

美团外卖药品网络销售管理规范

第一章、总则

一、【目的和依据】

- 1、美团外卖平台作为药品网络销售第三方平台提供者，为履行在药品网络销售活动中第三方平台义务，营造合法、和谐的平台经营环境，维护消费者的权益；根据国家法律法规，以及《美团外卖服务合同》、平台管理规范等，制定本规范。
- 2、美团外卖仅对商户上传的信息进行形式审查，不承担任何保证义务，因商户上传的信息违反法律法规以及本规范或造成任何法律后果的，由发布该信息的商户承担全部法律责任并赔偿美团外卖及其关联公司因此遭受的全部经济及名誉损失（包括但不限于工商投诉、行政处罚、违约、侵权等各类纠纷导致的损失），美团外卖保留对商户进行处理并直至停止平台服务的权利。
- 3、商户在美团外卖发布信息应当遵守法律法规及本规范。商户同意美团外卖有权对商户上传的信息进行审核、整理、修改、复制、传播。任何违反本规范而发布的信息，美团外卖有权立即删除且不承担任何责任。商户不得重复上传被删除的信息。

二、【适用范围】

- 1、本管理规范适用于在美团外卖线上经营的所有药品网络销售者。
- 2、本管理规范适用于所有美团外卖内部运营部门及城市工作人员。

三、【定义】

- 1、品类：依据消费者需求和消费者购买行为将商品按照相同特征进行分类。
- 2、药品：药品是指用于预防、治疗、诊断人的疾病，有目的地调节人的生理机能并规定有适应症或者功能主治、用法和用量的物质，包括中药材、中药饮片、中成药、化学原料药及其制剂、抗生素、生化药品、放射性药品、血清、疫苗、血液制品和诊断药品等。
- 3、资质：企事业及民间团体从事相关活动的必要证明文件等。包括但不限于营业执照、医疗器械经营许可证、医疗器械经营备案等。
- 4、敏感信息：一般是指带有敏感政治倾向（或反执政党倾向）、暴力倾向、不健康色彩的词或不文明用语，也会根据自身平台实际情况，设定一些不适用于本平台的特殊敏感词。
- 5、禁售商品：美团外卖平台不允许发布的商品，包括国家法律法规禁止出售的商品（包括违规商品描述），以及美团外卖平台其他规范禁止出售的商品。

- 6、申诉：商户对美团外卖平台已处理的商品、已封口的敏感词、惩处不认可的，有权向平台进行申诉。
- 7、咨询：指对未处理的商品、敏感词及相关规则可向美团外卖平台进行咨询。
- 8、美团外卖平台：指为商户提供外卖展示及交易信息的网络服务平台，包括但不限于美团网外卖频道（waimai、meituan、com；i、waimai、meituan、com，或依美团外卖根据业务需要修改的URL）、美团客户端外卖频道、美团外卖客户端、美团外卖关联方平台及/或客户端等。
- 9、商户：指在美团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。
- 10、商品：指商户通过美团外卖平台与用户进行交易的所有合法产品和服务。为避免歧义，本规范中所称商品包含服务。
- 11、药品标品库：在美团外卖平台从事经营行为的药品网络销售者仅可创建“药品标品库”内所含商品，所有药品网络销售者售卖非标库内商品都属于严重违规行为。
- 12、药品网络销售者：药品网络销售者应当是药品上市许可持有人（以下简称持有人）或者药品经营企业。

