

食品安全投诉举报规范

第一章 总则

一、【目的】为提升乐动体育外卖平台商户食品以及服务质量，维护乐动体育外卖用户合法权益，保障乐动体育外卖平台食品安全，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开展经营的所有商户和在乐动体育外卖平台进行下单的所有用户。

三、【遵守法律】乐动体育外卖平台商户与用户应遵守国家法律、行政法规、部门规章及相关规范性文件的规定。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章及相关规范性文件规定的行为，本规范已有规定的，适用本规范；本规范尚未规定内容，乐动体育外卖有权酌情处理。但乐动体育外卖对商户的处理不免除商户应承担的法律义务和责任。

四、【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。

2、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。

3、商户：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。

4、食品安全投诉：指用户收到食品后对乐动体育外卖平台商户提供的食品质量（包括变质、异味、异物、有毒等）不符合食品安全要求，通过小程序端、在线客服、邮件等方式直接或通过媒体、消费者协会、工商部门、食药机构等机构间接向乐动体育外卖平台提出的投诉。

第二章 主要内容

五、【受理部门】食品安全投诉由乐动体育外卖平台设立食品安全投诉受理部门专门受理、解决用户投诉食品安全问题，主要工作职责包括：

1、对通过用户上传的食品安全投诉工单进行筛选以及登记。

2、了解用户投诉的原因、内容和需求。

3、对工单进行处理，与商户及所属商务经理沟通和核实。

4、对食品安全投诉的处理流程进行监督。

5、对处理的工单进行对应标记。

6、根据食品安全处理情况反馈给投诉用户，及对相关部门提出相应优化解决方案。

六、【处理流程】

1、乐动体育外卖食品安全投诉受理部门工作人员在接到用户食品安全投诉举报时，根据不同类型的处理任务进行筛选及记录。

2、确认食品安全处理任务的真实性，了解食品安全投诉的原因，内容以及投诉的需求。

3、对于食品安全投诉问题能够独立解决的应立即处理和解决。

4、对属于用户自身问题的投诉，外卖平台相关人员进行协作，解决用户问题。

5、对食品安全投诉最终解决结果进行登记和向用户及时反馈。

6、根据食品安全举报投诉情况，乐动体育外卖对相关负责部门以及商户对接商务经理提供相应的优化以及解决措施。

七、【投诉方式】用户可通过乐动体育外卖平台客服热线（电话：10109777）、商户订单页面等方式进行投诉。用户投诉时同步提供商家基本信息、订单信息、食品安全问题初步证据资料等并封存好存在安全问题的食品。

八、【处理期限】自受理用户投诉之日起5个自然日或用户与乐动体育外卖协商确定的期限内给予用户答复。

九、【赔偿责任】商户发生食品安全侵犯用户合法权益的，由侵权商户承担相应法律责任。用户可直接向商户进行索赔，乐动体育外卖依法向用户提供商户真实名称、地址和有效联系方式，以协助用户索赔。

第三章 违规处理

十、【违规处理】经乐动体育外卖核实商户提供的食品确实存在食品安全问题的，乐动体育外卖将依据《乐动体育外卖商户线上管理规范》及相关管理规范对商户进行警告、置休整改、临时下线或永久下线处罚。对于商户严重违反食品安全构成违法犯罪行为，乐动体育外卖有权交由行政管理机关或司法机关追究商户行政或刑事责任。

十一、【申诉流程】

1、针对用户投诉商户存在食品安全问题的，商户认为其提供的食品未违反食品安全的，商户可联系其所属商务经理向乐动体育外卖进行申诉。申诉成立的条件：举证证明所提供食品无安全问题或由于用户原因造成食品安全问题。

2、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。

3、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。

第四章 其他

十二、【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，无需另行单独通知商户或用户，上述公告一经发布即视为通知所有使用乐动体育外卖服务的商户和用户；若商户或用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，即视为商户和用户同意遵守修改、补充或更新的规范。

十三、【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。

十四、【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。

十五、【生效】本规范首次发布日期为 2022 年 2 月 7 日，自发布之日起 7 日后生效。