

	QUY ĐỊNH	Mã hiệu: 29-QĐCS-MP
	Tương tác với khách hàng trên SGD TMĐT Tiki.vn	Ngày ban hành: 15/07/2020 Lần ban hành: 01/00 Trang: 1

A. MỤC ĐÍCH

Nhằm cung cấp công cụ và tính năng chat giữa Nhà Bán Hàng với Khách Hàng để hỗ trợ Nhà Bán Hàng thuận tiện trong việc kinh doanh, quy định tương tác với khách hàng trên SGD TMĐT Tiki.vn (“**Quy định**”) cung cấp tính năng trao đổi thông tin giữa Nhà Bán Hàng với Khách Hàng trên Sàn giao dịch Thương mại điện tử Tiki.vn (*sau đây gọi tắt là “SGD TMĐT Tiki.vn”*).

B. PHẠM VI VÀ HIỆU LỰC

- Đối tượng áp dụng: Tất cả Nhà Bán Hàng
- Thời gian có hiệu lực: 20/07/2020

C. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

Tên tài liệu	Mã tài liệu
Chính sách hoạt động SGD TMĐT Tiki.vn	01-QĐCS-MP
Chính sách phí và biểu phí chiết khấu	02-QĐCS-MP
Chính sách Mô hình vận hành trên SGD TMĐT Tiki.vn	03-QĐCS-MP
Hướng dẫn danh mục yêu cầu về hồ sơ pháp lý nhà bán hàng và hàng hóa	04-QĐCS-MP
Bảng nội dung vi phạm và các hình thức xử lý vi phạm của Nhà Bán Hàng	10-QĐCS-MP

D. NỘI DUNG

1. Điều kiện tham gia

- Nhà Bán Hàng có tài khoản đang hoạt động trên SGD TMĐT Tiki.vn.
- Nhà Bán Hàng cam kết tuân thủ thực hiện bao gồm các quy định, chính sách liên quan đến hoạt động của Nhà Bán Hàng khi hợp tác kinh doanh trên SGD TMĐT Tiki.vn.

2. Các nội dung trao đổi giữa Nhà Bán Hàng và Khách Hàng

Mục	Nội dung
Với Nhà Bán Hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ thông tin liên quan đến sản phẩm, hướng dẫn sử dụng sản phẩm hoặc các thông tin về Nhà Bán Hàng. - Nhà Bán Hàng chỉ phản hồi thông tin sản phẩm thông qua đường dẫn của Tiki (link sản phẩm trên Tiki) cho Khách Hàng - Một số vấn đề liên quan khác.
Với Khách Hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Hỏi về các chương trình khuyến mãi, mã giảm giá Tiki.vn liên quan đến sản phẩm.

	QUY ĐỊNH	Mã hiệu: 29-QĐCS-MP
	Tương tác với khách hàng trên SGD TMDT Tiki.vn	Ngày ban hành: 15/07/2020 Lần ban hành: 01/00 Trang: 2

Mục	Nội dung
	<ul style="list-style-type: none"> - Các thông tin chi tiết về sản phẩm như màu sắc, số lượng, kích thước... - Xin tư vấn các vấn đề liên quan đến sản phẩm như tính năng, cách sử dụng, thao tác lắp đặt... - Hỏi về tình trạng sản phẩm như còn hàng hay không, cách đặt hàng như thế nào, phương thức thanh toán, xuất hóa đơn... - Hỏi về thông tin liên quan đến Nhà Bán Hàng - Một số vấn đề liên quan khác.

3. Tỷ lệ phản hồi tin nhắn (chat) và thời gian phản hồi (chat)

3.1. Thời gian phản hồi

- Thời gian phản hồi được tính từ khi Khách Hàng gửi tin nhắn tới khi Nhà Bán Hàng phản hồi thông tin.
- Thời gian phản hồi hợp lệ được tính là 8 giờ làm việc kể từ khi Khách Hàng gửi tin nhắn tới Nhà Bán Hàng.
- Thời gian phản hồi được tính trong giờ làm việc từ 8.30 AM đến 5.30 PM Thứ 2 đến Thứ 6, không tính các ngày Lễ, Tết.
- Nhà Bán Hàng có thời gian phản hồi tích cực nếu thời gian phản hồi trung bình <30 phút

3.2. Tỷ lệ phản hồi

- Tỷ lệ phản hồi là phần trăm tin nhắn được phản hồi hợp lệ trong 7 ngày gần nhất.
- Nhà Bán hoạt động tích cực nếu tỷ lệ phản hồi >80%.
- Tin nhắn trả lời tự động không được tính vào tỷ lệ phản hồi.

3.3. Một số lưu ý

- Tính năng phản hồi tự động không được tính vào tỷ lệ phản hồi và thời gian phản hồi.
- Tin nhắn ngoài thời gian làm việc (ngoài khung giờ 8:30 AM đến 5:30 PM) sẽ không được tính vào thời gian phản hồi, nhưng vẫn được tính vào tỷ lệ phản hồi
- Hệ thống giới hạn trong 01 lần chat, Khách Hàng và Nhà Bán Hàng chỉ được 03 lần gửi/ Enter. Nhà Bán Hàng nên chờ Khách Hàng tương tác và trả lời thì sẽ tiếp tục được trò chuyện với Khách Hàng. Tránh làm phiền khi Khách Hàng đang không thể trò chuyện.



