）培训

1. 岗前培训

（1）直聘筛选

所有客服人员均由我司人力资源部统一招聘、筛选及录用，不外包、不临时拼凑。招聘中，围绕职业素养、沟通能力、服务意识、责任心、稳定性、学习能力及抗压能力进行综合评估，并进一步考察服务态度、文字表达、问题处理思路及客户沟通耐心，确保入职人员具备客服岗位基本胜任力，从源头保障团队质量、稳定性与培训效果。

（2）理论培训与实操模拟多维度考核（第1—4天）

通过筛选的人员进入为期4天的理论培训与考核阶段。培训内容涵盖服务规范、平台规则、沟通技巧、售后处理流程等。考核分为以下三个维度，全部达标方可进入下一阶段：

① 书面考核：理论培训结束后统一进行闭卷书面考试，题型包括选择题、判断题、简答题及案例分析题，全面检验学员对服务标准、平台规则、常见问题处理规范等知识点的掌握程度与理解深度。考试成绩须达到公司规定的合格分数线。

② 打字测试：采用专业打字测试软件进行标准化测评，综合评估学员的打字速度与准确率。测试标准为：打字速度不低于50字/分钟，且准确率达到100%。客服岗位要求具备高效响应买家咨询的基础能力，确保在业务高峰期能够及时、准确地回复买家消息。

③ 实操模拟考核：通过书面考核与打字测试后，进入模拟场景考核环节。由培训师扮演不同类型买家（如愤怒投诉型、反复犹豫型、表达不清型等），在模拟客

服系统中设置真实业务场景，检验学员在高压情境下的沟通技巧、应变能力、服务意识及平台规则的实战应用能力。考核过程有完整会议记录，并由培训师团队（至少2人）共同评分。

三项考核中任一项未达标，均不予录用。

（3）老带新实战带教（第5—7天）

通过上述三项考核的学员进入为期3天实战带教阶段。由客服部资深老员工以"一对一"为主、必要时采用"一对多"的形式进行带教，在真实店铺服务场景中指导学员处理买家咨询、售后、投诉等问题。带教期间，老员工实时旁听、指导并记录学员表现，帮助学员将理论知识转化为实战能力，持续观察学员的应对能力与服务质量。

（4）结业考核与优胜劣汰

3天实战带教结束后，统一进行结业综合考核。考核内容包括：书面复盘（检验实战中遇到的问题及解决思路）、打字复测（确认能力是否稳定）、实战表现评估（由带教老员工及主管根据真实服务记录联合评分）。任一单项未达标者不予录用。只有全部考核达标的人员，方可进入客服部正式为店铺提供服务。

每一位服务于贵店铺的客服人员，均已完整通过上述全部培训考核环节。我司可随时应您要求，提供相关人员的培训记录、书面考核试卷及答卷、打字测试成绩单、实操模拟考核评分表及会议记录等材料，供您核验。

2. 在岗培训

我司固定每月组织1—2场在岗专项技能培训，培训内容包括各平台规则更新、售后处理技巧、纠纷应对方案、最新电商政策等内容，通过持续更新客服知识库，确保在岗客服熟练掌握最新平台规则与实操方法，不断优化服务能力，培训台账可按需向合作方提供查阅。

（二）品控

1. 新店铺对接与前期支持

上线筹备阶段完成后，我司品控部门会指定一名品控专员完成后续对接流程，对前期已确认的店铺端基础服务规则及常见接待场景进行审查复核（参考店铺历史对话记录等信息），确保各项规范符合实际运营情况；同时，对相关服务资料进行整理优化，形成新的交付文档，并组织客服人员进行模拟接待测试。正式上线后的前3个工作日，品控部门会持续跟进，抽查聊天记录，针对发现的问题及时反馈至客服团队，帮助客服尽快熟悉店铺知识，提升服务适配度与响应质量。

2. 日常监督

品控部依据内部《客服质检大纲》，每月对全体在岗客服的聊天记录进行抽样质检，并形成月度质检报告。针对质检中发现的各类问题第一时间汇总并反馈至客服部，安排相关人员限期整改，并在整改完成后进行验收确认，确保在合作期间服务质量实现全过程闭环管控。

