犇犇汽配售后服务规则（修订版 2.0）

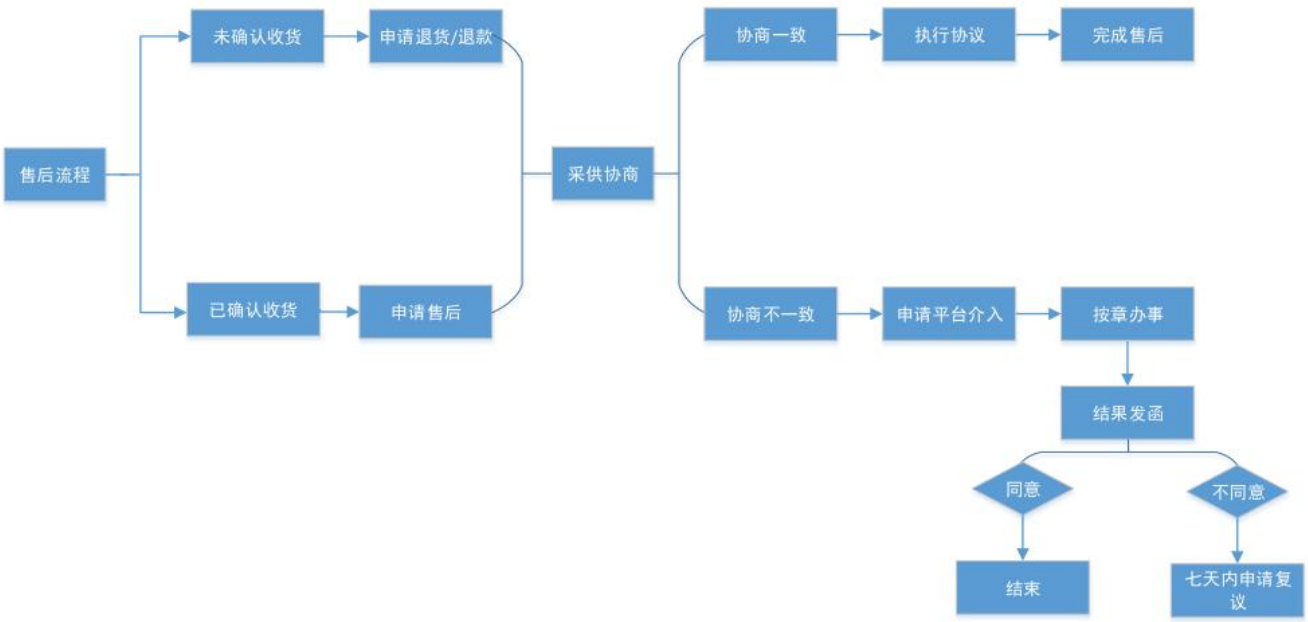
一、 目的

为及时处理客户的意见、建议、和投诉，提高平台交易的售后服务质量，同时规范客户投诉处理流程，客服中心形成有效的售后管理机制。

二、 适用范围

本制度适用于所有用户在犇犇平台上交易因配件质量、收款退款、退换货、开票等异议产生售后投诉问题，供采双方沟通无果后，需要犇犇平台介入协商处理的，由平台客服中心提供统一的售后服务渠道，由售后服务团队(包括技术专家服务)协助解决。

三、平台售后问题基本服务流程



***备注:针对供需双方在已沟通的情况下，无法协商解决，客服部介入，协助供需双方妥善处理并解决投诉。**

四、 犇犇服务标准

犇犇平台承诺，所售配件如符合以下情形，可享受犇犇平台的售后保障服务。

配件品质类型	假一赔三	劣品必赔	售后质保	技术支持
原厂件	√	√	√	√
原厂无包	-	-	-	√
品牌件	√	√	√	√
原厂再制造	√	√	√	√
拆车件	-	-	-	√

√表示犇犇售后提供的服务　　- 表示非强制服务

注：

1. 原厂无包和拆车件，售后服务由无保证金供应商提供（非强制），下单前请和供应商沟通确认。
2. 售后质保分平台质保和供应商质保两种，具体保障以询价页售后标识显示为准。
3. 平台所提供的售后保障服务，请参考订单的售后标识，以售后标识为准。

