

# 猪八戒平台诚信保证金规则

## 重要提示

在您使用猪八戒平台服务前，请您认真阅读本规则。**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、法律适用和纠纷解决条款。免除或者限制责任的条款将以粗体下划线标识，您应重点阅读（未成年人应在法定监护人陪同下审阅）。**如您对本规则有任何疑问，可向猪八戒平台客服咨询。

## 第一章 总则

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，明确诚信保证金相关规则，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

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、诚信保证金：**指服务商根据猪八戒平台规则向平台缴存并同意冻结于其猪八戒平台账户中，授权猪八戒平台依据猪八戒平台规则进行处置的资金，以下简称“保证金”。
- 2、保证金金额：**指服务商应缴纳的诚信保证金金额。
- 3、基础金额：**基础金额：指先以服务商入驻的一级类目和实名认证的个人或企业类型确定缴纳的金额，再根据服务店铺近180天的总成交金额变化执行阶梯上下浮动缴纳基础金额。
- 4、上浮金额：**指服务商因交易纠纷率，退款率，违规行为导致在保证金基础金额上浮比例后，计算得出的上浮金额。
- 5、一级类目：**猪八戒平台类目系统结构为三级树状结构，数据结构示意：一级类目-二级类目-三级类目。一级类目为树状结构中第一级分支。
- 6、成交金额：**指服务商收到雇主的打款金额。
- 7、交易纠纷率：**店铺近180天交易纠纷维权成立订单数/店铺总订单数（托管）
- 8、退款率：**近180天总退款订单数/总托管订单数。
- 9、一般违规：**指服务商因违反《猪八戒平台服务商管理规则》单次扣除诚信分低于40分的违规行为
- 10、严重违规：**指服务商因违反《猪八戒平台服务商管理规则》单次扣除诚信分大于等于40分的违规行为
- 11、处罚金：**指服务商因违反猪八戒平台规则，被扣除的金额。
- 12、退款/赔付金：**指服务商因纠纷案件导致退款/赔付，雇主在向服务商直接诉求未及时处理或未果，转而诉求猪八戒网，猪八戒网为保护消费者权益，使用诚信保证金进行退款/赔付的金额。
- 13、补偿金：**指服务商因纠纷案件或法律诉讼，导致猪八戒网赔付或代服务商提前赔付，服务商用于补偿猪八戒网赔付损失的金额。
- 14、授信金：**指猪八戒网对满足条件的服务商减免的诚信保证金。
- 15、订单收款延迟：**未缴纳或未足额缴纳的服务商的订单（计件模式订单除外）将采取交易保护措施，处于交易保护的订单款项将冻结于交易流程中，需延迟一定时间后，订单款项才会到服务商的猪八戒平台账户中。

**16、芝麻信用免缴：**芝麻信用授权人与店铺实名主体为同一人，店铺通过芝麻信用综合评估通过后，可申请免缴保证金。芝麻信用免缴有效期最长360天，到期将自动解除。期间如有处罚扣款，将通过支付宝渠道扣除。处罚金额最多不会超过申请芝麻信用时的授信金额。

### 第三章 诚信保证金的基本规则

**第一条** 猪八戒平台用户成为猪八戒平台服务商时，需根据《猪八戒平台服务商入驻协议》《猪八戒平台诚信保证金规则》等猪八戒平台规则缴纳足额的诚信保证金，否则猪八戒网可以拒绝该用户成为平台服务商。

**第二条** 所有服务商都可缴纳诚信保证金，若不足额时应当及时补缴，同时不可撤销地授权猪八戒网及其关联公司根据本规则条款及其他猪八戒平台规则的规定处置保证金，包括但不限于保证金的收取、存储、冻结、支配使用等。

**第三条** 缴纳的诚信保证金金额由基础金额+上浮金额共同构成，具体缴纳的基础金额和上浮金额见第四章内容。

**第四条** 新入驻服务商初次缴纳诚信保证金金额为**基础金额**，其余服务商初次缴纳诚信保证金金额原则上应当是**基础金额**，若在缴纳前因**交易纠纷率、退款率或违规行为触发保证金上浮机制**，同时还有**处罚金、退款/赔付金、补偿金**产生，其实际缴纳金额应当是**基础金额、上浮金额（若有）、需缴纳的处罚金（若有）、退款/赔付金（若有）、补偿金（若有）**的总和。

