服务保障公开文件

服务方：黑龙江创亿邦企业咨询有限公司
办公地址：哈尔滨市道里区群力第二大道外滩 1898 小区 A7 栋 1 单元 2502 室
服务对接专线：15945104499
统一社会信用代码：91230109MAKBKMFE2E

一、我们交付的到底是什么

我们交付的不是「几条视频」，是结果：让你在目标意图语句下的搜索结果里，出现在客户看得见的位置。

内容只是手段。视频拍得好看但搜不到你，等于没做。

我们对「结果」的定义是可核验的——写清楚在哪个搜索入口、第几位、看多久算数。下面第三节就是这套标准。

二、我们的合同约束自己，不约束客户

事项	我们的做法
合同条款	约束自己，不约束客户
效果约定	越具体越好，三级效果阶梯逐档写进合同
出问题的归因	我们交付没达标，就是我们的问题
风险承担	风险留给自己，不转嫁给客户

我们不写「客户配合不到位所以效果不好」这种条款来规避责任。客户配合是客户的权利，不是我们未达标的挡箭牌——但确实需要您配合的部分，我们会提前写清楚、提前说清楚。

三、效果条款四要素（公开标准）

任何「上榜」约定，必须写清四件事，缺一即纠纷源。这是我们的内部标准，也是对您的保护：

要素	说明
① 位次定义	第几位？在哪个搜索入口？移动端还是 PC 端？指目标内容在指定意图语句搜索结果中的排列位置，不含「相关推荐」「猜你想搜」等衍生位
② 观察期	上线后看多久才算数？不少于 7 个自然日，且需在观察期内至少连续 3 次（每次间隔不少于 1 日）监测达标
③ 意图语句选定方	客户指定的高竞争红海词，不计入保障率
④ 未达标处理	优先补做，补做不另收费；补做上限写清；对赌档可选

监测与复核：位次监测由我们提供，每次监测留存带时间戳的截图或录屏作为举证材料；客户有权在服务

期内随时自行复核。双方对位次有争议时，以同一意图语句、同一入口、同一终端、同一时间窗的双方复核结果为准。

四、我们不承诺的事（如实告知）

· 不承诺任何固定排名位次：不写「保证第一」「包上首页」；

· 不承诺询盘量、留资量、到店量、成交量：任何客观服务商都无法保证，我们也不写；

· 不承诺一劳永逸：已上榜内容会随平台算法与竞品动作自然衰减，需要持续维护；

· 不承诺所有行业同样速度：行业竞争度、客单价、受众人群三项直接影响周期，我们按行业给区间；

· 不把付费流量当自然效果：客户自行投放（含 DOU+ 等付费加热）产生的曝光，不计入自然搜索效果。

五、位次为什么会掉（如实告知）

搜索结果位次受平台算法调整、竞品动作、内容时效等多重因素影响，已达标位次会自然衰减。

这不是服务不打折就能避免的事——位置不是买断的资产，是持续维护的位置。我们在服务期内持续监测、掉位即维护；服务期结束后需持续占位，另签续约维护约定。

六、我们的合规护栏

我们坚持不刷量、不造假、不承诺排名、先审查再发布。

全部不做的事：刷搜索、刷点击 / 点赞 / 收藏 / 评论、组织虚假互动、批量注册或操控账号、重复搬运、未经授权使用素材、意图语句堆砌、误导性承诺、伪造案例、规避审核。

特别声明：我们不编造客户好评、不伪造口碑、不模拟服务过程记录。所有对外展示的客户反馈均为真实反馈，并已获授权、经脱敏处理。

七、服务响应时效

事项	时效
服务咨询与问题受理	工作时间 1 小时内回复
内容调整与常规维护	收到需求后 24 小时内响应
链路故障与紧急问题	48 小时内响应处置
服务对接专线	15945104499

