

中移互联网有限公司  
MM 业务合作伙伴月度考核细则  
V1.2

制度编号：3.11.2.22（43）

中移互联网有限公司

二〇一八年十二月

## 目 录

<b>第一章 总 则</b> .....	<b>3</b>
第一条【目的】 .....	3
第二条【适用范围】 .....	3
第三条【主要内容】 .....	3
<b>第二章 违约考核</b> .....	<b>4</b>
第四条【违约考核定义】 .....	4
第五条【服务费缴纳规范】 .....	7
第六条【收入异常违约考核规范】 .....	9
第七条【违约预处罚规范】 .....	10
<b>第三章 投诉考核</b> .....	<b>11</b>
第八条【不知情万元投诉比考核规范】 .....	11
<b>第四章 履约考核</b> .....	<b>12</b>
第九条【履约考核规范】 .....	12
<b>第五章 加分考核</b> .....	<b>13</b>
第十条【加分考核规范】 .....	13

## 第一章 总 则

### 第一条【目的】

为进一步规范管理流程，明确考核内容、监控指标、口径和阈值等，现按照《中移互联网有限公司 MM 业务合作管理办法》要求，特制定本细则。

### 第二条【适用范围】

本细则适用于 MM 计费业务合作伙伴月度考核，考核对象包括 IAP 计费、网页计费和 MDO 等计费类型的合作伙伴，也包括 MM 计费合作伙伴涉及的渠道。不涉及话费支付的合作模式不受本考核细则影响。

### 第三条【主要内容】

本细则主要规定 MM 业务合作伙伴监控维度和考核内容，以及各类考核相应的评审规范。考核每月执行一次，考核类型包括违约考核、投诉考核、履约考核及加分考核四种。

## 第二章 违约考核

### 第四条【违约考核定义】

对 MM 计费合作伙伴的经营行为进行监控，结合主管部门及媒体的通报等对合作伙伴的经营行为进行监督。

根据合作伙伴违约性质、违约情节及违约影响程度，划分 5 类违约等级将违约事件汇总为《违约行为定义及处理规范表》：

违约等级	违约编号	违约行为	信用积分扣减	渠道积分扣减	暂停业务新增（渠道：暂停拿包）	违约业务下线	全量业务下线（渠道：暂停计费）	暂缓结算	缴纳服务费	列入全网不良信用名单
一类违约	1.1	违反国家法律、法规和行业政策开展业务（包括但不限于提供淫秽、色情、赌博、诈骗等违法内容及服务），造成重大负面社会影响	100 分	100 分	永久	永久	永久	12 个月	是	是
	1.2	因存在严重违约行为，被上级主管部门裁定为“立即终止经营”	100 分	100 分	永久	永久	永久	12 个月	是	是
	1.3	违规运营业务，造成重大负面社会影响	100 分	100 分	永久	永久	永久	12 个月	是	是
	1.4	批量伪造订购关系，包括但不限于通过网关强行定制、程序强行定制、利用系统漏洞批量伪造订购关系，严重损害大规模用户利益的恶意定制等违约行为	100 分	100 分	永久	永久	永久	12 个月	是	是
二类违约	2.1	在用户不知情的情况下模拟用户使用行为进行扣费	100 分	100 分	永久	永久	永久	6 个月	是	
	2.2	业务内容违反国家有关版权保护的规定，提供虚假或伪造版权证明、授权证明	50 分	50 分	90 天	90 天	90 天	6 个月	是	
	2.3	业务被主管部门、主流媒体、各省市公司等单位通报，被裁定为较严重的违规行为；或由于合作伙伴自身	50 分	50 分	90 天	90 天	90 天	6 个月	是	

