

长江国际网上平台用户使用规则

第一条 定义

1、长江国际：张家港保税区长江国际港务有限公司（以下简称“长江国际”或“我司”），长江国际网上仓储服务平台（以下简称“本平台”）

2、用户：即指符合本规则要求，同意遵守长江国际各种规则、条款（包括但不限于本协议），并需要在本平台操作的企业或个人（以下简称“用户”或“您”）。

3、费用：长江国际向用户收取会员费、货权转让费、仓储费、管道运输和其他费用。

（1）会员费：用户为享受有关网上操作等技术服务，而按照与长江国际签订的相关合同或协议约定，向长江国际支付的相关服务费用。

（2）货权转让费：乙二醇用户为享受有关货权转让等服务，按长江国际在网上仓储平台公开的价格向长江国际支付的相关服务费用。

（3）仓储费：用户按与长江国际签订的相关合同或协议约定、长江国际公开的收费标准向长江国际支付的相关服务费用。

（4）管道运输费：用户按与长江国际签订的相关合同或协议约定，向长江国际支付的相关服务费用。

（5）其他费用：其他可能因使用平台服务而产生的费用，该类费用将会根据长江国际及用户的发展要求不时进行更新。

以上会员费、货权转让费、仓储费和其他费用合称“服务费用”。

第二条 服务条款的确认与接受

在使用网上仓储服务前，用户须完全接受网上仓储服务及同意本使用规则，并与长江国际签订《网上仓储服务平台协议》，同意长江国际后续对网上平台的系统升级。**请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，特别是免除或者限制责任的条款、法律适用和争议解决条款。**

第三条 服务内容

用户向长江国际支付会员费，并且用户的具体请求通过长江国际审查之后，将享受长江国际提供的以下服务：用户之间进行货权转移、车船下单、库存查询和相关费用（仓储费、会员费和货权转移费）的查询和结算，除此之外，以本平台公布的服务内容为准。

第四条 用户注册以及相关权利和义务

1、用户须按长江国际办理印鉴备案的要求（详见《网上仓储服务平台协议》）提交相关资料办理印鉴备案，同时按江苏国信的要求提交相关材料办理 CA 证书（详见《网上仓储服务平台协议》）。用户完成以上认证程序即表示其已充分阅读、理解、接受并同意本规则的全部内容，并与长江国际达成一致，成为长江国际用户。

2、用户应保证提交的信息真实、准确、及时、详尽和完整，没有任何可能引人误解的陈述和虚假信息。如有变更，应及时书面通知长江国际并按照长江国际要求办理变更手续，因用户提供的资料不真实、不正确、不完整等原因而发生的风险和责任由用户承担。

3、用户的所有行为必须符合国家法律、法规的规定。如违反国家法律、法规和本协议规定，出现任何纠纷及不良结果，将由用户独立承担所有责任。同时，用户应承诺依法合规使用本平台，签发单证等必须遵循贸易背景真实性的原则，并对签发单证的真实性、合法性负责，否则应自行承担所有经济 and 法律责任。

4、用户明确同意：在用户与长江国际的各种合作协议终止之后至用户注销长江国际网上仓储服务平台登录用 CA 证书之前，由于用户留存在长江国际网上仓储平台上的一切信息所引起的各种纠纷由用户自行承担，用户承诺放弃通过各种方式（包括但不限于诉讼、投诉、举报等）向长江国际主张任何权利。

第五条 用户仓储相关权利义务

1、鉴于用户既是平台的使用者，又为仓储货物的权利人，长江国际负责用户在本平台流转货物的线下装卸、保管、管道运输等作业。

2、用户应按照货物实际产生的仓储费用支付给长江国际，并为其仓储货物购买财产一切险。货物的数量、货物质量及货物存储等相关标准按照《散装液体化工货物港口作业合同》中的相关标准执行；仓储费依据用户按与长江国际签订的相关合同或协议约定、长江国际公开的收费标准向长江国际支付的相关服务费用。

3、用户通过本平台取得所有权的货物，依据其与本平台签署的《网上仓储服务平台协议》、本规则以及其他相关的约定享受相关权利以及履行相关义务。如在前述《网上仓储服务平台协议》、本规则及其他相关约定中没有规定的部分，可参照《散装液体化工货物港口作业合同》相关内容执行。

