

云市场 服务商入驻 产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2018 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

文档目录

服务商入驻

云市场简介

云市场入驻流程

入驻条件及平台费用

云市场服务商管理规范

服务商入驻 云市场简介

最近更新时间：2018-09-20 14:49:08

什么是云市场？



腾讯云云市场是定位于为广大的中小微企业通过提供上云服务的第三方服务平台。

联合众多 ISV 软件厂商，SaaS 服务提供商，云解决方案提供商，运维服务提供商等合作伙伴，共同打造云服务生态，整合一个超级企业级云应用与服务市场，推出一系列有价值的软件服务产品目录，镜像服务产品目录，代理运维产品目录和解决方案服务目录，打造成一个企业级服务生态平台。

通过整合运营，与合作伙伴一起来帮助腾讯云用户获得云计算所带来的价值。

接入类型

当前，云市场支持三类接入方式：镜像服务，软件服务和运维服务。

镜像服务接入与腾讯云云主机强绑定，服务商需要在腾讯云云主机上部署环境与应用，制作生成自定义镜像并发布云市场售卖。腾讯云用户在选购云市场镜像时，会同时选购腾讯云云主机，并在主机上自动安装与运行镜像。典型合作伙伴包括：康展、流行等知名合作伙伴。

软件服务接入通过 SaaS 的方式接入，腾讯云生成订单，合作伙伴提供服务，腾讯云为合作伙伴引入大量的流量，典型的合作伙伴包括：启明星、销售易等知名合作伙伴。

运维服务通过外包运维服务上架腾讯云服务市场，帮助腾讯云用户来提供第三方的运维能力来达到用户的运维目的。

如何使用云市场？

用户进入云市场并选定目标商品后，不同商品类目的使用方法如下：

镜像类目商品：单击立即使用后跳转到云服务器购买页面，通过选择系统类型的云市场镜像进行使用；

软件类目商品：完成订单支付后用户收到商品兑换码，根据订单详情中的指引兑换商品；

运维类目商品：完成订单支付后在订单管理页面提交需求单，服务商接到需求单后将为用户进行运维服务；

什么是服务商？

指接入并通过腾讯云云市场，向用户销售产品或者提供服务的公司或其他组织。

成为服务商需要符合以下条件：

- 1.符合国家相关法律、法规规定，拥有正规的公司资质；
- 2.具有专业的技术及售后团队支持，可提供不少于 5*8 小时的客服在线服务；
- 3.拥有 2 年及以上的该行业的服务经验；
- 4.提供的服务均以腾讯云产品为依托；
- 5.接受《腾讯云市场服务接入协议》及腾讯云市场相关协议及管理规范；
- 6.入驻小程序类目服务商还需遵循以下入驻条件：
 - 1) 注册资本大于100万；
 - 2) 官网和产品体验度较好；
 - 3) 拥有较好的市场形象，无负面新闻；
 - 4) 有独立的研发能力及完善的售后服务能力。

云市场入驻流程

最近更新时间：2018-07-03 11:39:39

云市场商品接入，都需要服务商先完成腾讯云账号注册、资质申请和合同签约。签约完成后，腾讯云会为服务商开通账号权限，服务商即可按照指引将商品接入到云市场售卖。



一、注册腾讯云账号

1、访问腾讯云官网，单击【注册】。



2、填写注册账号资料，完成注册。



二、申请服务商资质

操作步骤

1、访问云市场，单击【服务商入驻】。



2、填写入驻企业资料

腾讯云
总览
云产品
常用服务

服务商申请

公司全称 *

公司类型 *

工商组织机构代码 *

营业执照号 *

营业执照 *

主营业务 *

请输入商业许可证书或企业注册证上的企业名称

如国企、合资企业、股份制企业、上市公司、民营企业等

请输入组织机构代码证上的代码标识，如000000000-0

请输入营业执照号

暂未
上传

jpg或png格式，文件大小不超过2M
[营业执照范例.jpg](#)