**第五条** 尽管有上述约定，猪八戒网仍可以根据服务商业务变化及猪八戒平台秩序管控实际需要，按照《猪八戒平台服务协议》中约定的通知方式通知服务商，另行单独约定调整诚信保证金金额，服务商应当按此约定金额缴纳诚信保证金。

**第六条** 若服务商所缴纳/补缴的诚信保证金金额不足以完全覆盖实际发生的**处罚金、退款/赔付金、补偿金**的部分或全部金额，则猪八戒网可以向服务商另行主张，包括但不限于要求服务商另行向猪八戒网支付款项，以覆盖实际发生的**处罚金、退款/赔付金、补偿金**；猪八戒网另行主张部分的缴纳方式由猪八戒网在通知时另行约定；服务商在支付猪八戒网另行主张部分后，仍需自行补足应当缴纳的诚信保证金金额。

**第七条** 服务商补足诚信保证金金额原则上是补充差额部分，其实际补足金额应当是诚信保证金实际支出使用后的差额。

**第八条** 诚信保证金不足和（或）未缴纳诚信保证金的服务商，将受到以下影响，具体如下：

影响类型	影响内容	影响执行节点	影响时间
搜索降权	店铺，服务，案例搜索降权	未缴纳立即执行 未足额≥15天后执行	直至保证金补足为止
投标限制	限制参与投标（比稿、计件、大赛模式除外）	未缴纳和未足额均立即执行	
收款限制	订单收款延迟90天到账（计件模式的订单除外）		
交易风险提示	在比稿、招标、店铺1v1经营的各场景，提醒雇主，谨慎交易		
广告投放	暂停/无权投放平台快车、关键词广告产品		
平台保障	限制加入放心购保障		

**第九条** 服务商缴纳的保证金将自动储存并冻结于其猪八戒平台账户内，并在诚信保证金专项管理界面显示其缴纳金额，同时在服务商经营各场景页面展示已缴纳诚信保证金标识。

**第十条** 诚信保证金主要用途有以下三种：

一、服务商违反国家法律法规及/或猪八戒平台规则，根据规则内的处理规定进行扣除的情况，诚信保证金作为处罚金。

二、服务商因纠纷案件导致退款/赔付，雇主在向服务商直接诉求未及时处理或未果，转而诉求猪八戒网，猪八戒网用于退款/赔付的情况，诚信保证金作为退款/赔付金。

三、服务商因争议纠纷案件或法律诉讼，被判定服务商应当担责（包括全责或部分责任），导致猪八戒网及其关联公司使用自有资金赔付或代服务商提前赔付，服务商用于补偿猪八戒网及其关联公司赔付损失的情况，诚信保证金作为补偿金。

除以上三种用途外，服务商的诚信保证金还将用于猪八戒平台规定的其他合法用途。

第十一条 服务商满足条件可以通过诚信保证金专项管理页面申请退还诚信保证金。

一、已超额缴纳保证金，当服务商的店铺没有处理中的举报及/或纠纷案件，则可申请退已超额的诚信保证金；

二、缴纳的保证金小于等于应交保证金，需同时满足以下条件，可申请退还诚信保证金：

- 1、没有处理中的举报及/或纠纷案件；
- 2、没有未偿还的猪八戒平台垫付款项；
- 3、没有未结束的交易；
- 4、最后一笔交易完结时间已经超过90个自然日；
- 5、没有未完结工场会员费用或没有未终止工场会员协议。

三、退出芝麻信用免缴（即解除芝麻信用授信），除了满足退保证金的要求外，还需要同时满足以下条件：

- 1、距离芝麻信用免缴成功申请时间超过60个自然日；
- 2、没有未结束的芝麻信用扣款。

第十二条 退还给服务商的诚信保证金将按照原支付的路径退还到原支付账户中，如果退还失败，则退还到猪八戒平台账户下的猪八戒钱包中。

## 第四章 诚信保证金的缴纳细则

**第一条** 诚信保证金的缴纳/补足必须通过猪八戒网提供的服务（包括但不限于诚信保证金专项管理页面、保证金缴纳程序、保证金缴纳收款方式等），按照页面显示的诚信保证金额度自主缴纳保证金。

**第二条** 对于服务商所缴纳的保证金，猪八戒平台可以不向服务商支付任何利息。

**第三条** 诚信保证金基础金额缴纳规则

一、缴纳方式

企业认证服务商：支持现金缴纳；

个人认证服务商：支持现金缴纳和芝麻信用免缴。

二、已入驻一级类目的服务商缴纳的基础金额计算规则

- 1、根据服务商入驻的一级类目和实名认证的个人或企业类型确定缴纳的基础金额。
- 2、当服务商入驻多个一级类目，保证金缴纳采取就高原则，按最高金额缴纳。
- 3、缴纳的基础金额会根据服务商店铺近180天的总成交金额变化执行阶梯上下浮动。
- 4、新入驻服务商在180天内，保证金缴纳采取就低原则，按最低金额缴纳。

