美团作为本地生活信息及独立的第三方消费评价平台，不仅为用户提供商户信息、消费评价及消费优惠等信息服务，同时亦提供团购、餐厅预订、外卖及电子会员卡等O2O（Online To Offline）交易服务，美团旗下各产品已成为影响用户决策、商户品牌经营的重要平台，一个良好的平台环境无论对用户还是商户都变得尤为重要。

因此，为了保障商户与用户的合法权益，维护平台秩序，实现商户规范化运营，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国广告法》等法律法规及《商户入驻服务合同》、《美团用户服务协议》、《大众点评用户服务条款》等平台服务协议，特此制定本《美团商户评价诚信管理办法》（简称“商户诚信公约”）。

**《美团商户评价诚信管理办法》**

**一、目的及适用范围**

为了给广大美团用户提供更真实、客观的评价信息和商户信息作为消费参考，同时给广大商户提供一个公平公正的竞争环境，美团特此制定本《商户评价诚信管理办法》，携手商户共同抵制炒作虚假好评、恶意攻击其他商户、骚扰用户、操控用户评价结果等扰乱平台评价秩序的行为。

“美团”是指美团旗下公司运营或提供用户所使用的相关具体服务的相关主体的统称（本办法中统称“美团”或“平台”）。

适用范围：大众点评App等终端内所有到店体验类商户。

**二、评价炒作／干扰平台评价秩序行为定义及处罚规则**

如商户违反《商户评价诚信管理办法》的规定，存在评价炒作／干扰平台评价秩序的行为，**美团有权视情形对商户采取一般处罚措施以及特殊处罚措施。一般处罚措施包括：扣除诚信分分值、专项处罚。情节特别严重的，平台有权叠加两类处罚措施。**

**1、违规行为定义及诚信分扣分规则/专项处罚规则**

“商户评价诚信分值”是平台考核商户评价行为诚信情况的标准之一，平台会根据商户的违规行为类型和严重程度扣除相应分值（满分为12分）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **违规行为类型** | **违规行为定义及情节** | **扣除分值** | **专项处罚** |
| 骚扰用户扰乱评价秩序 | 商户及其关联人员自行或通过第三方对写评价的用户实施骚扰、侮辱、恐吓等影响他人正常生活、工作秩序和安宁的行为，干扰用户正常合理的评价权利，破坏平台正常经营秩序；  上述行为包括但不限于通过电话、短信、邮件等方式实施骚扰、辱骂、恐吓，或未经授意擅自公开写评价用户的个人信息或隐私信息，或擅自到用户工作、生活场所要求删改评价等；  或为了达到如上目的，商户自行或通过第三方假冒用户身份等方式套取用户个人信息。  [\*查看《“骚扰用户扰乱评价秩序”违规处置细则》了解更多](https://rules-center.meituan.com/rules-detail/664) | 2~12 | 禁止上榜；排序降权；商户星级扣减 |
| 联系用户修改或删除评价 | 商户自行或通过第三方联系用户，企图引导或要求用户修改或删除评价。  上述行为包括但不限于：  通过利益交换（如退款、免费体验等）或其他任何方式直接或间接引导用户对评价做出删除或修改； | 3 |  |
| 自行或通过利益相关方为商户写好评 | 商户自行或通过其店员、亲友等利益相关方注册账号为商户写好评。 | 2~6 | 禁止上榜；排序降权；商户星级扣减 |
| 召集用户写不真实好评 | 商户自行或通过第三方召集用户写好评；  商户自行或通过第三方批量注册小号写好评。 | 2~9 | 禁止上榜；排序降权；商户星级扣减 |
| 利益诱导好评 | 商户通过提供折扣、送菜、升级服务等利益作为交换诱导用户写好评。  \*该违规行为将视情节扣减星级 | 3 | 禁止上榜；排序降权；商户星级扣减 |
| 要求用户写好评并引起反感或替代用户写好评 | 商户当面要求或强制要求用户写好评，引起用户反感；  商户使用用户账号替代用户写好评。  \*该违规行为将视情节扣减星级 | 3~6 | 禁止上榜；排序降权；商户星级扣减 |
| 恶意攻击其他商户 | 商户自行或通过第三方给其他商户写恶意差评或回应。 | 3 |  |
| 未经许可使用平台官方活动名义进行宣传，或违反平台官方活动规则 | 商户自行或通过第三方，擅自通过商户头图、详情页或其他渠道发布平台官方活动物料或信息，冒用平台名义开展“必吃榜”、“免费试”等平台官方活动，或私下组织类似活动，扰乱平台经营及评价秩序。  商户自行或通过第三方多次违反平台活动规则，不规范使用“必吃榜”、“热门榜”、“口味榜”等官方荣誉物料，且拒绝整改，扰乱平台秩序。 | 3 |  |
| 误导用户给错误门店写评价 | 误导用户，致使用户将评价写到了非用户真实体验过的商户下。 | 3 |  |
| 使用违规手段删除或修改评价 | 包括但不限于商户自行或通过第三方伪造虚假凭证，恶意投诉要求删除或修改评价，或通过盗取用户账号等不正当授权删除或修改评价等行为。 | 6 |  |
| 组织用户免费体验换好评 | 商户自行或委托他人私下组织用户试吃、免费体验等活动，以换取好评。 | 3~6 | 禁止上榜；排序降权；商户星级扣减 |
| 恶意投诉或申诉 | 在被处罚后，提交虚假材料进行申诉。 | 2 |  |
| 逃避处罚 | 通过修改商户信息等手段，恶意逃避处罚。 | 6 |  |
| 虚假报错门店信息或合并他人门店 | 商户自行或通过第三方提供虚假的证据材料，对已有的商户名、商户地址、电话等门店信息进行报错、修改或与他人门店信息合并。 | 6~12 |  |
| 恶意陷害其他商户 | 商户自行或通过第三方，通过刷好评等可能引起处罚的方式陷害其他商户。 | 9 |  |
| 其他扰乱平台秩序/不正当竞争行为 | 商户通过以上违规类型以外的其他方式进行炒作好评、违规转移或删除差评、攻击同行、规避平台处罚等行为。 | 3~12 |  |