五、平台配件品质类型定义

大类	品质细分类	定义
原厂	原厂	车型主机厂装车件或售后件、产品使用车型主机厂包装和标签；
	原厂无包	与原厂件相比，仅在产品包装方面有差异，而配件外观及品质与原厂件无差异。通常为主机厂或进口商，因某些原因无法提供原厂包装；
品牌	国际品牌	获得过车型主机厂授权生产装车配套产品的国际品牌零件生产厂家或零件品牌商提供的品牌零件，品牌所属权为生产厂家或零件品牌商，产品使用生产厂家或零件品牌商的品牌包装和品牌标签。
	国内品牌	获得过车型主机厂授权生产装车配套产品的国内品牌零件生产厂家或零件品牌商提供的品牌零件，品牌所属权为生产厂家或零件品牌商，产品使用生产厂家或零件品牌商的品牌包装和品牌标签。
	自主品牌	未获得车型主机厂授权生产装车配套产品的零件，产品使用品牌包装和品牌标签。品牌必须拥有合规的商标注册证。
再制造	原厂再制造	是指旧件原厂件经过符合国家再制造标准的配件再制造生产之后，再次进入流通环节的配件。
拆车件	拆车件	拆车件是二手的原厂件（或者说是二手的原车件），质量与原厂一样，但是是使用过的，配件成色和磨损程度、制造年月、使用时长、实际情况等等需与客户协商确认。

六、平台质保——假一赔三

犇犇平台供应商销售的原厂原装和品牌类配件，如发现指定品类配件假冒/仿造，采购商最高可申请假一赔三，具体假一赔三以询价页和订单上的售后标识显示为准。

假冒/仿造件定义：假冒/仿造正规品牌商标、产品标识、包装等行为的配件。主要特征为存在侵犯知识产权的行为。在配件市场上主要表现为假冒/仿造他人商标、标识；冒用他人特有的名称、包装、厂名厂址；冒用优质产品质量认证标识和生产许可证标识的产品。

6.1 适用范围

适用于犇犇平台上销售的原厂或品牌类配件。订单配件为原厂或品牌类配件，实收配件存在假冒/仿造正规品牌的商标、产品标识、包装等情况。

特别说明：

- 配件物流损坏、发错货、瑕疵、残旧等不属于仿冒产品
- 配件发生转卖，转卖配件不在假一赔三范围之内
- 假一赔三的售后需在装车前提出，配件安装后不再受理假一赔三申诉，只接受质保申请
- 客户存在欺诈行为，如：骗保、掉包、恶意损坏配件、提供虚假信息等
- 假一赔三以询价页和和订单上的售后标识为准。

6.2 假一赔三的申诉流程

如采购商发现从平台所购配件存在**假冒/仿造正规品牌配件的商标、产品标识、包装等情况**，可保留相关证据，申请售后，具体流程如下：

（1）售后客服：联系客服说明问题（疑似假货），并提供有效凭证（包括但不限于新旧件的对比照片、视频、鉴定证明等）；

（2）售后处理：售后技术服务团队依据采购商提供的资料介入处理，与采购商沟通确认并开展鉴定。若鉴定为假冒/仿造件，采购商与供应商双方对鉴定报告无争议，则进入理赔流程；若鉴定为真货，则驳回申请。售后问题处理过程中，涉及的物流费用由责任方承担。对于无争议案件，犇犇承诺在收到争议件之日起 30 个工作日内完成理赔工作。申请该售后服务的配件必须为商家出货配件且须保证配件完好（配件的内外包装、产品标签需确保齐全、无破损等情况（须与正向签收时物况一致）。

（3）争议处理：如采购商与供应商单方或双方对处理结果有争议，需在收到处理结果之日起 5 个工作日内给出有力证据至犇犇售后技术服务团队，超过 5 个工作日未给出合理证据，按平台鉴定结果结案；如对犇犇鉴定结果存在异议，可申请第三方权威机构（政府机构或具有法律效力的检测机构）进行重新鉴定，鉴定费用由鉴定结果判定的责任方承担。

6.3 赔付方式

7 个工作日内以现金券的形式直接赔付至采购商下单的犇犇平台账户。

七、品质差异问题

采购商实际收到的配件，在材料、品质、品牌、包装及配件标识等方面与下单配件描述或备注存在差异，且实际发货配件与原车配件可替换使用的，即属于品质差异情况。

下单	收到	是否可替换使用	是否属于品质差异
A 品牌	B 品牌	是	是
A 品质	B 品质	是	是

7.1 适用范围

采购商在犇犇平台购买的原厂或品牌类配件，如发现配件存在材料、品质、品牌、包装不符、以次充好及配件标识等方面与下单配件描述或备注存在差异等情况。当收到货发现品质差异问题时，切勿自行安装使用，应当立即拍照留存，且在收货后 7 天内通过配送人员或犇犇客服进行反馈，或在采购订单页面提交售后申请。经售后客服确认情况属实后，在确保配件完好情况下将为您更换正确配件或退货处理。并给予单个品类 200 元（不计数量）赔付。以现金券的形式直接赔付至采购商下单的犇犇平台账户。

