

# 《猪八戒平台纠纷处理规则》

## 第一章 总则

### 第一节 概述

**第一条** 为维护猪八戒平台的正常运营秩序，保障交易双方的合法权益，平台根据《猪八戒平台服务协议》及《猪八戒平台服务规则》等相关规则，制定本规则。

**第二条** 本规则是构成《猪八戒平台服务协议》的有效组成部分，具有同等法律效力；两者约定不一致的内容，以本规则的约定为准。

**第三条** 交易双方在猪八戒平台交易产生纠纷，适用本规则。

### 第二节 定义

**第四条** 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：

- 一、雇主**：指在猪八戒平台上进行需求发布或购买服务等，拥有“买”操作功能的用户。
- 二、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。
- 三、猪八戒平台**：指运营主体为猪八戒股份有限公司及其关联公司为用户提供电子商务交易的服务众包信息平台，网址：[www.zbj.com](http://www.zbj.com)。
- 四、猪八戒网**：指猪八戒平台经营者的单位或合称，包括猪八戒股份有限公司、重庆天蓬网络有限公司及其关联公司。
- 五、猪八戒平台托管交易**：指交易双方使用猪八戒平台提供的“猪八戒平台支付账户管理”软件系统，且约定交易的付款方式为通过“猪八戒平台支付账户管理”于交易完成后代为支付赏金的交易。
- 六、赏金**：指雇主在猪八戒平台上发布需求，并承诺服务商完成工作后愿意支付的资金金额。
- 七、托管**：指雇主将赏金支付到猪八戒平台，由猪八戒平台代为保管的行为。
- 八、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”。
- 九、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，给予雇主有履约及赔付标准的服务保障承诺。
- 十、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”。

## 第二章 纠纷受理及流程

### 第一节 期限与范围

#### 第五条 申请期限

雇主或服务商任何一方应在以下期限内申请猪八戒平台介入：

- (一) 订单交易（有托管赏金）进行中；**

(二) 订单交易完成的90个自然日内；

(三) 服务商承诺或双方另行约定的售后服务期限内。

## **第六条 响应期限**

雇主或服务商任何一方申请猪八戒平台介入后，平台在1个工作日内响应（电话联系交易双方，若电话无法联系上，平台通过短信、站内信、邮件等方式联系）。

## **第七条 举证期限**

雇主或服务商任何一方需在纠纷发起之日起的3个自然日内提供举证。

## **第八条 处理期限**

雇主或服务商任何一方申请猪八戒平台介入，申请方提供能主张诉求的举证或双方举证审核通过后，猪八戒平台调解人员将在3个工作日内给出调解结果或建议方案。

## **第九条 不予受理范围**

猪八戒平台受理雇主或服务商任何一方在猪八戒平台的交易纠纷申请，但出现无法落实交易相关信息真实性、无法判断投诉方的主张是否真实等无法还原事实的情况，猪八戒平台可不予受理，交易任一方有权自行通过司法机关等途径向相对方主张权利，包括但不限于以下情形：

- 1、未使用猪八戒平台托管交易；
- 2、未在本规则规定的申请期限内发起；
- 3、交易订单显示的服务与双方约定的实际交易服务不一致，导致交易事实无法查清或实际交易服务违反猪八戒平台相关规则的规定；
- 4、双方经自行协商达成退款协议并履行完毕，一方或双方反悔产生争议；
- 5、双方进行虚假交易或利用信用卡、花呗等违法违规行为实施套现；
- 6、雇主方拒不提供必要身份证明；
- 7、除猪八戒平台规则规定的情形外，雇主或服务商任何一方或双方主张交易引发的额外损失或法定赔偿事宜；
- 8、双方在需求中约定了有超过赏金和合同的内容，由双方自行协商处理，猪八戒平台不受理此类纠纷。

## **第二节 举证说明与责任**

### **第十条 举证说明**

雇主或服务商任何一方在猪八戒平台产生交易纠纷时，需提供能主张诉求以及主张事实的证据资料，包括但不限于：交易合同、需求文档、沟通记录、通话录音、工作内容约定的其他文件、存在的具体问题详细说明文档、工作成果截图、程序测试地址、第三方鉴定机构的鉴定报告等。

雇主或服务商任何一方申请猪八戒平台介入后，若申请方超时未举证或未按照平台方要求举证的，平台将会驳回纠纷申请；若申请方的举证能够支持主张诉求，相对方超时未举证或未按照平台要求举证的，平台将依据现有举证给出调解结果/方案并执行。

### **第十一条 举证责任**

- 一、雇主或服务商任何一方申请猪八戒平台介入后，猪八戒平台可以要求交易双方提供证据证明，包括但不限于：交易合同、需求文档、沟通记录、通话录音、工作内容约定的其他文件、存在的具体问题详细说明文档、工作成果截图、程序测试地址、第三方鉴定机构的鉴定报告等。
- 二、针对申请猪八戒平台介入、平台受理的各类型纠纷所提供的证明文件及举证期限，猪八戒可以提出合理要求，并由相关规则加以约定。
- 三、猪八戒平台作为独立第三方，对双方提交的证据作出独立判断，交易双方应自行对证据的真实性、完整性、准确性和及时性负责，并承担举证不能的后果。