（三）服务规范

1. 服务态度与职业素养

- (1) 沟通礼仪要求：在岗客服全程使用规范礼貌用语，接待买家时耐心细致、主动答疑解惑，严禁出现语气生硬、敷衍推诿、嘲讽顶撞等行为。遇疑难

问题，客服会主动向客户方相关专业人员进行请教，确保问题不搁置、咨询不中断。

- (2) 职业行为规范：在办公现场设置专职管理人员，对客服团队进行全程监督与现场管理，确保客服在岗期间专注本职工作，杜绝闲聊私事、处理私事、消极怠工等现象；同时严禁出现任何辱骂、骚扰、歧视买家等违规举止，严守服务底线。
- (3) 专业能力保障：公司会通过培训及常态化的考核机制，确保客服人员主动学习各平台新规、产品知识、售后处理规范，持续提升业务能力，及时补齐业务短板，保障应答准确、高效。
- (4) 客诉处置原则：当买家出现投诉情绪时，先安抚情绪再核实问题，客观理性沟通，不因买家负面情绪产生对立争执，优先从妥善解决问题的角度提出并协调解决方案。

2. 服务交接与上线管理

- (1) 合作洽谈确认：双方敲定试用或正式合作意向后，对接业务员与客户逐项核对、明确合作细节、服务内容、数据指标、计价标准、付款方式、合作流程、日常对接人员及沟通渠道等相关信息。
- (2) 项目内部交接：签约完成后，业务员会在1个工作日内向客服部相关管理岗位通报成交信息、启动人员筛选，移交店铺资料、产品信息、客户特殊需求、平台规则注意事项等全部关键资料，并完成新成交客户的系统建档与专属项目档案建立。
- (3) 上线筹备阶段：将依据交接资料，先行完成与您在店铺端基础服务规则及常见接待场景的对接与确认；在此基础上，开展客服的产品基础培训、话术梳理及规则交底，做好上线前的各项筹备工作。为确保服务更贴合您的实际经营需求，届时敬请您协助对客服团队进行产品深度培训及经营思路的说明，以便我司据此进一步优化服务方案。筹备期间，我司将与您同步确认最终上线时间节点。
- (4) 正式上线落地：正式上线后，我司将按约定时间开启试用或正式服务。正式上线后的前3个工作日内，我司会安排专人持续跟进并监控服务质量，及时关注服务数据，在此过程中出现的衔接问题，会第一时间协调整改。

3. 日常管理

- (1) 每月组织在岗客服开展专业技能闭卷考核，考核内容包括平台规则、咨询场景应答方法、售后处理技巧等内容，以考核结果作为客服在岗评级、岗位调整的部分重要依据。
- (2) 公司现场管理人员将严格按照《员工手册》、《客服部内部管理规定》、《客服部日常管理考核标准》等相关制度开展日常管理工作。

（四）特殊保障

1. 大促临时客服

适用场景：618、双11、双12、平台品类大促、大型直播活动、品牌专属活动等各类会产生咨询量暴增的经营节点。

需求提前报备预定：为科学规划人力储备、严控客户大促服务质量，客户需在

大促活动启动前1—2个月，结合自身活动方案、往年同期咨询数据、活动投放规划，向我方提前预估峰值所需临时客服人数、上岗时间段、活动周期，完成临时人力预定报备，便于我司锁定招聘名额。如客户未按约定提前报备临时客服需求，导致我司无法及时增配人员，我司对因人员配置不足直接造成的相关服务指标异常不承担赔付责任；其他因我司客服服务或管理失误造成的问题，仍按照本承诺书执行。

2. 春节假期与值班服务

春节假期值班服务仅面向正在合作中的客户（含已签约正式合作客户及服务周期覆盖春节假期的在合作客户），非合作客户及临时未建档客户不提供。春节期间实行专项排班与轮休机制。具体服务时间、值班人数、服务费用及指标考核方式，以当年度春节服务通知和双方书面确认为准。

3. 无忧退款

合作周期内，除双方另有书面约定外，如您对我司服务不满，可随时提出终止合作，无需提供具体理由。双方核对当期已实际服务天数及对应服务费后，我司将在合作终止核对完成后的3个工作日内，将剩余未履约服务款项全额无息退还，不收取任何扣款、手续费或变相捆绑费用。退款结算以双方确认的数据为准。

四、服务兜底与赔付机制

（一）服务兜底

1. 基础服务标准

在服务周期内，我司原则上按照以下默认服务指标开展服务：

（1）**响应效率**：平均响应时间不超过25秒，3分钟回复率不低于98%。

（2）**服务质量**：客服满意度不低于90%。

（3）**适用标准**：以上指标为我司通用基础承诺标准。因店铺所属平台、产品特性、客单价、咨询复杂程度、服务时段、人力配置或其他特殊经营情况，需要调整服务指标的，双方应在服务开始前通过服务方案、合作协议或合作沟通群进行书面确认。