注：各类目基础保证金缴纳金额详见《[猪八戒平台类目保证金缴纳明细](#)》（请点击查看详情）

三、未入驻一级类目的服务商，缴纳的保证金基础金额统一固定为5000元。

四、特殊减免政策：个人身份认证的残疾人服务商可享受500元授信金，在实际缴纳保证金基础金额上可减免500元。若授信的服务商诚信分小于等于80分或出现保证金被扣除的情况，则取消500元授信金，服务商需自行出资补足保证金。

#### 第四条 诚信保证金上浮金额缴纳规则

一、无论服务商是否入驻一级类目，只要触发了保证金上浮机制，就需按照对应金额，缴纳上浮金额。

二、保证金的上浮机制由交易纠纷率，退款率和违规行为影响构成。

1、对于有历史托管订单量（不含计件订单） $\geq 50$ 个的服务商，按其交易纠纷率和退款率在保证金基础金额上，上浮缴纳金额；交易纠纷率和退款率越高，上浮金额越高。具体如下：

类型	上浮幅度			数据解释
	$10\% \leq X < 30\%$	$30\% \leq X < 50\%$	$X \geq 50\%$	
退款率	30%	50%	100%	X代指退款率或交易纠纷率 退款率=近180天总退款订单数/总托管订单数。
交易纠纷率	50%	100%	150%	交易纠纷率=店铺近180天交易纠纷维权成立订单数/店铺总订单数（托管）。

2、对于服务商的违规行为，按违规次数，在保证金基础金额上，上浮缴纳金额，违规次数越多，上浮金额越高，具体如下：

违规类型	违规定义	上浮幅度				数据统计
		违规一次	违规两次	违规三次	违规三次以上	
一般违规	指服务商因违反《猪八戒平台服务商管理规则》单次扣除诚信分低于40分的违规行为	10%	30%	50%	100%	违规次数每年1月1日0点清零，重新计算
严重违规	指服务商因违反《猪八戒平台服务商管理规则》单次扣除诚信分大于等于40分的违规行为	50%	100%	150%	清退	

3、当同时触发交易纠纷率、退款率和违规上浮机制，则对上浮金额实行叠加。

4、上浮保证金都在基础金额计算上浮金额。

### 第五章 诚信保证金的支配使用细则

**第一条** 猪八戒网及其关联公司可以根据本规则条款及其他猪八戒平台规则的规定处置保证金，包括但不限于保证金的收取、存储、冻结、支配使用等。

**第二条** 猪八戒网在本规则规定的具体情况下，将以扣除的方式处置服务商的诚信保证金，具体情况如下：

一、服务商违反国家法律法规及/或猪八戒平台规则时，猪八戒网将按照相关规则约定扣除一定或全部的诚信保证金用于处理。

二、服务商被雇主举报或发起官方介入调解，经调解判断担责且需要退款/赔付，在雇主直接向服务商诉求未及时处理或未果时，猪八戒网将扣除一定或全部的诚信保证金用于退款/赔付给雇主。

三、服务商因纠纷案件或法律诉讼，被判定服务商担责（包括全责或部分责任），导致猪八戒网及其关联公司使用自有资金赔付或代服务商提前赔付时，猪八戒网将扣除一定或全部的诚信保证金用于补偿猪八戒网赔付损失。

四、服务商同意并合理请求猪八戒网进行处置的。

**第三条** 猪八戒网在扣除处置诚信保证金时，将以《猪八戒平台服务协议》中约定的通知方式通知到服务商，在向服务商出具的通知中，将说明扣除原因及扣除金额，通知发出时将立即予以执行。

**第四条** 针对猪八戒网使用诚信保证金退款/赔付给雇主的处置情况，另做以下特别约定：

一、当雇主与非猪八戒网指定主体授权的服务商进行交易时：

- 1、若该笔纠纷订单的款项尚未进入到服务商的猪八戒平台账户中（即服务商尚未收款），猪八戒网优先直接代替服务商操作退款/赔付，其次使用诚信保证金进行退款/赔付，再次使用账户余额进行退款/赔付；
- 2、若该笔纠纷订单的款项已进入到服务商的猪八戒平台账户中（即服务商已经收款），猪八戒网优先使用诚信保证金进行退款/赔付，在保证金不足额时，将划扣服务商的猪八戒平台账户余额补足退款/赔付；其次直接使用服务商的猪八戒平台账户余额进行退款/赔付。
- 3、服务商的账户余额都不足以覆盖退款/赔付给雇主的全部金额时，猪八戒网将通知服务商自行承担仍未覆盖的退款/赔付金额部分，服务商应当承担该项义务，自行支付该部分金额；
- 4、在服务商的账户余额不足以覆盖退款/赔付给雇主的全部金额时，猪八戒网可以但无义务使用自有资金退款/赔付给雇主。一旦猪八戒网使用自有资金退款/赔付给雇主，猪八戒网可以向服务商索偿，服务商应当在收到猪八戒网通知后的7个自然日内偿还猪八戒网该笔资金，否则猪八戒网可以中止对服务商的服务并处置服务商的账户余额及/或在途收入资金以补偿，若仍不足的，猪八戒网可以通过其他合法途径继续追偿；
- 5、猪八戒网使用自有资金退款/赔付给雇主，其金额仅以涉及纠纷的单个交易中雇主通过猪八戒平台实际向服务商支付的金额减去服务商的平台账户内可支配诚信保证金的金额为限。
- 6、当服务商有入驻企业服务放心购保障计划，且企业服务放心购保障计划赔付金不足以赔付时，猪八戒平台有权从服务商保证金中划扣相应款项赔付给雇主。

