

**咪咕音乐有限公司  
新型联合会员合作管理办法**

2023 年 12 月

## 文件修订记录表

版本	文件名称	发文文号	管理归属部门	修订人	审阅人	生效日期	备注
1.0	咪咕音乐有限公司合作推广管理办法（新型联合会员分册）	咪音通（2021）13号	创新拓展中心	合作服务岗		2021年1月	
2	咪咕音乐有限公司	咪音通（2022）147号				2022年12月	参照《咪咕公司联合会员业务引入管理办法（2022年版）》修订
2.1	新型联合会员合作管理办法	咪音通（2023）145号		罗宁	肖巍	2023年12月	按照元力行动要求，调整文档结构，增加和优化通用条款的表述

## **第一章 总则**

**第一条** 本管理办法是依据《咪咕公司联合会员业务引入管理办法》制订的咪咕音乐实施细则，对新型联合会员的引入、运营考核、商务模式及结算管理、续约及退出等环节进行明确。

**第二条** 新型联合会员是为用户打造的高价值会员产品，其通过咪咕公司自有会员产品与外部会员产品、特色资源的组合售卖，实现多重权益的“一键式”送达，是咪咕公司通过与战略合作伙伴或具备优质资源的权益合作方强强联手推出的联合权益产品。权益合作方是指直接提供权益或通过代理提供权益的合作方，以下简称权益方或合作方。

## **第二章 组织机构与职责**

**第三条** 创新拓展中心是新型联合会员管理部门。

## **第三章 商务模式**

**第四条** 商务模式

联合会员产品的支付方式可结合业务场景选择话费支付、第三方支付等不同支付方式，话费支付需使用话费代计费一级平台计费能力，第三方支付可使用咪咕或合作方的第

三方计费能力。

产品收入原则上采用收入分成的商务模式，最终权益合作方收入分成比例不超过 70%，在该比例范围内就不同渠道或支付方式与权益方约定不同的分成比例，其中如涉及定向流量等大网通信权益，资费标准和商务模式由集团公司/省公司按相关标准收取，不计入分成比例中。

## **第四章 合作权益引入**

**第五条** 新型联合会员由咪咕文化统一进行引入，相关要求及流程均以《咪咕公司联合会员业务引入管理办法》为准。

## **第五章 运营考核**

**第六条** 咪咕音乐和合作伙伴进行会员权益设计，订购联合会员的客户可享受咪咕音乐相关会员权益和合作伙伴相关会员权益，包括双方的优惠权益和各类线上线下的附加服务等，并由合作伙伴完成申报产品的会员权益上线展示等工作。

**第七条** 投诉通报标准：每日统计合作方合作业务的不知情订购投诉工单量，若达到通报阈值，则根据规则进行通报，具体标准见附件 6。

**第八条** 分级预警及处罚规则

合作方当月累计通报次数达到标准后，按相应等级进行处罚，具体规则见附件 7。

对于省公司重要投诉、重点督办投诉、拨测/风控、集团/文化投诉通报等情况，对合作方推广子渠道（包括合作方的应用或应用发行方）及业务实施双重管控，按照附件 1、2、3、4 规则，管控实施；以上通报规则及处罚标准，可通过公告发布调整修改。

## 第六章 信用积分管理

**第九条** 咪咕音乐采用咪咕文化“西瓜信用”积分制度对合作方实施分层分级管理，通过信用积分体系对合作方发展的健康性、重要性进行综合评估，确定合作方的信用积分。信用积分最高为 1000 分，最低为 0 分。

**第十条** 根据信用积分情况不同，将合作方划分为 7 个等级，按分级进行各合作方分层分级支撑。

信用积分	合作方分级	合作方权益/处罚
800≤得分≤1000	A	/
600≤得分<800	B	/
450≤得分<600	C	停止投放新业务代码、新产品或开展新类型合作
300≤得分<450	D	C 级措施叠加 暂停话费计费能力或暂停客户端推广
150≤得分<300	E	D 级措施叠加 暂停合作伙伴费用结算
0<得分<150	F	E 级措施叠加 全面暂停业务销售合作
得分≤0	/	终止合作。

