

国家电网公司客户服务电子商城

送货上门并安装服务标准

第一章 定义

第一条 按时送货上门并安装服务，指商家承诺当消费者购买的商品满足送货上门并安装服务的条件时，向消费者提供自商户发货之日起 30 天内到货、送货上门并完成安装的服务。

第二条 延迟到货，指商户未按时提供送货上门并安装服务。

第三条 送货上门并安装服务，指消费者在商城上购买空调、热水器、分布式光伏、智能家居解决方案时，商户承诺对于其店铺内含有“送货上门并安装”服务的商品，如消费者购买该商品时填写的详细收货地址（以下统称“收货地址”）在商户承诺提供送货上门并安装的区域内，则向消费者提供送货到消费者收货地址并安装（包括但不限于长途干线运输、同城配送、搬楼、入户安装）的特殊服务。

（一）长途干线运输，指货物从发货地到消费者收货地级市经由的长途物流运输。

（二）同城配送，指货物经由长途干线运输到达消费者收货地级市后，从地级市的物流点至消费者收货地址的运输。

(三) 搬楼，指通过电梯顺利将货物搬至消费者收货地址，或在货物无法通过电梯顺利送至消费者收货地址且该地址中的楼层在 7 楼及以下时，通过人工将含“送货上门并安装”服务的商品搬运至该地址。

(四) 入户安装，指货物搬至收货地址后到达正常可使用状态前所需的拆包/拼接/摆位/安装等。

第四条 含有“送货上门并安装”服务的商品，指消费者在购买商品时，如同时选择由商户提供“送货上门并安装”服务，则商户需就该商品向消费者提供送货上门并安装服务，该商品可称为“含有‘送货上门并安装’服务的商品”。

第二章 客户须知

第五条 商户承诺提供送货上门并安装服务的条件如下：

(一) 客户购买的商品包含“送货上门并安装”服务；

(二) 客户收货地址在商户承诺提供送货上门并安装的区域
内；

(三) 配送者可通过电梯顺利将货物送至收货地址，若无法通过电梯顺利送达，则收货地址中的楼层须在 7 楼及以下；

(四) “送上门并安装”服务仅限于室内操作，不提供高空作业、吊装等室外作业；

(五) 客户收货地址所在建筑物本身及其所在环境允许配送者在无需提供除搬运外的其他服务的情况下, 即可将货物搬运至收货地址, 如入户大门、楼道、电梯等的宽度和高度可以搬运, 楼道内无杂物等。

第六条 延迟到货的时间判断标准:

(一) 商户发货的时间以“会员中心-物流详情”页面记录的物流公司揽收/揽件时间为准, 若该页面未记录揽收/揽件时间的, 则以商品发货单据上记录的发货时间为准。

(二) 到货时间以“会员中心-物流详情”页面记录的商品签收时间为准, 若该页面未记录签收时间的, 则以服务单据(是指一切可证明商户是否提供送货上门并安装服务的单据)上的签收时间为准。

第七条 因如下任一特殊情形导致延迟到货, 且客户将此特殊情形反馈至服务单据的, 商户不承担延迟到货的责任:

(一) 因客户原因(更改收货地址、地址不详、地址错误、联系不上、拒收、无代收人、要求延期送货等)导致延迟到货的;

(二) 收货地址中的学校、单位或住宅小区不允许送货安装人员入内, 或收货人指定的代收方的原因, 导致延迟到货的;

(三) 收货地址为机关、单位等机构, 而周六、周日和公众

节假日不接收货物，造成延迟到货的；

（四）因不可抗力造成延迟到货的（“不可抗力”指不可预见、不可避免或不可克服的客观情况以及其他影响配送时间、造成物流配送延误的客观情况，包括但不限于全国性或区域性空中或地面交通系统管制或中断（如天气原因等）、或通讯系统干扰或故障、或政府行为、邮政主管部门政策变化、战争、地震、台风、洪水、火灾、大雾、大雨等其他类似事件）。

第三章 客户保障和投诉

第八条 商户延迟到货的，需向客户支付 50 元/单的违约金，该违约金将以商城积分的形式支付至购买该商品的消费者账户。

第九条 商户延迟到货的，消费者应在交易关闭（因退款成功导致的）后 15 天内进行投诉。

第十条 客户投诉商户延迟到货的，应向商城提供可证明商户延迟到货的有效凭证，包括但不限于发货单、服务单据等。

第十一条 特别说明

（一）时间不明确的凭证不能作为有效证据；

（二）当需要参照服务单据进行责任确认时，若该单据上未

记录签收时间，则默认商户提供了按时送货上门并安装服务；

（三）所有凭证需未经涂改、未有增删等痕迹，否则视为无效凭证。