\*注意：扣除分值为数值区间的，平台将视商户违规行为情节、严重程度等因素综和确定扣除分值。

**2、商户违规处罚措施**

**（1）一般处罚规则（含诚信分扣除以及专项处罚）**

若商户被扣除诚信分，系统将根据累计扣分情况触发如下处罚措施：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **累计扣分** | **处罚措施** | | | | | | | |
| 排序降权 | 禁止上榜 | 禁止内容分发 | 商户星级隐藏 | 商户页公示 | 处罚期内所有评价不展示 | 清空部分评价 | 中止与平台的商业合作 |
| 2分 | 7天 | 7天 |  |  |  |  |  |  |
| 3分 | 7天 | 7天 | 7天 | 7天 | 7天 |  |  |  |
| 6分 | 30天 | 30天 | 30天 | 30天 | 30天 | 30天 |  |  |
| 9分 | 90天 | 90天 | 90天 | 90天 | 90天 | 90天 | 永久 |  |
| 12分 | 180天 | 180天 | 180天 | 180天 | 180天 | 180天 | 永久 | 180天 |

\*注：

①商户违规被扣分的，将被取消必吃榜或其他平台官方榜单及平台荣誉评选资格。不同榜单处罚期会因为榜单评选周期等因素而有所不同。

**②请注意，当商户存在利益诱导好评、要求用户写好评并引起反感或替代用户写好评的违规行为被判处扣除诚信分分值时，禁止上榜等处罚措施的周期会视违规情节延长，商户星级会视违规情节扣减。当商户被专项处罚或者叠加专项处罚的，禁止上榜以及排序降权的处罚措施的周期会视违规情节延长，商户星级会视违规情节扣减。**

③因商户星级和评分均为动态指标，系平台系统根据商户或用户评价诚信度、评价质量、评价时间、评价数量等多种要素综合加权计算得出，部分违规情形下平台系统会剔除违规作弊数据后重新计算展示。