### 第三节 纠纷处理流程与执行

#### 第十二条 纠纷处理流程

猪八戒平台调解人员自收到纠纷申请之日起的1个工作日内响应，并对双方的举证情况进行反馈；交易双方自发之日起，应在3个自然日内完成举证或补充举证，超时纠纷申请将被驳回；双方举证审核通过后，猪八戒平台调解人员将在3个工作日内给出调解结果或建议方案并以电话方式（若电话无法联系上，平台通过短信、站内信、邮件等方式联系）送达交易双方。

#### 第十三条 纠纷处理执行

雇主或服务商任一方申请猪八戒平台介入后，经猪八戒平台根据实际情况判定服务商有责时，纠纷处理执行包括但不限于以下标准：

（一）服务商未在猪八戒平台要求的时间内配合/拒绝配合平台调解处理的，包括但不限于：拒绝沟通、拒绝提供举证信息、提供虚假举证信息等，猪八戒平台可以根据本规则对应规范对服务商直接执行相应处理；

（二）服务商出现以下情形，猪八戒平台可视情节轻重在既有规定基础之上予以从轻或减轻处理：

- 1、服务商积极配合执行平台调解方案的；
- 2、服务商要求与雇主自行协商处理，协商结果与雇主达成一致，但未撤销纠纷的；

（三）若服务商要求与雇主自行协商处理，且在猪八戒平台要求的时间内撤销纠纷的，猪八戒平台对服务商可视情节轻重在既有规定基础之上予以免除或减轻处理。

其他情形的纠纷执行标准，猪八戒平台可以根据实际情况进行处理。

### 第三章 交易规范与责任归属

#### 第十四条 通用交易规范

交易双方就需求或服务有约定的，优先从其双方约定；未约定或约定不清的，猪八戒平台将按照本规则及猪八戒平台相关规定进行处理。

#### 第一节 需求内容

#### 第十五条 需求内容及补充需求内容

雇主需求一经发布，服务商参与投标、参与交稿、接收到雇佣或购买服务的需求，在开始工作前需与雇主确认需求内容以及交付物标准（包括但不限于：需求功能、源代码源文件格式、以及雇主对交付物的其他要求等），确认后即视为服务商同意并可开始工作。期间雇主补充的需求仅作为对原有需求的补充和说明，且补充需求需得到服务商的确认方能生效，未经双方确认的补充需求，猪八戒平台不予认可并且不作为纠纷处理依据。

若交易双方产生纠纷，依据订单需求内容确认的相关情形，分别作如下判定：

（一）若服务商未确认需求内容，导致交易双方在需求内容上产生纠纷的，由服务商承担全部责任；

（二）若服务商已确认需求内容，但因需求内容约定不清（包括但不限于：文字内容存在歧义、需求过于宽泛等），导致双方产生纠纷的，责任由交易双方共同承担，交易双方可自行协商承担比例；如双方协商一致，按照协商一致的比例进行承担；如双方无法协商一致，具体承担比例猪八戒平台有权根据交易双方的实际情况进行判定。

#### 第十六条 合同或协议内容

交易合同或协议条款需遵从猪八戒平台规则以及平台交易流程，若协议中存在违反平台规则或流程，猪八戒平台不予认可该项协议条款。交易合同或协议条款双方签署生效后，交易任一方就需求、价格等内容没有约定或约定不明确的，可签署补充合同或协议，经双方确认的方能生效；未经双方确认的补充合同或协议，猪八戒平

台不予认可并且不作为纠纷处理依据。若交易双方签署多份合同内容冲突或不一致的，以最后一份签署的合同内容为准。若交易双方签署的线上合同和线下合同内容冲突或不一致的，以后一份签署的合同内容为准。

## **第十七条 服务特殊条款内容**

当雇主雇佣或购买服务需求时，服务商有义务采取必要的方式（方式包括但不限于：电话、短信等）提醒雇主注意，或按照雇主的要求对店铺或出售服务中所公示免除或者限制其责任的条款予以说明。若后期交易双方产生纠纷，服务商无法证明雇主在知晓并理解服务店铺条款前提下确认和服务商合作的，服务店铺或服务中所公示的该条款猪八戒平台不予认可并且不作为纠纷处理依据。

## **第十八条 赠送服务/商品内容**

服务商承诺赠送给雇主的商品或服务，赠送内容需遵从猪八戒平台的各项规则，同时需按时按质按量交付于雇主。

若交易双方产生纠纷，依据订单相关情形，以下情形由服务商承担相应处理（根据本规则“未兑现承诺”条款执行处理），

- （一）服务商承诺赠送给雇主的商品或服务，雇主实际未得到商品或服务；
- （二）服务商承诺赠送给雇主的商品或服务，雇主实际得到的商品或服务与服务商的描述不符，且服务商拒不处理。

