

讯飞 AI 服务市场

讯飞 AI 服务市场评价规则

V1.0

科大讯飞股份有限公司
iFLYTEK CO., LTD

目录

| | |
|---------------------|---|
| 一、概述..... | 3 |
| 二、定义..... | 3 |
| 三、评价细则..... | 3 |
| 四、评价内容与规则..... | 4 |
| 五、恶意评价..... | 4 |
| 六、评价的审核..... | 4 |
| 七、好评率、综合评分计算规则..... | 4 |
| 八、生效时间..... | 5 |
| 九、规则适用..... | 5 |

一、概述

服务市场平台(www.aifuwus.com)运营者科大讯飞股份有限公司(以下统称“科大讯飞”),依据本协议为服务商及企业客户提供前期咨询、方案实施、项目管理、产品验收、人力外包、营销推广等多项服务交易的平台。

服务市场平台通过连接服务商、企业客户,提供“合作、共享、共赢”的生态环境,满足各式各样的 AI 业务需求,为企业赋能,为行业赋能。

本协议在服务商和科大讯飞间具有合同上的法律效力。科大讯飞在此特别提醒服务商及企业客户认真阅读、充分理解本协议各条款。请认真阅读并选择接受或不接受本协议。

服务商及企业客户一经注册或使用本协议下任何服务即视为对本协议条款的理解和接受,服务商及企业客户违反本协议时科大讯飞有权按其违反情况限制或停止向服务商提供平台服务,并有权追究服务商及企业客户的相关责任。

本协议可由科大讯飞随时更新,服务商及企业客户可在服务市场平台查阅最新版协议内容。更新后的协议及条款一经公布即代替原有协议,科大讯飞对此不再另行通知。如在科大讯飞修改协议后,服务商及企业客户不接受修改后的协议,应立即停止使用平台服务,如服务商及企业客户继续使用平台服务,将视为已接受修改后的协议。

二、定义

- 1、服务商:具有 AI 产品、方案需求的企业以及具有 AI 服务能力提供、开发的企业、团队提供沟通、合作、交易的平台;
- 2、企业客户:该类 AI 产品或方案需求方;
- 3、订单:企业客户通过服务市场平台购买服务商对应服务或商品而产生的购买依据和凭证。
- 4、评价:是指企业客户基于订单完结而产生的交易评价,即交易双方在服务市场平台完成交易且有成交金额对交易进行的评价。
- 5、同行竞争者:指业务属性和产品有重叠的同平台服务商。

三、评价细则

- 1、评价入口开放:在服务商与企业客户交易成功的 3 天内,企业客户交易评价入口开放,评价提交后即可发布。
- 2、评价条件:企业客户通过服务市场平台与服务商完成一笔交易后,有权对该交易情况作出评价,只有成功的交易,才有评价权,交易是否成功以是否有成交金额为判断依据。如果全额退款,无评价权。

四、评价内容与规则

- 1、评价等级：评价分为好评（3星以上）、中评（3星）、差评（3星以下），每次评价仅能选择一项；
- 2、评价内容：评价文字内容不可以为空并且不超过 200 个字符；
- 3、星级评分：星级评分从 1 星至 5 星。
- 4、在交易成功 3 天以后系统将自动默认给予评价方好评。

五、恶意评价

- 1、恶意评价定义：恶意评价是指企业客户、同行竞争者等利益相关评价人以给予中、差评的方式达到不正当目的的行为。
 - 1.1 评价内容中存在以下行为将判定为“恶意评价”：
 - 1.1.1 评价内容泄露信息：擅自将他人的私人信息公布在评语或解释中。
 - 1.1.2 评价中含有辱骂内容：在评语或解释中出现辱骂或污言秽语，损坏社会文明风貌等的行为。
 - 2、同行竞争者交易后给予负面评价：经证实为同行竞争者通过小号发起交易，评价内容恶意中伤服务商，有明显不正当竞争嫌疑的行为。
- 3、利用中差评威胁谋取不正当利益：评价者以中差评要挟为前提，对服务商提出不合理要求，谋取不正当的利益。

六、评价的审核

- 1、为了确保评价体系的公正性、客观性和真实性，服务市场平台将对违规交易评价、恶意评价、不当评价、异常评价等破坏服务市场平台信用评价体系、侵犯消费者知情权的行为予以坚决打击。
- 2、服务市场平台有权对即将发布的评价内容进行审核，有权删除或屏蔽评价内容中所包含的污言秽语、广告信息、色情低俗内容及其他有违公序良俗的信息。
- 3、服务市场平台有权对排查到的异常评价作出不计分、屏蔽、删除等处理。
- 4、针对前述违规评价行为，除做相应处理外，将视不同情形对评价人采取身份验证、屏蔽评论内容、删除评价、限制评价、限制企业客户行为等处理措施。

七、好评率、综合评分计算规则

- 1、好评率计算规则
好评率=所有收到的主动好评个数/所有收到的主动评价总数
- 2、综合评分计算规则

综合评分 = 所有收到的主动评分(服务态度+工作速度+完成质量的总分数和) / 所有主动参与评分的人数/3

八、生效时间

本规则自发布之日起生效，公布日期为 2018 年 6 月 17 日。

九、规则适用

服务市场平台企业客户的评价行为发生在本规则修订生效以前的，适用当时的规则；评价行为发生在本规则修订生效以后的，适用本规则。