经双方书面确认调整后，调整后的指标作为对应店铺及约定服务周期内的数据考核、服务保障和赔付依据；未作特别约定的，仍按照本条通用基础承诺标准执行。

（4）**考核依据**：服务数据以对应平台官方后台统计数据为准。不同平台因指标名称、统计口径或考核规则存在差异的，以双方书面确认的数据指标及考核口径为准。

（5）**特殊说明**：京东平台“咨询差评率 $\leq 1\%$ ”不纳入本通用基础指标及赔付考核范围；如双方另有书面约定，则按照约定执行。

2. 特殊约定及指标调整

因店铺所属平台、经营类目、产品特性、咨询复杂程度、服务时段、人力配置或其他特殊经营情况，需要增加、减少或调整本承诺书约定的通用基础服务指标及具体目标值的，双方应在服务开始前通过服务方案、合作协议或合作沟通群进行书面确认。

合作平台不属于淘宝、天猫、京东、拼多多、小红书、抖音、快手、微信小店等主流电商平台，或不同平台的指标名称、统计口径、考核方式存在差异的，相关

服务指标、目标值、统计周期、数据来源及考核口径，以双方书面确认的内容为准。

经双方书面确认后，调整后的标准作为对应店铺及约定服务周期内的服务执行、数据考核和赔付依据；未作特别约定的，按照本承诺书约定的通用基础服务标准执行。

（二）赔付机制

以下情形发生时，任一方均可提出，最终是否适用由双方共同确认。

1. 服务差错致直接损失

（1）触发条件：因我司客服出现回复错误、错误承诺、信息遗漏、操作失误或未按双方确认的服务规则执行，直接导致您产生实际经济损失，经核实属于我司责任的，适用本条保障。

（2）保障措施：

第一，主动处理：我司将第一时间协助处理相关问题，包括与平台沟通、与买家协商及采取必要补救措施。

第二，费用承担：经核实属于我司责任的，我司按照已确认直接实际损失的200%支付赔偿，其中已包含实际损失本金及额外补偿。赔偿金额低于50元的，按50元计算。

2. 服务数据未达标

（1）全额退费

① 触发条件：出现以下任一情形，经双方确认属于我司责任的，我司全额退还当前服务周期的全部服务费：

第一，连续两个服务周期内，我司每个周期均存在任意一项适用服务指标未达标。两个周期未达标的指标可以不同，当前周期指第二个未达标的服务周期。

第二，出现双方另行书面约定的其他全额退费情形，按照双方书面约定执行，不受连续两个服务周期的限制。

② 保障措施：双方完成数据及责任确认后，我司在2个工作日内退还发生指标未达标店铺在当前服务周期内对应的基础客服服务费。当前周期已支付的指标未达标赔付款，计入全额退费金额，不重复赔付。

③ 特别说明（免责情形）：出现以下情形，且与指标未达标存在直接关系的，不适用本全额退费承诺：

第一，因客户售后权限或额度不足、资料提供不及时、平台系统故障、物流异常等非我司可控因素导致指标未达标的。

第二，因有效数据量未达到平台考核标准，平台未进行考核或未生成相关指标的。

第三，遇直播活动、平台大促等特殊场景，咨询量明显超出正常接待能力，且客户未提前报备或合理预定临时客服，由此导致指标异常的。客户已提前报备并合理预定临时客服，但我司未按约定完成人员配置的除外。

④ 其他说明：如基础承诺指标仅有一个服务周期未达标，且不符合双方另行约定的全额退费条件，则按照本承诺书"按比例赔付"条款执行。

（2）按比例赔付

① 适用场景：出现以下任一情况时，不触发全额退费，但适用按比例赔付：

第一，部分指标未达标。即双方约定的核心指标中，部分达标、部分未达标。

第二，部分店铺未达标。即客户为多店铺打包方案，其中部分店铺达标、部分店铺未达标。

第三，部分店铺的部分指标未达标。即多店铺打包方案中，某一店铺的部分承诺指标未达标。

② 赔付计算公式：

赔付金额 = (该店铺月度实际服务费 ÷ 该店铺平台实际考核的承诺指标总项数) × 未达标的指标项数

注：赔付金额低于 200 元按 200 元计。

③ 赔付执行：按比例赔付金额经双方在合作沟通群内共同核实确认后，2 个工作日内完成赔付。

3. 客服失误致中评或差评

(1) 触发条件

因我司客服错误解答、虚假承诺、服务态度恶劣或违反双方确认的服务规范，直接导致店铺收到中评或差评，经核实属于我司责任的，适用本条保障。因商品、价格、库存、物流、售后政策或其他非我司原因导致的评价，不适用本条。