四、【基本要求】

- 1、商户不得发布任何与法律、法规及违背公序良俗的信息，包括但不限于危害国家统一、主权和领土完整、泄露国家秘密、破坏民族团结、宣扬邪教、迷信、色情、暴力、赌博或教唆犯罪、危害社会公德等。
- 2、商户不得发布含有任何侵害他人姓名权、肖像权、隐私权、商标权、著作权或其他合法权益的信息，不上传任何带有贬损或损害性特征的内容，如未授权的复制品；未正式发行的名录，隐私资料，商业内部数据等。
- 3、商户不得发布带有病毒或引导别人下载计算机病毒的信息。
- 4、商户不得发布禁售商品的信息，并且发布的商品品类不得超出与美团外卖签订的合同约定范围。
- 5、商户的任何发布内容中（包括但不限于标题、广告语、图片、水印等）不得出现非美团外卖平台的其他平台标识、信息或链接及其他复制、抄袭等可能涉及侵犯第三方合法权益的内容。
- 6、商户不得发布不符合国家规定的强制性质量标准或者安全标准的商品。
- 7、商户不得发布未取得国家规定的生产经营许可证或销售许可的商品。
- 8、商户不得发布未经报关或虽经报关但没有完整报关材料的进口商品，亦不得出售没有中文标签的商品。
- 9、未经美团外卖许可，商户不得发布经监管部门或媒体曝光存在质量问题的商品。

第二章、门店管理

一、【门店义务】

药品网络销售者需应当符合国家药品监督管理以及网络交易管理的法律、法规和规章等相关要求，并履行下列义务：

- 1、建立药品网络销售安全管理制度，实现药品销售全程可追溯、可核查；
- 2、建立在线药学服务制度，配备执业药师，指导合理用药。执业药师的数量应当与经营规模相适应；
- 3、建立并实施保障药品质量与安全的配送管理制度；
- 4、建立并实施投诉举报处理制度；
- 5、建立并实施网上销售药品不良反应监测报告制度；
- 6、协助持有人履行药品召回义务，技术传达、反馈药品召回信息，控制和收回存在安全隐患的药品。
- 7、销售对象为个人消费者的，应当做到药品最小销售单元的销售记录清晰留存。

二、【门店资质要求】

所有平台药品网络销售者必须为药品连锁零售企业，并且提供在美团外卖平台注册门店的如下资料：

- 1、药品连锁零售企业门店的营业执照；
- 2、与药品连锁零售企业门店的营业执照拥有相同门店名称、营业场所的在国家药品监督管理局已公示的药品经营许可证；
- 3、与药品连锁零售企业门店的营业执照拥有相同门店名称、营业场所的在国家药品监督管理局已公示的药品经营质量管理规范证书（GSP）；
- 4、与药品连锁零售企业门店的营业执照拥有相同门店名称、营业场所的在国家药品监督管理局已公示的医疗器械经营许可证或第二类医疗器械经营备案凭证；
- 5、各省市区域“多证合一”等政策，需要根据医药药店各省市区域“多证合一”等政策梳理信息中提到的城市，资质特殊审核；
- 6、经营品类：药品网络销售者可且仅可选择“医药健康-OTC”作为主营品类，严禁配置其他辅营品类或作为其他主营品类的辅营品类；

- 7、门店品牌 logo：所有门店 logo 严禁涉黄，严禁使用跳转非美团/美团外卖二维码作为门店 logo，品牌门店须提供商标的授权文件，避免发生品牌侵权问题，如因商家行为导致侵权行为发送所产生的后果由商家承担，美团保留向商家追偿的权利。
- 8、门店名称：应与营业执照内登记企业名称相一致，可在括弧内标注分店信息。如益丰大药房（上海人民路店）；
- 9、门店地址：应与营业执照内登记经营场所所示地址一致，严禁一店多开，虚拟地址等违规行为；
- 10、门脸图：商户需提供真实有效门店牌匾图片，店名及牌匾无遮挡，可看清门店周边所处环境。严禁多家门店使用相同门脸图进行线上注册，一经发现所涉门店全部进行下线处理。
- 11、店内环境图：商户需提供真实有效店内环境图片，要求图片清晰且可看清店内环境，商品摆放情况。严禁多家门店使用相同店内环境图进行线上注册，一经发现所涉门店全部进行下线处理。
- 12、平台药品网络销售者仅可通过总部药品商务招商才可上线，其他商务无权操作药品网络销售者从事线上业务。

