

商户经营行为抽查监测规范

第一章 总则

一、【目的】为规范乐动体育外卖平台商户经营行为，督促商户履行食品安全主体责任，加强食品安全管理，不断提升网络餐饮食品安全水平，根据《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》等，特制定本规范。

二、【适用范围】本规范适用于在乐动体育外卖平台上从事网络餐饮服务活动的所有餐饮服务提供者。

三、【定义】

1、乐动体育外卖平台：指为商户提供外卖展示及交易信息的网络服务平台，包括但不限于乐动体育外卖客户端、乐动体育外卖关联方平台及/或客户端等。

2、商户：即入网餐饮服务提供者，指在乐动体育外卖平台开展经营活动并向用户提供商品、服务的法人、自然人或其他组织。

3、用户：指在乐动体育外卖平台注册、接受平台规则，并可通过乐动体育外卖平台与商户达成订单的消费者。

4、经营行为抽查监测：指对商户在乐动体育外卖平台上的日常经营行为进行实时监控、抽查和监测，掌握乐动体育外卖平台商户的合法经营信息。

5、网络餐饮服务：指入驻乐动体育外卖平台的商户通过平台发布餐饮服务信息或者接受订购需求后制作并供应餐饮膳食的食品经营行为。

第二章 基本内容

四、【抽查监测类型】乐动体育外卖通过以下形式，对入网商户的经营行为进行抽查监测：利用网络技术进行识别监测，并定期进行网络抽查或专项检查；派专人到商户门店定期进行现场实地抽查或专项检查；根据市场监管部门、消费者协会等的要求，进行抽查或专项检查；根据消费者投诉、权利人维权、外部舆论反馈等具体情况，开展针对性的抽查或检查。

五、【商户配合】对乐动体育外卖进行的抽查监测，商户应当配合、协助，不得以任何形式阻碍、拒绝抽查监测工作。

商户认可乐动体育外卖的网络技术识别监测，现场检查，发布抽检结果，依据检查结果对商户进行处罚的流程，并认可整个流程中通过乐动体育外卖商户管理系统数据保存、商户后台通知、交易快照、现场拍照录像等所采集的证据来证明商户违规行为。

乐动体育外卖有权通过商户后台、乐动体育网站等方式告知和发布抽查监测通知以及结果，并依据抽查监测结果对商户实施处罚，商户认可乐动体育外卖该种抽查监测结果的告知和发布操作。

六、【抽查监测内容】抽查监测的内容包括：

（一）抽查监测商户证照是否齐备、信息证照真实可靠性、证照信息是否与门店信息相匹配、是否符合上线标准、是否在有效期和经营范围内经营等商户证照信息。

（二）通过网络技术手段判别商户取餐地址与乐动体育外卖平台商户后台登记地址的一致性，监测商户地址，确保商户信息及时更新，以及达成良好的用户体验。

（三）抽查监测商户的实体门店及堂食环境是否符合《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》及相关法律法规规定，并有权抽查检测是否与乐动体育外卖商户后台上传信息一致，避免商户不当使用他人门店环境信息拍照的现象。

（四）抽查监测商户的网络订单信息，确保商户订单信息的真实性，避免存在弄虚作假的行为。

（五）抽查监测商户发布的商品（包括餐饮）是否属于违法违禁商品和超范围经营商品。所发布的商品是否符合法律法规以及平台规则，餐饮菜品是否依法公示菜品名称和主要原料名称。

（六）对商户生产加工或提供的食品、食品添加剂、食品包装标识等是否符合相关法律法规规定以及食品安全量化分级信息公示情况及真实性进行抽查监测。

（七）抽查监测商户网络销售的餐饮食品是否与实体店销售的餐饮食品质量安全保持一致。

（八）对商户在乐动体育外卖平台发布的广告内容是否符合《中华人民共和国广告法》进行抽查监测，禁止出现违法、违规及低俗广告信息。

（九）对商户在乐动体育外卖平台公示的商品价格是否符合《价格法》等相关法律法规进行抽查监测。且商户需保证门店价格不低于其在乐动体育外卖的在线标注价格。

七、【工作机制】平台建立健全相应工作机制，确保相关工作落实：

（一）组织商户学习食品安全相关法律法规及政策，及时通报政府监管、媒体曝光和乐动体育外卖监察部门所发现的问题和整改要求，并分析研究，制定解决方案，促进健全商户、平台、政府监管机构之间协作联动，推动食品安全相关法律法规、政策和平台相关管理规范的落实执行。

（二）对内部各业务相关部门进行食品安全培训，向各业务部门传达作为乐动体育外卖平台的权利与义务，对监管部门的监督工作进行汇报和总结。

（三）对接商户的业务经理定期走访商户，并记录拜访情况，定期进入商户生产经营场所，定期现场检查，定期对所管辖商圈内商户进行食品安全宣传。

（四）根据以往商户经营行为抽查监测结果，对有不良信用记录的商户进行多频次抽查监测。

（五）通过实地走访等方式，调查商户真实情况，了解商户的经营行为以及商户各项信息的真实性。

(六) 通过线上线下多种途径有效监测商户全方位的经营行为信息，确保信息完整性、时效性。

第三章 违规处理

八、【违规判定】乐动体育外卖平台通过技术识别和相关人员抽查监测商户经营行为违反本规范中相关条款的，则判定商户经营行为存在违规。

九、【违规处理】对商户发生违规情形的，乐动体育外卖有权依据《乐动体育外卖商家线上管理规范》等平台规则对商户进行警告、置休整改、临时下线或永久下线处罚。对于商户严重违法犯罪行为，乐动体育外卖有权交由行政机关或司法机关追究商户行政或刑事法律责任。

十、【申诉流程】针对乐动体育外卖的处罚，如商户认为其处罚不合理的，则有权根据本规范以及其他相关规范向乐动体育外卖提起违规申诉。

为了保证申诉的有效性，提高申诉成功率，商户申诉时需按照乐动体育外卖平台的要求提供完整、真实、有效的证明材料，包括但不限于：聊天记录、截图、链接、照片、录音、快递单凭证、报案回执等。如商户提供虚假证明材料的，即视为申诉不成功。

乐动体育外卖在收到商户提起申诉后，将及时审核商户提交的申诉材料并反馈相应处理结果。若违规申诉成功，则对应的违规处罚不成立、处罚措施不执行；若申诉不成功，则对应的违规处罚成立、处罚措施将直接执行。

附则

十一、【规范变更】乐动体育外卖有权对本规范内容进行修改、补充或更新，并在该规范生效前通过乐动体育外卖商户后台管理中心、乐动体育网站公告等方式予以公告，上述公告一经发布即视为已经单独通知到每一家使用乐动体育外卖服务的商户；若商户在本规范内容修改、补充或更新公告后继续使用乐动体育外卖平台提供的服务，即视为商户同意遵守修改、补充或更新的规范。

十二、【规范效力】本规范作为商户与乐动体育外卖所签署协议的附件，与协议具有相同法律效力。商户违反本规范的，按照本规范、双方协议及其他管理规范进行处罚。

十三、【规范溯及力】发生在本规范生效之日前的行为，适用当时的规范进行处理；发生在本规范生效之日后的，适用本规范。

十四、【生效】、

本规范最新修订日期为 2022 年 2 月 7 日，自发布之日起 7 日后生效。