上传

请根据企业营业执照上规定的主要业务范围填写

3、等候审核通知

腾讯云会以短信方式通知您资质审核结果，请您留意接收。

提示

恭喜，您已成功提交服务商申请！

腾讯云将于7个工作日内完成审核。为保障您顺利完成审核，可提前联系我们的审核商务经理（QQ：2852273097），并保持电话通畅。

返回云市场

返回渠道伙伴招商首页

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

第8 共23页

三、 签约合同协议

审核通过后，腾讯云商务经理会将合同及相关文档发送到您注册服务商时填写的联系人及客服邮箱中，请查收后根据文档说明完成签约。完成签约后腾讯云会为您开通服务商账号权限，此时您可以将商品接入到云市场，但是商品无法上架。

四、 缴纳保证金

云市场保证金为人民币 5000 元（API市场为2000元），参考《云市场平台费用》。服务商退出时，如不违反云市场相关规定，可以申请全额返还。

1、将保证金打款至腾讯云指定收款账号（打款方账户须为已成功申请入驻并审核通过的腾讯云云市场服务商对公账户）

转账途径：财付通、银行柜台现金存款（限北京同城）、支票、电汇、网上银行 收款户名：腾讯云计算（北京）有限责任公司

收款账号：110907316810601

收款银行：招商银行股份有限公司北京上地支行

2、保证金“汇款”成功后请将汇款凭证的电子版发送到 mqcloud@tencent.com

邮件要求如下：

主题：XXXX公司（公司全称）入驻腾讯云云市场保证金缴纳通知

内容：

入驻云市场保证金已交纳，申请“开通云市场”并同时“申请开保证金收据”（若非通过对公账户付款，请务必注明：汇款方账户名称：）

账号 ID：

公司名称：

快递地址：

收件人：

收件人电话：

五、 商品上架

服务商缴纳保证金，且腾讯云接收后，云市场的运营人员会将您未上架的商品进行通过审批完成上架，后续的商品上架将不受影响。至此，您已完成全部的入驻流程。

入驻条件及平台费用

最近更新时间：2018-07-19 15:55:24

云市场现有三个类目，包括镜像服务、运维服务、软件服务，另外，在入驻之前请认真阅读《[腾讯云云市场服务商管理规范](#)》。

云市场入驻条件

- 1.符合国家相关法律、法规规定，拥有正规的公司资质；
- 2.具有专业的技术及售后团队支持，可提供不少于 5*8 小时的客服在线服务；
- 3.拥有 2 年及以上的该行业的服务经验；
- 4.提供的服务均以腾讯云产品为依托；
- 5.接受《腾讯云市场服务接入协议》及腾讯云市场相关协议及管理规范；
- 6.入驻小程序类目服务商还需遵循以下入驻条件：
 - 1) 注册资本大于100万；
 - 2) 官网和产品体验度较好；
 - 3) 拥有较好的市场形象，无负面新闻；
 - 4) 有独立的研发能力及完善的售后服务能力。

云市场平台费用说明

云市场提供两种合作模式：代销模式与普通(平台)模式；

1.代销模式的收费标准请根据《腾讯云云市场代理销售协议》具体约定；

2.普通（平台）模式的收费标准如下：

- 1) 保证金：是指服务商用以担保其在合作期内，将遵守本协议及云市场管理规范的相关约定，为用户提供安全、合法的产品，而向腾讯云缴纳的一定数额的款项。具体金额应为人民币 **5000** 元（API 市场为2000元）。
- 2) 平台服务费：腾讯云基于其为服务商所提供的平台与销售服务，有权向服务商收取一定金额的服务费用，该费用按服务商在云市场所产生实际订单交易金额的 **10%** 收取；