4、违约责任

（1）如货物在保管期内发生品质或数量异议的，双方应妥善做好记录，并书面通知对方，由双方共同分析原因。确属长江国际保管不善及操作不当引起的，长江国际应赔偿损失。任何与货物有关的损失或损害都应以该货物的当前市场价值为基础减去所有残值计算。

（2）用户未按规定时间结清仓储费的，长江国际有权留置相应价值的货物，长江国际可以将留置物折价、拍卖或变卖，所得价款作为仓储费用及逾期付款违约金、留置物的保管费用和实现留置权等的费用。

（3）用户逾期未结清仓储费用，按欠款额承担每日万分之五的逾期付款违约金。

5、发生以下任一情形，长江国际与用户的仓储关系终止：

（1）长江国际与用户签署的相关仓储合同期限届满；

(2) 任何一方破产、被接管、清算、解散或进入同类程序;

(3) 因不可抗力事件致使长江国际实质上不能向用户提供仓储相关全部或部分服务的, 应由长江国际在不可抗力事件后应三十(30)天内书面通知用户后终止相关全部或部分服务;

(4) 用户没有及时履行付款义务并在长江国际书面通知三十(30)天内仍不能履行义务的, 长江国际可终止合同;

(5) 用户与长江国际基于本平台的合同关系终止, 且未就相关仓储服务达成线下合同或协议的;

(6) 双方经过协商同意, 并以书面签署确认终止。

5、用户基于利用本平台与长江国际形成的仓储服务关系, 其适用法律以及争议解决、管辖参照本规则第十六条规定执行, 双方另有约定的除外。

第六条 长江国际的权利与义务

1、长江国际有权使用用户注册信息中提供的联系方式与用户就网上仓储平台服务事宜取得联系。

2、长江国际应依据与用户签署的《网上仓储服务平台协议》、本规则以及其他相关的约定、规定履行相关义务。

3、无论何种原因导致长江国际依法应当承担赔偿责任, 赔偿最高限额为网上仓储服务平台的当年服务费用。

第七条 违约及处理

1、发生如下情形之一的, 视为您违约:

(1) 使用长江国际平台相关服务时违反有关法律、法规规定的;

(2) 违反本协议相关规定的;

2、为适应电子商务的发展和满足用户对高效优质服务的需求, 您理解并同意, 长江国际可在平台规则中约定违约认定的程序和标准。

3、您在本平台上的相关操作构成违法和/或违约的, 长江国际可视情况决定采取警告、暂停或终止平台服务等措施。

4、您在本平台上实施的行为, 或虽未在本平台上实施但对长江国际平台及其用户产生影响的行为构成违约的, 长江国际可依据相应规则中止向您提供部分或全部服务等处理措施。如您的行为构成违约的, 长江国际可视情况采取警告、暂停或终止平台服务并解除合同等措施。

5、当您违约的同时存在欺诈、盗用他人账户等特定情形或您存在危及他人交易安全或账户安全风险时, 长江国际会依照您行为的风险程度对您采取警告、暂停或终止平台服务等强制措施。

6、您同意, 如因您违反本规则, 或因您违反法律侵害了第三方的合法权利, 或因您违反法律须承担行政或刑事责任, 而使第三方或行政、司法机关对长江国际及其子公司、分公司、关联公司、董事、职员、代

理人等提出索赔或处罚，您必须全额（包括司法费用和其他专业人士的费用）赔偿给长江国际及其子公司、分公司、关联公司、董事、职员、代理人等，并使其免遭损失。

第八条 本规则的终止条件

1、您有权向长江国际要求注销您的账户，经平台审核同意的，长江国际注销（永久冻结）您的账户。届时，您与长江国际基于本规则的合同关系即终止。

2、在您不遵守本规则或长江国际其他相关业务规则、违反《网上仓储服务平台协议》或其他与长江国际达成的协议、或者存在其他损害长江国际利益的行为时，长江国际有权依据本规则与您终止合同关系。

