丹彤科技平台规则制度文档

第 6 号制度文档：平台用户评价与信用分体系

（文件编号：YMC-RULE-006）

为建立公平、透明、有效的服务反馈机制，构建健康的交易生态，特制定本《平台用户评价与信用分体系》，用于管理平台内学员与师傅的信用评分、公开评价、风险分值、激励惩戒规则等。

一、评价适用范围

1. 所有正式完成的订单，学员均可对师傅的服务进行一次性评价；

2. 平台管理员可根据抽查或仲裁结果，对师傅或学员进行系统评级；

3. 师傅不可对学员进行公开评价，但可提交服务反馈，由平台进行内部记录；

4. 所有评价将计入平台信用分体系，并对接单优先级产生影响。

二、师傅信用评分标准

师傅基础信用分：100 分（满分）

维度　　加分项示例　扣分项示例

完单率　连续 30 天无超时完单 +3　订单逾期 -5
服务评分　　学员好评（4 星及以上）+2 差评 -10
沟通态度　　服务主动热情、教学耐心 +2　　消极回应、辱骂、不读信息 -8
仲裁记录　　仲裁胜出 +2 仲裁失败一次 -20
投诉记录　　无投诉记录 30 天 +5　有有效投诉一次 -10

平台活动配合度　参加考核/培训 +2 拒绝配合平台任务 -5

> 信用分低于 70 分将视为不合格师傅，暂停中高档位接单权限
信用分低于 50 分将强制调档，并启动退出流程

三、学员信用管理（内部记录）

场景　　处理说明

无故失联、爽约　标记为“履约风险用户”，记录 1 次风险行为
恶意差评、捏造问题　平台调查属实后移除评论，记录 1 次违信行为
多次提交仲裁且败诉　平台记录警告，超过 3 次将限制高档位报名
恶意挑衅、辱骂师傅　封号处理并公示，严重者永久拉黑

四、评价内容规范

1. 平台提供标准化评价模板供学员选择（教学态度、实战效果、沟通效率等维度打分）；

2. 支持学员追加评语及匿名评论（限时 48 小时内）；

3. 平台定期抽查异常评价（雷同、刷评、诱导等）并进行清理；

4. 所有已完成订单评价内容将在师傅个人页面展示，供其他学员参考。

五、信用影响与等级分层

信用分区间　等级称号　　特权说明

95~100　星耀导师　　可申请接顶级档位（1999 元/2999 元）订单
85~94　白金导师　　可接全部档位订单
75~84　高级师傅　　接单优先匹配中档位，需重新考核高档位权限

65~74　普通师傅　限接 99/499 档位订单，暂停高档位
≤64　风险账户　限制所有接单，待复审

六、信用修复机制

1. 可通过以下方式主动修复信用分：

持续优质服务积累好评；

主动申请平台复核/补充考核；

主动协助平台调查或宣传任务；

2. 平台每月将进行 1 次自动清分/回调，帮助活跃合规用户恢复信用；

3. 若用户因仲裁申诉胜出导致误扣信用，可通过“信用修复申诉通道”申报修正。

七、附则

1. 本体系适用于所有在“丹彤科技”平台注册、交易的学员与师傅；

2. 本文档构成服务协议的补充条款，具备约束力；

3. 平台保留根据运营情况适时调整分值规则的权利；

4. 所有信用评分数据均为平台内部模型决策参考，不对外公开算法；

5. 本文最终解释权归“丹彤科技”平台所有。