

# 乐动体育外卖商户服务规范

## 第一章 总则

### 一、【概述】

（一）为规范乐动体育外卖平台商户服务经营行为，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，维护乐动体育外卖平台的正常经营秩序，根据国家法律法规规章，以及乐动体育外卖平台与商户间协议和乐动体育外卖平台发布的其他规范/规则/管理办法等，制定本规范。

（二）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】

（一）乐动体育外卖平台（以下简称“平台/乐动体育外卖”）：包括但不限于乐动体育外卖客户端、乐动体育外卖小程序、乐动体育外卖关联方平台及/或客户端等。

（二）商户：指在乐动体育外卖平台内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。注：为避免歧义，本规范下述所称商品包含餐类、非餐类商品/服务。

（三）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。

（四）乐动体育外卖商家中心：乐动体育外卖平台基于合作为商户提供的管理系统或对接系统。

## 第二章 商户服务规范

### 四、【基础服务规范】

#### （一）入驻要求

商户应当具有实体经营门店，接受平台进行实名登记和证照审查，向平台提供合法有效的营业执照、行业许可资质证明（包括但不限于食品经营许可证、登记备案凭证、核准证、行业综合许可证等）、法定代表人/商户负责人手持身份证件等。商户应按照食品经营许可证等资质证照载明的主体业态、经营项目从事经营活动，不得超范围经营。详情请参考《入网餐饮服务提供者审查登记规

范》，以及乐动体育外卖平台与商户间协议和乐动体育外卖平台发布的其他相关规范/规则/管理办法等。

## （二）公示要求

商户应当配合乐动体育外卖平台在规定页面公示餐饮服务食品经营许可证等相关资质证明，食品经营许可等信息发生变更的，应当及时联系平台更新。商户同时应当配合乐动体育外卖平台在规定页面公示名称、地址、量化分级等国家及地方法律法规规章所要求的相关信息，公示的信息应当合法真实。

## （三）食品安全协议与抽查

商户应当与乐动体育外卖平台签订食品安全协议，并配合平台依法依规对经营行为进行食品安全相关抽查和监测。

## （四）商户服务态度

商户应保持积极、端正的服务态度，遵守乐动体育外卖商户服务规范要求，不得出现骚扰、辱骂、嘲讽等不尊重用户等情况。

## （五）营业时间

商户应合理设置营业时间，不得发生线上店铺正常营业但线下店铺无法正常备货（准备商品）及提供配送服务的情况。

## （六）联系电话

商户应保证在平台展示的线上店铺联系电话信息正确，在营业时间内应保持电话畅通，以使用户来电咨询。同时商户应保证向平台提供的联系电话信息正确、畅通，且平台能在第一时间联系到商户负责人，以便平台快速处理客诉。

## （七）库存

商户应合理设置并及时检查线上商品的线下库存情况，若库存不足，务必及时下线该商品。

## （八）配送范围

乐动体育外卖配送商户应根据店铺实际备货/配送能力，选择合理的配送服务。自配送商户应根据店铺实际备货/配送能力，设置合理的配送范围。

## （九）商品与描述一致

商户应当在网公示商品名称和主要原料名称，公示的信息应当真实。在平台发布商品的信息描述应与实际保持一致，文字应包含与商品相关的描述信息，包括规格（种类/重量/数量）、食材原料、加工工艺等。详情请查看乐动体育外卖平台与商户间协议和乐动体育外卖平台发布的其他相关规范/规则/管理办法等。

## （十）门头图、商品图与线下保持一致

商户在平台发布商品图片、门头图片应采用店铺自制商品、面对店铺环境真实拍摄，不得使用与实物与现实环境不符的虚假或网络图片。商品图片不得打马赛克，不得有水印及其他品牌 logo（商户水印/logo 除外），不得侵犯第三方著

作权等合法权益，详情请查看乐动体育外卖平台与商户间协议和乐动体育外卖平台发布的其他相关规范/规则/管理办法等。

#### （十一）价格设置

商户在乐动体育外卖平台发布的商品、运费、餐盒等价格，不得违反法律法规规章及当地监管部门要求，同时不得违反与乐动体育外卖签订相应协议或平台页面说明、规则中关于价格的相关规定/约定，详情请查看乐动体育外卖平台与商户间协议和乐动体育外卖平台发布的其他相关规范/规则/管理办法等。