(2) 保障措施

第一，主动处理：我司将在客户授权范围内，通过平台允许的方式主动联系买家，进行道歉、沟通及售后协调，尽力促成评价撤销或修改。

第二，费用承担：处理过程中产生的合理补偿款、运费及其他必要费用，经双方确认后由我司承担。由客户自行处理的，相关合理费用同样由我司承担。

第三，补偿标准：

- 相关中评或差评成功撤销或修改的，我司另行补偿人民币 100 元。
- 经合理处理后仍未撤销或修改的，我司另行补偿人民币 200 元。
- 同一买家因同一订单或同一服务事件产生的多条关联评价，原则上按一起事件计算。

(3) 处理结果认定

处理结果以平台最终显示状态及双方确认记录为准。仅修改评价内容，但评价等级或负面影响未发生实质变化的，不视为处理成功。本条补偿不影响我司承担合理处理费用，但同一项实际损失不得重复赔付。

4. 引发外部负面舆情

(1) 触发条件：因我司客服服务问题，导致买家在小红书、抖音、微博等公开平台发布负面曝光内容，影响您的品牌或店铺声誉。

(2) 保障措施：

第一，主动处理：我司主动联系买家进行道歉、协商、安抚，争取买家删除或修改负面内容。

第二，费用承担：处理过程中产生的合理费用（如给买家的补偿款、公关费用等），由我司承担。如您自行处理的，上述合理费用同样由我司承担。

第三，舆情补偿：

- 发生舆情，评论数量不超过 10 条，赔偿人民币 100 元。
- 发生舆情，评论数量超过 10 条，赔偿人民币 200 元。
- 若遇公众人物投诉或法律诉讼，引发或造成重大负面影响的，除常规赔付外，另行追加赔偿 10,000 元。

5. 触碰服务红线

（1）触发条件：我司客服人员出现辱骂、骚扰、歧视、人身攻击、恶意顶撞等严重违规行为。

（2）保障措施：

第一，主动道歉：我司第一时间向您及受影响的买家道歉，主动消除不良影响。

第二，费用承担：处理过程中产生的合理费用，全部由我司承担。

第三，赔偿：

① 每起事件经核实属实，我司向您赔付人民币 5,000 元。

② 如客服人员有主动添加微信骚扰、主动打电话骚扰、寄送侮辱性/恐吓性物品，或实施其他主动升级事态的严重行为，我司根据情节轻重，按每起人民币 5,000 元至 50,000 元向您赔付。

第四，涉事人员立即停止参与相关客户服务，并依据调查结果、公司制度及法律规定严肃处理；达到解除劳动关系条件的，依法解除劳动关系。

6. 淘系平台扣分

（1）触发条件：完全因我司客服服务问题，直接导致您淘系店铺（淘宝、天猫、1688）被平台扣分。

（2）保障措施：

第一，主动协助：我司主动协助您处理扣分申诉、提交整改材料等后续事宜。

第二，费用承担：处理过程中产生的合理费用，全部由我司承担。

第三，赔偿标准：

① A 类扣分：A 类扣分是指平台认定的一般违规扣分。因我司客服服务问题导致的 A 类扣分，按每分人民币 500 元的标准进行赔偿。

② B 类扣分：B 类扣分是指平台认定的严重违规扣分。因我司客服服务问题导致的 B 类扣分，按每分人民币 2,000 元的标准进行赔偿。

③ 累计扣分赔偿：在一个自然年内，因我司客服服务问题导致店铺累计扣分超过 12 分的，我司另行赔偿人民币 10,000 元。

（3）其他平台说明：拼多多、抖音、京东等其他平台因规则差异较大，若因我司客服服务问题导致扣分，赔付金额可参照上述标准，并结合对应平台的处罚性质、分值规则及实际影响程度进行折算认定。

（4）特别说明（免责情形）：

第一，因产品、资质、物流或其他非我司客服原因导致的平台扣分，不在本承诺范围内。

第二，涉及扣分类型认定、扣分分值及累计扣分结果的，以平台最终认定结果为准。

7. 链接下架或店铺清退

（1）触发条件：完全因我司客服服务问题，导致店铺链接被平台下架，或导致店铺被平台清退、关停、封禁，进而造成单个或多个链接永久无法恢复，或店铺内全部链接永久无法恢复，或链接被临时、短暂下架的，适用本条保障。