3.保证金缴纳方式：

- 1) 打款至腾讯云指定收款账号（云市场商品接入，都需要服务商先完成腾讯云账号注册、资质申请和合同签约。签

约完成后，腾讯云会为服务商开通账号权限，服务商即可按照指引将商品接入到云市场售卖。



一、注册腾讯云账号

1、访问[腾讯云官网](#)，单击【注册】。



2、填写注册账号资料，完成注册。



二、申请服务商资质

操作步骤

1、访问[云市场](#)，单击【服务商入驻】。



2、填写入驻企业资料

腾讯云 总览 云产品 常用服务

服务商申请

公司全称

请输入商业许可证书或企业注册证上的企业名称

公司类型

如国企、合资企业、股份制企业、上市公司、民营企业等

工商组织机构代码

请输入组织机构代码证上的代码标识，如000000000-0

营业执照号

请输入营业执照号

营业执照

暂未上传 jpg或png格式，文件大小不超过2M
营业执照范例.jpg

主营业务

请根据企业营业执照上规定的主要业务范围填写

3、等候审核通知

腾讯云会以短信方式通知您资质审核结果，请您留意接收。



三、 签约合同协议

审核通过后，腾讯云商务经理会将合同及相关文档发送到您注册服务商时填写的联系人及客服邮箱中，请查收后根据文档说明完成签约。完成签约后腾讯云会为您开通服务商账号权限，此时您可以将商品接入到云市场，但是商品无法上架。

四、 缴纳保证金

云市场保证金为人民币 5000 元（API市场为2000元），参考《云市场平台费用》。服务商退出时，如不违反云市场相关规定，可以申请全额返还。

1、将保证金打款至腾讯云指定收款账号（打款方账户须为已成功申请入驻并审核通过的腾讯云云市场服务商对公账户）

转账途径：财付通、银行柜台现金存款（限北京同城）、支票、电汇、网上银行

收款户名：腾讯云计算（北京）有限责任公司

收款账号：110907316810601

收款银行：招商银行股份有限公司北京上地支行

2、保证金“汇款”成功后请将汇款凭证的电子版发送到 mqcloud@tencent.com

邮件要求如下：

主题：XXXX公司（公司全称）入驻腾讯云云市场保证金缴纳通知

内容：

入驻云市场保证金已交纳，申请“开通云市场”并同时“申请开保证金收据”

（若非通过对公账户付款，请务必注明：汇款方账户名称）

账号 ID：

公司名称：

快递地址：

收件人：

收件人电话：

五、商品上架

服务商缴纳保证金，且腾讯云接收后，云市场的运营人员会将您未上架的商品进行审核，通过审批后完成上架，后续的商品上架将不受影响。至此，您已完成全部的入驻流程。

4. 保证金常见问题：

1) 保证金是否可以退回？

您好，如果服务商在合作期间没有违规云市场管理规范，合作终止后按照相关规定退回保证金。

2) 保证金是开收据还是发票？

您好，腾讯云开收据给服务商。

3) 如果入驻账号下有足够扣除保证金的余额，是否还要充值？

您好，服务商的保证金需要单独缴纳，不支持从服务商的充值账号下扣除，不足时需要通过汇款到指定的保证金账号。

4) 入驻多个类目，是否需要交纳多份保证金？

服务商可以入驻多个类目，并且都通过了审核，保证金只需按照就高原则缴纳保证金即可

如：服务商在 API 市场、运维市场类目下同时发布商品，只需缴纳保证金人民币 5000 元；

保证金更多详细流程及相关规则请详见《[云市场服务商管理规范](#)》。

云市场服务商管理规范

最近更新时间：2018-10-12 20:04:13

一、概述

1.1 目的及依据：为了维护云市场公平、和谐的商业氛围，保障买卖平台双方的合法权益，维护云市场正常运营秩序，根据《腾讯云服务协议》《腾讯云云市场平台入驻协议》《腾讯云云市场代理销售协议》《腾讯云云市场用户协议》等相关协议和规则，制定本规范。

1.2 适用范围：本规范适用于入驻云市场的所有服务商。在区域方面，本规范只适用于中华人民共和国大陆境内交易产生的纠纷，涉及到此范围以外的争议，不适用本规范。

1.3 效力级别：本规范是构成《腾讯云服务协议》的有效组成部分，是《腾讯云云市场平台入驻协议》（或《腾讯云云市场代理销售协议》）的下位规则，未有规定或本规范有特殊规定的，以本规范的约定为准。

1.4 为了提升消费者的消费体验，维护云市场正常运营秩序，对于违反《腾讯云云市场服务商管理规范》的服务商，云市场将按照本规范规定的情形对服务商进行处罚。

二、定义

2.1 腾讯云云市场：指由腾讯云计算（北京）有限责任公司搭建的中立的网络交易服务平台，腾讯云云市场服务商可通过平台向用户推广、销售服务商自己的产品，简称“云市场”。

