

# 猪八戒平台企业服务放心购保障计划管理规则

## 第一章 总则

**第一条** 为维护猪八戒平台的运营管理秩序，保障猪八戒平台用户的合法权益，明确企业服务放心购保障计划的相关规则，依据国家相关法律法规及猪八戒平台相关规则制定本项规则。

## 第二章 定义

**第二条** 在本规则中所使用的词语，已有猪八戒平台规则对其定义的从其定义，未有定义的，应具有以下含义：

- 1、雇主**：指在猪八戒网上进行需求发布或购买服务等，拥有“买”操作功能的用户。
- 2、服务商**：指通过猪八戒平台参加竞标、销售服务、出售技能、服务雇主等，拥有“卖”操作功能的用户。
- 3、企业服务放心购保障计划**：指服务商根据自身能力选择入驻设置的，给予雇主的有履约及赔付标准的服务保障承诺；

其中：

**不达标必赔**：指自交易双方订立合作关系（雇主托管赏金且服务商接单后）且雇主提供双方约定的基础素材（如有）之时起，服务商需按双方约定的合作协议（双方未沟通约定的按雇主所购买的服务详情描述为准）为雇主提供所有交付物/服务，如出现未能为雇主提供双方约定的所有交付物/服务的情况，服务商承诺该笔订单按双方协商约定的退款标准（双方未协商约定的按平台纠纷判定的为标准）退回雇主相应款项，并额外赔付雇主100元赔付金。交易双方均应使用平台工具如上传附件/文件柜/补充需求/合同/协议/补充协议等，提供所需的素材或稿件方案。交易双方另有约定的，需在交易合同中说明，如无相关内容补充说明的，产生纠纷平台可以以平台能获取的记录作为标准，结合《猪八戒平台纠纷处理规则》相关规定进行判断处理。

**爽约必赔**：指自交易双方订立合作关系（雇主托管赏金且服务商接单后）且雇主提供双方约定的基础素材（如有）之时起，服务商需按双方约定的合作协议（双方未沟通约定的按雇主所购买的服务详情描述为准）为雇主提供服务直至履约完成，如出现服务商方明确表示无法继续履约或因服务商单方问题在项目交付截止日期25天后仍未按约定为雇主提供所有交付物/服务的情况，服务商承诺该笔订单按双方协商约定的退款标准（双方未协商约定的按平台纠纷判定的为标准）退回雇主相应款项，并额外赔付雇主该笔订单未验收金额10%额度的赔付金（最高赔付5000元）。交易双方均应使用平台工具如上传附件/文件柜/补充需求/合同/协议/补充协议等，提供所需的素材或稿件方案。交易双方另有约定的，需在交易合同中说明，如无相关内容补充说明的，产生纠纷平台可以以平台能获取的记录作为标准，结合《猪八戒平台纠纷处理规则》相关规定进行判断处理。

**延期必赔**：指自交易双方订立合作关系（雇主托管赏金且服务商接单后）且雇主提供双方约定的基础素材（如有）之时起，服务商需按双方约定的合作协议（双方未沟通约定的按雇主所购买的服务详情描述为准）按时为雇主提供双方约定的交付物/服务，如出现因服务商单方问题导致交付时间延期超过15天以上的情况，服务商承诺该笔订单按双方协商约定的退款标准（双方未协商约定的按平台纠纷判定的为标准）退回雇主相应款项，并且超期15天之后的每天都会赔付订单未验收金额1%（最高赔付金额：不超过订单未验收金额的10%，且不超过5000元）的赔付金给雇主。交易双方均应使用平台工具如上传附件/文件柜/补充需求/合同/协议/补充协议等，提供所需的素材或稿件方案。交易双方另有约定的，需在交易合同中说明，如无相关内容补充说明的，产生纠纷平台可以以平台能获取的记录作为标准，结合《猪八戒平台纠纷处理规则》相关规定进行判断处理。

