丹彤科技平台规则制度文档

第 7 号制度文档：平台交易保障服务管理办法

（文件编号：YMC-RULE-007）

为保障平台交易流程的安全性与规范性，提升用户信任度，规范“保障服务管理费”的使用范围与内容，“丹彤科技”平台特制定本管理办法。此办法自发布之日起执行，适用于所有通过平台支付系统完成的培训订单。

一、收费说明

1. 保障服务管理费为平台收取的合理技术支持与交易监督费用；

2. 本费用用于维持平台的仲裁、担保、对账、风控与维权成本支出；

3. 所有保障服务管理费将于用户支付时自动收取，不计入师傅收入；

4. 不同类型师傅的服务费比例如下：

师傅类型　　收费比例

平台培养师傅　　3%　　（后期收费比例调整会在群内公告等形式提前三天通知）
直接入驻师傅　　5%　　（后期收费比例调整会在群内公告等形式提前三天通知）

> 举例说明：若用户报名 ¥499 档课程，师傅为平台考核师傅，则平台收取 499 × 3% = ¥14.97 的保障服务管理费。

二、费用使用范围

1. 交易担保：用户付款后资金将暂存平台托管账户，待师傅完成教学并由平台确认后发放；

2. 仲裁处理：发生争议时，平台启动仲裁流程并安排专人调解处理；

3. 风险防范：防止恶意退款、低质量教学、跑单行为；

4. 师傅筛选与合规监管：支持平台对师傅的考核、培训、排查及风险控制；

5. 系统维护：用于平台订单系统、评价系统、工单系统等核心模块运行维护；

6. 客户支持：客服人力投入及处理用户问题等日常支出。

三、费用透明公示

1. 所有培训服务页面将明确标注保障服务管理费比例，用户付款前需勾选确认；

2. 平台提供服务费计算器，供用户查询每笔交易所含费用组成；

3. 用户可通过【付款记录公示】页面查询所有公开订单中费用明细（隐藏用户隐私）；

4. 平台定期（每季度）发布运营报告，说明服务费用使用去向与改善成果。

四、保障机制说明

1. 一旦交易完成，平台将自动根据服务履约情况安排分账或退款；

2. 未完成教学、教学内容与承诺严重不符、用户申诉成立等情况将执行退款操作；

3. 师傅恶意违约，平台将优先赔付用户并追责师傅；

4. 用户恶意申诉、勒索师傅等行为也将记录并对其执行封禁。

五、不适用保障服务的情况

1. 用户未经平台支付系统私下付款的交易；

2. 学员在培训过程中未经任何沟通直接终止学习；

3. 用户违反平台规则导致教学中断的情况；

4. 平台判定非客观教学服务问题引起的争议。

六、附则

1. 平台有权依据运营实际对收费比例进行动态调整，但须提前公示；

2. 本管理办法为平台保障服务条款组成部分，与《服务协议》《仲裁流程》等制度文件共同适用；

3. 用户使用平台支付服务即视为接受本办法；

4. 最终解释权归“丹彤科技”平台所有。