#### （十二）发票服务

商户应按照相关法律法规的要求为用户开具真实、完整、正确的发票，并在发票开出后及时通知用户。不得以不当理由拒绝开具发票，不得提供虚假发票。

### 五、【运营服务规范】

#### （一）接单服务规范

##### 1、接单

普通单：若商户设置手动接单，应随时关注订单情况，在用户下单 5 分钟内进行接单。若商户设置自动接单，应随时关注订单，避免丢单等情况。

预订单：商户开始营业（以商户设置的营业时间为准）时，系统会自动推送预订单，请商户务必在 5 分钟内进行接单。

##### 2、取消订单

商户在平台设置正常上线后，在营业时间内未经用户同意不得随意取消用户订单。

#### （二）备货服务规范

##### 1、商品质量

商户应遵守乐动体育外卖平台与商户间协议（包括但不限于平台入驻相关协议及《食品安全协议》等）和乐动体育外卖平台发布的其他规范/规则/管理办法等规定。

##### 2、商品打包

2.1 经营餐饮食品的，商户应使用符合国家和行业标准的无毒、无害、清洁的食品容器、餐具和包装材料，保证餐盒的保温/冷鲜能力，并对餐饮食品进行包装。为用户提供良好的用餐体验。

2.2 经营餐饮食品的，商户在出餐时务必查看包装的密封性，避免餐盒不严密造成商品撒漏的情况。

2.3 平台鼓励商户响应国家环保要求，使用可降解的食品容器、餐具和包装材料。

##### 3、查看备注

商户在备货时应仔细查看订单备注，根据用户备注备货，如有不能满足的备注条件，应及时与用户沟通并确认后进行备货。

#### 4、餐饮具/纸巾备货

经营餐饮食品的，商户应确认已为订单配备必要的餐饮具与纸巾。对于“不需要餐饮具”的订单商户不应配备餐具，避免违规并浪费。

#### 5、按时备货

商户应根据向用户和平台承诺时长进行备货，避免由于备货延迟导致用户投诉等不利影响。

### （三）自配送服务规范

#### 1、配送要求

自配送商户应加强对配送人员的食品安全培训和管理。根据系统预计送达时间准时为用户配送，确保用户准时收到商品。自配送商户安排的配送人员应当保持个人卫生，使用安全、无毒、无害的配送容器，保持容器清洁，并定期进行清洗消毒，保证配送过程商品不受污染。

#### 2、送错地址

商户在配送时应核实配送地址，避免发生送错地址的情况。

## 六、【售后服务规范】

### （一）评价回复

商户应每日查看所有订单评价，对差评订单务必进行及时回复与处理，回复内容需使用礼貌用语，不得出现嘲讽、恶意辱骂用户、违法、涉黄、人身攻击、泄露个人信息等不尊重内容，不得发生任何骚扰用户等不当行为；同时商户应积极改进提升自身服务质量水平。

### （二）在线回复

1、针对用户的在线咨询，商户应在 5 分钟内进行解答。

2、针对用户的在线咨询，商户应保持积极、端正的服务态度，遵守乐动体育外卖商户服务规范要求，回复内容需使用礼貌用语，不得出现嘲讽、恶意辱骂用户、违法、涉黄、人身攻击、泄露个人信息等不尊重内容。

3、对于用户在线反馈的问题，应积极配合平台给出合理的解决方案。

4、不得使用红包、返利、优惠券、加微信、QQ 等社交软件等形式诱导用户给好评。

5、不得威胁、恐吓用户。

6、不得使用在线沟通工具售卖禁售商品，详情请查看乐动体育外卖平台与商户间协议和乐动体育外卖平台发布的其他相关规范/规则/管理办法等。

7、建议使用以下礼貌用语回复用户

延伸语		您好，很高兴为您服务！请问有什么可以帮您？ 不客气，很高兴为您服务！请问还有其它需要咨询的吗？ 很抱歉没有帮到您，请问还有其它需要咨询的吗？
结束语		感谢您使用乐动体育外卖业务，如有问题请您再联系我们。祝您用餐/使用愉快，再见！
等待语	等待	请稍等正在为您查询配送情况，谢谢
	感谢等待	您好，感谢您的耐心等待，为您查询到
催单	未到送达时间	您好，为您查询到您的订单在正在配送中，预计可以按时送达，请您耐心等待。
	超过送达时间	非常抱歉，耽误了您的用餐/使用时间，已为您催促骑手尽快送达，预计 分钟后可以送达，请您再耐心等待一下
用户用语不文明，带有攻击性语言		很抱歉，非常理解您的心情，对这事我们也非常重视，现正在紧急核实调查中，稍后给您反馈结果