2.2 腾讯云云市场服务商：指在云市场申请入驻、并获得通过的云市场会员（以及通过腾讯云代理销售方式向用户提供实际服务的服务商）在腾讯云云市场中向用户出售产品、服务等，简称“服务商”。

2.3 产品：指腾讯云云市场服务商独立开发或者依法获得相关权利人授权，通过腾讯云云市场向用户提供的各种产品和服务,包括但不限于镜像服务、运维服务、软件服务等，统称为“产品”。

2.4 腾讯云云市场用户：指具有完全民事行为能力的腾讯云各项服务的购买者或使用者，简称为“用户”。

2.5 云市场店铺：是指服务商在云市场平台中展示产品、进行收费或免费售卖的虚拟场所，每家服务商入驻的同时都可获得店铺权限和店铺管理权限。简称为“店铺”。

2.6 平台费用：指腾讯云作为云市场的所有者及运营方，向入驻云市场的服务商收取的各项费用，包括但不限于保证金、平台入驻费、平台服务费等。

2.7 产品费用：指用户为购买、使用服务商的产品，而依照云市场规则支付的费用。

2.8 复议期：指用户在云市场购买第三方服务而享有的全额退款的保障时间；对于运维服务，自用户购买产品之日起至服务确认完成前的周期为其复议期，镜像服务、软件服务，自购买之日起至第 5 天，为复议期（如购买日为 7.1 日，则 7.1 - 7.5 日为复议期）；

三、入驻

3.1 入驻条件：服务商入驻云市场，需要同时满足以下条件：

3.1.1 有效的腾讯云会员账号；

3.1.2 通过对公银行账号实名认证；

3.1.3 需提供真实、有效的以下资料：

- ① 《企业法人营业执照》副本及企业法人身份证复印件；
- ② 银行开具的开户账户证明或服务商签章的银行账户证明；
- ③ 联系人姓名及其联系电话、QQ 号码、邮箱；

3.1.4 签署《腾讯云云市场平台入驻协议》或《腾讯云云市场代理销售协议》；

3.1.5 缴纳入驻保证金，根据腾讯云发布的保证金规范缴纳：

- ① 在服务商入驻时需要根据平台规则缴纳一定量的保证金；
- ② 当服务商出现违反平台规则或由交易退款的情况时，云市场有权先行扣除相应的保证金率先支付给云市场运营方或者退还赔付给用户；
- ③ 当保证金被扣除，服务商需在 7 个工作日内补足保证金，如未及时补足，云市场有权关闭服务商店铺，直至保证金补足；
- ④ 保证金退还，若服务商在合作期限内无尚未执行完毕的违规处罚、交易投诉与纠纷或者未完成的交易，并且符合保证金退还规则的，在双方合作期满时，腾讯云将在收到服务商退回的保证金收据等凭证后 15 个工作日内，将保证金全额无息退还给服务商。若服务商无法退还腾讯云开具的收据等凭证的，腾讯云有权拒绝退还保证金。若服务商在合作期满之后，选择继续与平台合作，保证金将不予退还，继续作为平台入驻保证金使用，直至双方终止合作。

3.1.6 凡要在云市场上架的产品，必须是运行在腾讯云资源之上或是与腾讯云产品使用较为紧密的配套工具，不得销售部署在其他品牌云资源上的产品。

3.1.7 腾讯云要求满足的其他条件。

四、经营管理

4.1 产品上架：服务商在上架产品时，除需遵循《腾讯云云市场平台入驻协议》（或《腾讯云云市场代理销售协议》）外，还需遵循以下要求：

4.1.1 上架的产品必须安全、可行，必须经过腾讯云安全审核；

4.1.2 服务商必须具有上架的产品售卖或发布所需的全部资质；

4.1.3 上架的产品不得含有以下信息：

- ① 含有侵犯任何第三方合法权利或权益的内容，包括但不限于第三方知识产权等；
- ② 含有任何类型的恶意计算机程序、病毒、系统漏洞；
- ③ 可套取他人身份证、邮箱、手机号、银行账号、财付通账号等个人或者企业隐私信息的产品；