注：业务代码指计费点；产品指一个合同下包含的不同产品形态。合

作结束后，若无其他处理，“停止开展新类型合作”、“暂停费用结算”的处置措施相应结束。

**第十一条** 信用积分的计算采取加权积分制，每月计算信用得分，通过近期得分加权积分即为目标月份信用积分。具体信用积分计算规则由咪咕文化服务品质单元在信用积分管理办法分册中明确。咪咕音乐自定义部分规则见附件 5。

**第十二条** 发生重大违规（附件 8），将立即通过违规扣分功能一次性扣减信用积分至 0 分（对应西瓜信用“一般违规”）

**第十三条** 新型联合会员对应《咪咕文化科技有限公司合作伙伴信用积分管理办法》的核心/战略合作方。

**第十四条** 在信用积分结果下发后，对于评级为 C-F 的合作方，于 5 个工作日内按照评级进行相应处理，若在 5 个工作日内收到后续月份的信用积分结果，以最新收到的信用积分级别为准。

## **第七章 结算管理**

### **第十五条 结算管理**

合作权益产品为咪咕公司自行引入的，咪咕音乐按合作协议中约定的相关要求与权益方进行结算。合作权益产品为调用全网权益平台的，结算流程及要求遵照《关于统一开展全网权益结算工作的通知》（市通[2020]160号）执行。

负结算金额是指因中国移动核减信息费等原因应扣减

合作方的结算款，但当月结算款不够扣抵部分所形成的金额。如果合作方存在多次负结算且经催缴无效和/或在双方合作终止时仍有稽核、处罚等未结清款项的，咪咕音乐有权采取暂缓支付或直接扣除合作方在与咪咕音乐的其他业务合作中的结算款项等方式予以追回。

合作伙伴因出现负结算等情形处于联动止付状态的，应按照《咪咕文化科技有限公司报账及资金支付管理办法》等相关制度要求暂停结算。

## **第八章 续约及退出**

**第十六条** 续约时，对合作方从权益服务落实情况、业务发展情况、异常投诉状况、是否涉嫌重大违规等方面进行综合评估。

**第十七条** 权益服务落实情况：合作方不能向用户提供合作方案约定的权益，则不予续约，1年内不得重新开展本类型合作。

**第十八条** 业务发展情况：因合作方原因导致联合会员产品未上线的，不再续签。

**第十九条** 涉及重大违规（含异常投诉状况）：合作伙伴出现违法或重大违规事件（附件8），若符合《咪咕文化科技有限公司合作伙伴不良信用名单管理办法》规定，则按照不良信用名单管理办法要求进行认定并处罚；否则直接终止合作，并从当月起停止对其的业务结算，两年内不得重新开展

本类合作。

**第二十条** 西瓜信用积分:合作伙伴信用积分扣减至0后,在相应业务线执行违规退出。续约前,若合作伙伴近6次西瓜信用积分都低于450分,将不再续签,1年内不得重新开展本类型合作。

**第二十一条** 合作伙伴主动退出:合约期满后,合作伙伴因自身原因,不再续签协议,主动终止合作。合作期满,权益方主动退出的,应提前一个月向咪咕音乐发起申请,如联合会员产品涉及上架全网权益平台需提前二个月发起申请。

**第二十二条** 资质变更退出:合作伙伴发生资质变更,导致不满足“合作权益引入”章节中资质要求的,将不再续签。

**第二十三条** 合作伙伴未出现前述情况,可进行续约。

**第二十四条** 对于退出合作的情况,若合作涉及话费支付,咪咕音乐在中国移动各省公司完成稽核结算,并扣除违约金(如有违约)后,与合作伙伴进行信息费分成结算。清算期为9个月,对未支付结算款暂停支付。合作伙伴有义务在退出前配合咪咕公司解决因退出带来的客户服务等问题,如有用户投诉未处理完成、欠费未结算等遗留问题,需妥善解决。

**第二十五条** 若合作方在通过咪咕音乐签约决策后6个月内未反馈签章合同,视为对方主动放弃该合作。

## 第九章 问责条款

**第二十六条** 在新型联合会员合作管理中，如发生违规行为，给公司造成经济损失或负面影响等，创新拓展中心将协同公司人力资源部，依据《中国移动通信集团公司员工违纪违规处分条例》《咪咕文化科技有限公司员工纪律管理办法》等相关规定，对其进行追责。

## 第十章 附则

本办法由咪咕音乐创新拓展中心负责解释，自印发之日起实施，原《咪咕音乐有限公司新型联合会员合作管理办法》（咪音通〔2022〕147号）同时废止。

## 附件 1：省公司重要投诉管控规则

适用情况	处罚措施	说明
省公司重要投诉	对涉及合作方该业务关停当省推广 1 个月	对于省公司有明确管控意见的,按照省公司要求实施处罚。

备注：省公司重要投诉指省公司业务部门副总（含）以上领导签发的正式公文或签字盖章的函件明确处罚要求的投诉

## 附件 2：重点督办投诉管控规则

适用情况	处罚措施	说明
省通管局及地方监管机构发函重点督办的投诉	对涉及子渠道关停当省推广 3 个月，对涉及合作方该业务关停当省推广 1 个月	若发函单位有明确处罚管控要求的,按照其要求实施处罚。
咪咕文化、移动集团、工信部及其它全国性监管机构发函重点督办的投诉 或中央级媒体曝光的重大影响投诉	对涉及子渠道关停全网推广 4 个月，对涉及合作方该业务关停全网推广 1 个月	