特别说明：

- 配件在您验收后安装使用或经加工改装处理（喷漆、打磨、焊接、切割等）；
- 提供的反馈材料不足以证明品质差异情况；
- 商家积压库存配件做低价处理不属于品质差异处理范围内（详见请见商家标签或订单标识）；

7.2 品质差异的申诉流程

（1）售后客服：联系客服说明问题（品质），并提供有效凭证（包括但不仅限于照片、视频、鉴定证明等）；

（2）售后受理：售后技术服务团队依据采购商提供的资料介入处理，与采购商沟通确认并开展鉴定。若鉴定为品质不符，给出处理方案并引导退货；若鉴定品质合格，则驳回申请。售后问题处理过程中，涉及的物流费用由责任方承担。对于无争议案件，犇犇承诺在收到争议件之日起 20 个工作日内完成理赔工作。

（3）争议处理：如采购商与供应商单方或双方对结果有争议，需在收到结果之日起 5 个工作日内给出有力证据至犇犇售后技术服务团队，超过 5 个工作日未给出合理证据，按平台鉴定结果定案；如对犇犇鉴定结果存在异议，可申请第三方权威机构（政府机构或具有法律效力的检测机构）进行重新鉴定，鉴定费用由鉴定结果判定的责任方承担。

7.3 赔付方式

7 个工作日内以现金券的形式直接赔付至采购商下单的犇犇平台账户。

八、平台供应商质保

在犇犇平台采购，询价页和订单上带有供应商配置质保标识的配件，可享受供应商质保。

8.1 供应商质保范围

供应商对指定配件提供质保，实际质保范围以询价页和订单上的售后标识为准。

8.2 供应商质保申请流程

（1）采购商联系供应商说明问题，并提供配件问题描述、照片/视频、车辆信息、结算单以及配件信息等；

（2）供应商根据采购商按要求提供的证据，给出处理方案，在收到采购商证据的情况下，20 个工作日内结案。

8.3 赔付方式

供应商为采购商提供退换货服务，具体方式由采购商与供应商协商处理。

8.4 注意事项

如遇供应商无法兑现承诺，采购商可申请平台介入，经犇犇平台售后部门进行技术鉴定属供应商责任，平台则会按照《供应商入驻服务协议》对供应商做警告处理并处罚。

九、平台下单有保障

对于采购商在犇犇平台上购买的配件，如符合以下情况，平台予以补偿；其中属于供应商责任的，对供应商追究相应处罚。

9.1 适用范围

场景	适用范围	赔付说明	备注
下单	报价错误/下单无货	每条 SKU 补偿 100 积分	处理指引： 1、与商家协商未果情况下，及时联系平台客服并提供完整材料，包括平台聊天记录截图等； 2、涉及退货的，买家必须保证配件不影响二次销售； 3、收货时务必先验货再签收； 4、平台下单保障理赔在 10 个工作日内完成。
发货	发不出货、未按时发货	每条 SKU 补偿 150 积分	
收货	漏发货、发错货	每条 SKU 补偿 200 积分	

特别说明：

1、补充定义

报价错误：供应商要求客户支付的配件价格比已下订单价格高的情况为报错价。

下单无货：供应商在确认订单前应仔细确认存货情况，供应商审核订单前告知客户无货的情况为下单无货。

发不出货：供应商已完成审核订单，但无法履行订单的情况为发不出货。

未按时发货：供应商在承诺的时间内未发货为未按时发货。一般现货供应，若下单当天供应商在发往目的地的截单时间之前审单应当天发货；调货或订货供应，则按约定的时间进行发货。

发错货：实际发货配件与应发的订单配件不一致，且实发配件与应发配件没有替代关系的情况为发错货。例如：订购配件为减震器，实发配件为发电机，此类情况客户可申请无条件退换货品，责任方承担运费。