④ 上架的产品不得内置独立的用户管理系统并要求用户重新注册或录入用户信息；

⑤ 上架的产品信息描述（包括但不限于标题、图片、标签、价格、服务描述等）应当一致准确，并且无嵌入非腾讯云网站的外部链接地址，不得故意抄袭其他已入驻平台的服务商店铺及产品信息；

⑥ 其他违反法律法规、违反国家政策或违反腾讯云各项规范的内容；

4.2 在线客服服务：服务商在服务时间内，需提供高效、保障的在线客服服务；

① 保证在线客服唤起后立即可用，无需添加好友；

② 保证在线客服响应及时，响应内容专业、可信。

4.3 售后服务：服务商必须对其在云市场售卖的产品提供售后服务；

4.3.1 售后服务方式及时间：

① 服务商在售出产品后，需要给最终用户提供产品售后支持，例如电话支持，技术支持，商品支持等。具体参照该服务商产品描述中的相关约定；

② 服务商在周一至周日时间（9:00 — 18:00）内提供实时在线服务；

③ 客服服务时间内不能出现 QQ 离线或者客服电话无人接听；

④ 服务商因其商品不可用，服务商必须为用户提供替代方案、数据备份迁移服务等解决措施。

4.3.2 服务承诺：在交易过程中，服务商应当按照约定（包括但不限于订单内容、服务商自行向用户作出的服务承诺等）向用户提供服务。

4.4 发票

4.4.1 云市场中所有出售的产品，根据服务商选择的经营方式，遵守相应的开票方式。

4.4.2 服务商非代销模式（即平台模式）且自行售卖的产品，按照出售给用户的价格，向用户开具合规的增值税发票，并按约定根据与腾讯云结算的平台服务费的金额，由腾讯云开具平台服务费的增值税发票。

4.4.3 腾讯云代销的产品由腾讯云向用户开具增值税发票，服务商根据结算减去各项平台费用后的实际结算金额开具增值税专用发票给腾讯云。

4.4.4 服务商可就腾讯云收取的平台服务费用，向腾讯云申请相应金额的发票。

4.4.5 服务商如采购腾讯云产品的，并可向腾讯云申请相应采购金额的发票。

4.5 禁止外部交易：服务商在与云市场平台用户交易过程中，不得引导用户在云市场之外进行交易；

4.5.1 服务商从云市场获取用户信息，无论以何种形式进行线下交易的；

4.5.2 服务商引导用户线下交易，无论用户是否同意的，无论是否打款，金额大小；

4.5.3 用户引导服务商线下交易，服务商同意的，无论是否打款，金额大小；

4.5.4 服务商引导用户通过其他平台进行交易的，无论是否成功交易；

4.5.5 用户在续费购买服务商的产品时引导用户线下交易的；

4.6 禁止虚假交易：服务商不得通过不正当方式提高服务商服务销量或评分：

4.6.1 服务商引导用户购买产品或服务，之后对用户进行汇款、转账或充值而进行变相返现退款行为；

4.6.2 服务商服务商以买家身份或委托他人以买家身份购买自己的服务的行为；

4.6.3 包括但不限于以上列出的行为。

4.7 禁止不正当竞争：服务商应当诚实守信，不得以各种方式进行不正当竞争：

4.7.1 服务商以买家用户身份购买同行服务后作出恶意评价；

4.7.2 恶意举报其他服务商，如提供伪证的举报行为；

4.7.3 包括但不限于以上行为。

五、 用户退款管理

5.1 复议期：如果产品在复议期内，服务商应保证购买该产品的用户享有“五天无理由退款”及“不满意全额退款”的权益。用户发起退款请求，服务商与用户进行协商，如果协商结果不一致，腾讯云享有直接全价退还用户金额的权利。

(1) 对于运维服务，自用户购买产品之日起至服务确认完成前的周期为其复议期；

(2) 镜像服务、软件服务，自购买之日起至第 5 天，为复议期（如购买日为 7.1 日，则 7.1 - 7.5 日为复议期）；

(3) 工具类产品不支持退款；

5.2 复议期外退款：如产品超出复议期，用户发起退款请求，服务商与用户进行协商，将采用有偿退款方式，将未产生的资费退还给客户。同时服务商存在包括但不限于以下几种情形的，腾讯云有权直接退款给用户，相应的损失和后果应由服务商自行承担：