## **第二节 需求时限**

### **第十九条 需求时限及延长时限**

在交易中，若雇主在发布需求、雇佣或购买服务时未进行特别说明，雇主选标后，服务商需主动与雇主约定后期完成工作和交付工作成果的时间，确认后即视为服务商同意按照双方约定的期限完成。约定期限到期但服务商尚未交付工作时，若双方继续交易，服务商仍需主动与雇主重新约定后期完成工作和交付工作成果的时间，否则雇主有权随时要求服务商在合理时间(该合理时间应以雇主主张时起算，不得少于3个工作日)内完成工作。期间若交易任一方要求延长完成期限，需得到另一方的确认方能生效，经双方确认的，按照延长后的完成期限为准，未经双方确认的延长期限，猪八戒平台不予认可并且不作为纠纷处理依据。

若交易双方产生纠纷，依据订单超时的相关情形，分别作如下判定：

- （一）若服务商未确认完成工作和交付工作成果的时间，导致交易双方在完成工作时间内产生纠纷的，由服务商承担全部责任；
- （二）若服务商已确认完成工作和交付工作成果的时间，但因时间约定不清（包括但不限于：文字内容存在歧义等），导致双方产生纠纷的，责任由交易双方共同承担。交易双方可自行协商是否继续合作，如继续合作，双方需重新明确约定交付时间；如不继续合作，双方可自行协商承担比例，双方协商一致，按照协商一致的比例进行承担，双方无法协商一致，具体承担比例猪八戒平台有权根据交易双方的实际情况进行判定；
- （三）交易双方约定期限到期后，若服务商未重新约定完成工作和交付工作成果的时间，导致交易双方在完成工作时间内产生纠纷的，应服务商承担主要责任。

## **第三节 交易过程**

### **第二十条 雇主要求退款或拒绝接受服务**

交易双方约定期限到期前，服务商已产生实质服务行为或按照约定已完成服务或部分服务，雇主要求退款或拒绝接受服务，需与服务商协商一致，如双方协商一致，按照协商一致处理；如无法协商一致，可申请猪八戒平台介入，若平台调解失败则交易按原合同履行或平台出具调解意见书，交易任一方可以通过司法机关等途径向相对方主张权利。若交易赏金部分或者全额支付后，双方已自行协商一致进行退款并协商好退款金额的，服务商拒绝或拖延退款时间，平台将扣除服务店铺保证金进行退款。

### **第二十一条 服务商要求雇主配合协助**

在服务过程中，若基于服务商完成工作之必要，需要雇主配合提供协助的，或对雇主的配合行为存在时限要求的，服务商应当与雇主事先约定一致（包括但不限于：在服务详情页或交易合同中予以显著明示并提请雇主注

意相关条款)。否则雇主有权拒绝并由服务商承担交易的不利后果。若雇主无正当理由怠于或拒绝提供必要的配合,导致服务商服务成本增加、工作完成期限延迟、服务成果无法实现等不利后果的,应由雇主承担主要责任,但服务商应及时中止履行服务并采取合理措施防止服务成本的扩大。

在上述雇主责任情形下,双方没有约定的,作如下判定:

- (一)若工作成果完全无法实现,但服务商确已产生服务成本的,相关服务成本由雇主承担;
- (二)若工作成果已部分实现,则综合评估该部分服务成果的价值比例,该部分费用本由雇主承担;
- (三)若工作成果已部分实现,同时剩余未实现的部分工作成果也已产生服务成本,则分别依照上述第1、2项方法判定。

“服务成本”:指服务商在提供服务的过程中产生的必要费用支出,最高不超过订单实际成交金额。

## **第二十二条 雇主需求或修改意见无法实施的风险提示**

服务商在提供服务过程中,有义务按照双方约定向雇主提供修改服务,若雇主提出的需求或修改意见存在无法实施等情况,服务商应提醒雇主其中存在的风险。

若交易双方产生纠纷,依据交易风险提示的相关情形,分别作如下判定:

- (一)若服务商已提醒雇主其中修改可能存在的风险,而雇主执意要求服务商按照自己要求提供服务的,雇主需要对风险可能产生的不利后果承担全部责任,包括但不限于作品无法注册、无法正常使用等情况;
- (二)若服务商未提醒雇主其中修改可能存在或无法预估的风险直接执行,由交易双方对风险可能产生的不利后果共同承担责任,包括但不限于作品无法注册、无法正常使用等情况。