（2）保障措施：

第一，主动协助：我司主动协助您与平台沟通申诉，并根据实际情况协助您制定链接恢复、店铺整改、新链接承接及推广方案，最大限度减少损失。

第二，费用承担：处理过程中产生的合理费用（包括但不限于申诉费用、咨询费用、平台罚款等），全部由我司承担。

第三，赔偿标准：

① 如因我司客服服务问题，导致单个或多个链接永久下架且彻底无法恢复，或导致店铺被平台永久清退、关停、封禁，致使店铺内全部链接永久无法恢复的，我司按下架前对应商品 ID 或清退前全店最近 30 天销售额的 50% 向您进行赔偿。

② 如因我司客服服务问题，导致链接被临时下架，或店铺被短暂屏蔽，我司按照实际下架或屏蔽天数销售额的 50% 向您进行赔偿，最高赔偿天数不超过 30 天。

③ 本条款项下所有费用承担、赔偿金额合计最高不超过人民币 300,000 元。

第四，核算依据：本条所涉销售额以店铺后台官方数据为准，双方在合作沟通群内共同核实确认。

五、投诉处理渠道与流程

（一）投诉受理渠道

合作双方出现服务争议，可通过以下任一渠道发起反馈（包括但不限于合作专属沟通群、公司官方电话、业务相关人员微信/企业微信/电话、企业官网留言板等）。

为提升响应效率，建议您优先使用合作专属沟通群，合作沟通群模板：**【店铺名称】+悦来悦好+对接沟通群**。如在該群未获及时受理，可拨打以下电话：

投诉专线：0550-3112181（投诉与争议升级处理）

（二）投诉处理流程

第一步，问题反馈：您在沟通群提交证据，包括后台数据、聊天记录、平台处罚截图、销售额截图、费用凭证等。

第二步，责任确认：双方在 2 个工作日内完成事实认定与责任划分，并在群内以文字形式确认。

第三步，高效赔付：责任确认后 2 个工作日内完成赔付。赔付方式可选择直接支付或从后续服务费中抵扣，我司同时提供赔付凭证。

补充说明：如因证据链较长、平台数据存在延迟、涉及数据量较大或其他客观

原因，导致双方未能在上述 2 个工作日内完成责任确认或赔付的，双方应继续保持沟通并推进处理，具体完成时间以实际沟通进展及最终确认情况为准。

第四步，主动跟进：赔付完成后，我们将跟进后续处理进展，确保问题妥善解决，同时询问您是否还有其他未解决需求。

第五步，闭环确认：所有问题处理完毕、费用结清后，在群内同步最终凭证，双方确认完成。

六、合规与隐私安全

（一）法律法规遵从：本承诺书所有服务、履约、兜底条款均遵照《中华人民共和国电子商务法》《个人信息保护法》《网络交易监督管理办法》等现行法律法规制定，全流程服务行为合法合规。

（二）店铺数据保密：我司严格保密合作方店铺后台数据、订单信息、买家联系方式、店铺营收、产品定价等全部商业秘密，未经合作方书面许可，不得以任何形式向第三方泄露、出借、售卖相关信息；若因我方泄密造成合作方经济损失，由我司全额承担赔偿责任。

七、附则

第一条 效力依据：所有确认、通知、报备、核查以合作沟通群记录为准，具备与本承诺书同等的法律效力。

第二条 叠加执行：本承诺书所列各项条款独立执行，只要符合触发条件即可申请，同一事件同时符合多项赔付条件的，不同性质的固定补偿可以叠加；但同一项实际经济损失不得重复计算赔偿。条款明确约定单项赔付上限的，按照该条款上限执行。

第三条 费用承担原则：凡因我司过失导致的处理费用，无论是否在各条款中逐条列明，均由我司承担。双方对费用合理性有争议的，在合作沟通群内协商确认。

第四条 未尽事宜：双方友好协商解决；协商不成的，按主合同约定的争议处理方式处理。

第五条 持续改进：我司承诺每季度对本承诺书进行复盘，根据您的反馈和市场变化优化迭代。新版承诺书将主动公示并通知合作方。

以上为我司《悦来悦好客户服务承诺书》（YLYH-2026-CHS-001 V1.0）全文。我司将以此为准则，持续接受您的监督与反馈。期待与您真诚合作，共同践行"让网上开店更轻松"的使命。

发布日期：2026 年 9 月 1 日 官网：www.yuekefu.cn 服务热线：400-0550-681

安徽悦来悦好科技股份有限公司
二零二六年九月一日