(1) 服务商未按期服务或服务中出现人为拖沓；

(2) 服务商描述的产品功能及服务与实际不符；

(3) 因服务能力或产品质量无法满足用户要求或无法履行服务；

(4) 因服务商公司破产、倒闭、转型等导致的业务终止；

(5) 预留联系电话、邮件、传真均无法联络到服务商；

(6) 因用户原因需要终止后续未开展的服务；

5.3 如下原因服务商应全额退款：

(1) 服务类产品由于服务质量造成客户损失，应予全额退款。

(2) 服务商无法履行对用户承诺产品的交付时间、完整度等造成客户损失，应予全额退款。

(3) 其他符合全额退款规定，但不限于以上条目。

5.4 退款金额：

5.4.1 运维服务产品：对于用户付款之日起至服务未确认完成前的周期，退款金额为全款；如果因用户自身原因导致的订单变更或终止，并使服务商端因此而产生资源损耗的，服务商可以与用户协商约定扣减部分费用作为补偿。对于已确认服务的商品，根据服务商承诺的协议进行退款或不予退款。

5.4.2 镜像服务、软件服务：对于用户付款之日起五天内的周期，退款金额为全款，对于超过五天的订单，根据服务商承诺的协议进行退款或不予退款。

5.5 退款发票处理流程

在腾讯云市场的业务发生销售折让、销售退款或其它按照国家规定需要开具红字发票或重新开票的情况，销售方有义务按照国家税收规定向购买方开具红字发票或重新开票，购买方有义务按照国家税收规定退回销售方已开具的发票或向税局递交需销售方乙方开具红字专用发票的有效证明。双方约定具体按以下政策执行：

5.5.1 对于服务商非代销模式（即平台模式）直接向用户开具发票的情形，由服务商和用户约定开具红字发票及重新开票的处理，与腾讯云无关。

5.5.2 对于由腾讯云开具发票的情形（包括腾讯云向用户开具的发票，向服务商开具的平台服务费发票或产品销售发票），应按以下执行：

- ① 如果退票发生在发票开具当月且用户/服务商尚未进行税务认证抵扣的，用户/服务商退回发票即可。
- ② 如果用户/服务商已就该发票进行税务认证抵扣，或者退票时间已超过开票日期所在当月的，用户/服务商应向腾讯云提供开具红字发票的必要资料，如《开具红字增值税专用发票信息表》。
- ③ 对于腾讯云尚未开具发票或已开具发票但尚未交付给用户/服务商的退款申请，无需用户/服务商提供发票相关资料。

5.6 退款支付：

5.6.1 在交易完成（用户确认完成）后，发生的退款需求，由服务商根据协商结果直接退款给用户；

5.6.2 退款后，腾讯云与服务商已结算的部分，腾讯云将向服务商追回或在下一周期结算金额中扣除；

5.7 纠纷责任处理：

5.7.1 因服务商违反云市场管理规范现有或将来的产品退款规则，或因服务商自行设定的产品退款规则，引起用户投诉或者纠纷的，服务商应当自行承担全部责任。

5.7.2 若服务商的退款规则与《腾讯云云市场服务商管理规范》现有或将来的产品退款规则不一致的，服务商应当事先书面通知腾讯云市场运营人员并获得同意后方可执行。服务商应当在产品介绍页面以明显的方式提示用户注意，并按照服务商自己的承诺提供退款服务。

5.7.3 因服务商及其产品或任何服务发生的任何纠纷、处罚、诉讼等事项，其责任应由服务商独立承担，并且服务商有责任采取有效措施使腾讯云免责，若给腾讯云造成损失的，服务商应当赔偿腾讯云全部损失。

5.7.4 服务商理解并同意，若发生任何投诉或纠纷，腾讯云作为云市场的运营方，为维护云市场的秩序，有权根据投诉人的要求或者在腾讯云认为适当的时机介入处理。腾讯云在处理与服务商有关的投诉、纠纷时，有权以普通或非专业人员的水平标准对服务商和投诉人提供的资料进行形式审核，并依据材料作出判断依照本协议约定对服务商采取相应措施。

