丹彤科技平台规则制度文档

第 3 号制度文档：平台仲裁与退款处理流程

（文件编号：YMC-RULE-003）

为保障学员与师傅在培训过程中的权益，维护平台秩序，特制定本《平台仲裁与退款处理流程》。本制度适用于学员与师傅之间发生服务争议时的仲裁申请、退款执行、违约处理等场景，自发布之日起生效，具备约束力。

一、仲裁申请条件与受理范围

1. 学员在支付后未能在规定时间内获得有效教学服务；

2. 师傅在培训过程中存在严重失责、消极敷衍、辱骂或中断教学行为；

3. 师傅提供的教学内容严重与所承诺内容不符；

4. 双方因服务沟通产生重大分歧，难以通过协商解决；

5. 培训过程中出现任何违反平台规则的行为（包括恶意引导、私下交易、威胁等）；

6. 仲裁不适用于因学员自身原因（长时间失联、恶意挑刺、私下取消等）导致的履约失败。

二、仲裁申请流程

1. 学员可通过平台官方客服渠道（QQ/微信/邮箱）提交仲裁申请；

2. 提交仲裁需附以下材料：

师徒沟通截图（关键对话内容）

教学过程中截图或视频证明

报名订单编号及付款凭证

本人陈述内容及诉求；

3. 平台收到材料后将在 2 个工作日内受理立案，并通知双方进入仲裁流程；

4. 如材料不全，将通知申请方限期补齐。

三、平台审核与处理机制

1. 仲裁组将依据事实材料，结合订单履约标准、学员评价、聊天记录等进行评估；

2. 平台将在 3~5 个工作日内给出初步仲裁结果；

3. 若学员投诉属实，将按以下方式处理：

未履约：全额退款（订单取消，师傅不得收款）；

部分履约：酌情退款（视完成比例与教学价值）；

履约合规：不退款，申请驳回；

4. 若师傅申诉成立，平台将保护师傅权益，给予评价修复支持。

四、仲裁执行及影响

1. 仲裁完成后，平台将根据结果立即调整订单状态并安排退款或付款结算；

2. 仲裁成立的师傅订单将标记为“履约争议”，计入接单信用记录；

3. 若师傅多次出现仲裁判定失败（2 次及以上），将限制高档位接单权限；

4. 情节严重或态度恶劣者，平台有权永久移除其接单资格，扣除教学保证金；

5. 学员恶意仲裁、伪造记录、敲诈勒索等行为，将封禁账户并公开曝光。

五、退款说明

1. 所有退款均由平台托管账户原路退回，资金路径清晰可查；

2. 平台不接受“私下退款”或“第三方转账”行为，该行为视为违规交易；

3. 退款周期：普通情况为 3~7 个工作日，特殊情况最长不超过 10 个工作日；

4. 平台保留因不可抗力导致退款延迟的免责权。

六、附则

1. 仲裁过程中所有记录均为内部存档资料，仅用于争议解决；

2. 平台有权基于仲裁结果更新师傅信用等级并公开相关处理结果；

3. 如未来政策或法规更新，平台将对本流程制度做出合理修订；

4. 最终解释权归“丹彤科技”平台所有。