# 智联闲才交易争议处理规范

## 第一章 总则

### 第一节 概述

第一条

为保护交易双方当事人的合法权益，维护智联闲才（以下简称“闲才”）的正常运营秩序，依据闲才相关规范，制定本规范。买卖双方在闲才交易发生争议，适用本规范。

第二条

买卖双方在闲才上交易发生交易争议，应以公平、诚信为原则进行友好、理性协商，若双方无法自行协商解决的，任一方向闲才投诉处理的，闲才将根据本规范进行处理。

第三条

闲才将根据本规范的规定对买卖双方的争议做出处理。部分买卖双方的争议，闲才视争议内容将交由闲才专家委员作为独立的第三方进行判断，闲才将根据闲才专家委员会的判断结果对该等争议作出处理。当交易任意一方无法处理，为保障买卖双方交易安全，闲才可主动介入处理。

第四条

闲才通过闲才系统（站内信、push 信息等）、电子邮件、短信或电话等方式向买卖双方发送的与争议处理相关的提示或通知，构成争议处理依据及结论的有效组成部分。

### 第二节 定义

第五条

订单待确认，指买家下单，等待卖家确认订单内容。

第六条

待支付，指卖家同意确认单内容后，或者买家选中需求报名的卖家后，需买家支付款项。

第七条

支付超时，指买家未在有效期内完成支付动作。订单自动超时取消。

第八条

进行中（待交付），指买家支付款项后，等待卖家交付的过程中。

第九条

交付超时，指卖家未在指定时间内提交交付物。

第十条

待验收，指卖家提交交付物，等待买家验收。

第十一条
验收超时,指买家未在有效期内完成交付物的验收,订单自动确认验收通过。

第十二条
退款申请中，指买方申请退款，等待卖方确认。

第十三条
退款超时，指买家申请退款，卖家未在有效期内确认，订单自动确认为同意退款。

第十四条
退款（全额退款），进行中/验收中买方申请退款，卖方同意。指交易款项退还给买方，交付物由买方和卖方协商处理。

第十五条
退款（部分退款）：进行中/验收中买方申请部分退款，卖方同意。指交易款项部分退款给买方，余款打款给卖方。

第十六条
退款（全额退款-卖家主动申请），进行中/验收中卖方申请退款，交易款项退还给买方。

第十七条
取消退款，指买方主动取消退款申请，订单回到之前的状态。(进行中/待验收)。

第十八条
仲裁中（举证期），指一方发起维权，等待另一方上传维权材料。

第十九条
维权中（审核期）,指双方都已经发起维权，进入平台审核阶段。

第二十条
纠纷判定（买家胜）,进行中/验收中买方申请维权，平台判定买方胜出。指交易款项退还给买方。

第二十一条
纠纷判定（部分退款），进行中/验收中买方申请维权，平台判定部分退款。指交易款项部分退款给买方，余款打款给卖方。

第二十二条
纠纷判定（卖家胜）：进行中/验收中买方申请仲裁，平台判定卖家胜出。指交易款支付给卖方。

第二十三条
已取消，指买卖双方在未支付的情况下，主动取消订单。

## 第二章 争议受理

### 第一节 受理期限

第二十四条
本规范下的受理期限，指买卖任一方应当在订单确认验收前对进行中的订单提出争议处理申请，否则闲才将无法受理。

### 第二节 受理范围

闲才受理买卖双方在闲才上交易产生的争议处理申请，但出现如下情形的争议申请，闲才有权不予受理，由买卖双方自行协商或通过其他途径处理：

第二十五条
买卖任一方未在本规范规定的受理期限内申请闲才介入的；

第二十六条
交易做退款处理后，因卖方需要取回交付物产生争议的；

第二十七条
订单验收后，因买方需要返工质保等产生争议的；

第二十八条
买卖双方未在闲才上产生交易订单的，或者通过闲才指定的支付流程及支付方式以外的其他方式支付交易费用或其他额外费用的；

第二十九条
买卖双方主张交易引发的额外损失（时间损失等）或法定赔偿事宜的；

本条款说明：闲才非国家行政或司法机构，对买卖双方主张交易引发的额外损失或法定赔偿事宜无权认定及执行，故买卖双方对该等事宜的主张由买卖双方自行协商或通过其他途径处理。

## 第三章 争议处理

### 第一节 通用规范

第三十条
买卖双方就交易技能或服务有约定的，优先从约定；未约定或约定不明的，双方可协议补充；无法达成补充协议的，闲才将按照本规范进行处理，本规范有特别规定的优先从特别规定。若仍无法确定争议责任归属的，闲才将按照买方需求信息表述条款、交易习惯予以确定，若仍无法确定争议责任归属的，订单做退款处理。