六、规范日常运营

6.1 行为规范：服务商在云市场平台提供服务过程中，应遵守以下行为规范：

6.1.1 信息真实有效：服务商提交或填写的所有信息、材料应当真实、准确、有效，不得使用虚假资质或虚假信息，入驻材料的任何变更(或失效)应自变更(或失效)之日起三十日内向云市场平台报备；

6.1.2 安全保证：服务商不得擅自修改云产品安全配置；不得出现帐号提权、安装后门程序等主动危害系统安全的行为；服务商已上架的产品进行在线更新发布前，须经过腾讯云安全审核；

6.1.3 服务过程专业有礼貌，不得辱骂、恐吓、威胁用户；

6.1.4 数据保密：服务商不得在服务过程中收集非必要的信息，且收集的信息仅应用于服务；

6.1.5 版权合法：当服务商提供的产品因为版权问题（包括腾讯云接到投诉或有合理理由判断的情况），被版权所有方追责，服务商应采取有效措施停止侵权；

6.2 服务商不得做出任何引人误解或引起混淆的行为，使他人误以为服务商是腾讯集团子公司或分公司、关联公司、代理或其他实质性关系的单位，也不得使他人误以为服务商获得腾讯集团的认可或推荐。双方另有约定除外。

七、违规处理

7.1 服务商出现违规情形后，云市场按照附件《云市场服务商违规情形处理一览表》，依据相应的违规情形认定和办理流程，经认定属实后，进行相应的处理。

7.2 云市场对服务商进行独立的违规处罚，处罚的方式包含但不限于屏蔽、删除、限制发布、扣除保证金、查封账户等：

八、退出管理

8.1 合作终止退出：协议期限届满而双方决定不再续约，或出现由一方或双方提出的提前终止协议的情形时，服务商退出云市场；

8.2 主动退出：服务商有权根据自身的实际经营情况，申请退出云市场；

8.3 清退：服务商经营过程中出现严重违规行为，腾讯云有权立即将其清退出云市场永久查封账户，且永久不得重新入驻；

8.4 退出后业务处理：服务商退出时，对其与用户之间已经达成的交易，按如下方式处理：

8.4.1 购买该服务商的服务或产品的用户项目未完成或未启动的，全部执行全额退款操作；

8.4.2 服务商退出后云市场后，腾讯云对其已经售出的产品，仅支持用户对其中所包含的腾讯云自营部分的续费提交；

8.4.3 服务商退出后，其售出的云市场产品的相关售后服务，均由服务商自行与用户协商提供。

九、附则

9.1 本规范于 2017 年 08 月 01 日生效。

9.2 云市场服务商行为，发生在本规范生效之日或修订之日以前的，适用当时的规范；发生在本规范生效之日或修订之日以后的，适用本规范。

9.3 腾讯云有权根据市场环境、合作商合作体系发展状况等因素对本管理规范做相应的修订。

附件：云市场服务商违规情形处理一览表：

违规级别	违规类型	违规内容	处罚措施	保证金扣除
一般	发布垃圾广告	指服务商发布与入驻服务内容无关、对服务完成没有帮助的广告信息的行为	屏蔽该信息并下架该产品	
	发布敏感信息	指服务商发布法律、法规、行政规章禁止发布的信息或者其他违背社会公序良俗等方面的信息	屏蔽该信息并下架该产品	
	发布淫秽色情信息	指服务商发布淫秽色情、低俗等信息	屏蔽该信息并下架该产品	
	服务商盗用	服务商未经允许，擅自使用他人软件、图片、音频、视频等内容的行为，包括但不限于头像、服务、产品、店铺装修、店铺案例。	屏蔽该信息并下架该产品	
严重	线下交易	1、用户引导服务商线下交易，服务商同意的，包括但不限于以下情形： ① 服务商从腾讯云获取用户信息，无论以何种形式进行线下交易的； ② 服务商引导用户线下交易，无论用户是否同意的，无论是否打款，金额大小。	清退并永久查封账户	5000
	引流交易	1、服务商引导用户通过其他平台进行交易的，无论是否成功交易； 2、服务商将用户引流到其他平台增加访问流量的，无论用户是否同意。	清退并永久查封账户	5000
	冒用名	通过冒用名义、欺骗混淆的方式，使用户误以为服务商是	清退并永久	5000