八、售后与兜底

· 服务全托制：从账号搭建到内容生产到链路落地，由我们统一交付，您不需要多头对接；

· 链路兜底：私域承接链路因我们配置原因出现技术问题，由我们负责排查与修复；

· 合同公示：与客户签订的合作协议可公示，作为服务承诺的公开凭证；

· 不达标处理：按合同约定的四要素执行，补做优先、补做不另收费；

· 可核验原则：我们对外公示的所有能力、资质、案例，均以可核验的书面凭证为准。出示不了凭证的说法，我们不写进宣传材料。

九、服务流程（我们做什么 · 您配合什么）

节点	我们做什么	需要您配合
① 信息采集	收集并核验基础信息	提供营业执照、公司介绍、实际经营地址、展示名称、目标意图语句、推广地域
② 意图语句库诊断	按行业竞争度 / 搜索量 / 转化意图，出具可达标区间与意图语句矩阵	确认意图语句清单
③ 实体信息统一	高德 / 百度 / 腾讯地图、BOSS 直聘、官网、B2B 等平台展示名称、地址、电话统一	提供直营网点与官方联络方式，配合核验
④ 内容生产	按意图语句反向定制文案，到店批量拍摄制作	安排拍摄时间与场地
⑤ 内容审核	内容经合规校验后提交确认	两个工作日内确认或提出修改意见
⑥ 发布与绑定	内容上线并与目标意图语句深度绑定	按所选档位自行发布或配合发布
⑦ 监测与维护	持续探榜监测目标位次，掉位时维护	—
⑧ 报告与迭代	出具效果报告，迭代意图语句库	参与复盘，确认下一阶段动作

周期参考：签约到首份效果报告约 2–3 周，受行业竞争度、配合时效、素材齐备度影响。内容按批交付，每批观察期不少于 7 个自然日。

十、内容与素材

· 内容为什么必须由我们做：内容是用来绑定意图语句、承接搜索意图的，不是用来「拍得好看」的。内容的定位、措辞、证据结构、发布时间都要围绕目标意图语句设计；外行做出来容易看着像，但绑不上词。

· 素材来源：门店、产品、人员肖像等素材由客户提供，并保证已获授权。我们不会未经授权使用他人素材，也不会拿别家案例冒充您的成果。

· 账号归属：客户账号归属客户；我们用于服务的辅助账号归属我们。

十一、客户边界（哪些生意我们不做）

· 不服务：纯电商带货商家、仅做品牌曝光无本地到店或线索承接需求的客户、要求虚假交易冲榜的客户；

· 只做：「搜得到你、找得到你门店」的实体生意。

十二、需要您配合的事（先说清）

以下情形会导致服务无法按计划推进，我们会在合同里提前写明，而不是事后拿来解释效果：

1. 未按节点配合（含未提供真实基础信息、未在约定期限内确认内容、未安排拍摄）；
2. 内容发布后擅自删除、修改、隐藏、下架；
3. 自行改动账号定位、简介、主页信息，导致内容与意图语句绑定失效；
4. 未经确认自行在其他渠道发布冲突内容，造成实体信息不一致。

十三、常见问答

Q1：你们能保证做到搜索第一吗？

A：不能，也不写。我们不承诺任何固定位次。搜索位次受平台算法、行业竞争度、内容质量影响，任何客观服务商都无法保证。我们承诺的是完整的方法论执行、持续的内容铺设与可核验的过程交付，并按约定意图语句、分行业达标区间，用数据验收。三级效果阶梯逐档写进合同，写清楚比说得好听重要。

Q2：为什么一定要把「上榜」的四要素写清楚？

A：因为不写清就是纠纷源。「第几位算上榜」「在哪个入口看」「看多久算数」「没达到怎么办」——这四件事写清楚了，双方都不用猜。这正是「约束自己」的具体做法。

Q3：如果没达标怎么办？

A：优先补做，补做不另收费；补做上限写进合同；补做后仍未达标的，双方按合同协商解决。选择效果对赌档的，按约定的阶梯结算。

Q4：为什么服务期结束后位置会掉？

A：因为平台算法在变、同行也在做。搜索结果不是买断的资产，是持续维护的位置。我们提供续约维护约定，帮您持续占位对抗衰减。

Q5：多久能看到效果？

A：签约到首份效果报告约 2–3 周。这个周期受行业竞争度、您方配合时效、素材齐备度影响；具体到您所在行业的可达标区间，我们在启动前的意图语句库诊断阶段给出口径。

Q6：你们的资质可以核验吗？

A：可以。我们持有的平台授权服务商资质、以及合作案例，均可提供书面凭证核验。合作客户的协议可作脱敏公示。出示不了凭证的说法，我们不写进宣传材料。

Q7：价格怎么算？

A：一店一议，以书面报价为准。具体方案与报价需一对一沟通确认——行业竞争度、目标意图语句、推广地域、内容数量都会影响方案与投入。

黑龙江创亿邦企业咨询有限公司　敬公示