「榛果」房东诚信规则

协议版本:【7.0】;生效日期:【2021年03月01日】
发布/生效日期：【2019年11月25日首次发布，本版本于2021 年2月21日修订并发布，自发布之日起 7 日后生效】

一、目的

为保障房客与房东合法权益，维护平台正常运营秩序，实现房东规范化运营，根据国家法律法规及房东与厦门榛果假期旅行社有限公司（以下称“美团民宿”）签署的服务协议（以下简称“协议”）等相关规定，制定本规则。

二、适用范围

本规则适用于美团民宿平台上线的所有合作房东。本规则作为《美团民宿房东服务协议》以及美团民宿与房东达成的其他协议（下称“服务协议”）的附件，是服务协议的组成部分，与服务协议具体同等法律效力。

三、违规行为定义

（一）线上互动类违规

1、IM未及时回复

IM（指房东与房客的信息沟通系统）未及时回复，指房客当天咨询的首条非夜间IM消息未在1小时内回复；夜间IM消息（指23:00至次日9:00之间的IM消息）未在次日10:00前回复。
未回复次数以1个月为计算周期，到期重新计算。

2、引导脱离平台交易、转直销单

（1）房东在成单前通过IM或其他公开展示的界面，向房客提供联系方式或者引导房客发送联系方式，从而进行线下沟通或交易或将原本平台内的订单转直销订单。
（2）房客在成单前主动要求线下沟通或交易，房东配合，从而进行线下沟通或交易或将原本平台内的订单转直销订单。

（二）拒单取消类违规

1、IM拒单

指房东和房客在IM沟通中，房东以无房、变价等原因拒绝或诱导房客取消订单，使得房客无法成功预订或入住。

2、在线拒单

指预订房客发起订单预订申请后，房东以无房、变价等原因拒绝接单，或是未在规定时限内对未开通“立即预订”（或称“闪订”）的房源订单进行确认导致超时取消等行为，使得房客无法成功预订。

3、推翻确认

- **推翻确认包括未到店无房和到店无房两种场景：**
  - 未到店无房：是指在房客入住当日之前，房东确认订单后（如是闪订单，指房客支付成功且系统自动确认后，下同），以包括但不限于以下“推翻确认理由”推翻订单，导致订单取消或房客投诉和退款。
  - 到店无房：特指入住当日的推翻确认。即房东确认订单后，在房客入住当日或房客到达民宿地址后，房东以包括但不限于以下“推翻确认理由”表示无法提供（或入住当日以任何方式告知房客无法提供）预订房屋、无法或拒绝接待的行为。
- **“推翻确认理由”包括但不限于：**
  - 1）房态不准确；
  - 2）房东临时变价、额外加价（包括但不限于房东参加促销活动后拒绝按照订单支付价格履约而要求房客加价、房东以未及时调价为由拒绝按照订单支付价格履约而要求房客加价）；
  - 3）房东单方面对房客提出退房或换房的要求，并且未能与房客协商一致；
  - 4）房东以没有查到房客订单为由影响房客入住；
  - 5）房东表示不接待美团或美团民宿房客，导致房客无法入住；
  - 6）房东在房客正常入住时间点到达民宿后，需房客长时间等待安排房间导致房客不满意要求退房；
  - 7）房东对房客提出在页面没有明确披露的附加入住条件或其他不合理附加入住条件；
  - 8）除上述所列情形外，房东未能依据房客订单为房客提供订单所涉房型、房间或服务的。

4、其他严重影响入住的情况

指出现但不限于以下情形，严重影响房客入住，导致房客要求取消订单并退款的，均记为拒单取消类违规。

（1）联系不上房东；

（2）房源描述与实际不符；

（3）卫生状况差；

（4）房源重要设施损坏；

（5）房东额外收取附加费用或有其他价格欺诈/误导行为：

- 1）额外收取附加费用，是指房东向房客额外收取除房费、加客费以及页面已明确披露的押金之外的其他费用且未能与房客达成一致的。房东收取的房费、押金需通过平台指定的固定区域展示，不得额外以页面说明或线下形式加收。

- 2）房东所收取房费中需包括房源内和房源相关公共区域全部设施设备使用以及全部服务项目费用，包括但不限于保洁或清洁费、水电费、空调费、电梯费、物业费、厨房使用费、服务费等。
- 3）房东向房客收取的房费中需包含了全部实际可住人数，不得从可住人数中拆出一部分人数额外收取加客费。如房源在可住人数之外，允许加客的，需要在页面明确可加客人数和加客费用，同时需要保障能够为加客客人提供适合的入住条件（如床和床品等）。