三、【商户自配送范围设置规则】

- 1、严禁商户设置跨城市销售和配送商品的经营门店（B2C 模式，在营业执照登记地之外地区进行线上经营的活动）。
- 2、自配送门店配送范围应设置为 10km 以内，超出范围将被系统判定为无效范围，所划区域将被平台删除。
- 3、药品网络销售者应当对配送药品的质量与安全负责，保障药品储存运输过程符合药品经营质量管理规范。根据配送药品数量、运输距离、运输时间、温度要求等情况，选择适宜的运输工具和温控方式，确保运输过程符合要求。

委托配送的，药品网络销售者应当对受委托企业的质量管理体系进行审核，并与受委托企业签订合同，确保落实药品经营规范的具体规定。药品网络销售者应当对配送方基本信息予以公示。

四、【资质证照真实性承诺】

商家必须如实提供资料和信息，并对所提供资料和信息真实性做出承诺

- 1、商家应如实提供其店铺运营的主体及相关信息，包括但不限于代理运营商、实际店铺经营主体等信息

2、请务必确保您申请入驻及后续经营阶段提供的相关资质和信息的真实性（若您提供的相关资质为第三方提供的，请务必先行核实文件的真实有效性），一旦发现资质或信息虚假的，涉及门店将被直接进行下线处理，并且美团保留解除合作和针对造假信息造成平台损失进行追偿的权利；

第三章、商品管理办法

一、【商品信息规范】

- 1、药品网络销售者在美团外卖平台上售卖商品时必须且只能使用美团标库内所提供的商品；
- 2、如需创建美团标库内无信息商品时必须按照“美团商品录入规范”提供所需创建商品信息至美团药品商品审核工作人员处，经由工作人员审核通过后方可将商品创建进入药品标品库；
- 3、药品网络销售者仅可对在售商品的价格、库存、可售状态进行调整；
- 4、当因政策原因需对特定商品进行禁售处理时，商家需无条件配合下架禁售商品，如因商家原因造成后果，平台方有进一步追偿的权利。

二、【商品包装管理规范】

- 1、配送药品订单时，使用相应打包袋保护用户隐私
- 2、商家严禁使用其他三方平台物料袋，一旦被发现将按照一般违规对门店进行处理
- 3、禁止商家修改包装服务收费功能开启状态、金额；一个结算周期内如果商家有修改行为，则视为提该周期内商家主动替所有顾客承担包装服务费用，将按照每单 0、5 元的标准（无论该订单是否已向用户收取打包费），对该结算周期内所有订单进行结算扣款

三、【商品宣传违规形式及内容】

- 1、含有表示产品功效的断言或者保证。含有使用该产品能获得健康的表述。
- 2、贬低其他生产经营者的商品或者服务。
- 3、利用广告代言人作推荐、证明。
- 4、以介绍健康、养生知识等形式变相宣传。
- 5、含有“无效退款”、“XX 保险公司保险”等内容。
- 6、含有“100%有效”、“零风险”、“安全”、“无毒副作用”、“无依赖”等承诺性表述。
- 7、含有有效率、治愈率、评比、获奖等评价性内容。

- 8、含有“疗效最佳”、“保证治愈”、“包治”、“根治”、“即刻见效”、“完全无毒副作用”等表示功效的断言或者保证的。
- 9、利用和展现国家机关及其事业单位、医疗机构、学术机构、行业组织的名义和形象，或者利用和展现专家、医务人员和消费者的名义和形象为产品功效作证明。
- 10、明示或暗示可以替代母乳，使用哺乳妇女和婴儿的形象。
- 11、渲染、夸大某种健康状况或者疾病，或者通过描述某种疾病容易导致的身体危害，使公众对自身健康产生担忧、恐惧，误解不使用广告宣传的 OTC 药品会患某种疾病或者导致身体健康状况恶化。
- 12、使用公众难以理解的专业化术语、神秘化语言、表示科技含量的语言等描述该产品的作用特征和机理。
- 13、含有无法证实的所谓“科学或研究发现”、“实验或数据证明”等方面的内容。
- 14、利用封建迷信进行 OTC 药品宣传，宣称产品为祖传秘方等。
- 15、含有“最高技术”、“最科学”、“最先进”、“最佳”、“国家级产品”、“填补国内空白”等绝对化或排他性的用语和表述的。
- 16、直接或者间接怂恿任意、过量食用药品。
- 17、法律、法规规定禁止的其他内容。

