**服务零售业务商户飞单管理办法**

**（原到店综合业务商户飞单管理办法）**

**一、概述**

**1.1 目的**

为保障平台商户与用户的合法权益，维护平台正常经营秩序，实现商户规范化运营，根据国家法律法规、商户与平台的合作协议以及平台规则等制定本办法。

**1.2 适用范围**

本办法适用于美团平台服务零售类行业所有合作商户（以下简称为“商户”），以及商户与美团平台合作的包括但不限于团购、代金券、买单、自提、配送、预定、预付等现有及未来可能上线的产品（以下简称“合作产品”）。

**二、飞单违规场景**

**2.1 定义**

商户飞单/逃单行为可分为成单前飞单和成单后飞单。成单前飞单，指商户在用户购买平台合作产品前，如预约、咨询阶段，通过美团平台和/或大众点评平台沟通渠道（包括但不限于消息文字、电话、图片、视频）或其他方式，引导或诱导用户转至其他非美团渠道支付；成单后飞单，指商户在用户购买平台合作产品后，引导或诱导用户放弃美团订单而转至其他非美团渠道支付。

**2.2 违规场景**

具体飞单违规场景包括但不限于：

（1）引导或诱导消费者退掉或不要购买美团合作产品，改用现金/刷卡/支付宝/微信等线下支付方式或引导去其他平台下单。

（2）引导或诱导消费者用平台买单产品支付团购套餐价格。

（3）引导或诱导消费者使用店内会员优惠方式替代通过美团进行消费支付。

（4）提供其他更为优惠的方案诱导消费者通过非美团方式进行消费支付。

（5）商家无合理理由，在其他平台设定异于本平台的价格，并将本平台价格作为比价基准进行展示说明，恶意引导用户去其他平台下单。

（6）其他引导或诱导消费者放弃通过美团进行消费的行为。

**三、违规处理和申诉**

**3.1 处理措施**

平台有权视商户飞单行为的严重程度和发生频次，采取如下违规处理措施：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **时间范围** | **累计****违规次数** | **警告** | **页面排序降权** | **隐藏评分** | **小黄条违规提示** | **禁用在线咨询功能** | **电话隐藏** | **处罚期** |
| 6个月内（以当次违规通知日起计算） | 1次 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 7天 |
| 2次 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 15天 |
| 3次及以上 | √ | √ | √ | √ | √ | √ | 30天及以上 |

**3.2 特别说明**

（1）在6个月统计周期内，商户飞单违规次数达到3次时，再次违规则直接按累计3次的标准实施处罚，例如：商户在60天内违规次数达第4次，则直接在30天处罚期基础上再增加30天，以此类推。

（2）平台处理措施不影响商户履约义务，商户应继续完成已售订单的履约，不得以团购下线等为由拒绝接待用户。

（3）处罚项针对美团平台和/或大众点评平台。

（4）商户违规行为若涉及平台补贴或者优惠政策的，平台有权执行冻结打款，并扣除优惠补贴费用。

（5）以上处罚中上单权限关闭一旦执行，产品操作权限也被关闭。

（6）为保护用户权益，美团可根据商家违规程度在上述处罚措施的基础上，增加适用上单/修改权限关闭、产品隐藏且不可购买、追究赔偿、隐藏商户门店或终止与商户的所有合作等措施并相应延长处罚期。

（7）平台可在官方网站、商户中心、微信公众号等渠道选择对商家违规行为和处罚措施进行公示。

**3.3 申诉规则**

商户若不认可违规认定和处罚方式，可在收到违规通知的3个自然日内发起申诉，未在申诉时效内提起申诉的，视为认可违规认定和处罚方式，具体请参见[《美团服务零售业务违规申诉管理办法》](https://rules-center.meituan.com/rules-detail/1099?commonType=3)。

对于影响较恶劣的飞单行为，在平台与商户沟通后仍难以解决的情况下，平台有权立即执行处罚，不再提供申诉渠道。

**四、附则**

**4.1** 本办法于2024年1月24日首次发布。于2025年3月26日修订，公示期为7天，公示期满后修订内容正式生效。

**4.2** 平台有权根据国家法律法规的变化以及实际业务运营的需要不时修改本办法，并通过平台页面/商户中心等渠道向商户进行公示。如商户在规则生效后继续使用平台服务和产品的，视为商户同意遵守最新规则。