

尊敬的猪八戒网用户，

为了更好的整合平台专业人才资源，提升雇主在平台上“找专业人做专业事”的工作效率，平台将对交易模式进行全新的升级，对《猪八戒网争议纠纷规则》进行全面修订，现就本次修订进行公示，请知悉。

本公示于2019年1月21日开始进行7天公示通知，2019年1月28日正式生效。

猪八戒网争议纠纷处理规则

第一章 综述总则

第一节 综述

第一条 为了维护猪八戒网公平、和谐的商业氛围，推动服务交易的繁荣，保障买卖双方的合法权益，维护猪八戒网正常运营秩序，公平、公正、透明的处理用户争议纠纷，根据《猪八戒网服务协议》及《猪八戒网服务规则》等相关规则，制定本规则。

第二条 本规则构成《猪八戒网服务协议》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。

您同意：**知识工作者在猪八戒网平台上交易过程中与雇主发生交易纠纷时，一旦知识工作者或雇主的任一方或双方共同提交猪八戒网平台要求调处，则“猪八戒网平台”有权根据猪八戒网相关规则进行处理。**本网站处理争议纠纷完全基于您的委托，本网站承诺秉持公平、公正、透明的态度处理争议纠纷，但本网站并非权力机构，对相关证据只能以普通人的立场进行形式和内容上的审查和判断，不保证处理结果符合您的期望，亦不对处理结果承担任何责任。

第三条 交易双方使用猪八戒网服务进行交易时，应当遵守猪八戒网站上公示的各项规则，因未使用猪八戒网托管交易或超出时限（包括但不限于超出维权举报发起时限、售后维护时限）而产生的交易纠纷，本网站不予受理。

本规则所称“猪八戒网托管交易”指交易双方使用本网站提供的“猪八戒网支付账户管理”软件系统，且约定交易的付款方式为通过“猪八戒网支付账户管理”于交易完成后代为支付赏金的交易。

第四条 本规则只适用于中华人民共和国大陆境内交易产生的争议纠纷，涉及到此范围以外的争议纠纷，不适用本规则。

第五条 猪八戒网指定主体授权知识工作者与雇主进行的交易，将优先适用雇主与被授权的知识工作者签署的《网络服务交易协议》、《网络服务交易协议专用条款》及《猪八戒平台知识工作者入驻协议》的相关规定处理。

第二节 总则

第六条 身份核实

争议纠纷处理过程中，本网站可要求您提供身份证明，拒不提供身份证明的，本网站将不予接受其争议纠纷处理申请或者会做出不利于该方的处理。

第七条 举证责任

本网站可要求任意一方或双方提供包括但不限于下述证据，且本网站有权单方判断证据的效力：

一、知识工作者对需求或作品完成情况负有证明责任，对需求完成情况的说明应根据需求要求提供包括完成的效果展示、制作交流过程、最终作品的源代码源文件等证据资料；

二、雇主主张知识工作者未按照要求完成需求的，且知识工作者已按照本网站要求出具本条第一项约定证明文件。雇主应当根据要求出具相应测试检查报告；

三、纠纷双方均同意，因交易双方约定不清而产生交易纠纷的，撤销该交易，因此导致的损失由交易双方共同承担，具体承担比例由本网站根据具体情况判断；

四、纠纷双方同意，在纠纷处理过程中，当知识工作者或雇主任何一方如出现以下情况：

（一）更换联系方式未通知网站或对方以致在纠纷处理过程中无法联系；

（二）网站三次联系任何一方（无论任何途径）均无法在纠纷上进行实质沟通；

（三）拒接电话、无人接听、在通话中因不属于网站的原因中断等任何一种或各种情况累加达三次；

（四）恶意辱骂工作人员导致无法沟通。

平台将视该方自愿放弃辩解的权利。平台将依据现有证据给出处理意见。平台将以站内信、短信、邮件等形式通知其纠纷处理的进度及结果。

纠纷双方同意，本网站仅以普通人的判断力对双方提交的证据进行形式和内容的审查，并作出判断，纠纷双方需自行对证据的真实性、完整性、合法性、准确性和及时性负责，并承担举证不能的后果。

第八条 赏金的分配

当任意一方申请本网站介入争议纠纷处理时，即视为所涉及的双方均同意授权本网站按照纠纷处理结果进行赏金的分配。

一、订单成交时（含部分成交），猪八戒网将从赏金中扣取技术服务费，若之后发生因交易纠纷或双方协商涉及到退款的纠纷，技术服务费不予退还；

二、当任意一方在申请本网站介入争议纠纷处理时，即视为所涉双方均同意本网站有权根据交易双方提供的相关材料进行处理，并按照处理结果将赏金的全部或部分支付给交易一方或双方。