四、【商品管理补充条款】

有下列情形之一的，美团方面有权单方面禁止展示相关信息，暂停或者终止提供药品网络交易服务，并立即向省级药品监督管理部门报告，必要时协助召回或者追回所销售的药品：

- 1、药品监督管理部门发布药品撤市、注销药品批准证明文件等决定的；
- 2、药品监督管理部门、持有人公布药品存在质量问题或者要求召回的；
- 3、药品批发企业要求追回药品的；
- 4、发现销售违禁药品、超经营范围销售药品的；
- 5、发现药品存在质量问题或者安全隐患的；
- 6、发现发布虚假信息、夸大宣传的；
- 7、发现药品网络销售者不具备药品网络销售资格的；
- 8、发现其他违法违规行为的。

第四章、违规处罚及申诉处理

一、【抽检巡查制度】

1、抽样巡检方法：

- （1）线上店铺直接浏览商品。
- （2）后台直接抓取商品信息。

2、抽样检测内容：

- （1）门店基本信息（包括：门店地址、门店门头与店内环境、营业执照、其他相关证明）；
- （2）商品基本信息（是否存在非标库内商品、是否存在平台禁售商品）

3、抽样问题处理办法

参照本章 （二、【违规类型级别及处罚】） 进行处理。

二、【违规类型级别及处罚】

违规级别	违规类型	说明	处罚准则
严重违规	资质造假	门店使用不真实的信息进行注册，设置虚拟地址增加销售范围的，对品类合规性造成不良影响	一、首次发现将所涉门店全部进行下线整改，整改完毕后处罚置休一个月；
	非总部药品商务上线门店设置经营品类为 OTC 无线上经营药品资质门店设置经营品类为 OTC 药品网络销售者配置其他辅营品类或作为其他主营品类的辅营品类	由于药品特殊性，对于门店是否有线上销售资质需要由总部根据国家政策法规进行筛查，以保证品类合规性	二、再次发现将对门店进行永久下线 一经发现直接下线门店

门头图、店内环境图与商家实际情况不符	使公众对平台线上门店真实性产生质疑，对平台公众形象产生一定影响	一、首次发现将对门店进行警告，并置休 24 小时进行整改；
一般违规		
相关门店资质过期	对门店线上销售合规性产生影响	二、如发现未进行整改则进行下线处理，整改完毕后可申请上线；

说明：

- ①违规信息属于不同级别违规，按最高违规级别标准执行；以上处罚日期以明细下发第二个工作日开始执行；
- ②以上监控均是累计计算；
- ③美团平台将不定期对所有上线门店进行线下随机抽查，一发现有上述违规现象将直接给予相应处理。

三、【申诉】

原则上不接受申诉，对处理结果有异议可直接联系对应品牌业务经理沟通处理。

第五章、附则

- 1、【规范变更】美团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美团外卖商户后台管理中心、美团外卖网站公告等方式予以公告，无需另行单独通知商户，上述公告一经发布即视为通知所有使用美团外卖服务的商户；若商户在本规范内容修改、补充或更新公告后继续使用美团外卖提供的服务，即视为商户同意遵守修改、补充或更新的规范。
- 2、【规范效力】本规范作为商户与美团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。
- 3、【规范冲突】本成人用品管理规范为美团外卖平台针对特定商品品类制定的规范，如发生与平台其他管理规范（包括但不限于规则、规范、信息公告、规则中心文档、商家后台通知、帮助中心文

档、行业标准等）存在冲突的，优先适用本规范；本规范没有规定的，则适用已发布平台其他管理规范。

4、【无规定处理】适用本规范的所有对象应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件。对任何涉嫌违反国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件的行为，本规范已有规定的，适用于本规范。本规范尚无规定的，美团外卖有权依法处理。

5、【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。

6、【生效】本规范首次发布日期为 2019 年 4 月 18 日，自发布之日起 7 日后生效。