

情况说明函

尊敬的上海市消保委领导：

您好！就消保委会议上关于我司客户上海喜梦制冷设备安装维修有限公司线下维修问题，要求我司提供相关材料说明事宜，我司特此向贵委就相关情况进行如下说明，请贵委了解。

一、该客户具体情况核实

上海喜梦制冷设备安装维修有限公司与我司签订推广合同，由我司为其提供推广技术服务。

1. 该主体的信息如下：

推广主体名称：上海喜梦制冷设备安装维修有限公司；

开户推广网址：<http://www.5180wx.com/>；

预留通讯地址：上海市普陀区礼泉路 486 弄 5 幢 116 号；

预留联系信息：021-51096505/15000508545；

2. 该客户为 2012 年 5 月 4 日开户，2018 年 7 月 3 日接到消保委的信息被下线。

3. 客户拥有正规营业执照、ICP 备案证，营业执照中经营范围包括家用电器维修，推广网站已经工信部备案，推广时间较长，历史推广无违规行为，从百度口碑数据看，好评率 90%（其中好评 87，中评 12，差评 4）。推广物料也无违法行为。综合以上情况，符合上线推广条件。直到接到贵委通知，才知晓客户线下维修行为存在不合规之处，接到通知后，我司进行了第一时间下线处理。

二、我司采取的措施

我司接到贵委通知后，针对其线下维修存在的服务欺诈行为，百度经核查后第一时间下线，广告已经暂停，且客户网站关闭，账户现是被拒状态，并将根据百度的判罚规则对客户进行处罚。

对于家电维修客户，我司均要求提供营业执照，并包含家用电器维修、家电维修服务等与家电维修相关的经营范围，验证网站ICP备案信息，保证推广网站在工信部均已备案，且备案主体信息与客户名称一致，并进行对公验证，以保证客户的真实性。针对上线后推广的客户，设置模型根据舆情信息、客户口碑、投诉情况及时对客户进行重新复核。

对于家电维修行业，为避免网民受到欺诈，我司在搜索页设置风险提示，并可链接到安全上网指南（<http://safenote.baidu.com/riskboard/repair>），指导网民辨别真伪。



为了促进商家提供更优质的服务，百度设立了百度口碑，所有网民都可以在百度口碑中评论商家的服务质量。

同时，百度设立了网民权益保障计划，如有用户在登录百度账号因假冒官网、资质或钓鱼欺诈而受损，可登录百度网民权益保障计划官网（<https://baozhang.baidu.com/guarantee/>）进行权益保

障申请。目前，消费者目前没有接受商家赔付，商家正在积极联系消保委，争取尽快赔付。我们正在主动联系相关用户，对受到权益损失者，进行相关赔付保障（也希望受损用户与我们尽快取得联系，联系电话 4009219999 或邮件至 bzjh@baidu.com）。

目前中国消费者协会官网建立“企业售后服务电话查验宝”查验系统(<http://www.cca.org.cn/>)，该系统目前已有 29 家家电大品牌官方信息，后续预计在此官方数据基础上与中消协合作，增加百度家电维修大品牌验真方式，提升行业客户质量。

以上情况特此向贵委说明，以便贵委全面了解情况。百度也将一如既往地家电维修类等行业线上推广严加规范，切实保障用户权益。继续完善相关机制，提升审核风控策略，探索新技术新手段，加强对百度合作商户违规行为的宣传、监察和处罚，完善投诉渠道，加强用户体验，维护用户合法权益，与客户共建诚信、安全、文明的网络环境！

百度在线网络技术（北京）有限公司上海软件技术有限公司

2018 年 7 月 5 日

附该主体开户时资质，烦请查阅：

开户时提交的营业执照：



开户时提交的 ICP 备案证明：



该客户的合规信用值及口碑信息

Baidu 推广 首页 账户中心 财务中心 客户端下载

账户管理
 账户概况
 账户信息
 安全中心
 账户绑定

推广管理
 资质管理
合规信用
 门店管理
 商户名片

主体的合规信用 推广网站问题分析 [了解客户信用政策](#)



信用分值 100
查看分值的历史波动情况

账户名称: sh喜梦
 主体名称: 上海喜梦制冷设备安装维修有限公司 (该主体包含1个关联账户)

信用分值对推广的影响:
 成本提升比例: 无 [查看合规信用成本提升详情](#)
 信用良好, 请继续保持

主体的扣分记录 [本账户违规详情\(由近入口\)](#)



我的账户	我的信誉	我的口碑
 <p>sh喜梦</p> <p>上海喜梦制冷设备安装维修有限公司 http://www.5180wx.com/</p> <p>进入我的账户</p>		<p>90% 好评率</p> <p>好评 (87) 中评 (12) 差评 (4) 口碑访问量: 3.10万 去管理</p> <p>2 媒体观察</p> <p>0 消费者投诉</p>
<p>诚信产品套餐</p>		