三、当任意一方明确告知本网站选择自行协商解决纠纷的，由本网站保留纠纷涉及的赏金并中止本规则约定的纠纷处理程序，根据双方协商一致的意见将纠纷涉及赏金全部或部分支付给一方或双方。但自用户提出协商要求后5个工作日内，本网站未收到任意一方关于协商一致的意见的，本网站有权根据现有举证告知处理结果，并有权将赏金退返给雇主或打款给知识工作者；

四、当任意一方明确告知本网站选择通过司法途径解决的，由本网站保留纠纷涉及的赏金并中止本规则约定的纠纷处理程序，按照人民法院等权威机构对裁判结果进行处理。但自用户提出诉讼主张后60天（自然日）内，本网站未收到人民法院等权威机

构的案件受理通知书等法律文书，本网站有权根据现有举证告知处理结果，并有权将赏金退返给雇主或打款给知识工作者。若订单已经产生支付的，如知识工作者的保证金或其猪八戒网账户余额不足以退还雇主已支付赏金，且其未自行退款给雇主时，猪八戒网有权临时锁定知识工作者账号，直至知识工作者返还相关款项为止；情节严重的，猪八戒网有权对其进行清退处理。

本网站根据处理结果分配纠纷涉及到的赏金后，纠纷一方或者双方不同意本网站的处理结果的，可向人民法院提起诉讼。

第九条 知识产权归属

纠纷双方同意，除交易双方自行约定和按照弃选需求进行处理的需求外，一旦赏金全部退返给雇主，作品的知识产权仍属知识工作者所有，若交易赏金全部支付给知识工作者，则作品的知识产权归雇主所有（如支付部分赏金，作品知识产权归知识工作者所有，双方另有约定以双方约定为准。）

雇主若需要线下签署知识产权转让协议，中标知识工作者有义务配合雇主完成协议的签署，若知识工作者拒绝签署，雇主有权要求取消知识工作者中标资格并退还赏金。（若因此产生邮寄费，平台默认由雇主自行承担，双方另有约定以双方约定为准。）

第十条 关于退还雇主已支付赏金

若纠纷判定需知识工作者退款，知识工作者拒不配合且订单已经产生支付的，则由猪八戒网从知识工作者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，以弥补雇主损失。如知识工作者的保证金不足以覆盖雇主损失时，知识工作者应自行支付额外的款项。知识工作者明确同意，如知识工作者的保证金或其猪八戒网账户余额不足以退还雇主已支付金额，且其未自行向雇主支付额外的款项时，在特定情况下，猪八戒网可以使用自有资金代替知识工作者先行向雇主进行退款（该退款金额仅以雇主通过猪八戒网系统实际向知识工作者支付的金额为限；雇主已支付的金额与纠纷发生时知识工作者保证金余额不一致的，以金额低者为准。本条规定与本规则其他条款或平台其他规则不一致的，以本条规定为准。）；此等情形下，猪八戒网有权向知识工作者主张赔付金，包括但不限于采用以下两种方式：

- （一）要求知识工作者在猪八戒网向雇主退款后七（7）日内向猪八戒网偿还与退还金数额相同的资金；
- （二）将知识工作者猪八戒账户下的款项直接支付给猪八戒网，以补偿猪八戒网所遭受的损失。

如猪八戒网通过上述二种方式仍无法弥补，则猪八戒网有权单方面终止向知识工作者提供服务，而且继续要求知识工作者承担赔偿责任。

若双方在需求要求中约定了有超过赏金和保证金的内容，由双方自行协商处理，本网站不受理此类争议。

第十一条 猪八戒网有权根据实际情况，视情节轻重在既有规定基础之上予以从轻、减轻或免除处理。

第二章 交易规范及纠纷责任划分

第一节 需求内容的确认

第十二条 需求一经发布，知识工作者参与交稿、或接收到雇佣或购买服务的需求并同意开始工作的，即视为知识工作者认可并同意需求。期间雇主补充的需求仅作为对原有需求的补充和说明，知识工作者可以选择不予认可新增需求。雇主提出的修改建议需得到知识工作者的确认方能生效，未经双方确认的修改建议，本网站不予认可并且不作为争议纠纷处理依据。

第十三条 知识工作者接收到雇佣或购买服务需求，在知识工作者确认开始工作前需与雇主确认需求内容，确认后同意开始工作。若因知识工作者未确认需求内容导致纠纷产生，由知识工作者承担全部责任；若知识工作者已确认需求内容，但因需求内容约定不清、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，具体承担比例由本网站根据具体情况判断。