3、您同意，您与长江国际的合同关系终止后，平台仍享有下列权利：

（1）您在使用平台服务期间存在违法行为或违反本规则的行为的，长江国际仍可依据本规则向您主张权利。

（2）本规则终止后，对于您在本规则存续期间产生的交易，长江国际可视相对方的意愿决定是否终止该等交易；如相对方要求继续履行的，则您应当就该等交易继续履行本协议及交易的约定，并承担因此产生的任何损失或增加的任何费用。

第九条 免责声明

用户应完全同意并了解以下内容：

1、数字认证相关免责。

您通过长江国际办理数字证书后，会妥善保管数字证书及密码，发生遗失、盗用、遗忘的，必须向长江国际进行挂失，以便长江国际对数字证书进行中止服务，由于没有挂失造成的损失，由您承担全部责任，长江国际不承担任何责任；您通过长江国际办理的数字证书仅限贵司使用，不得出租、出借等，由此产生的后果长江国际不承担责任。您理解长江国际对您的请求采取行动需要合理时间，长江国际对在采取行动前已经产生的后果（包括但不限于您的任何损失）不承担任何责任。

2、交易相关免责。

长江国际不牵涉进用户与第三方的交易当中，不介入用户与第三方因交易而产生的法律关系及法律纠纷。贵司应保证在本平台操作的业务均是在真实贸易背景下产生的，对其真实性、合法性负责，避免发生不合法交易、货物存在被查封、冻结、货物不交付、价格异常、主体不合法、交易不符合商业逻辑等情况。长江国际有义务接受国内有权机关查证相关交易数据，并不承担任何责任。

3、第三方连结免责

本平台可能包含第三方网站的连结，目的仅为方便用户，并不明示或暗示长江国际对该等第三方或其产品或服务的确认、批准、建议或偏好。长江国际就该第三方网站上所载资料的内容或准确性不负任何责任。任何用户使用或接达该第三方网站或服务，风险概由有关用户自行承担。如您与您通过本网站获取其服务的第三者服务供应商发生争议，长江国际(及本公司代理人和雇员) 不承担责任。

4、其他

因不可抗力、技术故障、内部调试等因素或网络服务商的原因导致用户无法正常使用本平台的，相关技术人员会及时恢复原状，但本平台不因此承担法律责任。

第十条 投诉处理

本平台制订用户投诉处理机制，以便于企业加强对用户投诉处理的管理，提高服务水平，树立品牌形象，促使用户对企业的满意度和忠诚度有所提高。

1、用户投诉定义

用户投诉，是指用户通过各种渠道向公司表达的各种不满、抱怨和意见。

2、处理用户投诉的原则

- (1) 及时回应，切忌让顾客等太久；
- (2) 先处理顾客心情，再处理事情；
- (3) 让顾客了解事情的进展；
- (4) 尽快告知顾客事件处理结果；
- (5) 不轻易允诺超越权限和职责的事情。

3、用户投诉处理的类型

用户投诉分投诉、建议、咨询三种类型

(1) 用户投诉类

责任部门接到投诉后，要根据内容分类处理，部门要指定专人进行调查。投诉工作服务的，根据事实和公司有关规定判定属于违规或工作失职的，应将具体情况向本部门领导汇报，按组织程序处理；属于一般工作失误、服务欠缺的，按所在单位有关规章制度和考核规定对当事人进行处理，并使其立即纠正，同时，根据实际，提出整改方案；属于用户自身问题或误解引起投诉的，应做好对用户的解释工作，消除误会。