**保证原创**：指服务商承诺为雇主提供的稿件作品，如出现非原创（包括复制、改编、剽窃、模仿、抄袭、二次创作等），与已注册或者已使用的作品或已提交的作品相似的情况，则该笔订单按双方协商约定的退款标准（双方未协商约定的按平台纠纷判定的为标准）退回雇主相应款项，并额外赔付雇主100元赔付金。交易双方另有约定的，需补充在交易合同中，如无相关内容补充说明，产生纠纷平台可以以普通或非专业人员的知识水平标准，根据相关证据材料，结合《猪八戒平台纠纷处理规则》相关规定进行判断处理。

**保证注册**：指服务商承诺为雇主提供的稿件作品在双方约定的知识产权注册品类下，如出现在订单验收完成后的210天内知识产权注册申请被全部或部分驳回(以雇主提供的商标局文书为准)的情况，则该笔订单按双方协商约定的退款标准（双方未协商约定的按平台纠纷判定的为标准）退回雇主相应款项，并额外赔付雇主100元赔付金。交易双方另有约定的，需补充在交易合同中，如无相关内容补充说明，产生纠纷平台可以以普通或非专业人员的知识水平标准，根据相关证据材料，结合《猪八戒平台纠纷处理规则》相关规定进行判断处理。

**保证提供源码**：指服务商承诺按双方约定的源码格式、形式及雇主对源码文件的其他要求，交付源码给雇主，如未能履约交付，则该笔订单按双方协商约定的退款标准（双方未协商约定的按平台纠纷判定的为标准）退回雇主相应款项，并额外赔付雇主1000元赔付金。交易双方另有约定的，需补充在交易合同中，如无相关内容补充说明，产生纠纷平台可以以普通或非专业人员的知识水平标准，根据相关证据材料，结合《猪八戒平台纠纷处理规则》相关规定进行判断处理。

**修改到满意为止**：指自交易双方订立合作关系（雇主托管赏金且服务商接单后）起，至交易结束，服务商需按双方约定的合作协议（双方未沟通约定的按雇主所购买的服务详情描述为准）为雇主提供不限次数的免费修改服务，如出现拒绝修改或要求付费修改的情况，服务商承诺该笔订单按双方协商约定的退款标准（双方未协商约定的按平台纠纷判定的为标准）退回雇主相应款项，并额外赔付雇主100元赔付金。交易双方应在订立合作关系时，明示服务范围及修改范围并补充在交易合同中，如无相关内容补充说明，产生纠纷平台可以以普通或非专业人员的知识水平标准，根据相关证据材料，结合《猪八戒平台纠纷处理规则》相关规定进行判断处理。

**4、入驻企业服务放心购保障计划：**指服务商充分了解企业服务放心购保障计划管理规则及相关规则后，自愿选择加入企业服务放心购保障计划，按企业服务放心购保障计划标准为雇主提供服务保障承诺的行为。

**5、企业服务放心购保障计划赔付金：**指服务商根据本规则及其它协议缴存并同意冻结于其猪八戒网账户中，授权猪八戒网处置的、用于在入驻了企业服务放心购保障计划但未能按对应保障承诺提供服务时赔付给雇主的专项资金，在本协议中，统称为“赔付金”。

**6、标准服务：**指服务商在平台发布出售的按平台服务发布规范设置的有明确服务标准、交付标准的服务。

### 第三章 管理细则

**第三条** 服务商出售的服务在加入企业服务放心购保障计划后，猪八戒网将默认，是服务商对后续通过购买此服务在平台产生交易行为的雇主做出的对应服务承诺；在服务加入期间，所入驻的企业服务放心购保障计划对应的具体内容对所有由此服务产品所产生的订单生效；服务商未能履行对应服务保障承诺的，包括但不限于：无法按照约定标准交付所有工作、中途因自身原因无法继续履约、无法在约定时间内准时交付工作、交付作品非原创、拒绝交付源代码、拒绝提供修改服务等行为，猪八戒网可以根据本规则及《猪八戒平台纠纷处理规则》对交易做纠纷判断处理、对服务商进行处罚及扣除对应赔付金。