第十四条 当雇主雇佣或购买服务需求时，知识工作者店铺或出售服务中所公示的条款中免除或者限制其责任的条款知识工作者有义务采取合理的方式提请雇主注意，或按照对方的要求对该条款予以说明。若后期双方产生纠纷，知识工作者无法证明雇主在知晓并理解知识工作者店铺条款前提下确认和知识工作者合作的，知识工作者店铺或服务中所公示的条款本网站不予认可并且不作为争议纠纷处理依据。

第十五条 交易合同内容规定：协议条款需遵从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，网站不予认可该项协议条款。

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。

第十六条 知识工作者承诺雇主赠送的商品或服务，赠送内容需遵从平台的各项规则，同时需按时按质按量交付于雇主。若雇主实际得到的赠送商品或服务与知识工作者的描述不符，或知识工作者未明确告知雇主赠送商品或服务的实际内容，导致纠纷产生，平台视为知识工作者“承诺未兑现”并按照该条条款进行处理。

第二节 需求时限的确认

第十七条 悬赏交易中，若雇主在发布需求时未进行特别说明，雇主选标后，知识工作者需与雇主自行约定后期制作完成交付源代码源文件的时间。若因知识工作者未确认完成交付源代码源文件的时间导致纠纷产生，由知识工作者承担全部责任；若知识工作者已确认完成交付源代码源文件的时间导致纠纷产生，但因时间约定不清、文字内容存在歧义导致双方产生纠纷的，责任由交易双方共同承担，具体承担比例由本网站根据具体情况判断。

第十八条 雇佣和购买服务中，知识工作者同意按照双方在需求开始前约定的完成期限执行，交易过程中若双方约定延长完成期限，按照延长后的期限为准。若因知识工作者未约定工作完成期限的导致纠纷产生，由知识工作者承担全部责任；若知识工作者已约定工作完成期限的导致纠纷产生，但因工期约定不清、文字内容存在歧义导致双方产生纠纷的，责任由交易双方共同承担，具体承担比例由本网站根据具体情况判断。

第十九条 约定期限到期但知识工作者尚未交付工作时，若双方继续交易，双方需重新约定服务时间。否则雇主有权随时要求知识工作者在合理时间(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，最终工作期限以雇主要求为准。

第三节 交易过程

第二十条 双方约定期限届满前，知识工作者已产生实质服务行为的，或知识工作者依约已完成服务的，雇主要求退款或拒绝接受服务的，知识工作者需与之协商。

第二十一条 在服务过程中，若基于服务履行之必要，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，知识工作者应当与雇主事先约定一致，或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知识工作者承担交易不利后果。

知识工作者向雇主提出配合请求的，雇主应在合理期限内予以配合。若雇主无正当理由怠于或拒绝提供必要的配合，导致知识工作者服务成本增加、服务履行期限延迟、服务成果无法实现等不利后果的，应由雇主承担不利后果，但知识工作者仍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，相关交易争议作如下处置：

- 一、若工作成果完全无法实现，但知识工作者确已产生服务成本的，雇主在承担相应的服务成本后，交易作退款处理；
- 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，并结合订单金额酌情计算其对应价款，交易作部分打款、部分退款处理；
- 三、若工作成果已部分实现，同时，剩余未实现的服务成果也已产生服务成本。则分别依照上述第一、二项处理方法，计算应支付的价款与应承担的服务成本。

“合理期限”：指知识工作者通过雇主应当知晓的其他方式（如手机短信）向雇主发出通知要求配合之时的次日起48小时内。

“服务成本”：指知识工作者在提供服务的过程中产生的必要费用支出，具体将由猪八戒根据知识工作者举证，以普通大众的认知水准及日常经验进行判断，但最高不超过订单实际成交金额。

第二十二条 雇主提出的需求或修改意见存在无法实施等情况，知识工作者应提醒雇主其中存在的风险。相关交易争议作以下处理：

- 一、若知识工作者已提醒雇主其中存在的风险，而雇主执意要求知识工作者按自己要求提供服务，导致知识工作者提供的服务或交付的作品存在问题、无法正常使用等情况，相关责任和损失由雇主自行承担。
- 二、若知识工作者未提醒雇主其中存在的风险直接执行，导致知识工作者提供的服务或交付的作品存在问题、无法正常使用等情况，相关责任和损失由交易双方共担。