### （三）退货&退款处理

#### 1、用户因个人原因退款

用户因个人原因申请退款的，如用户在商户备货前发起的退款，商户应该同意；如用户在商户备货后发起的退款，商户需要根据自身情况判断是否可以通过，拒绝用户退款前，应和用户沟通确认。用户因个人原因申请退款的情况包含：选择计划有变，不想要了、买错了，买多了，买少了、地址，电话填写有误、送达时间选错了、预计送达时间久，不想要了。

#### 2、用户因商户原因退款

商户应进行自查，满足用户的合理诉求；用户诉求不合理的，应和用户沟通确认后拒绝；如果用户被拒绝后申请平台介入处理，商户应该配合平台调查，不得提供虚假证据。经平台判定用户诉求合理的，平台有权通过用户的退款申请。用户因商户原因申请退款的情况包含：商户通知用户卖完了、商户通知用户无法配送、商品质量有问题、商户错送商品、商户沟通态度差、商户没有给承诺的优惠、无法开发票、商品与商户设置的页面描述不符等。

#### 3、用户因配送原因退款（限乐动体育外卖配送商户）

商户应和配送站点沟通确认情况，确认为配送原因的，建议优先同意退款，然后在外卖商户客户端后台发起赔付申请。用户因配送原因申请退款的情况包含：

送太慢了，等太久了、商品撒漏、骑手通知用户无法配送等。因配送原因退款的情况仅限于乐动体育外卖配送商户。

#### 4、用户因配送原因退款（限自配送商户）

商户自配送原因导致用户退款的，商户应负责解决纠纷并承担责任。商户应在预计送达时间内完成配送，因商户自配送超时 30 分钟（含本数）以上导致用户投诉要求立即退款的，经乐动体育外卖平台核实情况属实，平台有权为用户办理立即退款。所退订单款项不与商家结算。

#### （四）投诉/重大投诉

商户应端正态度，正面处理用户的投诉，积极配合平台给出合理的解决方案。商户与用户之间产生涉及食品安全等重大责任纠纷时，应及时报告给平台相关管理人员。

### 第三章 商户服务履约规则

#### 七、【管控处理】

商户违反本规范上述规定，平台则按照如下管控措施处理：

规则类型	等级/类别	定义	管控范围	管控类型	执行周期	申诉标准
不接单管控规则	-	当商户管理后台获取到用户提交的订单后，商户不接单或点击“拒单”或用户投诉商户私自取消订单，平台会针对商家进行不接单规则管控。	商家一小时内有 2 笔以上（含 2 笔）订单因超时 5min 未接单，被系统自动取消	置休 2h，商家 BD 可手动恢复	数据监控 周期：自然周（周一到周日） 操作时间：实时	不支持申诉
	A 档		10%<商户不接单率（不接单数/订单数）≤15%	高峰时段置休 2h，周一 11:00-13:00 执行	数据监控 周期：自然周（周一到周日）	
	B 档		15%<商户不接单率（不接单数/订单数）≤20%	高峰时段置休 4h，周一 10:00-14:00 执行	操作时间：每周一	
	C 档		20%<商户不接单率（不	置休 1 天，周一 21:00-		