## **第四节 工作交付**

### **第二十三条 到期未交付工作**

约定期限到期但服务商尚未交付工作,若双方继续交易,双方需重新约定服务时间,双方不重新约定服务时间的,雇主有权随时要求服务商在合理期限内完成工作。

若交易双方产生纠纷,依据双方约定期限到期未交付工作的相关情形,服务商未按双方约定交付工作成果导致双方产生纠纷的,由服务商承担全部责任。

合理期限:指雇主通过猪八戒平台的工具(如IM、企业微信、电话)或雇主应当知晓的其他方式(如手机短信)向服务商发出通知要求交付工作之时的次日起3个工作日内。

### **第二十四条 退还雇主已支付赏金**

猪八戒平台判定需服务商全额退款或部分退款给雇主,服务商拒不配合且订单已经产生支付的,则平台有权从服务商所缴纳的保证金中划扣与该交易中雇主所支付金额相等的款项退还给雇主,用于退款或弥补雇主损失。若服务商保证金或其猪八戒平台账户余额不足以覆盖雇主已支付金额时,猪八戒平台没有使用自有资金向雇主或者任何第三方支付赔偿金、补偿金或其它任何款项的义务,服务商仍应对雇主或者其他权利人承担赔付、补偿义务,应自行支付额外的款项。若服务商未自行支付额外款项导致相应后果的,由服务商承担相应责任。

### **第二十五条 返还事先提供的物品**

服务商交付服务成果时需要返还雇主事先提供用于该服务的物品,若服务商拒绝返还或返还途中非因雇主原因导致物品损毁或灭失,依据该物品价值及贬损程度,服务商需向雇主进行赔偿。交易双方可自行协商赔偿金额及退款方式,如双方协商一致,按照协商一致的金额和退款方式处理;如双方无法协商一致,赔偿金额由猪八戒平台根据雇主提供的物品价值有效凭证或参照当前市场均价予以酌定,猪八戒平台可以从服务商所缴纳的保证金中划扣与之相等的款项退还给雇主,以弥补雇主损失。对于客观上难以估值的物品,猪八戒平台将应雇主要求披露服务商信息,以协助雇主通过司法途径向服务商进行主张。若服务商未返还雇主事先提供用于该服务物品导致相应后果的,由服务商承担相应责任。

## **第五节 售后维护**

## **第二十六条 售后维护**

服务商完成工作后，需在双方约定的售后维护期限内，提供维护服务；若服务商提供开发类服务，双方未约定售后维护期限的，服务商应提供3个月的免费维护服务。

若交易双方产生纠纷，依据交易双方约定售后维护的相关情形，作如下判定：

若服务商已确认售后维护期限，但因时间约定不清（包括但不限于：文字内容存在歧义等），导致双方产生纠纷的，责任由交易双方共同承担。

## **第四章 纠纷处理规范**

### **第一节 通用规则处理规范**

#### **第二十七条 通用纠纷处理规范适用范围**

适用于雇主与服务商在猪八戒平台交易产生纠纷的规范处理，本节规范中未予明确但符合对应章节规范范围内的，则参照本规则对应章节的具体规范执行。

#### **第二十八条 拒绝签署交易合同**

指服务商无正当理由拒绝提供服务或签署交易合同的情形。

相关交易纠纷作以下处理：

（一）雇主主张或要求签署合同，而服务商以没必要、麻烦等非正当理由拒绝签署，或引导雇主同意不签署合同，导致需求内容及时限约定不清产生纠纷的，交易支持全额退款给雇主（若按照双方约定，服务商已完成并交付部分工作成果，因签署合同导致产生纠纷的，猪八戒可以根据交易实际情况做部分退款。）

（二）服务商要求签署合同，而雇主以没必要、麻烦等无正当理由拒绝签署，导致需求内容及时限约定不清产生纠纷的，

- 1、服务商未开始工作，交易支持全额退款雇主；
- 2、服务商已开始工作，但完成的工作成果不可独立使用，或可部分独立使用但不符合双方要求约定的，交易支持全额退款给雇主；
- 3、服务商已开始工作，完成的工作成果可部分独立使用且符合双方要求约定的，独立使用部分比例做相应打款处理，其余部分退款处理。

服务商拒绝签署合同引起雇主投诉的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

#### **第二十九条 诱导达成交易**

指服务商通过故意曲解猪八戒平台规则和交易流程、不当承诺、利诱等方式诱导雇主选标、付款等达成交易的行为，诱导行为包括但不限于：

- 1、服务商冒用他人作品作为自己的作品案例向雇主展示的；
- 2、服务商伪造自身学历或工作经验，诱导雇主下单或选标或支付的；
- 3、个人认证服务商以企业身份接单（服务商线下为企业，但在猪八戒平台上为个人认证，服务商不能以企业身份在猪八戒平台接单）；
- 4、交易双方未明确约定的情况下，服务商在未交付实际工作成果、雇主未验收工作的情况下通过平台申请付款或要求雇主先支付赏金的。

