

## 美团点评点评规则

版本【2.0】

生效时间：2019年2月28日生效

欢迎您使用美团点评的点评功能！

您在使用美团点评的点评功能前，应当仔细阅读本《美团点评点评规则》(下称“本规则”，下载地址：[http://mss-shon.sankuai.com/v1/mss\\_0a06a471f9514fc79c981b5466f56b91/helpcenter/ugc.pdf](http://mss-shon.sankuai.com/v1/mss_0a06a471f9514fc79c981b5466f56b91/helpcenter/ugc.pdf))中的全部内容、《美团点评平台用户服务协议》及美团点评发布的其他服务条款、专项产品或服务规则或规范(以下合称“服务规则”)的内容(特别是其中以黑体字标示出的关于美团点评、商户及用户重大权益的规则，该等规则可能涉及相关方的责任免除或限制、法律适用与争议解决条款，请您重点阅读)，确认对本规则、《美团点评平台用户服务协议》及各项服务规则均**已知晓、理解并接受，并已同意将其作为确定各方权利义务的依据**。如您通过美团点评账号使用美团点评点评功能的，即视为您已阅读并**自愿接受本规则及服务规则所有内容的约束**。

本规则的签约各方为提供点评技术服务的美团点评平台的实际运营主体(以下统称“美团点评”)、通过美团点评平台发布或展示产品/服务信息的商户以及使用美团点评点评功能的使用人(下称“用户”或“您”)，**本规则为《美团点评平台用户服务协议》(包括但不限于所附的《隐私政策》)的必要组成部分**。

**您理解并同意，美团点评将根据《美团点评平台用户服务协议》的约定，对本规则不时地进行修改更新。修改更新内容的发布和实施均适用《美团点评平台用户服务协议》的相关约定。**

## 第一章 概述

### 第一条

**【宗旨原则】**为促进用户作出公正、客观、真实的点评，进而为其他用户的消费决策和商户经营提供参考，根据相关法律、法规、规章、政策和《美团点评平台用户协议》、《隐私政策》等相关协议及美团点评《法律声明》、《知识产权声明》中述及或者链接的其他规则的规定，制定本规则。

### 第二条

**【适用范围】**本规则适用于美团点评所有用户和商户。

### 第三条

**【效力级别】**本规则与《美团点评平台用户服务协议》文本内容存在冲突之处，以时间上最新发布的内容为准，发布时间相同的，以本规则为准。本规则有待明确、存在歧义或未规定之处均以《美团点评平台用户服务协议》中的规定为准。

## 第二章 点评基本信息

### 第四条

**【点评内容】**按照评价场景，点评信息包括用户的商品/服务评价和用户（或商户）的回应内容；按照表现形式，点评信息包括但不限于“文字点评”、“图片点评”和“视频点评”等。

### 第五条

**【商户星级和评分】**商户星级和评分由用户对商户作出，包括对商品/服务的整体满意度、以及根据品类不同下设的包括但不限于口味、效果、环境、服务等方面的评分指标构成。商户星级和评分均为动态指标，系根据点评用户专业度、点评质量、添加时间、诚信度、点评数量等多种要素加权由系统综合计算得出。

### 第三章 点评管理及处理

#### 第六条

**【点评处理原则】**用户通过美团点评发布的点评内容系用户的消费体验，而此类体验存在较大的个体差异性。因此，美团点评原则上充分尊重用户发布的点评信息，除按照现有法律法规及平台规则对点评违规情形进行必要处理外，不会任意进行删除、屏蔽。但为了确保评价体系的公正性、客观性和真实性，将基于有限的技术手段，对违法违规侵权点评、恶意点评、不当点评、抄袭/雷同点评、炒作点评等破坏点评信用评价体系、侵犯消费者知情权的行为予以坚决打击。