（三）投诉纠纷类

指因包括但不限于以下原因导致房客投诉，但是尚未影响入住的纠纷类型：

1、房东服务问题，导致房客投诉类

房东服务态度差，或对房客进行言语辱骂、人身攻击，导致房客投诉。
具体指房东消极接待，或在与房客沟通中存在谩骂、侮辱、人身攻击、骚扰等言辞，对房客个人声誉和正常生活等造成恶劣影响的行为。

2、房源卫生差，导致房客投诉类

指房东未及时或全面清理好房屋卫生，导致房客投诉。

3、费用纠纷，导致房客投诉类

（1）恶意克扣押金不退还/扣除超过正常赔付标准之外的押金，导致房客投诉。
恶意扣除押金行为包括但不限于：
- 1）房东在无证据证明房客违反相关订房规则的前提下，恶意克扣房客押金不退还；
- 2）房东多次恶意扣除房客超过正常赔付标准之外的押金，导致恶劣影响的。

（2）额外收取附加费用（具体定义见上文备注），导致房客投诉。

4、强制评价，导致房客投诉

房东强制性要求房客对自己的房源做出好评，并通过口头、书面或其他形式进行威胁。

5、泄露房客隐私，导致房客投诉

指房东在IM、评价以及其他通讯记录里或者通过其他途径，未经房客同意，泄露房客隐私的行为，包括但不限于房客的姓名、身份信息、联系方式等。

（四）价格异常类

指房东在美团民宿平台发布房源的价格，违反法律法规或其与美团民宿签订相应协议中关于价格的相关规定/约定，包括但不限于：高于门店及官网售卖价，虚高原价后再打折促销，与周边同类型房源市场价相比定价畸高等情形/场景。

（五）人身安全类

房屋存在安全隐患，如人身安全、隐私安全、物资安全等安全隐患，包括但不限于以下行为：

（1）房屋结构、设备设施存在安全隐患或缺陷，导致房客存在人身安全危险的，如热水器/煤气罐爆炸、电线老化、天然气故障、装修气味重、无护栏或护栏脱落、浴室防滑措施缺失等；
（2）在卧室、客厅、浴室、卫生间、厨房等房屋内全部区域（包括个人或公共区域）安装图像、声音、视频采集设备，威胁房客隐私安全的行为；
（3）因房屋问题导致房客物资丢失、失窃的行为，如门锁损坏导致房客物资被偷盗等；
（4）房客入住期间，房东、民宿员工、或者其他任何第三人未经房客明确许可，私自进入房间等，监管部门例行入户检查除外。
（5）没有食品经营相关证照许可向房客提供或售卖食品，或售卖不符合法律法规要求质量的食品。

（六）虚假信息类

包括但不限于以下行为：
1、同一房源以不同房东身份进行重复注册、发布的。
2、房东向美团民宿提交的相关资质（包括但不限于身份证件信息、营业执照、房产证、租赁合同等）中存在文件伪造、冒用的。
3、发布的房源信息不真实存在，或盗用、冒用他人基本信息、资质、房源。
4、实际情况与房源信息描述严重不符，以及不符合美团民宿房源信息发布规则的其他事项，包括但不限于以下行为：

- （1）房源实际的位置、名称、设施设备、床型、面积、是否有电梯等与页面描述不一致；
- （2）房东额外收取费用，但房源页面未披露，或实际收取的费用与页面描述不一致。

5、其他存在信息虚假或信息欺诈的行为。

（七）虚假交易类

1、虚假交易（或称“刷单套利”），是指由房东通过不正当方式获取虚假销量、评分、评论、优惠补贴、信用类产品套现或成交金额等，制造并未有真实客人到店消费的虚假订单的各种行为，
包括但不仅限于以下行为：
（1）房东自行或组织、委托、指使、怂恿、收买他人、联合他人发起或参与其民宿相关的虚假购买行为；
（2）消费的订单超出房东合理可接收范围；
（3）以虚假交易为目的修改商品价格信息的行为；
（4）利用虚构交易、虚开价格、购买后退款等方式把信用产品的资金转换成现金提取的行为；
（5）通过自有账号、操纵他人账号、冒充房客身份等自卖自买的方式牟取不当利益的行为；
（6）其他通过美团/美团民宿下单或支付，但未发生真实入住/使用的行为。
2、通过恶意或不诚信行为，达到获取平台赔付或其他不正当目的的行为，
包括但不限于：
（1）在未真实入住的情况下，房东帮助房客牟取平台赔付的行为；
（2）在房东自己恶意损坏房屋、或房客因和房东纠纷恶意损坏房屋但房东未告知平台的情况下，骗取平台保险赔付的行为。