相关交易纠纷作以下处理：

（一）服务商通过诱导行为达成交易没有开始工作的，交易支持全额退款给雇主；

(二) 服务商通过诱导行为达成交易，并完成全部/部分工作，若完成的工作成果不可独立使用，或可部分独立使用但不符合双方要求约定的，交易支持全额退款给雇主；

(三) 服务商通过诱导行为达成交易，并完成全部/部分工作，若完成的工作成果可部分独立使用且符合双方要求约定的，独立使用部分比例做相应打款处理，其余部分退款处理。

服务商诱导雇主达成交易的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

### **第三十条 拒不修改投稿、作品或中标方案**

指服务商拒绝雇主提出在合理范围内对稿件、作品、方案的修改要求。

服务商拒绝在双方约定的范围内修改，经平台调解任一方或双方不愿再继续交易，相关交易纠纷作以下处理：

(一) 服务商没有开始工作的，交易支持全额退款给雇主；

(二) 服务商已完成全部/部分工作，若完成的工作成果不可独立使用，或可部分独立使用但不符合双方要求约定的，交易支持全额退款给雇主；

(三) 服务商已完成全部/部分工作，若完成的工作成果可部分独立使用且符合双方要求约定的，独立使用部分比例做相应打款处理，其余部分退款处理。

服务商拒不修改作品或中标方案的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

### **第三十一条 未按时完成工作**

指雇主与服务商明确约定工作期限，工作期限（含变更期限）到期，服务商因自身原因工作未完成的情形。约定的工作期限包括但不限于：合同或协议及补充协议约定的时间、沟通记录中双方另行约定的时间、合理期限等。

相关交易纠纷作以下处理：

(一) 交易双方没有重新约定服务完成时间且服务商提出要终止合作的，交易支持全额退款给雇主；

(二) 交易双方没有重新约定服务完成时间且雇主提出要终止合作的，若服务商没有开始工作，交易支持全额退款给雇主；若服务商已完成全部/部分工作，完成的工作成果不可独立使用，或可部分独立使用但不符合双方要求约定，交易支持全额退款给雇主；若完成的工作成果可部分独立使用且符合双方要求约定，独立使用部分比例做相应打款处理，其余部分退款处理；

(三) 交易双方重新约定服务完成时间，视为双方变更工作期限，服务商在约定的服务期限或雇主要求的合理期限内未完成工作的，若服务商没有开始工作，交易支持全额退款给雇主；若服务商已完成全部/部分工作，完成的工作成果不可独立使用，或可部分独立使用但不符合双方要求约定，交易支持全额退款给雇主；若完成的工作成果可部分独立使用且符合双方要求约定，独立使用部分比例做相应打款处理，其余部分退款处理。

服务商未按时完成工作的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

### **第三十二条 未按要求完成工作**

指雇主与服务商明确约定工作内容，服务商因自身原因未按照与雇主约定的工作内容交付工作的情形。

服务商未按双方约定的工作内容完成，经平台调解任一方不愿再继续交易，相关交易纠纷作以下处理：

(一) 服务商没有开始工作的，交易支持全额退款给雇主；

(二) 服务商已完成全部/部分工作，若完成的工作成果不可独立使用，或可部分独立使用但不符合双方要求约定的，交易支持全额退款给雇主；

(三) 服务商已完成全部/部分工作，若完成的工作成果可部分独立使用且符合双方要求约定的，独立使用部分比例做相应打款处理，其余部分退款处理。

服务商未按要求完成工作的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

### **第三十三条 无理由追加赏金**

指服务商在提供服务过程中，非因雇主原因而自行加价的情形。

服务商因自身原因自行加价，经平台调解任一方不愿再继续交易，相关交易纠纷作以下处理：

- (一) 服务商没有开始工作的，交易支持全额退款给雇主；
- (二) 服务商已完成全部/部分工作，若完成的工作成果不可独立使用，或可部分独立使用但不符合双方要求约定的，交易支持全额退款给雇主；
- (三) 服务商已完成全部/部分工作，若完成的工作成果可部分独立使用且符合双方要求约定的，独立使用部分比例做相应打款处理，其余部分退款处理。

服务商中途加价引起雇主投诉的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

### **第三十四条 服务商失联**

指服务商提供的联系方式无效，或怠于处置、消极应对、拒不配合处理订单或未完整提交相关资料等情形。失联的界定包括但不限于以下情形：

- 1、猪八戒平台在接到雇主反映联系不上服务商后，通过电话、短信、邮件、站内信等方式联系服务商，于3个工作日内在不同时间段连续三次联系（优先通过电话方式联系，电话无法联系上可通过短信、邮件或站内信等任一种或多种方式联系，且每次联系间隔3个小时以上），仍无法和服务商取得联系的情况；
- 2、雇主有证据能证明服务商在未进行事先告知的情况下，连续3个工作日雇主通过在线、电话等方式都联系不上服务商的情况；
- 3、更换联系方式未通知猪八戒平台或雇主，在处理过程中按照上诉第1点方法仍无法联系的。

相关交易纠纷作以下处理：

- (一) 服务商在交易过程中失联后继续工作，并按双方约定完成工作的，交易不支持退款；
- (二) 服务商在交易过程中未完成工作失联后，经平台或雇主提示的3个工作日仍无法联系上的，交易支持全额退款雇主。

服务商失联引起雇主投诉的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

### **第三十五条 未兑现承诺**

指服务商未履行其已承诺服务的情形。

相关交易纠纷作以下处理：

- (一) 服务商承诺赠送给雇主的商品或服务，但雇主实际未得到赠送，或实际得到的赠送商品或服务与服务商的描述不符的，猪八戒可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理；
- (二) 服务商对雇主有其他承诺未兑现的情形，经平台调解任一方不愿再继续交易，猪八戒平台视为服务商“未按时完成工作”或“未按要求完成工作”并按照该条条款进行处理。