义，欺骗混淆	腾讯集团子公司或分公司、关联公司、代理或其他实质性关系的单位；或使用户误以为服务商获得腾讯集团的推荐的行为。双方另有约定除外；	查封账户	
虚假交易	1、服务商服务商以买家身份或委托他人以买家身份购买自己服务的行为；（不包含代替真实用户下单的行为） 2、服务商引导用户购买产品，协商退款。或全额支付后，对用户进行汇款、转账或充值而进行变相返现退款的行为。	店铺屏蔽、限制发布产品、为时15天	
恶意举报	1、服务商自己或利用他人，对竞争对手的正常信息（包括但不限于产品、评论、服务等），在短时间内进行多次举报，严重妨碍服务商正常交易活动的行为。无论是否对其他服务商造成直接或间接的影响； 2、指服务商利用其他账号，对正常交易进行干扰，妨碍他人进行合理操作的行为；	店铺屏蔽、限制发布产品、为时15天	
辱骂、污蔑、要挟、威胁他人	1、服务商自己或利用他人，通过捏造、散布虚伪事实等不正当手段，对其他用户进行诋毁、贬低，辱骂等行为 2、在交易过程中，服务商通过沟通工具（包括但不限于IM、QQ、电话、邮件）对用户进行辱骂、诋毁、人身攻击、要挟、威胁等行为；	店铺屏蔽、限制发布产品、为时15天	
盗用他人账户	指盗用他人腾讯云账户，涉嫌侵犯他人财产权的行为	清退并永久查封账户	5000
骗取他人财物	指服务商通过腾讯云以非法获利为目的（例如盗用他人品牌形象行骗等），非法获取他人财物，涉嫌侵犯他人财产权的行为	清退并永久查封账户	5000
不诚信的行为	1、收了用户支付成功后2个工作日内未工作的（非用户原因）； 2、服务商通过故意曲解腾讯云云市场规则和交易流程等方式诱骗用户购买或付款的行为； 3、服务商在出售产品后不兑现自己在出售产品中承诺的行为； 4、已书面、口头或其他形式作出承诺后，明示毁约的；	店铺屏蔽、限制发布产品、为时30天	
服务商失去联系或无法沟通	1、云市场在接到用户反映联系不上服务商后，通过电话、短信、邮件、站内信等方式联系服务商，在48小时内仍无法和服务商取得联系的情况； 2、用户有证据能证明服务商在未进行事先告知的情况下，连续72小时都联系不上服务商的情况； 3、腾讯云官方工作人员连续三次联系（无论任何途径）均无法在纠纷上进行实质沟通； 4、恶意辱骂工作人员导致无法沟通。	店铺屏蔽、限制发布产品、为时15天	

未经授权获取、使用信息	服务商将在平台上收集的信息用于服务之外的任何目的，将信息出售、转让或向任何第三方披露；前述信息包括但不限于用户会员名、手机号码、地址、云产品账号密码、网站数据等。	永久查封账户	5000
出售恶意产品或服务	服务商在服务或开发过程中出现帐号提权、安装后门程序等主动危害系统安全的行为；	永久查封账户	5000
	上架的产品含有木马、黑客程序等有损网络安全的；		
	上架的产品可能套取他人身份证、邮箱、手机号、银行账号、财付通账号等个人或者企业隐私信息的；		
	服务商在服务过程中擅自修改用户云产品安全配置引起用户投诉的；	店铺屏蔽、限制发布产品、为时15天	
	上架的产品内置未在云市场上架的产品/服务的售卖交易入口，对产品的续费必须通过云市场进行交易；		
	上架的产品内置独立的用户管理系统并要求用户重新注册或录入用户信息		
上架的产品侵犯第三方知识产权或其他合法权利的；			
违法入驻规则	使用虚假资质或虚假信息进行入驻云市场的行为；	永久查封账户	5000
	销售部署在其他品牌的云资源上的产品；		

注意：

1. 未在本表列举范围内的违规情形，腾讯云依据管理规范所确定的原则进行相应的处理。
2. 腾讯云有权视违规行为的恶劣程度、影响范围、后果大小等，在本表基础上叠加适用其他必要的处罚措施。