投诉品质问题的受理人要及时反馈到商务部门由商务部协调处理。

(2) 用户建议类

由接收部门录入《用户投诉登记表》向有关领导汇报、请示。需要回复的，要给用户承诺一定回复期限，待领导做出批示后向用户答复建议被采用情况。

(3) 用户咨询类

投诉部门能直接解答的，当即解答，不能解答的录入《用户投诉登记表》，立即同相关部门联系了解情况，在 24 小时答复用户，在《用户投诉登记表》记录答复结果。

4、用户投诉正理的期限要求

用户投诉处理期限不能超过三个工作日，特殊情况不能超过 7 个工作日。

5、用户投诉的流程

(1) 首问责任者，即用户投诉时第一与接洽的人员，要热情耐心倾听、详细了解事件过程，做好信息的收集及记录，并及时上报相关部门负责人（经理或分管副总）予以处理；

(2) 处理事件的相关负责人，针对事件的紧急程度，及时与相关部门沟通并快速应对；

(3) 将事件处理结果及时通报用户关系部备案跟踪反馈信息。

6、处理用户投诉的方式

(1) 针对用户投诉属实的用户，由部门经理或商务经理亲自出面致歉，消除不良情绪，提升用户对公司的信任度。

(2) 针对不良用户的投诉，尽可能对其予以解释并争取得到用户的理解；如争取无望，则记录备案以便在适当时候作重点跟进。

7、用户投诉分析和改进

接诉部门对用户投诉情况进行分类统计，分析用户投诉与期望值，综合评价，提出整改建议，改进工作和服务策略，提高服务水平。

8、处理结果的反馈和归档

(1) 接诉部门在用户投诉处理完毕后，将处理结果反馈给投诉人，征求投诉人对处理结果的意见和建议。

(2) 做好用户投诉的登记和处理归档工作，资料保存一年重要的资料延期保存。

9、用户投诉处理管理要求

(1) 必须做到用户投诉件件有落实，事事有回复。认真填写，妥善保存《用户投诉登记表》。

(2) 对用户投诉处理过程进行总结与评析，找出问题根源，吸取经验教训，提出改进对策，防止同类问题的再度出现。

(3) 用户投诉的处理，遵循实事求是原则，商务部负责检查各单位用户投诉管理工作，对不按要求执行或经验证处理结果不符的，要提出批评，责令责任限期整改。

第十一条 保密约定

1、长江国际承诺依据法律法规以及相关协议约定保护用户的注册、使用本平台提供或产生的相关信息；但有权国家机关要求披露的或按照法律、法规规定长江国际应当披露的除外。

2、长江国际不会向任何无关第三方出售、出租和交易您的非公开信息。

第十二条 隐私政策

本平台依据《中华人民共和国网络安全法》、《信息安全技术个人信息安全规范》(GB/T 35273-2017)以及其他相关法律法规和技术规范制定了本隐私政策。为了更好的保护可能录入本平台的个人信息,建议使用本平台的用户(以下简称“平台用户”或“您”)在使用本平台前仔细阅读本隐私政策。如果您不同意本隐私政策的任何内容,您应立即停止使用本平台服务。当平台用户使用本平台提供的任一服务时,即表示已同意本平台按照本隐私政策来合法收集、使用和保护您所提供的个人信息。

1、本平台收集信息是为了向您提供更好的服务,以下环节可能涉及个人信息的收集:

- (1) 当您编辑或修改公司基本信息时,涉及录入联系人个人基本信息;
- (2) 当您使用“车船提货单”功能时,涉及提供驾驶员个人基本信息;
- (3) 您注册本平台账户和使用服务过程中,您授权的本平台代 CA 供应商所收集的相关个人信息;
- (4) 其他未来可能上线的功能或服务涉及个人信息录入的;

个人信息是指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息。包括但不限于姓名、性别、身份证号码、电话号码、电子邮箱、联系地址、公司信息等。

2、本平台重视对未成年人个人信息的保护,请避免录入未成年人的个人信息。

需要特别说明的是,本隐私政策不适用于其他第三方向您提供的服务或发生的交易,例如平台上的其他用户依托平台服务与您发生交易时,您向其他平台用户提供的个人信息不适用于本隐私政策。本平台也可能含有到其他网站的链接,我们对那些链接网站的信息保护措施不负责任。

3、鉴于本平台不面向个人用户,本平台所收集的个人信息均为通过企业平台用户提供,请您确保在提供个人信息时:

- (1) 确保个人信息来源真实、合法,并仅根据最小必要原则提供与您使用本平台服务相关的个人信息;
- (2) 确保个人信息主体已了解提供目的并对您处理其个人信息已进行充分授权,且同意您对该等信息的转让、共享、披露、删除等;
- (3) 如您在录入信息前尚未取得授权或超出授权范围的,应尽快取得个人信息主体授权,否则本平台不承担因此产生的任何责任。

