

代理商服务管控规则（最新）

（仅限中国大陆酒店） 2019. 07. 19

服务五期规则基于**主体**维度管控主体下的马甲及子酒店，具体规则如下：

一、 生死线轮转

1、监控维度：主体下子酒店维度

2、执行时间：每天

3、计算周期：计算过去 14 天的预订维度订单（不满 10 单则取最近 90 天）

4、管控规则：

- 确认前推翻率 $\geq 20\%$ ，（同一酒店同一入住日，满房订单=2 的加权系数为 2， >2 的加权系数为 3）
- S 类加权缺陷率 $\geq 3\%$
- 订单超时率 $\geq 20\%$ （暂不考核，超时拒单算确认前推翻率）
- 满足以上任一条件触发不轮出的规则

5、特别说明：

- S 类缺陷率=确认后推翻+到店无房；
(S 类加权：确认后推翻系数为 1，到店无房系数为 6)
- 房型下唯一报价不受影响
- 时间从 T-4 开始往前推（为供货方预留申诉时间）
- 计算当天触发生死线规则，即执行报价不展示处罚，次日如符合规则系统会自动上线
- 下线期间不允许人工申请上线

6、举例说明：

18 号，判断 1 号-14 号的缺陷：

条件一：北京四季酒店 1 号-14 号共产生 11 单有效订单，其中确认前推翻共 3 单，且全部是 5 月 3 日入住，确认前推翻率 $= (3*3) / 11 = 81.82\%$

条件二：北京四季酒店 1 号-14 号共产生 11 单有效订单，其中确认后推翻共 1 单，到店无房共 0 单，S 类加权缺陷率 $= 1 / 11 * 1 + 0 / 11 * 6 = 9.09\%$

条件三：北京四季酒店 1 号-14 号共产生 11 单有效订单，其中订单超时为 0 单，订单超时率 $= 0 / 11 = 0\%$

按管控规则，北京四季酒店命中确认前推翻率 $\geq 20\%$ 和 S 类加权缺陷率 $\geq 3\%$ 的条件，故于 18 号执行生死线轮转规则——报价不露出。

在 19 号时，系统会计算北京四季酒店 2 号至 15 号的缺陷，如未达到不轮出的规则，则北京四季酒店会自动上线售卖。

二、 关房

- 1、监控维度：子酒店维度、主体维度
- 2、执行时间：每周五
- 3、计算周期：
 - 主体下子酒店维度的计算周期：计算前一周数据（入住维度）
 - 主体维度的计算周期：前四周数据（预订维度）
- 4、管控规则：
 - ① 子酒店维度：
 - 确认前推翻率 $\geq 30\%$
 - S类加权缺陷率 $\geq 5\%$
 - 订单超时率 $\geq 30\%$
 - 满足以上任一条件触发
 - ② 主体维度：
 - 国内订单 ≥ 50 单且确认前推翻率 $\geq 30\%$
- 5、特别说明：
 - 主体下子酒店维度计算时间从 T-2 开始往前推，即计算周四至周三的缺陷情况
 - 主体维度计算时间从 T-2 开始往前推
 - 前 3 次关停 7 天，系统自动操作下线和上线，不接受提前申请上线
 - 第 4 次及以上关停 90 天，系统自动下线，90 天后，如供货方继续售卖，需要提供整改方案，并由对应的业务发邮件申请打开。
- 6、举例说明：
 - 主体下子酒店维度举例：

周五，判断上周四至本周三的缺陷：

条件一：北京四季酒店上周四至本周三实际共产生 9 单有效订单，其中确认前推翻共 3 单，确认前推翻率 $=3/9=33.33\%$

条件二：北京四季酒店上周四至本周三实际共产生 9 单有效订单，其中确认后推翻共 1 单，到店无房共 0 单，S 类加权缺陷率 $=1/9*1+0/9*6=11.11\%$

条件三：北京四季酒店上周四至本周三实际共产生 9 单有效订单，其中订单超时为 0 单，订单超时率 $=0/9=0\%$

按管控规则，北京四季酒店命中确认前推翻率 $\geq 30\%$ 和 S 类加权缺陷率 $\geq 5\%$ 的条件，故于本周五执行主体下子酒店下线规则，下线 7 天在下周五时，系统自动上线北京四季酒店。
 - XX 主体共有两个马甲，A 马甲前 4 周共产生 120 单有效订单，其中确认前推翻共 40 单，确认前推翻率 $=40/120=33.33\%$ ，B 马甲前 4 周共产生 150 单有效订单，其中确认前推翻共 10 单，确认前推翻率 $=10/150=6.67\%$ ，而主体维度确认前推翻 $=(40+10)/(120+150)=18.52\%$ ，主体维度未命中确认前推翻率 $\geq 30\%$ 的条件，故无需下线

三、 服务缺陷罚款

- 1、监控维度：主体维度
- 2、执行时间：按月调整处罚标准
- 3、计算周期：上个月数据（入住维度），重大缺陷发现后即处罚

4、管控规则：

- S类加权缺陷率<标准值，罚缺陷订单首晚金额
- S类加权缺陷率≥标准值，则罚双倍缺陷订单首晚金额
- 涉及欺诈等恶性事件，或售卖非正常供应商资源如房卡房、积分房等除扣3倍的违约金外，要按产生的实际赔付金额赔付给Q平台

5、特别说明：

- 具体赔付规则以《“去哪儿”网酒店产品—客户服务规范补充条款(二)》约定的为准
- 《“去哪儿”网酒店产品—客户服务规范补充条款(二)》将会陆续上传至合同后台，需要及时到系统中进行签署确认

四、 实时了解服务情况

- 1、服务缺陷数据会以日为维度同步到 HOTA 系统，并在酒店维度明确标识已被下线、服务预警、下线次数等，便于识别及自我管控
- 2、需要每天登录 HOTA 系统了解自己的服务情况，对缺陷高的酒店及时进行调整，以免触到服务
- 3、对于一个主体下有多个马甲的，需要同时关注同一主体下其他马甲服务情况，以免因某一马甲服务缺陷过高，导致同一主体下所有马甲被下线

五、 单独管控

- 除以上管控规则外，会针对服务较差且改善效果不明显的马甲进行有针对性的人工管控，具体管控规则会依据马甲特性及主要缺陷设定临时管控规则；
- 除日常管控规则外，会在大型节假日做临时特殊管控，具体管控规则会在管控前至少半个月时由服产发出规则。