中移互联网有限公司 MM 业务合作伙伴月度考核细则

		运营不善，导致重要用户投诉，情节严重								
	2.4	提供或传播涉及黄、赌、毒等相关内容或服务，损害用户利益	50分	50分	90天	90天	90天	6个月	是	
	2.5	因某业务的异常表现，如退费、投诉等数据突出，导致各省公司发起大规模核减或大批量业务关停，情节严重	50分	50分	90天	90天	90天	6个月	是	
	2.6	业务资费提醒页面缺失或不规范，导致用户无法正常获取资费信息	25分	25分	30天	30天		6个月	是	
	2.7	存在其他违反行业相关规定或损害用户利益的违约行为，情节严重	25分	25分	30天	30天		6个月	是	
三类违约	3.1	业务被主管部门、主流媒体、各省公司等单位通报，并确定为不知情定制；或由于合作伙伴自身运营不善，导致批量用户投诉，情节轻微	25分	25分	30天	30天		3个月		
	3.2	用户付费行为异常或信息费收入异常，异常程度高	25分	25分	30天			3个月		
	3.3	未经用户许可，通过发送短信、WAP PUSH、APP 推送、捆绑安装等形式向用户推荐恶意应用，诱导用户安装使用，导致用户投诉或不知情扣费	25分	25分	30天	30天		3个月		
	3.4	向第三方泄漏用户资料或信息，损害用户利益	25分	25分	30天	30天		3个月		
	3.5	存在其他损害用户利益的违约行为，情节轻微	25分	25分	30天	30天		3个月		
四类违约	4.1	提供的应用相关授权、资质等信息存在缺陷，导致产生法律纠纷、但不涉及虚假或伪造版权证明、授权证明	15分	15分	30天	30天				
	4.2	用户付费行为异常或信息费收入异常，异常程度一般	15分	15分	30天			3个月		
	4.3	在营销或业务推广过程中使用不正当手段，导致用户不知情定制或多次扣费等违约行为，引发客户投诉，情节轻微	15分	15分	30天					
	4.4	外泄与中移互联网有限公司合作的相关业务资料	15分	15分	30天					
	4.5	未经许可擅自更改业务逻辑和内容，影响用户的正常使用和服务，引发用户争议或投诉	15分	15分	30天	30天				
五类违约	5.1	提供的商品相关授权、资质等信息存在缺陷，导致产生私下纠纷，但	5分	5分	30天	30天				

	不涉及虚假或伪造版权证明、授权证明								
5.2	因业务、服务质量较差，提供业务内容过于简单或未提供实际性内容，引发用户争议	5分	5分	30天	30天				
5.3	在营销宣传中不当使用中国移动品牌标识	5分	5分	30天					
5.4	客户服务支撑标准未达到考核要求	5分	5分	30天					

### 备注：

1、暂停业务新增（渠道：暂停拿包）：从管控第一天起执行暂停30天或90天的业务新增（渠道：暂停拿包）。

2、合作伙伴在暂停业务新增期间，可提交免费业务，获得互联网公司精品首发、首发联盟等B级及以上资质的优质业务，“IAP精品应用联运”、优质应用（白名单）、星计划等重点联运业务上线。

3、合作伙伴在暂停业务新增期间参加其他省公司或地市公司营销推广活动的，可由各省公司或地市公司发函至互联网公司申请推广业务上线。

### 4、业务下线（渠道：暂停计费）：

(1) 合作伙伴因二类违约导致全量业务下线，其业务的第三方计费方式不受下线管控影响。

(2) 非包时长、非包月类业务，一类违约业务永久下线，二、三、四、五类违约业务下线30天至90天。除一类违约外，违约业务处罚期结束后的上线需求，需由合作伙伴重新提交测试申请并通过上线测试流程。

(3) 包时长、包月类业务，一类违约业务永久下线，二、

三、四、五类违约业务暂停新增订购，但已经存在订购关系的业务可以正常使用、续订或退订。

5、暂缓结算：一类和二类违约暂停违约当月及前两个月账期末结算收入的结算；三、四、五类违约暂停违约当月账期结算，(举例：合作伙伴 2 月账期结算单在 3 月 15 日发布，但 2 月账期涉及违约，暂缓结算 3 个月，则合作伙伴在 6 月 15 日以后才可提交发票申请付款。)

6、缴纳服务费：分公司级和应用级两类服务费，服务费缴纳规范参见第五条。

7、列入全网不良信用名单：对于发生一类违约行为的合作伙伴，列入中国移动全网不良信用名单库。

### **第五条【服务费缴纳规范】**

互联网公司根据月度考核结果，对一、二类违约收取服务费，其中一类违约合作伙伴需支付与违约当月全部业务分成收入等额的服务费，二类违约合作伙伴需支付与违约当月违约业务分成收入等额的服务费。

