

猪八戒网店铺、服务活跃度管理规范

第一章 概述

1.1 目的

为提升猪八戒网平台客户满意度，促进商家及时响效率并解决客户需求，搭建健康的服务生态，提升用户体验，特制定本规则。

1.2 适用范围

本规则适用于在猪八戒网经营的所有服务商。

1.3 定义说明

1.3.1 不活跃店铺：指商家长期不登录商家后台，长期不上架服务与案例，店铺在一定周期内无订单，或咨询响应情况不达标的情况，平台要求为雇主提供咨询或服务，从而影响平台正常运营秩序和消费者购买体验的店铺。

1.3.2 不活跃服务：指店铺中在一定周期内无转化无订单的服务。

1.3.3 沉默店铺：店铺沉默后商家无法进入工作台进行经营操作，商家的店铺、店铺中的所有服务及案例，在平台的所有场景将无法正常展示，服务商前三次可通过店铺激活的方式进行整改，整改通过后店铺可恢复经营与展示，三次整改不通过后则永久沉默。

1.3.4 沉默服务：服务沉默后将无法继续在平台正常展示，该服务无法参与广告投放及营销活动，商家前三次可通过服务激活的方式进行整改，整改通过后服务可恢复继续经营与展示，三次整改不通过后则永久沉默。

第二章 沉默店铺及沉默服务规范

2.1 沉默店铺规则

服务商入驻猪八戒网平台后，若店铺被判定为沉默店铺，将会受到经营限制，沉默条件包括但不限于：

- 店铺近30天无订单成交（成交以验收时间作为计算，疑似刷单的订单将不计入成交）
- 店铺入驻超30天后，且当前店铺未上架1个服务和1个案例
- 店铺近30天无登录行为
- 店铺近7天咨询回复率<80%

出现以上任意一种情形，则判定为沉默店铺。商家的店铺、店铺中的所有服务及案例，在平台的所有场景将无法展示，服务商前三次可通过店铺激活的方式进行整改，整改期限为7天，整改通过后店铺可恢复经营与展示，三次整改后不通过则永久沉默。沉默后店铺中历史在途订单可继续正常服务不受影响。若店铺已生效生意通会员，则在会员有效期内，店铺可正常开展经营，不受沉默规则影响。

2.2 沉默服务规则

为了提升服务质量和雇主体验，降低恶意铺货等恶意竞争行为，服务商入驻猪八戒网平台后，店铺中的某个上架中的服务，在经营过程中出现以下情况，则被判定为沉默服务，将会受到以下经营限制：

(1) 单个服务近30天0销量（成交以验收时间作为计算，疑似刷单的订单将不计入成交）

上架中的服务出现以上情形，则被判定为沉默服务。服务沉默后将无法继续在平台正常展示，该服务无法参与广告投放及营销活动，商家前三次可通过服务激活的方式进行整改，整改期限为7天，整改通过后服务可恢复继续经营与展示，三次整改不通过后则永久沉默，沉默后店铺中历史在途订单可继续正常服务不受影响。若店铺已生效生意通会员，则在会员有效期内，会员生效的行业类目下的所有服务，不受沉默规则影响。

第三章 沉默服务与沉默店铺的激活条件

3.1 平台将对沉默服务与沉默店铺进行沉默提示，商家在登录工作台后可看到沉默提示，若想要继续经营可通过点击“激活店铺”或“激活服务”进行整改，整改期限为7天，整改通过后激活成功，整改不通过则继续沉默。

3.2 激活店铺后自动进入下一个考核周期，若店铺活跃度考核不达标，将再次被判定为沉默店铺；若激活次数已经超过3次，则无法再次激活，该店铺将会永久沉默。商家需要重新入驻开店，方可开展正常经营活动。

3.3 激活服务后自动进入下一个考核周期，若服务活跃度考核不达标，将再次被判定为沉默服务。若激活次数已经超过3次，则无法再次激活，该服务将会永久沉默。商家需要重新发布服务，方可开展正常经营活动。

第四章 附则

4.1 猪八戒网平台商家的行为发生在本规则生效之后的适用本规则。

4.2 商家应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本标准已有规定的，适用于本标准。本标准尚无规定的，平台有权酌情处理，但平台对商家的处理不免除商家应承担的法律责任。商家在平台的任何行为，应同时遵守猪八戒网服务商管理规范的各项协议。