**第五条** 针对猪八戒网使用诚信保证金补偿猪八戒网及其关联公司使用自有资金赔付或代服务商提前赔付纠纷或法律诉讼索偿的损失金额的处置情况，另做以下特别约定：

- 一、猪八戒网优先使用诚信保证金额度进行代偿或补偿损失，在保证金不足额时，将划扣服务商的猪八戒平台账户余额补足；
- 二、若服务商的猪八戒平台账户余额不足以覆盖偿还或补偿损失金额，猪八戒网可以中止对服务商的服务并处置服务商的账户余额及/或在途收入资金以偿还/补偿损失，若仍不足的，猪八戒网可以通过其他合法途径继续追偿。

**第六条** 针对猪八戒网使用诚信保证金作为处罚金的处置情况，另做以下特别约定：

- 一、猪八戒网优先使用诚信保证金额度进行处理，在保证金不足额时，不会划扣服务商的猪八戒平台账户余额；
- 二、服务商诚信保证金额度不足以覆盖处罚金额时，猪八戒网将中止对服务商的服务，直到服务商补缴足额的诚信保证金为止；
- 三、若服务商明确拒绝补缴足额的诚信保证金，猪八戒网可以终止对服务商的服务，并保留继续追偿的权利。

**第七条** 服务商对雇主、任何第三方、猪八戒网及其关联公司的退款、赔付、代偿、补偿责任不以服务商已缴纳的保证金额度为限；猪八戒网对服务商的处罚金额也将不以服务商已缴纳的保证金额度为限。

## 第六章 授权委托

**第一条** 本规则一旦生效，即表示服务商已充分理解并同意向猪八戒网作出授权，服务商授权猪八戒网对其猪八戒平台账户中的诚信保证金、余额进行相应操作，此授权为不可撤销授权。

**第二条** 根据本规则的约定，猪八戒网可以对服务商的猪八戒平台账户进行如下类型的操作：

一、保证金的收缴、冻结、解冻及按照本规则所列的用途处置保证金；

二、纠纷订单的款项尚未进入到服务商的猪八戒平台账户中（即服务商尚未收款），猪八戒网可代替服务商操作退款/赔付；

三、在保证金额度不足时，划扣猪八戒平台账户中的余额以抵扣退款/赔付金；

四、服务商的猪八戒平台账户余额不足以覆盖保证金的所有或部分用途所需金额，猪八戒网可以中止/终止对服务商的服务并处置服务商的猪八戒平台账户内的余额及/或在途收入资金。

## **第七章 责任约定**

**第一条** 猪八戒网未行使本规则约定之权利的，不视为猪八戒网的弃权行为。

**第二条** 猪八戒网基于本规则享有的权利以及获得的授权，均可以全部或部分转移、转让、许可、分授权、转授权给任何第三方行使。

**第三条** 猪八戒网在因纠纷的情况下处置诚信保证金时，您应当了解并明确同意猪八戒网及其关联公司并非司法机构，仅能以普通或非专业人员的知识水平标准对规则方提交的证据材料进行鉴别，猪八戒网及其关联公司对纠纷的调处完全是基于您的委托，猪八戒网及其关联公司无法保证纠纷处理结果符合交易双方的期望，猪八戒平台严格按照相关规则、协议及相关法律法规规定进行的调处行为应视为履行服务义务。

## **第八章 规则的变更**

猪八戒平台可以按照平台规定的程序修改本规则并在网站予以公示，平台采取合理措施保障用户可以及时充分表达意见。公示期满，若用户不同意相关修改的，应当立即停止使用猪八戒平台的相关服务或产品；若继续使用的，则视为接受修改后的规则。

## **第九章 法律适用、管辖与其他**

本规则之订立、生效、解释、修订、补充、终止、执行与争议解决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

您因使用猪八戒平台服务所产生及与猪八戒平台服务有关的争议，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，由猪八戒网与您协商解决。协商不成时，任何一方均可向猪八戒网所在地人民法院提起裁决。

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。