若交易双方另有约定按其约定执行。

第四节 工作交付

第二十三条 双方确认交易前，知识工作者应与雇主确认需提供源代码源文件项目、格式、以及雇主对源代码源文件的其他要求。若后期因知识工作者未与雇主确认上诉内容的，由知识工作者承担全部责任。若双方已确认上诉内容，但因文字内容存在歧义或约定不清产生纠纷的，责任由交易双方共同承担，具体承担比例由本网站根据具体情况判断。

猪八戒网将根据行业特性以及日常经验进行判断知识工作者需提交源文件内容，猪八戒网不承担源代码内容判断责任。

第二十四条 知识工作者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的，若知识工作者拒绝返还或返还途中非因雇主原因导致物品损毁或灭失的，依据该物品价值及贬损程度，知识工作者需向雇主进行赔偿，若双方事先未有约定，赔偿金额由猪八戒网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，猪八戒网有权从知识工作者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，猪八戒网将应雇主要求披露知识工作者信息，以协助雇主通过司法途径向知识工作者进行主张。

上述情形下，若服务成果已交付且不影响雇主合同目的实现的，交易作打款处理，反之，交易作退款处理。合同目的实现与否，猪八戒网将基于服务内容，并以普通大众的认知水准及日常经验进行判断。

第三章 雇主责任

第二十五条 无理要求：指雇主提出超出合同约定、额外的不合理的要求。雇主被知识工作者举报无理要求，无法完成的，一旦举报成立，雇主需根据知识工作者的工作情况支付相应的赏金，同时本网站有权对雇主第一次处以警告处理；情节严重的处以扣除诚信分100分的处理。

第二十六条 拒付赏金：指知识工作者完成全部或部分工作后，雇主没有按照之前的约定支付赏金。雇主被知识工作者举报不讲诚信，拒付赏金，一旦成立，雇主需根据知识工作者的工作情况支付相应的赏金，同时本网站有权对雇主第一次处以警告处理；情节严重的处以扣除诚信分100分的处理。

第二十七条 雇主在未验收需求结果或需求结果与要求不一致的情况下确认付款，雇主需自行承担所有损失，且本网站不受理雇主的相关投诉。

第四章 知识工作者违规处罚条例

第二十八条 拒绝签署交易合同：指知识工作者无正当理由拒绝提供服务或签署交易合同的情形。雇主下单后，知识工作者应当及时联系雇主确定需求内容并主动签署交易合同，不能接单时应详细说明理由。

拒签合同引起雇主投诉的，一经查实，网站有权对知识工作者处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，并扣除500元保证金的处理。

第二十九条 未按时完成工作：指雇主与知识工作者明确约定工作期限，工作期限（含变更期限）届满，知识工作者因自身原因工作（含变更内容）未完成。

约定的工作期限包括但不限于：

（一）协议及补充协议约定的时间；

（二）聊天记录中双方另行约定的时间；

若知识工作者未按时完成工作，双方有约定的，按照约定办理；若双方没有约定的，雇主与知识工作者继续就需求继续磋商，知识工作者继续完成工作的，将视为双方变更工作期限，该变更工作期限双方未有明确约定的，雇主有权随时要求知识工作者在合理时间（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，最终工作期限以雇主要求为准。若双方没有约定且终止合作的，知识工作者应当全额退款给雇主，同时本网站有权对知识工作者处以扣除诚信分20分，限制经营7天，并扣除500元保证金的处理；

第三十条 诱导选标、付款：知识工作者通过故意曲解猪八戒网规则和交易流程等方式诱骗雇主选标、付款的行为。诱导行为包括但不限于：

- （一）知识工作者冒用他人作品作为自己的作品案例向雇主展示的；
- （二）知识工作者伪造自身学历，或工作经验，诱导雇主下单或选标或支付的；
- （三）个人认证知识工作者以企业认证身份接单的（知识工作者线下为企业，但在网站上为个人认证，知识工作者同样不能以企业身份在网站接单）；
- （四）知识工作者在未交付工作成果、雇主未验收工作的情况下通过网站申请付款或要求雇主先支付赏金的；

雇主举报知识工作者恶意诱导雇主选标、付款，一旦成立，可要求终止交易，交易支持退款给雇主，具体退款比例由本网站根据具体情况判断为全额退款或部分退款，另本网站有权对知识工作者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 无理由追加赏金：指知识工作者在提供服务过程中，非因雇主原因而自行加价的，雇主可以拒绝接受，交易支持退款给雇主，具体退款比例由本网站根据具体情况判断为全额退款或部分退款，另本网站有权对知识工作者处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，并扣除500元保证金的处理。若雇主已接受的，默认交易正常进行。

第三十二条 知识工作者失联：是指知识工作者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提交相关资料等情形。“失联”的界定包含但不限于以下情形：

