

美团外卖平台市场管理卖家处罚规则

第一章 规则的目的、基本原则和适用范围

第一条【规则目的】为了保证美团外卖平台（以下称平台）的基础安全，保持平台的开放性市场机制，保护市场主体的人身权利、财产权利和其他权利，维护美团外卖平台的市场秩序，保障生态可持续发展的繁荣发展，特此制定本规则。

第二条【规则基础】本规则的基础来自于《美团外卖平台市场管理规则》。

第三条【规则原则】本规则明文规定为违规行为的，依照本规则进行处罚；本规则没有明文规定为违规行为的，不得依据本规则进行处罚。

第四条【适用对象】适用于美团外卖平台生态体系所有卖家。

第五条【平等适用原则】对任何卖家违规，在适用规则上一律平等。

第六条【平台内违规】凡在美团外卖平台内违规的，除有特别规定的以外，都适用本规则。违规的行为或者结果有一项发生在美团外卖平台内的，就认为是在美团外卖平台内的违规。

第七条【平台外违规】美团外卖平台卖家在其他平台违反本规则的，可以适用本规则，但是按本规则规定的一般违规，可以不予追究。

第八条【从旧】本规则施行以前，依照当时的规则已经作出的处罚，继续有效。

第二章 违规

第一节 违规和责任承担

第九条【违规概念】一切破坏平台市场秩序、交易秩序、营销秩序、招商秩序或经济秩序等，侵犯市场主体的私人财产、人身权利、知识产权或其他权利，以及其他危害市场的行为，依照规则应当受处罚的，都是违规。

第十条【不可抗力和意外事件】卖家行为在客观上虽然造成了损害结果，但是并非出于故意或者过失，而是由于不能抗拒或者不能预见的原因所引起的，可酌情处理。

第十一条【自我保护】卖家为了使本人的人身、财产和其他权利免受正在发生的侵害，而采取的制止侵害的行为，对侵害人造成损害的，属于自我保护，不负违规责任。

第十二条【紧急规避】卖家为了使本人的人身、财产和其他权利免受正在发生的侵害，不得已采取的紧急行为来规避侵害，造成损害的，不负违规责任。

【规避过当】紧急规避风险超过必要限度造成不应有的损害的，应当负违规责任，但是应当减轻或者免除处罚。

第二节 共同违规

第十三条【共同（故意）违规】共同违规是指二个以上卖家主体共同故意违规。应当承担违规责任的，按照他们违规分别处罚。

第十四条【主要违规者】组织、领导违规集团进行违规活动的或者在共同违规中起主要作用的卖家，是主要违规者。

【违规团体】三个以上卖家为共同实施违规而组成的较为固定的违规组织，是违规团体。对组织、领导违规集团的首要分子，按照集团所犯的全部违规行为进行处罚。对于以外的主要违规者，应当按照其所参与的或者组织、指挥的全部违规处罚。

第十五条【其他违规者】在共同违规中起次要或者辅助作用的，是其他违规者。

对于从属违规者，应当从轻、减轻处罚或者免除处罚。

第三章 违规等级、处罚节点及节点处罚措施

第十六条【违规等级】

卖家的违规行为分为一般违规行为（即 A 类违规）、严重违规行为（即 B 类违规），两者独立扣分、各自累计、分别执行。

（一）一般违规行为，即 A 类违规，指破坏平台市场秩序、交易秩序、营销秩序、招商秩序或经济秩序等，以及进行其他危害市场的行为；

（二）严重违规行为，即 B 类违规，指严重破坏平台市场秩序、交易秩序、营销秩序、招商秩序或经济秩序等，侵犯了市场主体的私人财产、人身权利、知识产权和其他权利等，或违反国家相关法律法规的行为。

第十七条【违规行为扣分及节点处罚措施】

（一）违规行为成立后，平台对卖家店铺进行扣分，违规行为的扣分在每个自然年度内累计。当扣分达到节点时，平台对卖家店铺采取相应的节点处理措施；

（二）卖家店铺在违规处理期间又须执行同类节点处理的，依次执行多个节点处理措施。“依次执行多个节点处理措施”，是指在前一个节点的处理措施执行完毕后立即开始执行下一个节点的该处理措施；