## 附件 3：拨测/风控管控规则

管控情况	管控措施	说明
省公司拨测异常	对涉及子渠道关停当省推广 3 个月，对涉及合作方该业务警告 1 次。	1、当月涉及业务警告超过 2 次，对涉及合作方该业务关停推广 15 天；达到 4 次，对涉及合作方该业务关停推广 1 个月；达到 5 次，对涉及合作方暂停全业务推广 1 个月。
中国移动集团、咪咕文化风控/拨	对涉及子渠道关停全网推广 3 个月，对涉及合作方该业务警告 1 次。	

测异常		当月推广子渠道的管控情况涉及到多次，每增加1次，推广子渠道关停时间增加1个月。 2、若拨测单位有明确处罚要求的，按照其要求实施处罚。
工信部、通管局拨测异常	对涉及子渠道关停推广3个月，对涉及合作方该业务关停推广15天。工信部拨测关停范围为全网，通管局关停范围为当省。	

#### 附件4：投诉通报管控规则

适用情况	管控措施	说明
集团/文化投诉通报	1. 对通报涉及的合作方该业务暂停推广1个月，如通报只涉及到当省则只暂停当省推广 2. 对通报涉及的合作方该业务发起业务警告	若通报发起单位有明确处罚要求，按照其要求实施处罚。

备注：投诉通报指移动集团/咪咕文化有明确管控处罚要求的通报公文或函件。

#### 附件5：西瓜信用咪咕音乐自定义项

##### 1、健康度（扣分项）规则：

初始分100。当月根据日常运营规则的“月累计通报次数”每有1次，扣25分，多次通报叠加计算，直到扣减至0分；若当月工单处理及时率低于95%（不含），扣20分。

##### 2、“战略重要性”（加分项）规则：

本项分为“公司重要性”和“运营重要性”两个子项。子项内加分项取最高值，不叠加。子项间分数相加，但不超过100分。

子项	加分项	加分值
公司重要性(对于符合以上条件,但未与	与中国移动集团公司签订战略合作协议	100
	国家级、中央级媒体门户	

咪咕音乐开展新型联合会员合作的公司,可独家授权其一家控股子公司获得此加分项。)	与咪咕文化、咪咕音乐签订战略合作协议	100
	A股上市(不含新三板)、其它国家地区上市、央企	
	省级媒体门户	
运营重要性	当月信息费收入(分成前)达到5万元或购买的咪咕音乐产品/服务达到5万或投放/代理咪咕音乐广告达到50万元	

其中的“公司重要性”分数确定流程:

合作方按规则申报公司重要性加分证明资料;

创新拓展中心对新申报资料进行复核,形成会议纪要;

对于复核通过的合作方,其重要性加分在最近月份的信用积分中生效,不追溯之前已出具积分的月份。

## 附件 6: 投诉通报标准

通报阈值	不知情订购投诉量	通报累计规则
	投诉量<5	不记
	投诉量≥5	记1次;每增加5件,通报增加1次

## 附件 7: 分级预警及处罚规则

通报预警分级	月累计通报次数	预警通报分级处罚	
		措施 1: 暂停推广	措施 2: 暂停代码新增
一级预警	5≤次数<10	暂停合作方推广 1 个星期	暂停业务代码的新增申请 1 个月
二级预警	10≤次数<15	暂停合作方推广 1 个月	暂停业务代码的新增申请 2 个月
三级预警	15≤次数<20	暂停合作方推广 3 个月	暂停业务代码的新增申请 3 个月
四级预警	次数≥20	暂停合作方推广 6 个月	暂停业务代码的新增申请 4 个月

## 附件 8：重大违规事件列表

- 1) 对中国移动通信集团公司、各省公司、咪咕公司以及咪咕音乐有限公司带来重大声誉危机的事件；
- 2) 同一事件一个月之内不同客户累计投诉数量或累计升级投诉数量较大，对咪咕公司造成恶劣影响的事件；
- 3) 违反国家法律、法规和行业政策开展业务；
- 4) 由于合作方违约、违规行为导致重大负面社会影响，或对中国移动、咪咕公司形象造成重大影响；
- 5) 擅自外泄中国移动客户资料 and 用户信息，且造成政府部门通报或媒体曝光或大量用户投诉；
- 6) 提供淫秽色情等不健康信息，或内容违反法律法规禁止性规定的。或利用本公司提供的链接、接口等计费能力为淫秽色情、非法内容提供计费的。其它有损社会公德和侵犯他人合法权益、危害中国移动企业形象的信息内容；
- 7) 损害客户权益或违反信息安全等管理规定出现中央级媒体曝光；或引起国资委、工信部等政府管理部门高度重视和通报批评。