- 一、猪八戒网在接到雇主反映联系不上知识工作者后，通过电话、短信、邮件、站内信等方式联系知识工作者，在48小时内仍无法和知识工作者取得联系的情况；
- 二、雇主有证据能证明知识工作者在未进行事先告知的情况下，连续72小时雇主都联系不上知识工作者的情况；
- 三、更换联系方式未通知网站或对方以致在争议处理过程中无法联系；
- 四、网站在不同时间段连续三次联系（无论任何途径）均无法在纠纷上进行实质沟通；
- 五、拒接电话、无人接听、在通话中因不属于网站的原因中断等任何一种或各种情况累加达三次；
- 六、恶意辱骂工作人员导致无法沟通。

知识工作者在未完成工作的情况下失联引起雇主投诉的，交易支持全额退款给雇主，本网站有权对知识工作者处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，并扣除500元保证金的处理。

若知识工作者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，同时本网站有权对知识工作者处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，并扣除500元保证金的处理。

第三十三条 拒不修改投稿、作品或中标方案：指知识工作者拒绝雇主提出在合理范围内对稿件、作品、方案的修改要求。

知识工作者拒绝修改的,应给出合理解释，若雇主不接受，交易双方均可申请网站介入；在合理范围内的修改知识工作者需配合，若知识工作者无理拒绝修改而引起雇主投诉的，一经查实，交易支持全额退款给雇主，网站有权对知识工作者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 非原创行为、一稿多卖等行为：包括但不限于以下情形：

一、知识工作者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），与已注册或者已使用的作品或已提交的作品相似；

二、知识工作者提交的稿件作品明确造成侵权的；

三、知识工作者未经授权，擅自使用他人案例、图片、文案、音视频、作品等；

四、知识工作者重复使用已经出售版权的创意稿件进行提交的行为；

五、知识工作者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奖期间，再次提交到其他订单下的行为；

六、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；

若知识工作者的行为被认定为非原创、一稿多卖等侵犯知识产权类行为，网站都有权对知识工作者处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除500元保证金（若有）的处罚；情节严重者将处以直接清退并扣除全部保证金。已产生交易的，本网站经判定支持全额退款给雇主，并按雇主实际损失金额扣除保证金进行退款，用户因侵权行为造成的一切经济损失由用户自行承担，本网站将不承担任何法律责任。

第三十五条 承诺未兑现：指知识工作者未履行其已承诺的服务，交易支持全额退款给雇主，网站有权对知识工作者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。若该订单已经产生支付的，则由猪八戒网从知识工作者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，以弥补雇主损失。

当知识工作者承诺退款给雇主，但未履行的，本网站有权对知识工作者处以单次扣除诚信分20分，限制经营7天，扣除保证金500元的处理。

第三十六条 未维护、未提供源代码源文件：指知识工作者违反平台相关规定，未向雇主提供可供二次开发使用的源代码，或可编辑的源文件，又或者3个月内未提供免费维护服务的行为。猪八戒网将视具体情形作出处理：

二、知识工作者未提供源代码源文件、免费维护，影响雇主实际使用的，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，并按雇主实际损失金额扣除保证金进行退款。

三、知识工作者未提供源代码源文件、免费维护，经雇主或平台提示，拒不提供的，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，并按雇主实际损失金额扣除保证金进行退款。

第三十七条 未达到推广效果：当知识工作者选择营销类类目作为店铺主营类目，通过招标或店铺交易（雇佣或购买服务）向雇主提供服务时，知识工作者承诺向雇主提供符合双方约定的、具有真实效果所对应的工作成果（雇主主动明确放弃的除外）。知识工作者同意当交易完成之后90天内，若雇主投诉知识工作者未达到推广效果，并经猪八戒网调查确认属实后，由猪八戒从知识工作者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，以弥补雇主损失，同时猪八戒网有权对知识工作者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。

第五章 附则

第三十八条 因猪八戒网系普通的第三方交易平台，并非专业的司法机构或鉴定机构，本网站不对评判结果承担法律责任。

在猪八戒网对服务成本、损失或价款等给付内容的进行酌定并实施款项分割前，知识工作者或雇主任一方均可向猪八戒网提出中止纠纷处理服务，并通过司法途径向对方发起诉讼。

若猪八戒网已经作出服务成本、损失或价款等给付内容的酌定并已实施款项分割的，并不影响双方通过司法途径继续向对方提出主张。

第三十九条 本网站网有权变更本规则并在网站上予以公告。雇主和（或）知识工作者不同意相关变更的，可以自行协商或通过其他途径解决争议。

第四十条 猪八戒网用户的行为，发生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。

第四十一条 本规则自公布之日起实行。