以次充好：实际发货配件与应发的订单配件不一致货不对版，实发配件与应发配件存在替代关系且品质类型实发低于应发的情况为以次充好，按照劣品必赔条款进行处理。

2、例外情况

交易双方事先有约定，或者协商解决，则以双方约定或协商结果为准。

3、其他说明：

a)平台原因导致订单错误，平台承担因此造成的额外物流费用；

b)退货时因采购商原因丢失了原包装或原厂标签，影响二次销售，采购商需承担货物折价的 10%-50%损失。

9.2 赔付方式

7 个工作日内以现金券的形式直接赔付至采购商下单的犇犇平台账户。

十、交易规范

10.1 配件收货规范

为保障后续的各方利益，采购商应进行收货前检查及验收，并保留相关证据。

当配件送至收货地点时，采购商应在配送人员在场情况下，对商品进行验收。

（1）检查商品外包装是否存在损坏。如发现外包装损坏，采购商可以拒收或与物流协商是否开箱验收。如开箱验收后发现配件损坏，应拒绝签收。拒收后第一时间与供应商联系，表明拒收原因是配件已损坏，并与供应商协商该订单后续处理方案，如补发货等。其中任何环节协商未果，采购商可联系平台客服反馈情况。

（2）商品外包装完好，则进入验收环节。应检查配件实物是否和订单相符、配件是否完好无损、附件是否齐全。

（3）采购商验货请于收货当日完成，如不能在收货当日完成须保留完整的开箱视频证据，建议在收货时保留从开箱至验收完成的完整视频作为证据避免产生收货纠纷（玻璃、灯具等易损件、外观件需在收货时当场进行验收）。如配件存在漏发、损坏、货实不符或质量等问题，采购商应在验货第一时间与供应商协商处理；如协商未果，采购商可联系平台客服反馈情况。如验收后，发现配件存在人为或外力损伤，采购商无证据证明是验收前造成，损失将由采购商自行承担。

验收内容包括但不限于以下项目:

1、配送标签（收货单位、收货人、订单号等）；

2、配件包装（内包装、密封包装、外包装等）；

3、配件标签（出厂标签、汽配铺防伪标签等）；

4、配件自身（外观、附件等）。

注：在验收核对相关内容时，须以平台订单配件信息或订单备注作为参照。

十一、其他售后服务

11.1 配件少发、漏发问题

采购商须要求配送人员备注缺少配件明细并拍照留存，并在收到货物后 24 小时内通过配送人员或犇犇客服进行反馈。售后部门将根据库存情况在 1 个工作日内为您进行补/退货处理。如无现场验收记录反馈或反馈超时，平台将不予受理退换申请。

11.2 货不对版问题

若您实际收到的配件，在外观、型号、编码等方面与下单配件描述或备注存在差异，且商家发货的配件与原车配件不可替换使用，同时经核查下单时符合商家询价规范的，即属于货不对版情况，具体见下表说明。

下单	收到	是否可替换使用	是否属于货不对版
A 品牌	B 品牌	否	是
A 品质	B 品质	否	是
A 配件	B 配件	否	是

当出现货不对版问题时，切勿自行安装使用，应当立即拍照留存，且在收到货物后 7 天内通过配送人员或平台客服进行反馈，或在采购订单页面提交售后申请。经售后部门确认情况属实后，在确保配件完好情况下，将为您更换正确配件或做退货处理，并给予单个品类 5 元（不计数量）赔付，并直接赔付到采购商的下单犇犇平台账号。

特别说明：

如经核实为下列任一情况，平台将不予受理处理申请：

11.2.1 下单错误、自行改装等采购商自身原因造成的；

11.2.2 配件在验收后安装使用或经加工改装处理（喷漆、打磨、焊接、切割等）；

11.2.3 提交反馈材料不足以证明货不对版情况；

11.2.4 因配件品牌授权代理的经销商地址非唯一，订单配件所显示的地区与实际发货配件产地可能存在不同的情形，此类情况不提供相应赔付。

11.3 配件外观可见性问题

配件存在明显缺陷、瑕疵、锈迹、划痕、磨损，标签损坏或丢失，密封包装被拆封，下单非积压件低价配件且无备注却存在安装使用痕迹，此时采购商须要求配送人员备注相关情况并拍照留存，并在收货后 24 小时内通过配送人员或犇犇客服进行反馈。售后部门将根据库存情况在 1 个工作日内为客户进行退/换货处理。如无现场验收反馈、反馈超时，或自行安装/改动配件的，平台将不予受理退换申请。

