

乐动体育外卖商家线上管理规范

第一章 总则

一、【目的】

为规范商户在乐动体育外卖平台的经营行为，营造合法合规的平台经营环境，保障消费者的合法权益，促进平台内经营者的健康良好发展，根据国家法律法规规章，以及《平台商户入驻服务框架协议》等制定本规范。

商户在乐动体育外卖平台内的任何经营行为应当遵守本规范。商户同意乐动体育外卖平台有权对商户经营行为进行指导与管理，同意乐动体育外卖有权对任何违反本规范发生不当行为的商户采取规则管控措施，商户应配合平台依据监管部门要求依法依规对商户采取的暂停/停止服务等措施。

二、【适用范围】

本规范适用于乐动体育外卖平台的所有商户。

三、【定义】

乐动体育外卖平台（以下简称“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。

商户：即入网餐饮服务提供者，指在乐动体育外卖平台开展网络餐饮服务的法人、自然人或其他组织。

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。

第二章 商户线上管理规范

一、【线上管理】

1、资质管理

（1）有效期：资质到期前 30 天平台会通过短信或其他方式提醒商家或门店负责人更新资质，逾期未整改者将下线处理。【终止经营的应当提前 30 天公示】

（2）经营范围：如商家扩增/变更经营项目及范围，应及时更新经营资质和相关行业资质证明，扩增/变更的经营范围需符合法律法规的要求以及《乐动体育外卖平台信息发布管理规范》等平台规则的规定才能继续上线经营。

（3）经营地址：如商家经营地址变更，应及时更新经营资质和相关行业资质证明，资质更新后需符合法律法规的要求以及《乐动体育外卖平台信息发布管理规范》等平台规则才可变更地址信息并继续上线经营。

2、商品规则

上线的所有商品应符合《乐动体育外卖平台信息发布管理规范》。

3、投诉处理

如商家因违法违规或违反乐动体育外卖平台规则而收到投诉，商家需积极配合处理并整改，否则平台将依据相应平台规则处罚。

4、终止经营

商户自行在平台终止经营的，应当提前三十日在商户门店首页显著位置持续公示有关信息，并依据所签署的《平台商户入驻服务框架协议》履行相关义务。对于经过核实线下已停止经营的商户，平台有权通过短信通知或邮箱通知等任意形式提前通知后，做永久下线操作。

二、【违规处罚】

违规类型	定义/范围	惩处	备注
禁售商品	禁售商品：指乐动体育外卖平台不允许发布的商品，包括国家法律法规禁止出售的商品（包括违规商品描述），以及乐动体育外卖平台未开放的品类商品。	1、首次发现警告，立即删除，置休三天 2、第二次发现，置休一周 3、第三次发现，下线处理	平台商品禁售类型详查看《乐动体育外卖平台信息发布管理规范》等相关平台规则
资质问题	资质出现过期、超范围经营、资质地址与实际经营地址不符或虚假资质等行为	1. 超范围经营需下线超范围菜品 2. 根据事态轻重选择强制置休或下线处罚 3. 情节严重者（伪造资质等）拉入黑名单，永不合作。	资质必须为当地主管部门核发的正规有效证件，详细请关注《中华人民共和国食品安全法》等法律法规、当地市场监管部门、食品安全监管部门的有关规定。
一店多开	同一下线门店在平台上线/建立两个或多个线上外卖门店	下线多余线上门店，并给予原店置休处罚	
无实体店	平台上商家线下没有实体经营门店，虚假门店	下线处罚，拉入黑名单	
行贿	商家向美团员工行贿（包括但不限于：现金、礼品、有价服务、宴请、旅游证券等各种利益形式）对于商家主	下线处罚	

	动向我司人员行贿的行为；		
寻衅滋事	商家辱骂美团人员、客服、用户，殴打骑手等行为；	1. 下线处罚 2. 情节严重者拉入黑名单，不再合作	
弄虚作假	商家使用与店铺实际信息不符的标识等，造成不良影响且影响品牌形象；	1. 下线处罚 2. 情节严重者，拉入黑名单，不再合作	
用户投诉商家发票问题	商户提供假发票，金额/信息错误，或承诺用户开发票但未履约等情况	第一次置休 4 小时，第二次置休 1 天，第三次及以上置休 3 天	
商品售完	商家商品售完未下线，继续售卖；	第一次置休 2 小时，第二次置休 4 小时，第三次及以上置休 1 天	
图片不符	餐品图片与实物严重不符（品类 / 数量 / 大小 / 颜色等）；	第一次置休 2 小时，第二次置休 4 小时，第三次及以上置休 1 天	
餐品未按备注制作	商户没有按照用户的订单备注制作商品；	第一次置休 2 小时，第二次置休 4 小时，第三次及以上置休 1 天	
经营时间内打烊	用户在经营时间下单，商户告知已打烊；	第一次置休 2 小时，第二次置休 4 小时，第三次及以上置休 1 天	
联系不上商家	用户下单后，联系不上商家的情况；	第一次置休 2 小时，第二次置休 4 小时，第三次及以上置休 1 天	

三、【申诉处理】

针对乐动体育外卖给予商户违规行为的处罚，如商户认为不合法或不合理的，可向乐动体育外卖提起申诉。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、订单凭证、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。

附则

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、乐动体育外卖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提供的服务，即视为商户同意遵守修改、补充或更新的规范。

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。合作方违反本规范的，按照本规范、双方协议及其他管理规范进行处罚。

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。

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。