第三十一条
订单验收后，闲才不支持无理由退款、售后等，双方另有约定的，从其约定；

第三十二条
订单验收时，交付物与需求要求存在明显差别，致使交易作退款处理的，交易支持退款。

第三十三条
争议过程中，买卖双方应按本规范规定进行举证。本规范未有规定或闲才发现双方的交易或一方账号异常的，闲才将视双方实际情形作出举证责任分配。

第三十四条
买卖双方应自行对证据的真实性、关联性、完整性、准确性和及时性负责，闲才将基于普通人的认知，根据该等证据作出纠纷责任的归属认定及纠纷调处的结论。

第三十五条
买方主张的交付物或服务等与需求不一致的，卖方应就交付物、服务等承担举证责任；卖方举证有效的，则由买方举证证明交付物或服务与需求不一致情形。

第三十六条
闲才应买卖双方需求及查明事实需要，必要时将向第三方核实争议问题，并据此作为交易调处的参考依据。

第三十七条
买方主张卖方交付的物存在描述不符或质量问题情形：
（一）通过肉眼可识别的，买方需提供凭证（包括但不限于：交付物文件、图片或视频）予以证明。若买方举证有效，则平台将根据交付物存在描述不符或质量问题情形的严重程度，判定交易支持退款或部分退款；若买方举证无效，则交易支持打款卖方。
（二）通过肉眼不可以识别的，买方应当根据闲才要求提供有效的质检证据或其他有效凭证以证明交付物存在问题，若买方举证有效，则交易支持退款，若买方举证无效，交易支持打款卖方。
“肉眼可识别”泛指：交付物中可以通过肉眼判断的问题，包含但不仅限于颜色不符、尺寸不符等。
“肉眼不可识别”泛指：使用中无法直接通过肉眼判断的问题，包含但不仅限于功能性问题等。

第三十八条
闲才认定卖方出售的服务或技能质量问题属实的，交易支持退款或部分退款。

第三十九条
卖方应对出售涉及有售后的交付物事先予以页面明示或征得买方同意，未显著明示或征得买方同意的，买方有权拒绝验收或要求退款。
（一）买方在本规范规定或双方约定的验收时限内退款的，交易支持退款买

方。
（二）卖方发起验收，买方超时验收的，订单自动确认验收通过，并且款项支付给卖方。

第四十条
交付物如需送往专业机构送检，检测费用由双方自行协商处理。若经买方送检后证实为质量问题，交易支持退款。

第四十一条
卖方出售侵权肖像、视频、图片或软件等，买方能作证侵权的，交易支持退款。

第四十二条
买卖双方达成补充协议但一方否认的，主张协议无效的一方应提供有效证据予以证明，否则应承担相关不利后果。

第四十三条
买卖双方表述对对方有重大利害关系的格式条款内容应显著，且不得低于闲才规范要求，同时不存在免除自身应承担的责任、加重对方责任、排除对方主要权利等内容，否则该条款无效。

第四十四条
经闲才排查，买方或卖方的行为模式或对应账户实际控制人的其他闲才账户存在下述异常情形的，闲才将综合双方情形及结合交易实际情况作出相关举证责任分配，最终作出纠纷调处的结论。
1.包含但不限于骗取他人财物、出售假冒商品、扰乱平台秩序（如滥用会员权利、提供虚假凭证）等违规行为的情形；
2.其他经闲才排查发现的异常情形。

第四十五条
基于更好保障用户权益，针对部分争议场景，闲才将基于平台自身大数据能力，合理减轻或免除买方举证门槛。闲才将综合一定时期内卖方信息及/或物品层面的处罚记录（包括欺诈、假冒商品等）、卖方交易履约行为情况、历史被投诉或举报记录等单一或多维度情况，依据系统对卖方出售物品形成多方位综合评估，予以认定相关订单达到存在描述不符、违背承诺、质量问题等情形的高度盖然性。进而，闲才将基于该等盖然性认定，综合考虑订单金额大小等，对买方发起的相关退款申请直接作出快速退款或部分退款支持。