（八）政府舆情类

1、行政管理部门要求

根据政府管理部门的要求，需采取管控措施的涉事房源或房东。

2、新闻媒体曝光

根据新闻媒体关注/调查/曝光，需采取管控措施的涉事房源或房东。

（九）其他违规类型

1、扰乱平台秩序

（1）房东用任意方式恶意诋毁平台的行为，或者骚扰、辱骂、攻击美团民宿员工或在美团民宿办公场所闹事等，干扰美团民宿正常经营秩序的行为。
（2）仿冒美团民宿官方活动，误导房客造成不良影响的行为；
（3）房东编造、传播虚假信息、诋毁美团民宿品牌形象，损害美团民宿商业信誉、声誉的行为；
（4）房东通过不正当方式，刻意规避美团民宿平台规则或市场管理措施，扰乱经营秩序的行为 ；
（5）泄露美团民宿的任何商业秘密或未公开信息；
（6）由于房东原因引起房客或其他房东严重投诉、媒体曝光、公众举报或相关行政部门查封事件等影响美团民宿品牌形象的行为；
（7）房东违反国家法律法规、美团民宿平台规则或对房客承诺的其他情形。

2、违法犯罪

指房东经营类型不合法、经营违禁品、利用房屋进行违法行为、对房客造成人身伤害/威胁等情况被有关部门调查、查封。

3、不当竞争

指房东采取违反公平、诚实信用等原则去争取交易机会或者破坏他人的竞争优势，损害消费者和其他经营者的合法权益，扰乱社会经济秩序的行为。

4、盗用侵权

指房东未采用房源的真实图片，盗取平台其他房东的图片，或恶意拍摄其他房东房源图片上传至自己房源的盗图行为，或者盗用他人商标、经营资质等，构成侵权或者损害他人权益的行为；或者房东盗用他人美团民宿账号，涉嫌侵犯他人相关信息、财产权额行为。

5、拒开发票

指房东提供商品或者服务，消费者索要发票等消费凭证或者服务单据，无法提供或拒绝提供的行为。拒绝开票包括但不限于直接拒绝提供、或变相不予提供等拒开发票行为；
其中变相不予提供发票，包括但不限于拖延不予提供、或房东要求房客补交税点才可提供发票、或以其他理由要求房客支付额外费用后才可提供发票的行为。

6、不当牟利

（1）房东在未事先告知房客或房客不知情的情况下，额外向房客收取与美团民宿预订服务无关的费用；

（2）房东向美团民宿工作人员及关联人士直接或间接通过赠送礼金、回扣等行贿方式获取不正当利益的行为；
（3）房东自行或通过第三方提供虚假材料、套用他人身份等不正当方式骗取美团民宿优惠券、补偿等其他利益的行为。
（4）房东在房客不知情或未经房客同意的情况下，将房客带到非预订房源，从中获取额外或不正当利益的行为。

7、发布违禁信息

（1）房东在美团民宿发布国家法律法规禁止发布或出售的，涉及政治、反动、色情、暴力、毒品、赌博等违反社会治安管理条例的信息或商品的行为；
（2）房东在美团民宿发布的内容使用了“唯一”、“最”、“第一”等极端词汇和其他违反广告法、宪法或其他法律法规要求的内容。

四、违规行为处理

（一）违规处罚措施

美团民宿发现房东违规行为后，有权根据房东违规行为种类、严重程度等情况，单独或同时采取以下措施：

1、消除不当收益或影响

（1）针对虚假交易、虚假评价产生的违规订单，删除违规订单产生的销量、评价、评分及其他违规收益，同时对房东的行为进行记录；
（2）针对虚假信息违规行为，责令房东删除、修改其发布的虚假、不实信息，房东拒不改正的，美团民宿有权直接予以下线、删除、屏蔽；
（3）自行或责令房东消除因房东违规行为对其他房东或对美团民宿产生的不良影响。
（4）为避免持续产生违规，针对拒单取消类违规以及根据房东的经营状况（活跃情况、房客咨询回复等），美团民宿将会对房东房源部分日期的房态操作关闭，并根据具体情况支持或不支持打开房态，。