### **第三十六条 知识产权归属**

指除交易双方自行约定和按照弃选需求进行处理的需求外，相关作品的知识产权归属作以下处理：

- (一) 赏金全部退还给雇主，作品的知识产权归服务商所有；
- (二) 交易赏金全部支付给服务商，作品的知识产权归雇主所有；



(三) 交易赏金部分支付给服务商, 作品著作权归服务商所有, 双方另有约定的以双方约定为准 (若项目分多个独立作品, 服务商完成对应独立可使用作品并已交付工作成果且获取对应赏金, 该部分作品著作权归雇主所有。)

雇主若需要线下签署知识产权转让协议, 服务商有义务配合雇主完成协议的签署, 若服务商拒绝签署, 猪八戒平台有权取消服务商中标资格并全额退还赏金 (全额退还赏金给雇主后, 服务商有权不提供稿件作品), 若订单已经产生支付的, 则由猪八戒平台从服务商所缴纳的保证金中划扣与该交易中雇主所支付金额相等的款项退还给雇主, 同时猪八戒平台有权对服务商处以单次扣除诚信分20分, 限制经营7天, 扣除500元保证金的处理。(若因签署知识产权转让协议产生邮寄费, 平台默认由雇主自行承担, 双方另有约定的以双方约定为准。)

### **第三十七条 未交付源代码、源文件**

原则上服务商均需要交付源代码或者源文件, 在双方约定交付时间到期, 除双方明确约定不需交付源代码或者源文件的, 服务商未向雇主提供可供二次开发的源代码, 或可二次编辑的源文件的情形。

相关交易纠纷作以下处理:

(一) 服务商到期未提供源代码或源文件, 经平台或雇主提示后24小时内, 按双方要求交付的, 交易不支持退款;

(二) 服务商到期未提供源代码或源文件, 经平台或雇主提示24小时后仍未交付的, 交易支持全额退款给雇主。

服务商未交付源代码、源文件的, 一经查实, 猪八戒可以对服务商处以单次扣除诚信分20分, 限制经营7天, 扣除500元保证金的处理。

### **第三十八条 非原创行为、一稿多卖等行为**

指服务商的作品存在非原创、一稿多卖等行为, 包括但不限于以下情形:

- 1、服务商提交的稿件作品非原创 (包括复制、改编、剽窃、模仿、抄袭、二次创作等), 与已注册、已使用的作品或已提交的作品相似;
- 2、服务商提交的稿件作品明确造成侵权的;
- 3、服务商未经授权, 擅自使用他人案例、图片、文案、音视频、作品等;
- 4、服务商重复使用已经出售版权的创意稿件进行提交的行为;
- 5、服务商已经提交的未出售版权的创意稿件, 在该订单正常交稿和获赏期间, 再次提交到其他订单下的行为;
- 6、其他不当使用或侵犯他人商标权、著作权、专利权等权利的行为。

服务商的作品存在非原创、一稿多卖等行为, 交易支持全额退款给雇主, 同时猪八戒平台可以对服务商处以第一次扣除诚信分20分, 限制经营7天, 店铺降权1年, 扣除保证金500元; 第二次扣除诚信分40分, 限制经营14天, 店铺降权1年 (降权时间单独计算), 扣除保证金2000元; 第三次直接清退, 并扣除全部保证金的处理。情节严重者将处以直接清退并扣除全部保证金。

### **第三十九条 诱导好评**

指服务商在交易过程中或交易完结后, 通过威逼、利诱等方式诱导用户进行好评的行为, 包括但不限于以“退款、返现、提供售后服务”等形式要求用户进行好评。

服务商诱导好评的, 一经查实, 猪八戒平台可以对服务商所产生的评价信息进行删除或屏蔽, 并可以对服务商处以单次扣除诚信分20分, 限制经营7天, 扣除500元保证金的处理。经雇主或平台提示, 仍不整改的, 处以单次扣除诚信分40分, 限制经营15天, 扣除2000元保证金的处理。

**第四十条** 其他纠纷处理规范, 猪八戒平台可以根据实际情况处理。

## **第二节 开发类纠纷处理规范**

### **第四十一条 开发类纠纷处理规范适用范围**

适用于交易双方在猪八戒平台以下类目产生的交易纠纷处理，一级类目：网站建设服务、移动端开发、软件开发、SaaS服务、硬件开发、技术服务、VR/AR/MR、区块链、人工智能。若交易订单显示的服务与双方约定的实际交易服务不一致，以实际交易服务进行处理。

