

拾鹿平台消费者权益保障措施说明

用户交易纠纷处理机制、退款保障与风险升级方案

制定主体	陕西一码君行网络科技有限公司
适用平台	拾鹿网站及拾鹿微信小程序
适用场景	门票、预约、文旅服务及平台实物商品交易
版本	V1.0

保障目标：确保用户在交易前获得清晰信息、交易中资金与订单可追溯、交易后能够查询履约/物流/核销与退款进度，并通过可留痕客服工单获得公平、及时、可复核的争议处理。

一、治理责任与适用原则

陕西一码君行网络科技有限公司作为拾鹿平台运营方，建立商户准入、商品审核、交易监测、履约跟踪、投诉处置、证据留存、复核申诉和风险报告机制。平台内商户对其商品或服务质量、真实宣传、按约履约和依法售后承担相应责任。处理消费者争议遵循依法合规、用户知情、证据优先、公平中立、快速止损、原路退款、过程留痕和个人信息最小必要原则。任何内部规则不得排除或限制用户依法享有的权利。本说明覆盖支付异常、未出票、物流异常、拒绝核销、无法履约、商品或服务与描述不符、退改退款、商户服务态度和信息安全等主要场景。

二、交易前保障

1. 商户准入：核验营业执照、法定代表人或经营者、经营地址、结算账户、实际业务、受益所有人及类目所需许可；主体、商品、履约场景与收款关系不一致时不予上线。
2. 信息透明：商品页面展示实际经营者、商品或服务内容、总价、日期/时段、地点、库存、预约/核销方式、有效期、退改规则、限制条件、安全提示和客服入口。
3. 收费可控：不默认增加收费，不通过个人账户收款，不允许商户线下加价、强制搭售、虚构原价或诱导用户脱离平台交易。
4. 规则提示：对不予退款、自动确认、实名要求、特殊人群限制、安全风险等与用户有重大利害关系的内容，以显著方式提示，提供查看完整规则的入口。

三、支付与订单保障

5. 每笔交易生成唯一订单号，关联支付单号、实际经营商户、金额、支付状态、退款状态、物流或核销状态和关键操作日志，支持用户、商户及平台按权限查询和追溯。
6. 支付结果由官方支付渠道通知或主动查询确认，并进行验签、解密和幂等处理，避免重复记账、重复发券和重复退款。支付成功但订单未更新时，通过流水核对补单，不要求用户重复付款。
7. 平台内商户使用与其主体对应的收款关系。平台仅按已签协议和支付机构允许的规则收取服务费或佣金，不违规归集商户全部交易款，不以个人转账替代正规支付和退款。
8. 对重复扣款、金额不一致、支付成功未出票或未生成凭证等异常，客服优先核验支付流水并采取状态修复、补发权益或原路退款。

四、履约、物流与核销保障

9. 门票、预约和现场服务：支付或领取成功后展示电子凭证、使用日期、核销码和状态；商户按订单提供预约、入园、到店或现场服务，不得无正当理由拒绝核销。
10. 实物商品：订单页展示发货状态、物流公司、运单号和可获得的物流轨迹；商户应妥善包装、按期发货并处理破损、错发、漏发和长期无物流更新问题。
11. 履约异常：商户停业、闭馆、无库存、系统故障或商户原因无法履约时，优先提供用户可选择的改期、换票或依法退款方案，不强迫用户接受代金券替代应退资金。
12. 状态可查：订单持续展示待支付、已支付、已发货/待使用、已签收/已核销、退款处理中、已退款等真实状态；不把“已提交退款”表述为“已到账”。

五、退改与退款机制

13. 用户主动退改按下单时已展示规则办理；商户不得在订单成立后单方面新增或收紧条件。依法应退、商户无法履约或存在质量问题的，不因内部规则拒绝。
14. 退款申请须关联原订单、原支付流水和原收款商户，审核通过后原则上原路退回。平台保存申请、审核、渠道受理、结果通知和到账状态。
15. 商户对退款有异议时，应提交预约、发货、物流签收、现场服务、核销或沟通记录等可验证证据；平台不以商户单方口述直接关闭争议。
16. 支付机构或银行处理需要额外时间时，平台向用户展示真实进度和预计节点。退款失败或退回异常时，进入人工核查并告知补充材料要求。

