

回收服务合作协议

甲方： 深圳市爱博绿环保科技有限公司

乙方： 刘海亮

甲方与乙方双方基于互信，同意由乙方承接在爱博绿收收平台注册区域的旧商品回收服务，双方共同为回收合作的顺利推进提供支持和便利。具体合作方式：由甲方提供收旧信息，乙方上门回收旧电视机、冰箱、洗衣机、空调、台式电脑、生活电器等旧电子产品、家用电器（以下称“旧电器”）的业务，依据《中华人民共和国合同法》等有关法律法规，双方协商一致，达成本协议。

第一条 适用范围

1、协议主体。乙方以个人名义加入爱博绿“收收”服务平台，乙方在平台内承接订单，本回收服务合作协议，适用于乙方及乙方所代表的回收服务团队和乙方雇员。

第二条 业务模式

- 1、乙方通过甲方线上网络平台承接收旧业务订单。服务区域为乙方在甲方平台实名注册区域。
- 2、乙方负责上门回收、收旧订单状态确认、回收订单完结确认。
- 3、旧电器回收的价格，无特殊活动要求的订单以乙方专业的鉴定评估和现场与顾客议价为准，有特殊结算需求的订单，以实际要求为准。
- 4、甲方可协调订单来源体系将门店资源向乙方开放，乙方可在合作第三方门店进行收旧活动的宣传、咨询、受理等服务，为乙方获得订单和开展收旧活动提供保障。
- 5、对于有特殊要求的业务和订单，乙方根据甲方的要求进行回收、处置和转运。

第三条 回收能力

- 1、乙方根据自己的回收能力和覆盖范围提供旧商品上门回收服务。覆盖范围和回收能力变动调整要及时跟甲方区域客服人员取得沟通。对于活动节点，乙方要有意识的增减回收能力应对活动节点和订单峰谷。
- 2、乙方应积极拓展自己的回收能力，对于自己的回收服务区域的区县应有意识地储备、增加回收覆盖能力；2021年底平台将要求所有区域回收能力实现可以覆盖到所辖区域的县级甚至乡镇的布局。回收能力也是对于乙方回收服务合作的重要考量。

第四条 上门回收服务要求

- 1、服务上门时效：乙方通过甲方平台接收上门收旧信息，乙方须按甲方服务时效要求完成收旧服务。
- 2、乙方在收旧服务过程中严格按照甲方服务标准为顾客提供服务，甲方有权对乙方的服务质量进行监督和考核。
- 3、恶意取消订单扣罚：甲方通过平台提供给乙方的上门收旧信息，乙方回收成功，但后期进行取消操作，且具体情况未进行及时反馈，则视为恶意取消订单。甲方进行抽查回访，经核实为乙方恶意取消订单，则乙方需向甲方支付 200 元/次的取消处罚款。
- 4、服务满意度：甲方提供乙方上门收旧信息，甲方可以指定第三方客服机构进行抽样回访（月抽访不少于 1000 单），乙方每月的服务满意度不得低于 95%。
- 5、投诉考核约定，因乙方原因导致的投诉，甲方有权根据情况对乙方进行相应的考核与处罚。

| 投诉 | 投诉定义 | 考核与处罚金额 |
|------|---|----------------------------|
| 重大投诉 | 因乙方服务过失或过错，平台用户投诉至媒体或政府机构，给甲方造成恶劣影响，或者影响门店正常经营秩序。 | 处罚 500-1000 元/次，2 次以上要求整改。 |
| 重要投诉 | 因乙方服务过失或过错，平台用户投诉，处理不及时，造成用户人身或者财产损失，用户投诉至甲方。 | 处罚 200-500 元/次 |
| 轻微投诉 | 因乙方服务不及时、虚假服务、销售伪劣产品，用户投诉至甲方。 | 处罚 200 元/次 |

第五条 服务备用金

- 1、乙方需支付服务备用金壹仟元（人民币 1000 元）到乙方收收后台账户，如合同到期或乙方提前解约，乙方在到期或解约后三个月内无遗留被投诉、处罚或其他财务问题的，甲方将备用金余额（不含利息）给乙方。如乙方服务过程中违反协议条款，甲方有权按照本协议约定的客户服务标准从服务备用金中直接扣除相应的处罚款等费用。

第六条 旧电器付款、结算流程

- 1、乙方承接甲方线上旧电器收旧订单，将旧电器回收后，系统完成销单操作。销单金额必须与上门价格一致。严禁虚假、恶意消单。

第七条 双方权利义务

- 1、在上门服务过程中，乙方不得与顾客进行非订单约定交易方式以外的形式交易，如乙方存在违规交易，则乙方向甲方支付 500 元/次的处罚款。类似情况出现两次及以上的，甲方有权进行停单处理并要求乙方进行整改。
- 2、乙方以自己的名义开展家电回收业务，乙方并非甲方的代理人、销售代表、也不是甲方的雇员，乙方需要严格遵守国家法律、法规和甲方的相关制度及服务规范，乙方独立承担与其经营活动有关的所有费用、责任与风险。

3 乙方必须保证对回收的家用电器进行合乎法令法规的处置，配合政府法规严禁直接抛弃、简单填埋或焚烧，避免造成对环境的污染。

4、乙方承诺如进行空调拆机等高空作业必须具备高空作业资格并为自己或者雇员购买至少 85 万元意外保险保障。

5、甲乙双方属于服务合作关系，乙方及乙方雇员的劳动关系、劳动保护、工伤赔偿等由乙方自行负责，甲方不对此承担连带赔偿责任。对在收旧过程中发生的乙方自身或其员工的人身伤害以及财产损失由乙方自行负责，与甲方无关；如乙方在收旧过程中给第三方造成人身伤害或财产损失，一切责任由乙方自行承担，与甲方无关。

6、乙方在回收旧电器时必须按法律法规，查验并登记旧电器的发票、出售人的身份证，以确保所回收旧电器不是赃物、来历不明物及抵押的物品。若乙方未履行查验和登记义务，因此造成的一切责任和损失由乙方承担。

7、乙方回收、出售旧电器或其他物品的行为应独立承担相应税费，与甲方无关。乙方应积极参加并服从甲方及甲方相关部门的统一安排部署。

第八条 协议期限

本协议有效期为 2021 年 01 月 01 日至 2021 年 12 月 31 日。协议期满后，双方另行协商是否续约事宜。如合作期间乙方不存在任何违反本协议的行为，则乙方享有优先续约权，续约时乙方需提前 1 个月通知甲方。

第九条 协议生效

本协议一式两份，盖章后生效，双方各执一份。如双方发生争议，应协商解决。协商不成，双方同意提交甲方所在地人民法院解决。

甲方：

日期：



乙方：

日期：