**第二节 服务类交易处理规范**

第四十六条
本规范所称的服务类交易，系指由卖方向买方提供服务或买方委托卖方处理对应事务的交易。

第四十七条

服务订单交付时间届满前，卖方已产生实质服务行为的，或卖方依约已完成服务的，买方要求退款或拒绝接受服务的，需与卖方协商一致。

第四十八条
买卖双方通过线下完成服务成果交付的，卖方需对交付服务的凭证予以留存并妥善保管，否则由卖方承担交易不利后果。

**第三节 虚拟类物品交易处理规范**

第四十九条
本规范所称的虚拟类物品，是指包含但不仅限于网络游戏点卡、餐饮美食卡券、电子票务等物品。

第五十条
卖方应当按照订单约定的数量向买方交付虚拟物品，并确保其交付至买方的虚拟物品符合约定的使用目的和期限。

第五十一条
因虚拟物品产生的争议，买卖双方应当按照闲才的要求提供相关官方网站的查询记录或者闲才内的聊天记录截图、语音、视频信息等进行举证。

第五十二条
虚拟物品交付买家前的物品风险由卖方承担；交付买家后，闲才将根据双方举证并结合实际情况作出判定。

第五十三条
虚拟定制类物品交易，如游戏代练、网站建设、软件开发、图片设计处理等类型物品交易，卖方承诺或买卖双方约定的物品交付时间届满前，买方无正当理由要求退款的，需与卖方协商一致。
卖方存在延迟交付情形的，在买方催告要求交付或申请退款的当日内仍无法交付的，交易支持退款买方；在买方催告要求交付或申请退款的当日内能或已履行交付义务的，订单作打款卖方处理。

第五十四条
向买方交付的虚拟物品数量不足或无法达到约定使用期限的，按实际交付比例部分或实际可使用期限做相应比例部分退款。虚拟商品存在上述情形，且情节严重的，交易做退款处理。情节严重系指：
（一）交付数量不足、无法达到约定使用期限两类情形并存的；
（二）卖方大量存在上述物品责任情形的。向买方交付的虚拟物品多于约定数量的，卖方如需取回物品，应当自行联系买方解决。

第五十五条
向买方交付的虚拟物品无法达到约定使用目的或者交付错误的，交易做退款处理。

第五十六条
符合本规范退款情形的，物品（交付物）由卖方自行联系买方协商处置。

### 第四节 禁售技能处理规范

第五十七条
禁售物品，是指国家法律法规规定或闲才自身管理要求禁止发布及出售的技能。

第五十八条
买方主张物品或服务为禁售的，闲才将根据交易模式、交易内容、交易习惯等多种情形综合判断后作出举证责任分配，或依据前述情形直接予以认定禁售行为属实。

第五十九条
卖方出售禁售物品或提供禁售服务的，交易将视情形做退款或部分退款处理。

## 第四章 撤销和中止

第六十条
闲才处理争议期间，出现以下任一情形的，闲才将中止争议处理程序:
（一）买卖双方一致要求中止，并约定期限自行协商处理争议；
（二）任何一方通知闲才要求将争议提交司法机关或拟向公安机关报案。

第六十一条
出现以下任一情形的，闲才将恢复争议处理程序:
（一）买卖双方自行协商处理争议的，应在程序中止后 30 日内自行操作交易款项，或向闲才提供协商结果，由闲才代为操作，逾期买卖双方既未操作交易款项也未告知协商结果；
（二）一方通知闲才要求通过司法机关解决争议或拟向公安机关报案的，未在通知闲才后的 7 个工作日内向闲才提供司法机关或公安机关的案件受理凭证；
（三）争议被司法机关撤诉；
（四）司法机关对争议作出判决且生效；
（五） 公安机关受理案件后的六个月后仍未对案件给出调查结论或处理建议。

## 第五章 执行

第六十二条
闲才处理争议期间，买卖双方协商一致达成和解协议，但无法自行操作的，闲才有权根据双方达成的和解协议内容，通知微信支付操作相应的交易款项。

第六十三条
闲才对争议做出处理后，或行政机关及消协、人民调解委员会组织调解，买卖双方认可调解结果的，有权按照处理结果通知微信支付将交易款项全部或部分支付给买方和(或)卖方，或协助卖方(或买方)按照处理结果将相关款项

支付给买方(或卖方)。

第六十四条
卖方账户余额不足致使无法退款或赔付的，由买卖双方自行协商或通过其他途径解决。

## 第六章 附则

第六十五条
闲才活动对买卖双方争议处理有特殊要求的，按照特殊要求处理。

第六十六条
本规范生效或变更后尚未处理完结的交易，适用生效或变更后的规范。

第六十七条
闲才对争议做出处理并通知微信支付支付争议款项后，买方或(和)卖方对闲才的处理有异议的，可向人民法院起诉。

第六十八条
本规范于 2026 年 7 月 30 日生效。