2、违规费用承担

（1）房东因虚假交易获取的不当利益及因此给美团民宿造成的经济损失，美团有权在房东结算款项中直接扣除，若结算款不足抵扣的，房东应在收到通知后3日内向美团民宿支付差额部分，否则，美团有权对房东予以下线处理，并由房东承担美团因此产生的各项费用；
（2）针对房东因虚假交易已向美团民宿支付的服务费等费用，美团民宿无需退还，未支付部分，应向美团民宿清偿；
（3）针对拒单取消类违规，包括但不限于因推翻确认、卫生状况差、房源描述与实际不符、房源重要设施损坏、房东额外收取附加费用或其他价格欺诈/误导行为等严重影响入住的情况，美团民宿有权操作取消订单，订单款项不予结算，且房东需承担该订单首晚房费等额的违约金及房客索赔的赔偿款，以上费用美团民宿将直接从房东结算款项中扣除，若结算款项不足抵扣的，房东应在收到通知后3日内向美团民宿支付差额部分，否则，美团有权对房东予以下线处理，并由房东承担美团民宿因此产生的各项费用。

3、所有针对违规行为处罚的判定数据来源皆默认最近1年内的数据汇总；

情节严重（包括但不限于涉及或有可能涉及监管风险、媒体关注/曝光/传播风险、恶性人身侵犯/伤害、重大财产损失、敏感社会事件、群体事件/多人参与等）的个案平台有权特殊处理。需注意表现分（房东端有入口可见）每年4月1日清零，计算周期是4月1日–来年3月31日。

4、违规处罚措施包括但不限于：

（1）公示、警告；
（2）关闭房态的处罚（关闭房态是指将房东所有房源部分日期的房态关闭，根据具体情况支持或不支持打开房态）；
（3）置底7–30天的处罚（置底是指在房源同等位置、评分等搜索条件下，平台在搜索结果降低展示因违规被置底房源的概率）；
（4）屏蔽7–30天的处罚（屏蔽是指在房源同等位置、评分等搜索条件下，平台在搜索结果不展示因违规被屏蔽的房源）；
（5）下线7天以上直至永久下线的处罚（下线是指房东的所有房源被下架并且不可上传新房源）；
（6）扣除房东表现分（一年内累计扣满10分，该房东名下所有房源会被永久下线）；
（7）永久封锁房东账号（含美团民宿账号、身份证号、手机号、设备号等封锁方式）。

（二）具体处罚规则

各类违规行为对应的具体处罚规则如下，但经平台沟通拒不整改或违规情节严重（包括但不限于涉及或有可能涉及监管风险、媒体关注/曝光/传播风险、恶性人身侵犯/伤害、重大财产损失、敏感社会事件、群体事件、多人参与、屡次违规等）的个案，美团民宿平台有权在下述处罚规则基础上加重处罚，包括但不限于关闭房源房态、下线房源、永久封锁账号等：

1、线上互动类违规

（1）IM未及时回复

第1–2次发生此类行为，将会对房东进行警告处理；
第3–4次发生此类行为，房东的所有房源会受到置底7天的处罚处理，每次发生扣房东表现分0.5分；
第5–7次发生此类行为，房东的所有房源会受到置底14天的处罚处理，每次发生扣房东表现分0.5分；
第8次及以上发生此类行为，房东的所有房源会受到屏蔽14天的处罚处理，每次发生扣房东表现分1分。

（2）引导脱离平台交易、转直销单

第1–2次发生此类行为，将会对房东进行警告处理，并扣除房东表现分0.5分；
第3–5次发生此类行为，房东的所有房源会受到下架7天的处罚处理，每次发生扣房东表现分1分；
第6–10次发生此类行为，房东的所有房源会受到下架14天的处罚处理，每次发生扣房东表现分1分；
第10次以上发生此类行为，美团民宿将进行永久封锁账号的处理。

