

服务保障纠纷处理规范

第一章 适用范围

第一条 服务保障纠纷处理规范适用范围

适用于服务商出售的服务在加入企业服务放心购保障计划后，雇主购买服务商出售的服务产生的交易纠纷。本规范中未予明确但符合《猪八戒平台纠纷处理规则》对应章节规范范围内的，则参照对应章节的具体规范执行。

第二章 具体纠纷处理规范

第二条 不达标必赔

指若服务商未按约定标准交付，将赔付雇主100元。

服务商未按约定标准交付：指服务商未按照与雇主约定的服务标准交付工作。双方约定的服务标准交付内容包括但不限于：

- 1、雇主购买的服务下规定的标准交付内容；
- 2、聊天记录中双方约定的交付内容；
- 3、交易合同及补充合同中约定的交付内容。

服务商未按约定标准交付工作，双方没有约定的，交易支持全额退款并赔付雇主100元，同时猪八戒平台有权对服务商处以扣除诚信分20分，限制经营7天，并扣除500元保证金的处理。

第三条 爽约必赔

指若服务商交易中途爽约，将按订单未验收金额的10%对雇主进行赔付，最高不超过5000元。

服务商中途爽约：指因服务商问题，交易中途提出终止合作或者项目交付未按约定交付时间为雇主提供所有交付物/服务的情况。

服务商因自身问题中途爽约未履行服务，双方没有约定的，将按订单未验收金额的10%扣除赔付金对雇主进行赔付，最高不超过5000元。同时视为服务商"未按时完成工作"，并参照《猪八戒平台纠纷处理规则》对应条款执行处理。

第四条 保证原创

指服务商承诺向雇主提供原创作品，若未提供原创作品，将赔付雇主100元。

若服务商提供非原创作品，非原创包括复制、改编、剽窃、模仿、抄袭、二次创作等，或与已注册或者已使用的作品或已提交的作品相似的情况；双方没有约定的，交易支持全额退款并赔付雇主100元，同时视为服务商"非原创行为、一稿多卖等行为"，并参照《猪八戒平台纠纷处理规则》对应条款执行处理。

第五条 保证注册

指服务商承诺为雇主提供的稿件作品保证在双方约定的知识产权品类下可注册，若无法在双方约定的知识产权品类下可注册，将赔付雇主100元。

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可注册，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。若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的情况；双方没有约定的，交易支持全额退款并赔付雇主100元，同时视为服务商"非原创行为、一稿多卖等行为"，并参照《猪八戒平台纠纷处理规则》对应条款执行处理。

第六条 保证提供源码

指服务商为雇主提供的开发类服务服务商方需要提供可二次开发的源代码给雇主，若未提供源代码，将赔付雇主1000元。

若服务商未提供可二次开发的源代码；双方没有约定的，交易支持全额退款并赔付雇主1000元，同时视为服务商"未兑现承诺"，并参照《猪八戒平台纠纷处理规则》对应条款执行处理。

第七条 修改到满意为止

指服务商承诺向雇主修改到满意，若服务商未按照承诺修改到满意，将赔付雇主100元。

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，交易双方应在订立合作关系时，明示服务范围及修改范围。

若服务商出现不配合修改或要求加价后修改的情况；双方没有约定的，交易支持全额退款并赔付雇主100元，同时视为服务商"未兑现承诺"，并参照《猪八戒平台纠纷处理规则》对应条款执行处理。

第八条 中途不加价

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或需求确认单为准）为雇主服务，如发生因服务商单方面增加或调整双方签约合同中的服务内容并以此为理由要求加价且雇主不认可（未实际支付加价）的情况，双方没有约定的，交易需要额外赔付给雇主300元赔付金，同时视为服务商"无理由追加赏金"，并参照《猪八戒平台纠纷处理规则》对应条款执行处理。

第九条 补充说明

若服务商承诺/约定多个服务保障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，按照相关服务保障条款执行处理。

第三章 附则

第十条 生效时间

本规则自公布之日起实行。