（三）被执行节点处理的买家店铺，当其全部违规行为被纠正、节点处理措施执行完毕且节点处理措施期限届满后，方可恢复正常状态；

（四）不同的违规行为，根据违规特性不同，可以在扣分的基础上设置额外市场管理措施或违规处置措施；

（五）A、B 类违规行为节点分别执行；

（六）卖家店铺的违规扣分在每年的 12 月 31 日 23 时 59 分 59 秒清零，但以下特殊情形除外：

1) 严重违规（B 类违规）扣分累计达 100 分的，不清零，查封账户；

（七）违规行为扣分清零时，正在执行的节点处理不会随着累计扣分的清零而撤销，将继续执行，直至届满。

（八）节点处罚详情：

违规等级	处罚节点	节点处罚措施
------	------	--------

一般违规（A类违规）	25分	触发违规考试（非强制），置休24h，店铺搜索推荐降权3天，限制参加平台活动7天。
	50分	触发违规考试（非强制），置休24h，店铺搜索推荐降权5天，限制参加平台活动10天。
	75分	触发违规考试（非强制），置休24h，店铺搜索推荐降权7天，限制参加平台活动15天。
	100分及后续每25分	触发违规考试（非强制），置休48h，店铺搜索推荐降权7天，限制参加平台活动15天。
严重违规（B类违规）	25分	触发违规考试（非强制），置休48h，店铺搜索推荐降权7天，限制参加平台活动15天。
	50分	触发违规考试（非强制），置休72h，店铺搜索推荐降权15天，限制参加平台活动30天。
	75分	触发违规考试（非强制），置休96h，店铺搜索推荐降权30天，限制参加平台活动60天。
	100分	解除合作

第四章 违规行为类型及扣分

违规原因	违规类型	扣分分值
不当注册	严重违规	B25分/B100分
骗取他人财物	严重违规	B25分/B50分/B100分
不当获取或使用信息	一般违规	A10分
	严重违规	B25分/B100分
扰乱市场秩序	一般违规	A5分
	严重违规	B25分/B100分
发布违禁商品	严重违规	B25分/B100分
提供虚假凭证	一般违规	A5分
	严重违规	B100分
恶意骚扰他人	一般违规	A5分
	严重违规	B10分/B100分

诱导第三方	严重违规	B25分/B50分
不当使用他人权利	严重违规	B10分/B25分/B100分
发布未经平台准入商品	一般违规	A5分
	严重违规	B25分/B50分
虚假交易	一般违规	A10分
	严重违规	B25分/B50分/B100分
描述或品质不符	一般违规	A2分
	严重违规	B10分/B25分/B100分
滥用注册会员权利	严重违规	B25分/B100分
滥发信息	一般违规	A5分/A10分
	严重违规	B10分/B25分/B100分
设置不当交易条件	一般违规	A2分/A5分/A10分
	严重违规	B10分/B25分/B100分

第五章 处罚通知、申诉、处理及撤销

第十八条【处罚通知】平台对卖家进行违规处罚之后，应当及时将相关处罚信息告知卖家。处罚信息中包括但不限于：

- （一） 处罚详情：处罚原因、处罚措施、处罚措施生效和结束的时间期限；
- （二） 该处罚是否符合申诉条件。对于可申诉的处罚，平台应当告知申诉时间窗口期、申诉渠道、申诉凭证信息要求等信息。

第十九条【申诉发起】对于符合申诉要求的卖家在接收到平台的处罚通知之后，可按照处罚通知中的内容和提示，在规定的时间内通过平台提供的处罚申诉渠道，提供有效凭证信息，进行申诉。卖家在申诉时间窗口期之内未发起申诉，视为自动放弃申诉。

第二十条【申诉处理】平台应当在规定的范围之内完成对于卖家申诉的审核，并将申诉是否成功的最终结果及时告知卖家。

第二十一条【处罚撤销】卖家申诉成功之后，平台应当在规定的时间内解除对卖家施行的对应处罚，并将解除结果及时告知卖家。

第二十二条【处罚公示】卖家超过申诉窗口期未发起申诉或申诉失败之后，平台应当在对应的公示窗口将卖家的处罚结果进行对外公示。

第六章 附则

第二十三条 本规则首次发布于2022年6月3日，自发布之日起7日后正式生效。