④清空部分评价是指：当累计违规扣分达到9分时，永久清空处罚日之前90天内以及处罚期内的评价；当累计违规扣分达到12分时，永久清空处罚日之前180天内以及处罚期内的评价。

**（2）特殊处罚规则**

除参考商户诚信分扣分分值外，平台也会考察商户违规情节及对平台秩序和用户体验的危害程度，综合判定实施何种处罚措施。若平台判断，按照一般处罚规则不足以抑制违规行为、改善平台秩序和用户体验，将适用特殊处罚规则进行判罚。  
若平台内同一连锁或加盟品牌下的商户，或通过代运营、协议、产品功能等安排实现统一管理或协同的商户中，存在普遍的违规行为，对平台秩序和用户体验产生严重影响的，平台将对该品牌下的全部商户或特定区域内的商户作出处罚。**处罚措施包括但不限于隐藏星级、取消榜单评选及上榜资格、在商户页面或其他渠道公示违规信息、停止向用户推送待评价通知、禁止内容分发、禁止参加平台活动等。**

除上述处罚以外，针对违规情节特别严重的商户，平台将实施“下线门店，永不收录”的处罚措施；针对恶意滋事，借“投诉”之名提出无理要求甚至以闹事等极端手段要挟美团工作人员，或者通过诸如暴力、威胁、胁迫、诽谤等其它违法手段扰乱社会公共秩序及市场竞争环境的商户，平台会依法依规予以举报、投诉，同时平台有权对相关商户在平台的门店进行删除或者屏蔽，甚至禁止商户通过任何方式使用美团旗下美团App和大众点评App的商户信息展示服务；如商户存在违反法律法规的情形，平台将依法配合国家有关部门采取相应措施，包括但不限于将所掌握的信息移送给公安机关、法院、市场监管等部门，并全力配合展开调查和打击工作。

**三、申诉流程**

1、商户可登陆【开店宝】App，点击右下角“我的”->“诚信中心”->“积分变动记录”进行申诉；门票类商户可登录【门票度假商户中心】PC网页，点击右上角“诚信分”-> “积分变动记录”进行申诉。**具体以处罚通知中的申诉指引为准。**

2、美团工作人员将在收到商户申诉3个工作日内进行审核；若判定商户提供的申诉理由成立且证据充分，则取消相应扣分项及处罚（如有）并将结果告知商户；若判定商户提供的申诉理由不成立或证据不充分，则将维持处罚方案并将结果告知商户。

3、如商户恶意申诉或提供虚假凭证，美团将依据《商户违规扣分细则》扣除2分商户诚信分。

**四、商户评价诚信分常见问题及解答**

**1、我一共有多少诚信分？我在美团App和点评App的诚信分是共享的吗？处罚内容是针对美团App还是点评App，还是双平台？**

（1）商户在美团App和点评App的诚信分满分为：12分。**如商户违反了《商户评价诚信管理办法》的规定，美团有权视情形相应扣除商户的诚信分。**

（2）商户在美团App和点评App的诚信分是相互独立的，在美团App的违规行为仅会扣除美团App的诚信分，点评App同理。

（3）处罚措施除累计扣分达到12分时要实施的“中止与平台的商业合作”是指平台有权视情形中止与大众点评、或者美团及大众点评的所有到店类商业合作，并在大众点评、或者美团及大众点评双平台生效，其余处罚措施只在被扣分的平台生效。平台将根据法律要求公示处罚，并有权结合产品运营和处罚规则对商户页面做变动。

