
中移互联网有限公司
MM 业务合作伙伴月度考核细则
V1.0

中移互联网有限公司

二〇一七年十二月

目 录

第一章 总 则	3
第一条【目的】	3
第二条【适用范围】	3
第三条【主要内容】	3
第二章 违约考核	4
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
第三章 投诉考核	9
第七条【不知情万元投诉比考核规范】	9
第四章 履约考核	10
第八条【履约考核规范】	10
第五章 加分考核	11
第九条【加分考核规范】	11

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》规范要求，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，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。仅以 MM 渠道作为拓展收入分成，而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】

对计费类业务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。

根据事件严重性或违约指标情况将违约事件分为五类，
《违约行为定义及处理规范表》如下：

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	24个月	是	是
	1.2	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	24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	24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运营不善，导致重大用户投诉，情节极其严重	50分	50分	90天	90天	90天	6个月	是	
	2.4	提供或传播黄、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	业务资费告知页面缺失或者不规范，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；或由于合作伙伴自身运营不善，导致用户投诉，情节轻微	25分	25分	30天	30天		3个月		
	3.2	信息费收入异常，情况明显	25分	25分	30天			3个月		
	3.3	未经用户许可，向用户发送短信、WAP PUSH 等任何形式的相关内容广告，诱导用户使用其业务	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，情节较轻微	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，情节较轻微	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不完善，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	信息费收入异常，情况较明显	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				
	4.6	存在其他引起用户争议或投诉的非主观违规行为	15分	15分	30天					
五类违约	5.1	提供的商品相关授权不完善，导致产生私下纠纷，但不涉及虚假或伪造版权证明、授权证明	5分	5分	30天	30天				
	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					
	5.5	存在轻微非主观违约行为，但尚未对客户造成影响	5分	5分	30天					

说明:

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。（举例：合作伙伴 3 月 10 日发现涉及三类违约，从当天开始执行暂停业务新增 30 天，4 月 9 日 0:00 解除）。

2、涉及暂停业务新增的合作伙伴，免费商品或被互联网公司精品首发、首发联盟等评级为 B 级及以上的商品，或为当期“IAP 精品应用联运”、优质应用（白名单）、星计划等重点联运商品可提交上线。

3、涉及暂停业务新增的合作伙伴，如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，其业务若无 MM 计费，可不受下线管控影响。

（2）非包时长、非包月类业务，一类违约商品永久下线，二、三、四、五类违约业务下线 30 天至 90 天，（举例：合作伙伴 3 月 10 日发现涉及三类违约，从当天开始执行违约业务下线 30 天）。除一类违约外，违约业务处罚期结束后由合作伙伴提交测试，测试通过后方可重新上线。

（3）包时长、包月类业务，一类违约商品永久下线，二、三、四、五类违约业务暂停新增订购，已经存在订购关

系的用户可以正常使用和续订。

5、暂缓结算：三、四、五类违约暂停违约当月账期结算，一类和二类违约暂停违约当月及前两个月账期结算。（举例：合作伙伴 2 月账期结算单在 3 月 15 日发布，但 2 月账期涉及三类违约，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，终止其与中国移动全网、本地所有增值业务合作关系。

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应用收入等额的服务费。

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、公司级服务费：一类违约缴纳违约账期合作伙伴分成收入。

三、应用级服务费：二类违约缴纳违约账期违约应用分

成收入。

四、涉及渠道的服务费缴纳

（一）如 AP 及三方分成渠道共同推广的某款应用造成一类违约，则 AP 需缴纳与违规当月该 AP 分成收入金额同等的服务费，问题话单对应的渠道需缴纳该 AP 在此渠道上的与违规当月分成收入金额同等的服务费。

（二）如 AP 及三方分成渠道共同推广的某款应用造成二类违约，则 AP 需缴纳与违规当月该应用分成收入金额同等的服务费，问题话单对应的渠道需缴纳该应用在此渠道上的与违规当月分成收入金额同等的服务费。

五、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。

六、服务费缴纳期限

自合作伙伴服务费缴纳通知发布之日起，涉及合作伙伴需在三个月内向中移互联网有限公司缴纳服务费，方可按照相关规范进行结算；若逾期未缴纳服务费，中移互联网有限公司保留将相关合作伙伴未结账期收入进行等额抵减，作为其需缴纳的服务费的权利，同时也保留通过法律手段进行催缴的权利。

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

第三章 投诉考核

第七条【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	(4.5, 6]	(6, 8]	(8, 20]	20 以上
信用/渠道积分扣除	3	5	10	15

数据说明：

一、当月不知情万元比以 Dataone 系统、集团一级客服系统的投诉数据为准。

二、如考核当月付费用户数小于 100，可进行数据剔除。

三、若合作伙伴为 AP，扣减其信用积分；若为渠道，则扣减渠道积分。

第四章 履约考核

第八条【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

第九条【加分考核规范】

当月账期合作伙伴履约情况较好, 无违约行为(即无任何扣分项), 且平台计费流水收入高于 3 万, 则信用积分增加 3 分; 平台计费流水收入高于 20 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。