## **第四十二条 源代码使用问题**

指服务商承诺并已提供可供二次开发使用的源代码，但未按双方约定的格式、以及雇主对源代码其他要求的而影响雇主实际使用的，包括但不限于：源码无法安装、程序无法运行。

相关交易纠纷作以下处理：

（一）服务商未按雇主要求提供源代码，经平台或雇主提示后24小时内，按双方要求修改能正常使用的，交易不支持退款；

（二）服务商未按雇主要求提供源代码，经平台或雇主提示24小时后仍拒绝修改的，交易支持全额退款给雇主。

服务商提供源代码使用问题引起雇主投诉的，一经查实，猪八戒可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

## **第四十三条 服务商拒绝售后**

指服务商完成开发工作后，拒绝在双方约定的售后维护期限内提供维护服务的行为，或拒绝在双方未约定免费售后维护期限的情况下，3个月内未提供免费维护服务的行为。

相关交易纠纷作以下处理：

（一）服务商未向雇主提供售后维护，经平台或雇主提示后24小时内，按双方约定要求在时限内提供维护服务的，交易不支持退款；

（二）服务商未向雇主提供售后维护，影响项目实际运行，经平台提示拒不提供维护服务的，交易支持全额退款给雇主。

服务商拒绝提供售后服务的，一经查实，猪八戒可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

## **第三节 设计类纠纷处理规范**

### **第四十四条 设计类纠纷处理规范适用范围**

本节规范适用于交易双方在猪八戒平台以下类目的交易纠纷处理，一级类目：品牌设计、动漫游戏设计、工业设计与制造、UI设计、工程设计。若交易订单显示的服务与双方约定的实际交易服务不一致，以实际交易服务进行处理。

### **第四十五条 作品注册**

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，不能注册的情况，包括但不限于：知识产权注册申请被全部驳回、部分驳回等。

相关交易纠纷作以下处理：

服务商提供的稿件作品存在全部或部分驳回，交易支持全额退款给雇主。

服务商承诺的稿件作品无法注册的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

### **第四十六条 未按要求修改**

指雇主主张服务商的作品存在质量问题，服务商不按要求修改或拒绝履行修改义务的情形，作品质量问题包括但不限于：色差、风格差异、字体差异、品牌理念错误等，其他与具体要求脱离行业现实或标准无法具体判定的情况，猪八戒平台可以根据具体交易情况进行判断处理。

相关交易纠纷作以下处理：

(一) 交易双方继续交易，重新约定修改、更换次数以及内容后，按双方约定交付的，交易不支持退款；

(二) 双方约定时间到期前，服务商已超过修改、更换次数以及内容，经平台调解任一方或双方不愿再继续交易的，若服务商已完成全部/部分工作，完成的工作成果不可独立使用，或可部分独立使用但不符合双方要求约定，交易支持全额退款给雇主；若完成的工作成果可部分独立使用且符合双方要求约定，独立使用部分比例做相应打款处理，其余部分退款处理；

(三) 双方约定时间到期后，服务商拒绝修改、更换服务，经平台调解任一方或双方不愿再继续交易的，若服务商已完成全部/部分工作，完成的工作成果不可独立使用，或可部分独立使用但不符合双方要求约定，交易支持全额退款给雇主；若完成的工作成果可部分独立使用且符合双方要求约定，独立使用部分比例做相应打款处理，其余部分退款处理。

服务商未按要求修改的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

#### 第四节 综合类纠纷处理规范

##### 第四十七条 综合类纠纷处理规范适用范围

适用于交易双方在猪八戒平台以下类目的交易纠纷处理，一级类目：音视频服务、空间设计服务、策划、营销传播、写作和内容、翻译服务、印刷服务、企业后勤服务、企业培训、企业办公服务、企业咨询。若交易订单显示的服务与双方约定的实际交易服务不一致，以实际交易服务进行处理。

##### 第四十八条 语言翻译类服务-作品质量问题

指雇主主张服务商提供的作品存在译件翻译错误（错译、漏译等）或其它质量问题的情形。

交易双方约定期限到期前，服务商应当确保所交付译件的正确性，支持服务商修改并按双方约定的时间内交付；交易双方约定期限到期后，最终交付译件出现翻译出错的，相关交易纠纷作以下处理：

- (一) 译件出错率 $\leq$ 全文的3%，交易退款20%；
- (二)  $3% <$ 译件出错率 $\leq$ 全文的5%，交易退款50%；
- (三) 译件出错率 $>$ 全文的5%，交易支持全额退款给雇主。

服务商存在语言翻译类作品质量问题引起雇主投诉的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。同时猪八戒有权根据交易实际情况进行处理。

##### 第四十九条 策划类服务-作品质量问题

指雇主主张作品存在质量问题，包括但不限于以下任一或多种情形：

- 1、未按约定的要求撰写；
- 2、脱离行业现实或标准；
- 3、复制、改编、模仿、剽窃、抄袭、二次创作他人方案。

相关交易纠纷作以下处理：

(一) 服务商对雇主提供的作品存在前述第一种和第二种的情形，经平台调解任一方或双方不愿再继续交易，猪八戒平台视为服务商“未按要求完成工作”并按照该条条款进行处理；