#### 第七条

**【点评逻辑调整】**美团点评将根据用户消费体验、商户经营及平台运营需要，调整点评的开放或计算逻辑。

#### 第八条

**【违法违规侵权点评】**美团点评有权处理存在“违反相关法律法规内容”或者“侵犯他人合法权益”的点评，包括但不限于涉及政治敏感、色情、暴恐、反政府言论、破坏社会稳定以及侵犯他人知识产权、人格权等内容的点评。

#### 第九条

**【恶意点评】**点评人以谋取额外财物或其它不当利益为目的给予商户差评的或点评人与商户存在其他特殊利益关系而给予商户差评的，构成恶意点评。美团点评有权自主判别恶意点评，并对其予以处理。

## 第十条

**【不当点评】** 点评内容中包含污言秽语、涉及他人隐私信息、广告信息、灌水刷分、与商品或服务无关等无实际意义信息、低俗及其他有违公序良俗、有违社会道德规范的信息，构成不当点评。美团点评有权自主判别不当点评，并对其予以处理。

## 第十一条

**【抄袭/雷同点评】** 引用他人或他处图文（如抄袭网站简介、他人发表的图文信息等）的点评信息，超出合理限度，构成抄袭/雷同点评。美团点评有权自主判别抄袭/雷同点评并对其予以处理。

## 第十二条

**【炒作点评】** 美团点评有权处理涉嫌参与炒作点评行为而发布的点评信息。

## 第十三条

**【其他违反平台规则等的点评】** 美团点评有权处理以牟利、套现、获奖、攻击等目的发布的点评信息，处理违反《美团点评用户服务协议》、《隐私政策》、《美团点评网商户诚信公约及管理办法》等协议或者规则的其他点评信息。

## 第十四条

**【点评内容及点评人处理】** 针对前述违规行为，除对产生的评价内容做删除或者屏蔽等相应处理外，美团点评将视情形对点评人采取警告、要求进行身份验证、贡献值不累计、扣罚贡献值、限制或禁止点评、降低用户等级或社区等级、取消VIP等级等处理措施。如该点评人为美团点评商户或者与该商户具有关联关系，除对点评人按上述措施处罚外，美团点评有权按照《商户信息发布管理规范》、《美团点评网商户诚信公约及管理办法》等规则对商户进行处理。

## 第十五条

**【评价投诉】** 用户/商户可通过美团点评点评违规投诉/申诉渠道或拨打客服电话进行投诉。

## 第十六条

**【点评迁移】** 用户发布点评信息的点评对象与当前被点评商户明显不符，或者美团点评有理由认为该等点评内容系指向另外商户的，美团点评有权将该点评信息迁移至最相关的商户下予以展示。

## 第十七条

**【判定权】** 美团点评在法律允许的范围内，以中立的立场自行对相关评价之合法性、正当性、恶意与否进行判定，用户认可美团点评有权行使该判定权，认可平台对点评信息采取的处理措施以及对点评人作出的处罚决定。

## 第四章 附则

## 第十八条

**【规则调整】** 美团点评可根据平台运营情况调整本点评规则并以公告的形式向用户及商户公示。

## 第十九条

**【法律责任】** 用户及商户应遵守国家法律、行政法规、部门规章等相关规定。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章的行为，本规则已有规定的，适用本规则。本规则尚无规定的，美团点评有权酌情处理。但美团点评对用户及商户的处理并不免除其应承担的法律责任。用户及商户在美团点评的任何行为，应同时遵守与美团点评及其关联公司签订的各项协议。

用户及商户违反本规则给美团点评造成损失的，应当承担全额赔偿责任。若违规商户有任何存储于美团点评的付款、预付款、应收款等款项，该商户同意并授权美团点评从该款项中优先扣除赔偿金。

## 第二十条

**【规则适用】**美团点评的点评人行为，发生在本管理规则生效之日以前的，适用当时的规则。

发生在本管理规则生效之日以后的，适用本规则。

如您对本规则有任何问题或建议，请在工作时间联系美团点评客服部门( 美团网 :10107888 , 大众点评网 : 10100011 ) 。

再次感谢您的耐心阅读！