商服侠退款机制与保障制度

一、适用范围

本制度适用于商服侠全部业务，全品类统一标准、全订单统一保障、全周期统一规则，所有合作客户平等享有制度权益。

二、免责情形

为保障权责对等、制度可持续运营，仅以下情形免除服务及退款责任：

1. 国家及地方政策迭代、审批规则调整、官方政务系统变更等行政因素导致业务无法推进的；

2. 自然灾害、公共卫生事件、社会突发事件等不可抗力造成服务中断、延期、终止的；

3. 客户隐瞒经营实情、提供虚假材料、谎报企业信息，导致项目审核失败、业务受阻的；

4. 客户拒不配合资料补正、条件整改、流程履约，消极配合导致项目停滞、逾期、失败的。

除上述四类客观场景外，所有服务适配分歧、体验差异、客户自主决策反悔等情形，均纳入无理由退款保障范畴。

三、核心权益保障

1. **30 天无理由退款保障**

合同生效之日起 30 个自然日内，客户享有无理由、无门槛、无需举证的自主退款权利；未启动服务全额退费；已部分交付服务，仅据实扣除真实落地成本与官方代垫官费，剩余金额全额退还，无隐形扣费、无捆绑套路。

2. **90 天交付后追责保障**

项目办结、服务闭环交付完成后 90 天内，为官方质量追溯有效期，经查实因我方操作疏漏、流程不规范、专业过失、服务漏项等履约问题造成损失，商服侠无条件承担整改、退费责任，彻底杜绝行业 “交付即免责” 乱象。

四、退款核算标准

1. 未启动服务：全款、定金、预付款全额原路退回；

2. 部分完成服务：按服务比例据实清算、差额全退；

3. 官方代垫费用：凭官方缴费凭证据实扣除，全程透明可核验。

五、官方执行流程

1. 客户提交申请（合同编号 + 退款意愿 + 收款信息）；
2. 24 小时内完成核查、清算并出具《退款确认单》；
3. 客户核对确认，异议可随时复核重算；
4. 审核通过后 72 小时内原路到账，专项基金优先兑付、进度全程可追溯。

六、四重官方保障体系

1. 100 万元专属保障基金：独立账户、专款专用、隔离经营风险，以真金白银保障客户权益兑付；
2. 全流程节点留痕：服务全程存档留痕、有据可查，为退款、追溯、争议判定提供客观依据；
3. 独立仲裁监督机制：由企业高管 + 外部执业律师组成监督委员会，中立处理服务争议，双向约束、公平公正；
4. 行业风控机制：对恶意套取服务、频繁无正当理由退款行为建立黑名单制度，维护行业良性生态。

七、附则规范

1. 本制度签约必告知、必公示、必作为合同附件归档，充分保障客户知情权；
2. 长线审批类项目退款，仅收取合理落地成本，扣费上限不超合同额 60%，并免费协助终止流程；
3. 制度迭代提前 15 天全网公示，已签约客户权益永久不降级、不追溯；
4. 本制度长期常态化执行，每季度公开服务、退款、纠纷数据，接受社会监督；
5. 本制度在国家现行法律法规框架下执行，如遇法律、政策调整，按最新法律政策执行，对于制度条款未列明情形、条款释义及特殊争议处置，本制度的最终解释权归商服侠所有。

广东商服侠互联科技有限公司

2026 年 8 月 25 日