(二) 服务商对雇主提供的作品存在前述第三种的情形，经平台调解任一方或双方不愿再继续交易的，

- 1、与他人方案相似度或重复率 $\leq 20%$ ，交易退款20%；
- 2、 $20% <$ 与他人方案相似度或重复率 $\leq 30%$ ，交易退款50%；

3、与他人方案相似度或重复率>30%，交易支持全额退款给雇主。

服务商存在策划类作品质量问题引起雇主投诉的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

#### **第五十条 营销传播类服务-未达到推广/传播效果**

指服务商应在开始工作前主动与雇主确认推广/传播要达成的具体真实效果，且效果需可衡量，如推广文章数量，覆盖人群数量等。

雇主主张未达到推广/传播效果，服务商无法举证已达到双方约定推广/传播效果的情形，交易支持全额退款给雇主；若服务商能举证已达到双方约定推广/传播效果的情形，猪八戒平台可以根据具体效果达成比例做部分退款。

服务商存在未达到推广/传播效果引起雇主投诉的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

#### **第五十一条 印刷服务类服务-材质不符**

指雇主主张收到的作品材质与双方约定或与服务商承诺的材质不符的情形。

作品存在材质不符的，相关交易纠纷作以下处理：

（一）双方约定时间到期前，服务商提供更换服务完成交付的，交易不支持退款；

（二）双方约定时间到期后，经平台调解任一方或双方不愿再继续交易的，若服务商已完成全部/部分工作，完成的工作成果不可独立使用，或可部分独立使用但不符合双方要求约定，交易支持全额退款给雇主；若完成的工作成果可部分独立使用且符合双方要求约定，独立使用部分比例做相应打款处理，其余部分退款处理。

服务商存在材质不符引起雇主投诉的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

#### **第五十二条 印刷服务类服务-漏印/错印**

指雇主主张收到的作品与约定或要求的内容不符，存在漏印、错印的情形。

作品存在漏印/错印，经平台调解任一方或双方不愿再继续交易的，交易支持全额退款退货给雇主。（需服务商要求寄回作品或商品产生运费的，由服务商自行承担。）

服务商存在漏印/错印引起雇主投诉的，一经查实，猪八戒平台可以对服务商处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金的处理。

### **第五节 服务保障纠纷处理规范**

#### **第五十三条 服务保障纠纷处理规范**

对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，按照[《服务保障纠纷处理规范》](#)相应纠纷处理规范进行处理。

### **第五章 撤销与中止**

#### **第五十四条 纠纷处理的撤销**

猪八戒平台在处理纠纷期间，出现以下任一情形的，猪八戒平台将撤销纠纷处理程序：

- （一）投诉方自行主动撤销的；
- （二）雇主与服务商双方协商一致继续合作的；
- （三）雇主与服务商双方协商一致自行协商处理纠纷的。

#### **第五十五条 纠纷处理的中止**

猪八戒平台在处理纠纷过程中，出现以下任一情形的，将中止纠纷处理程序：

（一）当雇主或服务商任何一方明确告知猪八戒平台要求中止纠纷处理程序，并自行约定期限协商解决纠纷的，猪八戒平台对纠纷涉及的订单赏金不做处理并中止本规则约定的纠纷处理程序。自交易任何一方提出协商要求后5个工作日内，猪八戒平台收到任何一方关于协商一致意见的，猪八戒平台根据双方协商一致的意见将纠纷涉及订单赏金全部或部分支付给一方或双方，否则猪八戒平台将恢复本规则约定的纠纷处理程序，并按照处理结果将赏金全部或部分支付给交易一方或双方。

（二）当雇主或服务商任何一方明确告知猪八戒平台选择通过司法途径解决的，交易双方有义务提供必要身份信息用于纠纷处理，猪八戒平台对纠纷涉及的订单赏金不做处理并中止本规则约定的纠纷处理程序。自交易任何一方提出诉讼主张后60个自然日内，猪八戒平台收到交易任何一方提供的人民法院等权威机构的案件受理通知书等法律文书，猪八戒平台按照人民法院等权威机构的裁判结果进行处理，否则猪八戒平台将恢复本规则约定的纠纷处理程序，并按照处理结果将订单赏金全部或部分支付给交易一方或双方。

出现以上第二种情形，服务商选择通过司法途径解决，但未在规定时间内提交相关法律文书且已恢复本规则约定纠纷处理程序的，猪八戒平台将对有责服务商单次额外扣除诚信分20分处理。

## 第六章 附则

### 第五十六条 规则适用

猪八戒平台用户的交易纠纷行为，交易任何一方申请平台介入的时间在本规则生效或修订以前的，适用当时的规则；发生在本规则生效或修订以后的，适用本规则。

### 第五十七条 规则调整

猪八戒平台可根据平台运营情况随时调整本管理规则并以“《猪八戒平台纠纷处理规则》修订公示”公告的形式向用户公示；用户使用猪八戒平台即表示接受猪八戒平台其后不时调整、颁布的管理规则。

### 第五十八条 生效时间

本规则自公布之日起实行。