			接单数/订单数) ≤50%	周二 21:00 执行		
	D 档		50%<商户不接单率(不接单数/订单数) ≤100%	置休 2 天, 周一 21:00- 周三 21:00 执行		
备货慢管控规则(适用于配送服务合同商户)	-	当商户管理后台获取到用户提交的订单后开始备货, 商户需在承诺备货时间内提供商品给骑手进行配送, 平台会针对商户备货履约情况进行考核。	当商户自然周内的备货准时率<50%时, 次周(周三)平台会对门店置休一天。规则解读: 1. 备货准时单: 商户实际的出货时间在商户承诺出货时间范围的订单(根据骑手取货时间作为实际出货时间的判断); 2. 配送完成单: 使用乐动体育外卖配送服务且订单状态已有“骑手点击已送达”的订单; 3. 备货准时率=备货准时单 / 配送完成单。	处罚时间: 周三 00:00-24:00 置休一天	数据监控周期: 自然周(周一到周日) 操作时间: 每周三	待处罚商户每周一的 9:00-周二 9:00 可进行申诉, 若申诉通过, 则商户可免于处罚。若申诉未通过, 按照商户出餐慢管控规则执行处罚。
配送管控规则(适用于美食、甜点、饮品自配送商户)	A 档	用户在线催单、用户电话投诉及申请退款原因是配送超时且退款成功。	满足以下任一条件: (1) 每两个自然周内自配订单的订单量 ≥230 单时, 按照自配送延迟率 Y: 6% ≤ Y < 8% (2) 每两个自然周内自配订单的订单量 < 230 单时, 按照自配送延迟订单数 X: 13 单 ≤ X < 18 单	置休 4 小时	数据监控周期: 每 2 个自然周 操作时间: 第三周周一 11:00-周一 15:00 执行	不支持申诉
	B 档		满足以下任一条件: (1) 每两个自然周内自配订单的订单量 ≥230 单时, 按照自配送延迟率 Y: 8% ≤ Y < 10% (2) 每两个自然周内自	置休 8 小时	数据监控周期: 每 2 个自然周 操作时间: 第三周周一 11:	

			配订单的订单量<230单时，按照自配送延迟订单数 X: 18单≤X<23单		00-17:00 执行	
	C档		<p>满足以下任一条件：</p> <p>(1) 每两个自然周内自配订单的订单量≥230单时，按照自配送延迟率 Y: 10%≤Y&lt;12%</p> <p>(2) 每两个自然周内自配订单的订单量&lt;230单时，按照自配送延迟订单数 X: 23单≤X&lt;28单</p>	置休 12 小时	<p>数据监控周期：每 2 个自然周</p> <p>操作时间：第三周周一 11:00-23:00</p> <p>执行</p>	
	D档		<p>满足以下任一条件：</p> <p>(1) 每两个自然周内自配订单的订单量≥230单时，按照自配送延迟率 Y: Y≥12%</p> <p>(2) 每两个自然周内自配订单的订单量&lt;230单时，按照自配送延迟订单数 X: X≥28单</p>	置休 1 天	<p>数据监控周期：每 2 个自然周</p> <p>操作时间：第三周周一 21:00-21:00</p> <p>执行</p>	
配送管控规则（适用于超市便利自配送商户）	A档	用户在线催单、用户电话投诉及申请退款原因是配送超时且退款成功。	<p>满足以下任一情况：</p> <p>(1) 每两个自然周内自配订单的订单量≥168单，按照自配送延迟率 Y: 10%≤Y&lt;12%</p> <p>(2) 每两个自然周内自配订单的订单量&lt;168单，按照自配送延迟单量 X: 13单≤X&lt;15单</p>	置休 4 小时	<p>数据监控周期：每 2 个自然周</p> <p>操作时间：第三周周一 11:00-15:00</p> <p>执行</p>	不支持申诉
	B档		<p>满足以下任一情况：</p> <p>(1) 每两个自然周内自配订单的订单量≥168单，按照自配送延迟率 Y: 12%≤Y&lt;15%</p>	置休 8 小时	<p>数据监控周期：每 2 个自然周</p> <p>操作时间：第三周周一 11:</p>	