一、服务费缴纳金额为违约账期分成收入，不包含使用支付宝、微信支付等第三方支付方式产生的收入。

#### **二、服务费支付标准**

##### **(一) 应用提供商服务费支付标准**

1、公司级服务费：AP 推广业务造成一类违约，需支付

与违约当月 AP 全部业务分成收入等额的服务费。

2、应用级服务费：AP 推广业务造成二类违约，需支付与违约当月违约业务分成收入等额的服务费。

## （二）三方分成渠道服务费支付标准

1、公司级服务费：三方分成渠道推广的业务发生一类违约，需支付与违约当月 AP 在该渠道全部业务的三方渠道分成收入等额的服务费。

2、应用级服务费：三方分成渠道推广的业务发生二类违约，需支付与违约当月违约业务的三方渠道分成收入等额的服务费。

（三）若合作伙伴分成为  $a(a > 0)$ ，则缴纳金额为“a”；若合作伙伴分成为  $a(a \leq 0)$ ，则缴纳金额为“0”。

## 三、多条违约记录的缴纳口径

1、某账期合作伙伴同时出现一类、二类违约，从严处罚，按照一类违约标准缴纳服务费；

2、某账期合作伙伴同时出现 2 条及以上二类违约应用记录，每条记录均按照应用级规范缴纳服务费。

## 四、违约行为滞后纳入月度考核时的缴纳口径

因不可抗力导致合作伙伴违约行为滞后纳入月度违约考核，互联网公司有权向合作伙伴追缴违约当月分成收入金额等同的服务费。

如：分省 1 月 1 日拨测发现某应用存在二类违约，2 月



20 日（1 月账期考核已结束）反馈至 MM 管控侧操作管控，并纳入 2 月账期考核，在考核时需将其在 1 月账期的应用级分成收入列入 2 月账期应缴纳服务费中。

#### 五、服务费缴纳期限及抵扣处理规范

自服务费缴纳通知发布之日起，互联网公司对未缴齐服务费的合作伙伴暂缓结算。

需要交纳服务费的合作伙伴需在服务费缴纳通知发布之日起 3 个月内向互联网公司缴齐服务费，若逾期未缴齐，互联网公司将在合作伙伴未结算账期收入中进行等额抵扣。

在互联网公司对未缴齐服务费的合作伙伴进行抵扣处理后，若未结算账期收入仍不足抵扣，互联网公司发出催缴通知书。自催缴通知书发出之日起 3 个月内仍未缴齐的，互联网公司将与该合作伙伴终止 MM 业务合作并保留通过法律途径进行追缴的权利。

#### 第六条【收入异常违约考核规范】

根据合作伙伴（不包括渠道）考核当月收入监控指标进行风险评分，评分越高，说明合作伙伴收入健康度越高。

收入风险得分 (S) = 连号率风险得分 (G1) \* 25% + 空闲时段订购金额占比风险得分 (G2) \* 25% + 短时间跨应用得分 (G3) \* 25% + 用户行为序列异常得分 (G4) \* 25%

收入异常得分阈值及处罚如下：

收入异常得分	60 分以下	[60, 75)	[75, 100]
违约等级	3.2	4.2	无违约

### 第七条 【违约预处罚规范】

合作伙伴出现违约行为需要承担违约责任的，互联网公司将以邮件形式发出违约责任通知书，启动预处罚。

### 第三章 投诉考核

#### 第八条【不知情万元投诉比考核规范】

根据合作伙伴当月的万元不知情投诉比进行合作伙伴信用/渠道积分考核。

不知情万元投诉比=当月不知情投诉量/分成前计费流水收入×10000（分成前应收金额≥10000）；

不知情万元投诉比=当月不知情投诉量（分成前应收金额<10000）。

不知情万元投诉比阈值及处罚如下：

不知情万元投诉比	(4,6]	(6,8]	(8,15]	15 以上
信用/渠道积分扣除	3	5	10	15

数据说明：当月不知情万元投诉比从我司 Dataone 系统、集团一级客服系统提取，如存在数据差异，以计费省公司原始数据为准。

## 第四章 履约考核

### 第九条【履约考核规范】

履约考核主要考察合作伙伴在日常业务管理、工作配合、投诉处理方面的响应速度及配合程度，旨在提高日常工作中的合作配合效率。

一、合作伙伴在 MM 业务合作过程中不配合应用商场事业部工作或响应不及时，导致不良后果且情节**轻微**，每次扣除信用积分**5分**；

二、合作伙伴在 MM 业务合作过程中不配合应用商场事业部工作或响应不及时，导致不良后果且情节**严重**（包括但不限于媒体曝光、政府部门通报、上级或行业主管部门公开公布），每次扣除信用积分**15分**。

## 第五章 加分考核

### 第十条【加分考核规范】

若当月账期合作伙伴无相关考核扣分、无被管控、无被通报以及无被约谈，且计费流水收入高于 30 万，则信用积分增加 3 分；计费流水收入高于 200 万，则信用积分增加 5 分。企业合作伙伴信用积分上限为 100 分，个人合作伙伴信用积分上限为 80 分。

另外，如合作伙伴对行业、我司有突出贡献，对我司形象提升、业务发展有一定帮助，经 MM 管理委员会审核后可进行适当加分。