4、本平台将仅以您基于本隐私政策或任何与本平台达成的相关协议或所适用的法律而同意的目的为必要,对您所提供的个人信息进行本地化保留和使用。我们会遵循法律规定对您的信息承担保密义务。除以下情形外,我们不会使用或将收集的个人信息披露给第三方:

- (1) 将经您授权的本平台代为收集的相关个人信息提供给 CA 供应商的;
- (2) 根据法律法规的规定或行政或司法机构的要求披露的。
- (3) 其他经过个人信息主体的授权或同意的其他需共享的情况。

5、本平台为方便您管理您的信息提供了便捷的方法,您可以通过以下点击查看、编辑或修改公司基本信息、车船提货信息等方式随时查询、修改或删除您提供的个人信息。

6、本平台将尽力提供安全的应用环境和保障措施保护存储在本平台中的个人信息的安全。

您在通过本平台与第三方进行网上商品或服务的交易、展示您的商品或企业信息时，您不可避免的要向交易对方或潜在的交易对方披露自己的信息，如联络方式、邮件地址、联系人、公司详情等。这些信息为您自愿或同意后所披露。

请您妥善保管自己的信息，仅在必要的情形下向他人提供，因您未妥善保管造成的泄露风险由您自行承担。

第十三条 不可抗力

1、“不可抗力”是指无法预见、无法克服或避免的且对用户或长江国际造成重大影响的客观事件。包括但不限于自然灾害如洪水、地震、包括新型冠状病毒在内的瘟疫流行和风暴等，以及社会事件，如战争、动乱、立法，政府行为等。用户同意：鉴于互联网的特殊性，如黑客攻击、网络中断等，凡出现非长江国际过错之情形的，均为不可抗力。

2、因不可抗力事件，使得《网上仓储服务平台协议》和本规则履行不可能，长江国际不承担责任，但在发生该等不可抗力事件发生后 30 日内通知用户。

3、不论在何种情况下，长江国际均不对由于互联网正常的设备维护，互联网络连接故障，电脑、通讯或其他系统的故障，电力故障，罢工，劳动争议，暴乱，起义，骚乱，生产力或生产资料不足，火灾，洪水，风暴，爆炸，战争，政府行为，司法行政机关的命令或第三方的不作为而造成的不能服务或延迟服务承担责任。

第十四条 知识产权

1、长江国际提供的网上操作服务中的所有内容均受我国现行包括《著作权法》在内的相关法律法规保护。

2、长江国际是本平台的制作人，拥有此平台内容及资源的所有合法权利，受国家法律保护，有权不时地对本规则及平台的内容进行修改，并在本平台公布，无须另行单独通知用户。

第十五条 规则升级

根据国家法律法规变化及网站运营需要，长江国际有权对本规则条款不时地进行修改，修改后的规则一旦被公布在本网站上即生效，并代替原来的规则。用户可随时登录查阅最新规则，用户有义务不时关注并阅读最新版的规则及网站公告。如用户不同意更新后的规则，可以且应立即停止接受长江国际依据本规则提供的服务；如用户继续使用本网站提供的服务的，即视为同意更新后的规则。长江国际建议您在使用本网站之前阅读本规则及本站的公告。如果本规则中任何一条被视为废止、无效或因任何理由不可执行，该条应视为可分的且并不影响其余任何条款的有效性和可执行性。

第十六条 法律适用、管辖与其他

1、用户在网上平台操作之效力、解释、变更、执行与争议解决均适用中华人民共和国法律，如无相关法律规定的，则应参照通用商业惯例和（或）行业惯例。

2、在本规则履行过程中如有争议，双方应友好协商解决；协商不成，任何一方可向长江国际所在地有管辖权的法院起诉。

3、本规则构成《网上仓储服务平台协议》的有效附件，与《网上仓储服务平台协议》有同等法律效力。双方不一致之处，以《网上仓储服务平台协议》内容优先。

4、对本使用规则的理解与解释应依据条款目的和文本原义以及业界通行的理解和惯例进行，标题仅供参考，不应在解释本条款时加以援引。

5、用户对本条款的同意，与客户亲自签字、盖章的书面条款具有同等效力。

长江国际网上平台使用规则自 2021 年【3】月【18】号起开始施行，本平台之前发布的类似内容规则或规定即日起作废。