**第四条** 入驻企业服务放心购保障计划，需实时满足基本入驻门槛；入驻后不满足基本入驻门槛者，猪八戒网可以对服务商所入驻的企业服务放心购保障计划做暂停处理，当满足入驻门槛后会自动恢复原入驻状态；如服务商违反本协议规则或猪八戒网其他协议规则猪八戒网可以对服务商店所入驻的企业服务放心购保障计划做清除处理。企业服务放心购保障计划入驻流程及门槛如下：

step 1：申请入驻：需满足店铺诚信分： $\geq 90$ 分，且店铺诚信保证金：足额；

step 2：选择企业服务放心购保障计划；

step 3：缴纳赔付金：每个企业服务放心购保障计划入驻均需缴纳赔付金1000元（由不做冻结使用的保障基础额度500元及可冻结使用的额度500元组成）；

step 4：选择要加入当前所选企业服务放心购保障计划的标准服务：每个企业服务放心购保障计划最多可选择10个标准服务加入；

**第五条** 入驻企业服务放心购保障计划后，需保证赔付金有充足的可冻结额度，冻结额度不足时猪八戒网会及时提醒服务商操作补缴，因可冻结额度不足导致的无法正常进行交易活动，与猪八戒网无关。赔付金冻结及释放规则如下：

**不达标必赔：**入驻不达标必赔的服务，雇主购买产生的每一笔订单都会冻结100元赔付金；订单未产生实际赔付并且不存在进行中的赔付申请或赔付纠纷的，当订单完结24小时后，冻结的赔付金额度会自动解锁释放。

**爽约必赔：**入驻爽约必赔的服务，雇主购买产生的每一笔订单都会按订单提交金额的10%冻结赔付金，当订单中途追加托管金额时，会按所追加托管金额的10%冻结赔付金，单个订单最高冻结5000元赔付金；当订单验收后，该笔订单冻结的赔付金自动解锁释放（如订单仅是部分验收，则订单未验收金额10%的赔付金依然冻结，其余冻结的赔付金自动解锁释放）。

**延期必赔：**入驻延期必赔的服务，雇主购买产生的每一笔订单都会按订单提交金额的10%冻结赔付金，当订单中途追加托管金额时，会按所追加托管金额的10%冻结赔付金，单个订单最高冻结5000元赔付金；当订单验收后，该笔订单冻结的赔付金自动解锁释放（如订单仅是部分验收，则订单未验收金额10%的赔付金依然冻结，其余冻结的赔付金自动解锁释放）。