**2、我在哪里可以查看我现在的诚信分？**

商户进入诚信分页面后，可查看诚信分现状及变化详情，途径如下：

（1）打开【开店宝】App->点击右上角信封图标进入“消息中心”->点击违规通知中的任一通知->点击通知下方“查看详情”->进入诚信分页面；

（2）打开【开店宝】App ->点击底部导航栏“我的”->点击“诚信中心”->进入诚信分页面；

（3）门票商户可打开【门票度假商户中心】PC网页->点击右上角“诚信分”->进入诚信分页面。



**3、被扣除的诚信分会恢复吗？**

（1）诚信分会在下一个自然年的第一天0点完成分数重置：即所有商户的诚信分都会恢复至满分12分。

（2）商户可以针对有异议的扣分项进行申诉，在申诉成功后，系统会恢复申诉成功的分数。

**4、扰乱平台评价秩序的行为如何排查和判定？**

（1）【人工排查及判定】商户应当按照诚实信用的原则经营，平台在收到投诉、举报，或取得可信的线索、证据的情况下，会安排人员对商户涉嫌扰乱平台评价秩序的异常情况进行排查。如商户被平台认定存在异常行为，商户必须做出合理解释和提供充分抗辩证据以证明其并未实施扰乱平台评价秩序行为，商户可按照以下第6项中的要求进行申诉，申诉不成功的将被判定为扰乱平台评价秩序行为。

（2）【系统排查】因美团商户数量特别巨大，仅通过人工排查无法有效识别并遏制扰乱平台评价秩序行为。基于统计学和人工智能方法，美团研发了“扰乱平台评价秩序识别”系统。该系统可从账号的评价、交易、行为方式等多个维度对异常的数据进行排查。

（3）【系统判定】对于“扰乱平台评价秩序识别”系统排查出的异常数据，系统会在统计学基础上依据预先设定的先验经验作出是否属于扰乱平台评价秩序的判定。对于系统判定为扰乱平台评价秩序的行为，商户可按照以下第6项中的要求进行申诉，申诉不成功的，美团可以依据系统判定结论对商户进行处罚。

（4）【判定信息披露】如商户的某行为被人工排查并判定构成扰乱平台评价秩序，美团可以视所涉信息的保密等级决定是否披露判定的依据。但是，在系统排查并判定商户行为构成扰乱平台评价秩序的情况下，鉴于“扰乱平台评价秩序模型”系统及其算法均为美团的核心商业秘密，平台会将初步证据和结论通知商户，而无法披露相应算法依据。

（5）【商户扰乱评价秩序的处理】美团应根据本商户诚信公约和其他相关规则的规定对商户扰乱评价秩序的行为进行处理，美团将在通知商户构成扰乱评价秩序的同时将处理结果一并告知商户。

（6）【商户的申诉】商户理解并同意，如商户认为美团对商户扰乱评价秩序的判定有误，商户有义务在收到系统发出扰乱平台秩序违规通知之时起【5个工作日】内进行申诉，对数据异常现象及涉嫌扰乱平台秩序行为进行充分举证和合理解释，如商户在上述期间内未申诉，视为认可平台处罚并放弃后续主张相应权益。美团有权对商户举证的材料和解释进行审核，并自主根据审核结果作出独立判断和相应处理。同时，申诉期间不停止依据本管理办法所作出的处罚的执行。

**五、附则**

1、本管理办法自2017年10月25日首次生效执行，本管理办法最新修订日期为2025年5月30日（修改内容详见[公告](https://rules-center.meituan.com/advice-detail/1005)），修订内容于2025年6月7日起生效，对于实施前已经给予处罚的商户累计炒作行为不清零，美团可根据平台运营情况随时调整本管理办法并向商户公示。

2、为了保证商户的权益，平台会谨慎判定每一项处罚，经过多重人工确认，尽力避免对商户的误罚。但由于炒作行为的类型和表现形式繁多，人工和或系统排查的准确率受到不确定因素和技术水平的限制，在极端偶然情况下，如因上述情况影响造成对商户的误罚，请商户予以谅解，平台也会尽可能将因此造成的不利影响减少到最低程度。

**3、若您与因本管理办法的内容或其执行发生任何争议，应尽力友好协商解决；协商不成时，任何一方均可向平台运营方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼解决（美团APP的运营方为北京三快科技有限公司，其住所地为北京市朝阳区；大众点评App的运营方为上海汉涛信息咨询有限公司，其住所地为上海市杨浦区）。**