QUY ĐỊNH

Tương tác với khách hàng trên SGD TMDT Tiki.vn

Mã hiệu: 29-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 15/07/2020

Lần ban hành: 01/00

Trang: 3

4. Quy định xử lý vi phạm

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM				
		LẦN 1	LẦN 2	LẦN 3	LẦN 4	LẦN 5
1.1	Sử dụng từ ngữ phản cảm, thiếu văn minh, thiếu tôn trọng khách hàng, không phù hợp với thuần phong mỹ tục và pháp luật Việt Nam.	Cảnh cáo	Khóa tính năng chat vĩnh viễn			
1.2	Nội dung chat có chứa tên miền, chứa hình ảnh, địa chỉ, hotline, đường dẫn của Nhà Bán Hàng hoặc website mua bán khác.	Cảnh cáo	Khóa tính năng chat 3 ngày	Khóa tính năng chat 7 ngày	Khóa tính năng chat vĩnh viễn	
1.3	Tỷ lệ phản hồi của Nhà Bán Hàng dưới 80%	Nhắc nhở	Cảnh cáo	Khóa tính năng chat vĩnh viễn		
1.4	Cung cấp những thông tin sai lệch, không đúng sự thật, xuyên tạc, ảnh hưởng đến uy tín và chất lượng của Tiki.	Khóa gian hàng vĩnh viễn				
1.5	Yêu cầu Khách Hàng để lại thông tin cá nhân (địa chỉ email, số điện thoại, địa chỉ giao hàng,...)	Khóa tính năng chat vĩnh viễn				
1.6	Thái độ ứng xử không tốt với khách hàng: Cầu gắt, cãi vã, đe dọa, miệt thị, khinh thường, phân biệt đối xử hoặc phát sinh tranh chấp chưa được giải quyết (do lỗi phát sinh từ phía Nhà Bán Hàng) với Khách Hàng	Khóa gian hàng vĩnh viễn				



QUY ĐỊNH

Mã hiệu: 29-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 15/07/2020

Tương tác với khách hàng trên SGD TMDT Tiki.vn

Lần ban hành: 01/00

Trang: 4

STT	NỘI DUNG VI PHẠM	HÌNH THỨC XỬ LÝ VI PHẠM				
		LẦN 1	LẦN 2	LẦN 3	LẦN 4	LẦN 5
1.7	Có hành vi gian lận hoặc thỏa thuận với khách hàng để thực hiện hành vi gian lận đối với đơn hàng, sản phẩm, giá cả, chính sách hỗ trợ, dịch vụ, công cụ, chứng từ, chương trình khuyến mãi, trợ cấp... được cung cấp bởi Tiki	Khóa gian hàng vĩnh viễn				
1.8	Giao dịch không hợp lệ: đặt hộ khách hàng, nhờ khách hàng hủy đơn, chuyển tiền riêng, giao hàng riêng. Các giao dịch khác ngoại tuyến với khách hàng không qua Tiki	Khóa tính năng chat vĩnh viễn				
1.9	Vi phạm quyền riêng tư cá nhân: chia sẻ thông tin khách hàng, nội dung tin nhắn, lịch sử hội thoại (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin dưới dạng văn bản, âm thanh, hình ảnh...) cho người khác mà không được sự cho phép từ phía khách hàng	Khóa tính năng chat vĩnh viễn				
2.0	Spam tin nhắn, làm phiền, quấy rối khách hàng	Cảnh cáo	Khóa tính năng chat 3 ngày	Khóa tính năng chat 7 ngày	Khóa tính năng chat vĩnh viễn	

Tùy theo quyết định của riêng mình, Tiki có quyền áp dụng các biện pháp tức thời để ngăn chặn các hành vi không phù hợp trên SGD TMDT Tiki.vn theo từng mục đích khác nhau, hoặc áp dụng các ngăn chặn bổ sung tùy theo từng trường hợp cụ thể nhưng không giới hạn đối với bất kỳ hạn chế bổ sung hoặc các chính sách khác có liên quan được thông báo bởi Tiki. Đồng thời, Tiki được miễn trừ trách nhiệm trong việc rà soát và kiểm tra tin nhắn giữa Nhà Bán Hàng và Khách Hàng.

**QUY ĐỊNH**

Mã hiệu: 29-QĐCS-MP

Ngày ban hành: 15/07/2020

Lần ban hành: 01/00

Trang: 5

**Tương tác với khách hàng trên SGD
TMDT Tiki.vn**

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
BỘ PHẬN QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH	PHÒNG PHÁP CHẾ	TRƯỞNG BỘ PHẬN QUẢN LÝ SÀN GIAO DỊCH
ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ	ĐÃ KÝ
ĐẶNG THỊ NHƯ THẢO	TRẦN THỊ CẨM GIANG	VŨ THỊ NHẬT LINH