			(2) 每两个自然周内自配订单的订单量 $<168$ 单, 按照自配送延迟单量 $X: 15 \text{ 单} \leq X < 18 \text{ 单}$		00-17:00 执行	
	C 档		满足以下任一情况: (1) 每两个自然周内自配订单的订单量 $\geq 168$ 单, 按照自配送延迟率 $Y: 15\% \leq Y < 20\%$ (2) 每两个自然周内自配订单的订单量 $<168$ 单, 按照自配送延迟单量 $X: 18 \text{ 单} \leq X < 20 \text{ 单}$	置休 12 小时	数据监控 周期: 每 2 个自然周 操作时间: 第三周周一 11:00-23:00 执行	
	D 档		满足以下任一情况: (1) 每两个自然周内自配订单的订单量 $\geq 168$ 单, 按照自配送延迟率 $Y: Y \geq 20\%$ (2) 每两个自然周内自配订单的订单量 $<168$ 单, 按照自配送延迟单量 $X: X \geq 20 \text{ 单}$	置休 1 天	数据监控 周期: 每 2 个自然周 操作时间: 第三周周一 21:00-21:00 0 执行	
配送管控规则 (适用于食材/水果自配送商户)	A 档	用户在线催单、用户电话投诉及申请退款原因是配送超时且退款成功。	满足以下任一情况: (1) 每两个自然周内自配订单的订单量 $\geq 168$ 单, 按照自配送延迟率 $Y: 11\% \leq Y < 13\%$ (2) 每两个自然周内自配订单的订单量 $<168$ 单, 按照自配送延迟单量 $X: 15 \text{ 单} \leq X < 20 \text{ 单}$	置休 4 小时	数据监控 周期: 每 2 个自然周 操作时间: 第三周周一 11:00-15:00 执行	不支持申诉
	B 档		满足以下任一情况: (1) 每两个自然周内自配订单的订单量 $\geq 168$ 单, 按照自配送延迟率	置休 8 小时	数据监控 周期: 每 2 个自然周 操作时间: 第三	

			Y: $13\% \leq Y < 15\%$  (2) 每两个自然周内自配订单的订单量 $< 168$ 单, 按照自配送延迟单量 X: $20 \text{ 单} \leq X < 23 \text{ 单}$		周周一 11:00-19:00 执行	
	C 档		满足以下任一情况:  (1) 每两个自然周内自配订单的订单量 $\geq 168$ 单, 按照自配送延迟率 Y: $15\% \leq Y < 20\%$  (2) 每两个自然周内自配订单的订单量 $< 168$ 单, 按照自配送延迟单量 X: $23 \text{ 单} \leq X < 25 \text{ 单}$	置休 12 小时	数据监控周期: 每 2 个自然周 操作时间: 第三周周一 11:00-23:00 执行	
	D 档		满足以下任一情况:  (1) 每两个自然周内自配订单的订单量 $\geq 168$ 单, 按照自配送延迟率 Y: $Y \geq 20\%$  (2) 每两个自然周内自配订单的订单量 $< 168$ 单, 按照自配送延迟单量 X: $X \geq 25 \text{ 单}$	置休 1 天	数据监控周期: 每 2 个自然周 操作时间: 第三周周一 21:00-21:00 执行	
投诉管控规则	重大违规	一级食品安全类问题	指用户因食用商户提供的餐品/食品导致用户发生疾患并采取住院治疗的情况	投诉成立, 店铺立即下线		不支持申诉
		一级商家态度问题	在为用户提供服务的过程中或提供服务之后, 出现持刀(尖锐物品)威胁、恐吓、殴打客户, 造成人员受伤, 或物品财产损失;	投诉成立, 店铺立即下线		
	A 类	二级食品安全类问题	商家提供餐品/食品变质/发霉、过期, 或餐具未	投诉成立, 第一次置休		

		题	使用食品级材料，或餐品/食品中出现恶心异物（老鼠，计生用品，医用针头，创可贴等）	3天 投诉成立，第二次置休7天  投诉成立，第三次店铺下线	
		二级商家态度问题	在为用户提供服务的过程中或提供服务之后，通过微博、微信、QQ、电话、短信、商家端在线沟通工具等途径辱骂、骚扰用户（用户能提供证据截图、录音等）	投诉成立，第一次置休3天  投诉成立，第二次置休7天  投诉成立，第三次店铺下线	
B类	用户投诉 商户发票 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	投诉成立，第一次置休4小时  投诉成立，第二次置休1天  投诉成立，第三次及以上置休3天		
	取消不告知	1、商户接单后，未联系用户进行沟通，直接取消订单  2、自配送商家接单30分钟后因商家问题未进行配送强行让用户取消订单	投诉成立，第一次置休4小时  投诉成立，第二次置休1天  投诉成立，第三次及以上置休3天		
C类	商品已售	用户投诉，商户商品售	投诉成立，		

		完	完未下线，继续售卖	第一次置休 2 个小时  投诉成立， 第一次置休 4 个小时  投诉成立， 第三次及以 上置休 1 天		
		图片不符	商品图片与实物严重不符（品类 / 数量 / 大小 / 颜色等）	投诉成立， 第一次置休 2 个小时  投诉成立， 第一次置休 4 个小时  投诉成立， 第三次及以 上置休 1 天		
		商品未按备注制作	商户没有按照用户的订单备注制作商品	投诉成立， 第一次置休 2 个小时  投诉成立， 第一次置休 4 个小时  投诉成立， 第三次及以 上置休 1 天		
		营业时间内打烊	用户在商户在线营业时间内下单，商户告知已打烊	投诉成立， 第一次置休 2 个小时  投诉成立， 第一次置休 4 个小时  投诉成立， 第三次及以 上置休 1 天		