六、客服受理与纠纷处理流程

阶段	处理动作	时限	留痕与输出
受理	用户从订单详情或“我的一客服”提交问题、订单号及材料	即时生成工单	工单编号、问题类型、提交时间
首次响应	客服确认诉求，核对订单并告知需补充的证据	原则上 1 个工作日内	受理状态、责任人、材料清单
事实核查	调取订单/支付/物流/核销/退款记录并向商户核实	资料齐全后推进	证据摘要、商户反馈、处理建议
一般结论	给出修复、履约、改期、退款、解释或其他方案	原则上 7 个自然日内	结论、依据、执行节点
复杂升级	需支付机构、银行、主管部门或多方核查时升级	及时告知下一节点	升级原因、当前责任方、下次更新时间
复核关闭	用户可补充证据并申请复核，完成后确认执行结果	按复杂度合理处理	复核意见、退款/履约结果、关闭原因

客服渠道：拾鹿网站或微信小程序订单详情、“我的一客服”工单入口；客服热线 19591124565，服务时间为工作日 9:00—18:00。页面公示渠道更新时，以最新公示为准。

七、证据规则与公平复核

17. 平台以订单快照、支付流水、物流轨迹、电子凭证、预约和核销记录、退款记录、客服沟通、现场照片及其他可验证材料综合判断，不预设商户或用户一方当然正确。
18. 平台和商户依法保存商品或服务信息、交易信息和必要处理记录，确保完整性、保密性和可用性；不得伪造、篡改、销毁、隐匿或拒绝提供争议所需原始记录。
19. 用户对结论有异议时，可以在原工单补充材料并申请复核。复核人员原则上不由原经办人单独作出最终结论；重大争议由运营、风控或法务共同评估。
20. 平台处理不影响用户依法向消费者组织、监管部门、仲裁机构或人民法院寻求救济。收到主管部门协查要求时，平台依法提供必要记录。

八、重大风险与紧急事件

21. 涉嫌诈骗、盗刷、洗钱、套现、账号冒用、个人信息泄露、人身安全或重大服务事故的工单，立即升级人工处理，并视风险暂停相关订单、商品、账号或商户交易能力。
22. 涉及人身安全的，优先提示用户联系现场工作人员、医疗急救或公安机关；平台同步保存证据并联系商户采取救助和减损措施。

- 23. 发现集中投诉、异常高频退款、长期不履约、收款主体错配或疑似虚假交易时，平台开展专项核查，必要时报告支付机构和主管部门。
- 24. 发生系统或网络安全事件时，启动应急预案，采取隔离、修复、用户通知、风险控制和依法报告措施，防止损害扩大。

九、个人信息与特殊群体保护

- 25. 客服和争议处理仅收集解决问题所必需的信息，身份证、银行卡、行踪轨迹等敏感信息采用限制访问、脱敏展示和操作审计，不要求用户提供支付密码、短信验证码或完整银行卡密码。
- 26. 向商户或支付、物流服务方提供材料时遵循最小必要原则，并通过权限和合同约定用途。工单公开展示前去除与处理无关的个人信息。
- 27. 涉及未成年人、老年人、残障人士或其他需要帮助的用户时，提供可理解的说明和合理协助；涉及未成年人敏感个人信息时依法取得监护人同意或具备其他合法基础。

十、监督、改进与制度依据

- 28. 平台定期关注投诉量、首次响应时长、按期结案率、重复投诉、退款成功率、商户投诉集中度和异常交易等指标，用于改进规则、商品审核、商户培训和风险策略。
- 29. 对资料失实、拒绝履约、恶意拒退、泄露用户信息或拒不配合纠纷调查的商户，依协议采取警告、整改、商品下架、暂停交易、终止合作或依法报告等措施，并保留处置和申诉记录。
- 30. 本机制主要依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《中华人民共和国个人信息保护法》等现行法律法规制定，并随法律政策和平台实际业务适时更新。

落 款

陕西一码君行网络科技有限公司

版本 V1.0 · 发布并生效日期 2026年8月26日

本文本与本公司在 <https://sl.yulinmei.cn/legal/consumer-protection> 公示的线上版本内容一致，由同一数据源生成。

咨询：19591124565（工作日 9:00-18:00） · 证照信息 <https://sl.yulinmei.cn/legal/operator>