11.4 特殊情况退货

若不满足退货条件，且存在特殊情况需要退货，将根据配件品类收取配件实付金额相当比例的折损费，可参考下述标准，具体以实际沟通结果为准。

品类	原厂品质	国内/外品牌
外观（钣金）件、发动机及其主要组成部分	50%	30%
电器件、减震、钢圈、排气管	30%	20%
其他类	20%	10%

11.5 积压库存低价配件说明

询价结果页或订单页标示有“积”的配件，为积压库存低价配件。

11.5.1 积压库存配件存在一定的安装或使用痕迹，但功能完好，可正常安装使用；

11.5.2 配件包装、标签、外观或存在不同程度缺损、瑕疵，具体以备注为准；

11.5.3 因低价配件特性，不提供换货服务；

十二、投诉类型及处理方式

12.1 责任类：不及时发货、供方漏发/错发货、物流问题、未准时退款/退单

12.2 质量类：商品质量问题争议

12.3 价格类：显示价格和咨询价格不一致、询价无响应/无货

12.4 投诉处理方式

12.5 其他售后问题

投诉内容	内容说明	处理说明	备注
取消订单	采购商已确认订单，由于供应商未发货，采购商要求退货。	客服联系供应商直接取消该订单	
补发货	由平台供应商漏/错发货，采购商要 求补发货。供应商需要第一时间补发处 理。	配件的内外包装及标签为配件不可分割的组成部分，退回时需确保齐全、无破损等情况（与配送签收时物况一致）-	由乙方原因产生的错发、换货的运费，乙方承担乙方寄回和平台卖家用户补发的运费
退货退款	双方协商	结果不达成一致，平台介入按平台支付章程处理给出合理方案 配件未安装，且内外包装及自身完好	电器件出门不退，除供应商售后政策/承诺保护外
换货	符合换货条件，供需双方协商后同意换货		您须确保退回配件完好，并保持原有品质、功能正常，无损坏标签等情形；
商品质量问题	包括损件/少件/货不对版/疑似假货	为保障后续的各方利益，当商品送至收货地点时，采购商应在配送人员在场情况下，对商品进行现场验收。如商品存在损坏或质量问题（因装配不当、诊断不准、使用不当等人为原因造成的除外）24 小时内与犇犇平台或平台卖家反馈，犇犇平台会介入跟进	核验相应的配送标签、商品销售单或者出库单，是否与所购买商品一致（包括商品数量、颜色、型号等）；如不一致，请保留相应证据如照片、视频等，并请配送人员签字备注，并现场与平台卖家用户联络进行核对
询价/订单无响应	采购商找平台客服反馈	客服第一时间找供应商回应	投诉次数频繁、多次警告后扣除企业分值（具体可见平台积分明细&规则）
下单无货、价格异议	线上线下报价不一致、下单无货	立即找供应商核实并截图留底，一周内超过三次此类情况该卖	

		家责令整改并根据实际情况扣除企业分值	
物流问题	主观物流问题供应商物流发错地方 客观物流问题天气等不定因素影响物流到货	首先让确认地址让采购商自提，采购商退货不自提，卖家承担损失；客观原因，卖家提前说明可能因素后不担责	
其他	平台功能投诉、平台使用疑问	积极反应或者远程解决，整理优化需求	
假货赔付	按供应商同平台的约束条款假一罚三		除供应商售后政策/承诺质保外

十三、投诉案例说明

13.1 退换货服务投诉案例 - 拒绝签收

拒绝签收是指在犇犇平台采购的零配件，收到货物时检查有破损、缺失、货不对版等现象，拒绝签收货物，要求退换货的情况。

拒绝签收	具体描述
货不对版	指购买的零配件与实际收到的零配件在外观（如方向，颜色，形状等）存在差异的情况。
品质差异	指购买的零配件与实际收到的零配件在材料、品牌、尺寸等方面存在差异的情况。
数量不符	指采购商所收到的商品未按订单约定的数量发货的情况。
外观问题	指非采购商原因导致的货物外观损坏的情况。
物流破损	到货配件物流包装或配件外包装明显破损，配件可能损坏。
特殊配件	供应商在报价时已明确说明属于低价处理产品（低价清库产品），此类产品不享受 退换货服务。

如以上内容与国家有关法律、法规不符之处,按照国家法律、法规或有关政策执行。