**保证原创：**入驻保证原创的服务，雇主购买产生的每一笔订单都会冻结100元赔付金；订单未产生实际赔付并且不存在进行中的赔付申请或赔付纠纷的，当订单完结90天（自然日）后，该笔订单冻结的赔付金额度会自动解锁释放。

**保证注册：**入驻保证注册的服务，雇主购买产生的每一笔订单都会冻结100元赔付金；订单未产生实际赔付并且不存在进行中的赔付申请或赔付纠纷的，当订单完结210天（自然日）后，该笔订单冻结的赔付金额度会自动解锁释放。

**保证提供源码：**入驻保证提供源码的服务，雇主购买产生的每一笔订单都会冻结1000元赔付金；订单未产生实际赔付并且不存在进行中的赔付申请或赔付纠纷的，当订单完结7天（自然日）后，该笔订单冻结的赔付金额度会自动解锁释放。

**修改到满意为止：**入驻修改到满意为止的服务，雇主购买产生的每一笔订单都会冻结100元赔付金；订单未产生实际赔付并且不存在进行中的赔付申请或赔付纠纷的，当订单完结24小时后，该笔订单冻结的赔付金额度会自动解锁释放。

**补充说明：**当一个服务入驻多个企业服务放心购保障计划时，雇主购买产生的每一笔订单都会按各企业服务放心购保障计划需冻结的赔付金之和进行冻结；后续按照各企业服务放心购保障计划的赔付金解锁释放的规则，进行自动解锁释放。

**第六条** 当服务商入驻企业服务放心购保障计划期间，猪八戒网将为服务商所入驻的企业服务放心购保障计划提供统一的内容展示。

**第七条** 当服务商入驻企业服务放心购保障计划期间，加入企业服务放心购保障计划的服务可以在服务场景（服务详情页/服务封面图/服务标题）中使用对应的服务保障承诺类关键词（如保证原创、免费修改、爽约必赔等）的词汇信息。

**第八条** 当服务商入驻企业服务放心购保障计划期间，表示服务商已充分了解并同意：服务商是企业服务放心购保障计划对应内容的责任主体，猪八戒网及其关联公司仅向服务商提供相关技术支持及服务，不对服务商向雇

主提供的保障承诺内容承担任何保证责任。

**第九条** 当服务商入驻企业服务放心购保障计划期间，表示服务商已充分了解并同意：由加入企业服务放心购保障计划的服务所产生的所有订单在赔付保障期间内（赔付金解锁释放之前）雇主可自行发起对应赔付申请，如服务商选择同意此申请后系统会自动扣除所冻结的赔付金赔付给雇主；如服务商选择拒绝此申请，且雇主发起举报维权，猪八戒网将根据本协议第十条规定进行处理。

**第十条** 当服务商入驻企业服务放心购保障计划期间，表示服务商已充分了解并同意：当猪八戒网受理企业服务放心购保障计划相关的纠纷和赔付维权申请时，服务商应积极配合，在猪八戒网要求的时间期限内提供相关证据材料，以证明与雇主之间的交易不存在雇主提出的问题或符合双方的约定，并保证所提交的证据材料真实、合法；如猪八戒网以普通或非专业人员的知识水平标准，对服务商和雇主提供的证据材料进行表面审核后，以其独立判断服务商未全面履行企业服务放心购保障计划保障服务内容的，猪八戒网可以根据本协议及其它公示规则的规定，要求服务商按双方协商约定的退款标准（双方未协商约定的按平台纠纷判定的为标准）向雇主退回相关交易款项，并直接使用服务商缴存的赔付金按企业服务放心购保障计划定义的赔付额度向雇主进行赔付（入驻多个企业服务放心购保障计划且满足多个赔付标准的，按累加额度向雇主进行赔付），且同时视为服务商违规，猪八戒网可以根据《猪八戒平台纠纷处理规则》及本协议等相关规定对服务商处以扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元店铺诚信保证金的处罚。

**第十一条** 服务商可自行随时申请退出企业服务放心购保障计划，申请后保障基础额度部分的赔付金会立即原卡退还；未冻结状态的赔付金，服务商在赔付金账户中申请退费后会立即原卡退还；冻结状态的赔付金需等待解锁释放（解锁释放规则见第五条规定）后在赔付金账户中申请退费，申请退费后会立即原卡退还。

## **第四章 规则的变更**

**第十二条** 猪八戒网可以根据需要制订、修改本协议及/或与“服务保障”相关的规则，并以网站公示的方式进行公告，不再单独通知。

如您不同意变更事项，您可以于变更事项确定的生效日前联系猪八戒网反馈意见。如反馈意见得以采纳，猪八戒网将酌情调整变更事项。

如您对已生效的变更事项仍不同意的，您应当于变更事项确定的生效之日起停止使用猪八戒网服务，变更事项对您不产生效力；如您在变更事项生效后仍继续使用猪八戒网服务，则视为您同意已生效的变更事项。

## **第五章 法律适用、管辖与其他**

**第十三条** 本规则之订立、生效、解释、修订、补充、终止、执行与纠纷处理均适用中华人民共和国大陆地区法律；如法律无相关规定的，参照商业惯例及/或行业惯例。

**第十四条** 您因使用猪八戒网服务所产生及与猪八戒网服务有关的纠纷，由猪八戒网与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向重庆仲裁委员会提起仲裁。

**第十五条** 本规则任一条款被视为废止、无效或不可执行，该条应视为可分的且并不影响本规则其余条款的有效性及可执行性。

## **第六章 投诉及申诉机制**

如用户发现任何违反本规范的行为或内容，可以及时投诉。如用户因违反本规范而被采取相关处理措施，且对处理结果有异议，可以提交符合法律法规及猪八戒平台要求的证明材料进行申诉。

**1、投诉机制** 可以通过猪八戒平台网址（www.zbj.com）、在线客服、官方客服热线（400-023-1111）进行投诉。

**2、申诉机制** 用户可以拨打官方客服热线（400-023-1111）或者发送邮件至客服邮箱 110@zbj.com 并提供证据、阐明理由。