

猪八戒平台交易评价规则

第一章 概述

第一条 为促进平台用户基于真实的交易作出公正、客观、真实的评价，进而为其他用户在购买服务的决策过程中提供有效参考，同时为服务商在经营店铺的过程中提供雇主最真实的意见反馈提供参考，猪八戒平台根据《猪八戒平台服务协议》《猪八戒平台服务规则》等相关规定，制定本规则。

第二条 本规则适用于在猪八戒平台完成交易的雇主与服务商

第三条 猪八戒平台评价是指用户基于订单完结而产生的交易评价，即交易双方在猪八戒平台完成交易且有成交金额的情况下对交易相对方进行的真实评价。

第二章 评价细则

第四条 评价入口开放

在交易完结的30天内，交易评价入口开放，双方可互相评价，评价提交后即可发布。

第五条 评价条件

猪八戒平台用户通过猪八戒平台非多人计件模式成功完成一笔交易后，双方享有对交易情况作出评价的权利；多人计件模式交易，暂不支持评价。

注：只有成功完成的交易，双方才有评价权，交易是否成功以该订单是否有成交金额为判断依据；如果全额退款，双方均无评价权。

第六条 评价内容与规则

评价标签：每条评价可选择默认标签，也可自定义标签，自定义标签需2到4个字，为必选项，此项双方评价皆有；

评价内容：评价文字内容，不低于6个字，小于240个字，此项双方评价皆有；

星级评分：星级评分从一星至五星，五星为非常满意，四星为满意，三星为一般，二星为不满意，一星为非常不满意，此项双方评价皆有；

推荐等级：分为推荐、不推荐两个等级，每次评价仅能选择一项，为必选项，此项双方皆有。

如一方好评而另一方未评，系统将在交易成功30天以后自动关闭评价功能。

第七条 评价的追加、解释、修改

一、评价的追加

(一) 评价提交后30天（含）内，雇主可在评价后追加一次评价，仅能对评价文字内容进行追加，不得少于6个字，不得超过240个字；

(二) 系统自动评价的追加评价：系统关闭评价功能后不可追加评价；

(三) 追加评价同步显示在需求最终页、前台交易评价页和评价管理页面。

二、评价的解释

(一) 雇主给出评价后30天（含）内，服务商有一次解释评价的机会，需回评雇主后才能点击“我要解释”进行评价解释；

(二) 解释内容不低于6个字，不高于240个字，提交后不得修改；

(三) 修改评价后，之前评价解释不会清除；

(四) 评价解释同步在需求最终页面和评价管理页面。

三、评价的修改

(一) 评价方在作出评价后的30天(含)内,有一次自主修改评价的机会。评价可修改的内容包含:评价标签、评价内容、星级评分、是否推荐,仅可修改成更好的评价,如:“三星”可修改为“四星”或“五星”,“四星”可修改为“五星”,是否推荐修改仅能将“不推荐”修改为“推荐”。评价一经修改不能被删除或再次修改,全五星评分和选择为推荐不能修改。

(二) 评价修改时,之前的追评可同时进行修改。

(三) 评价修改后立即同步显示在需求最终页、交易评价页、评价管理页面。

(四) 评价只能修改不能删除,但侮辱、诽谤和涉及违反公序良俗的评价言论,经用户申请,猪八戒平台审查后,猪八戒平台可以按照法律要求进行删除。

第八条 存在官方介入调解的评价规则

一、交易过程中,如果双方存在交易纠纷,任意一方发起调解申请,经由猪八戒平台调解判断后,评价规则如下:

(一) 若订单全额付款或部分付款给服务商,则双方评价入口开放,可以正常互评;

(二) 若全额退款给雇主,则评价入口关闭。

二、恶意评价:

(一) 恶意评价定义:指雇主、同行竞争者等利益相关评价人,以给不满意、非常不满意的方式达到不当目的的行为。

(二) 评价内容中存在以下行为将判定为“恶意评价”:

1、评价泄露他人信息:擅自将他人的私人信息公布在评价内容或解释中的行为。

2、评价中含有辱骂内容:在评价内容或解释中出现辱骂或污言秽语,损坏社会文明风貌等的行为。

3、同行竞争者交易后给予负面评价:经证实为同行竞争者通过小号发起交易,评价内容恶意中伤(包括但不限于出现人身攻击性言论、与交易本身无关的言论)服务商有明显不正当竞争嫌疑的行为。

4、利用低星评价威胁谋取不正当利益:评价者以低星评价要挟为前提,对服务商提出不合理要求,谋取不正当的利益的行为。

(三) 恶意评价的举报

1、举报流程:进入“八戒110”>填写被举报用户ID>选择恶意评价>填写低星评价举报信息(举报情况描述+举证截图附件上传)>进入举证期(24小时)>猪八戒平台介入受理;

2、判定结果:举报成立后,猪八戒平台将屏蔽恶意评价的所有信息,并且该条评价不计入综合评分计算。猪八戒平台可以对评价人名下所有账号处以扣除诚信分20分,限制经营7天,扣除500元保证金的处理。

3、举报时效:被评价方须在被评价后30天内进行举报;未在规定时间内举报的,视为放弃举报权,猪八戒平台可以不予受理。

第九条 评价的审核

一、为了确保评价体系的公正性、客观性和真实性,猪八戒平台将对违规交易评价、恶意评价、不当评价、异常评价等破坏猪八戒平台信用评价体系、侵犯用户知情权的行为予以坚决打击。

二、猪八戒平台可以对评价内容进行审核,可以删除或屏蔽评价内容中所包含的污言秽语、广告信息、色情低俗内容及其他有违公序良俗的信息。

三、猪八戒平台可以对排查到的异常评价作出不计分、屏蔽、删除等处理。

四、针对前述违规评价行为,除做相应处理外,猪八戒平台将视不同情形对评价人采取身份验证、屏蔽评论内容、删除评价、限制评价、限制用户行为等处理措施。

第十条 综合评分计算规则

综合评分=所有收到的主动评分/所有主动参与评分的次数

第十一条

平台服务商在交易过程中或交易完结后不得以任何条件鼓励、引导用户进行全五星评分,包括但不限于“退款、返现、提供售后服务”等形式,一经发现,平台将依据《猪八戒平台纠纷处理规则》-第四章服务商违规处理条例进行处罚。

第十二条 生效时间

本规则自发布之日起，公示期满后生效。

第十三条 规则适用

猪八戒平台雇主、服务商的评价行为发生在本规则修订生效以前的，适用当时的规则；评价行为发生在本规则修订生效以后的，适用本规则。