		联系不上 商户	用户下单后联系不上商 户，投诉到客服，经客 服确认且 1 小时内 2 次 均联系不上商户的情况	投诉成立， 第一次置休 2 个小时  投诉成立， 第一次置休 4 个小时  投诉成立， 第三次及以 上置休 1 天		
		不配合处 理客诉	不配合处理客诉，指用 户在实际消费的过程中 因少送、错送、等原因 而向乐动体育外卖提起 投诉，商家不配合处理 的行为	投诉成立， 第一次置休 2 个小时  投诉成立， 第一次置休 4 个小时  投诉成立， 第三次及以 上置休 1 天		
	D 类	三级食品 安全类问 题	商家提供餐品中存在一 般异物（如头发、沙 粒、虫子，铁丝等）且 未导致用户发生疾患并 采取就医治疗的情况及 食品出现异味等情况	30 天内被不 同用户投诉  投诉累计， 第三次置休 1 天  投诉累计， 第六次置休 3 天  投诉累计， 第九次及以 上置休 7 天		
		三级商家 态度问题	在为用户提供服务的过 程中或提供服务之后商 家态度差，若用户无法 提供证据，需详细描述 事件经过并指出商家服 务过程中存在的问题	30 天内被不 同用户投诉  投诉累计， 第五次置休 1 天  投诉累计，		

				第十次及以上 置休 3 天		
在线回复管控	处罚规则	违规在线回复	触犯“在线回复”规范中任一规则	系统拦截相应违规消息向用户发送		不支持申诉
“不需要餐具”订单奖惩规则 注：以下称为“环保单”。	奖励规则	环保单： 用户在下单时，餐具数量选择“不需要餐具”的订单。	商户月好评环保单单 $\geq$ 1单，且环保单好评率=100%，执行奖励规则。 规则解读：环保单好评率=好评环保单/总调研环保单。	首页 banner 页内专属流量曝光奖励 1 天	数据监控周期：上月 26 日至当月 25 日  操作时间：当月最后一天	不支持申诉
	处罚规则	好评环保单： 环保单用户调研反馈为“没有”餐具的订单。  差评环保单：环保单用户调研反馈为“收到了”餐具的订单。	商户月差评环保单 $\geq$ 5 单，执行处罚规则。	降权 1 天	数据监控周期：上月 26 日至当月 25 日  操作时间：次月第一周	

## 八、【申诉流程】

（一）针对乐动体育外卖对商户的管控处理措施，如商户认为不合法或不合理的，则有权依据本规范或其他相关规范，在收到违规处理之日起，在乐动体育外卖指定申诉时间内向乐动体育外卖提起违规申诉，如商户在指定申诉时间内未进行违规申诉的，视为商户认可管控处理。

（二）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。

（三）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，则对应的管控处理不成立、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。

## **第四章 附则**

### **九、【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家中心、乐动体育外卖平台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。

### **十、【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。

### **十一、【规范冲突】**

乐动体育外卖有权针对特定交易形式、交易环节或商品品类等，在本规范基础上制定下位规则（包括但不限于规则、规范、信息公告、规则中心文档、商家后台通知、帮助中心文档、行业标准等）。下位规则属于本规范的组成部分，与本规范具有同等效力。若下位规则与本规范存在冲突，优先适用下位规则；若下位规则之间存在冲突，优先适用发布在后的规则。

### **十二、【无规定处理】**

适用本规范的所有对象应遵守国家法律、行政法规、部门规章、地方法规等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章、地方法规等规范性文件的行为，本规范已有规定的，适用于本规范。本规范尚无规定的，乐动体育外卖有权依法处理。

### **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、【可分性】**

如果本规范中任何一条被视为废止、无效或因任何理由不可执行，该条应视为可分的且并不影响任何其他条款的有效性和可执行性。

### **十五、【生效】**

本规范于 2022 年 2 月 7 日修订并发布，修订后版本自发布之日起 7 日后生效。