2、拒单取消类违规

如发生此类违规，美团民宿将会关闭房东订单日期内的房源房态，以免发生二次违规。

（1）IM拒单

第1–2次发生此类行为，将会对房东进行警告处理；

第3次及以上发生此类行为，美团民宿将进行关闭房态、置底或屏蔽房源7-30天以及扣表现分的处罚处理。

（2）在线拒单

第1-2次发生此类行为，将会对房东进行警告处理；

第3-4次发生此类行为，房东的所有房源会受到置底7天的处罚处理，每次发生扣房东表现分0.5分；

第5次及以上发生此类行为，房东的所有房源会受到屏蔽7天的处罚处理，每次发生扣房东表现分1分。

（3）推翻确认-未到店无房

指房东在确认订单后，未到入住当日的订单取消。

第1次发生此类行为，房东的所有房源会受到置底7天的处罚处理，每次发生扣房东表现分1分；

第2次发生此类行为，房东的所有房源会受到屏蔽7天的处罚处理，每次发生扣房东表现分1分；

第3次及以上发生此类行为，房东的所有房源会受到下架7天的处罚处理，每次发生扣房东表现分2分。

（4）推翻确认-到店无房

指房东在确认订单后，入住当日的订单取消。

第1次发生此类行为，房东的所有房源会受到屏蔽7天的处罚处理，每次发生扣房东表现分1分；

第2次发生此类行为，房东的所有房源会受到下架7天的处罚处理，每次发生扣房东表现分1分；

第3次及以上发生此类行为，房东的所有房源会受到下架14天的处罚处理，每次发生扣房东表现分2分。

3、投诉纠纷类

经美团民宿平台判定为房东责任，将记为1次违规。

根据违规行为记录，第1-2次，将会对房东进行警告处理；

第3-4次，房东的所有房源将会受到置底7天的处罚处理，每次扣房东表现分0.5分；

第5次及以上，房东的所有房源将会受到下架7天的处罚处理，每次扣房东表现分1分；

涉及纠纷款项将从房东账单中扣除，严重者将会被封锁账号，并保留追究刑事责任的权利。

4、价格异常类

若房东发生此类违规行为，一经发现美团民宿有权进行房源下架、扣除表现分或永久封锁账号的处理，并保留追究刑事责任的权利。

5、人身安全类

若房东发生此类违规行为，一经发现美团民宿有权进行房源下架、扣除表现分或永久封锁账号的处理，并保留追究刑事责任的权利。

6、信息虚假类

若房东发生此类违规行为，一经发现美团民宿有权进行房源下架、扣除表现分或永久封锁账号的处理，并保留追究刑事责任的权利。

7、虚假交易类违规

（1）虚假交易（或称“刷单套利”）

若房东发生刷单套利行为，无论涉及的订单数量是多少，只要套利金额达到1000元（含1000元）及以上，将会扣除房东刷单套利所得，永久封锁账号；

若房东发生刷单套利行为，累计造假订单少于5单，累计套利金额低于1000元，将会对房东进行警告处理，扣除刷单套利所得；

若房东发生刷单套利行为，累计造假订单达到5单（含5单）且少于20单，累计套利金额低于1000元，将会删除评价、扣减销量、扣除刷单套利所得；
若房东发生刷单套利行为，累计造假订单达到20单（含20单）且少于40单，累计套利金额低于1000元，将会删除评价、扣减销量、扣除刷单套利所得，所有房源置底7天，扣表现分0.5分；
若房东发生刷单套利行为，累计造假订单达到40单（含40单），累计套利金额低于1000元，将会删除评价、扣减销量、扣除刷单套利所得，所有房源置底14天，扣表现分1分。

（2）骗取平台赔付或保险赔付

若房东发生此类违规行为，一经发现美团民宿有权进行房源下架、扣除表现分或永久封锁账号的处理，并保留追究刑事责任的权利，同时将从房东账单中扣除所有骗赔款项。

8、政府舆情类

将根据政府部门的要求，或媒体曝光的严重程度，对房源进行屏蔽、下线，或房东账号7天以上直至永久封锁。

9、拒开发票

美团民宿已提供平台开票服务，若房东发生拒开发票行为，第1次将对房东的所有房源置底7天；第2次将对房东的所有房源屏蔽14天，扣房东表现分1分。第3次及以上发生此类行为，美团民宿有权对房东所有的房源进行下架、扣除表现分、永久封锁账号或扣除相关平台损失费用的处理。

10、其他违规行为

若房东发生其他违规行为，一经发现美团民宿有权根据违规情况进行房源下架、扣除表现分、永久封锁账号或扣除相关平台损失费用的处理，并保留追究刑事责任的权利。

五、房东违规处理流程

（一）通知

1、美团民宿可通过房客/权利人的投诉、举报、起诉，行政监管机关的检查或平台排查等途径发现房东的违规行为。
2、美团民宿发现房东存在违规行为后，将汇总房东违规情况，通过平台站内IM消息、短信等方式向房东发送违规消息提醒。
3、如美团民宿经核实确认房东违规行为已达到处罚标准，将向房东发送违规处罚消息，同时有权在房东后台对违规行为情况进行公示。

（二）申诉

1、为了维护美团民宿平台正常经营秩序，提升房客使用体验，给房东提供开放、透明、诚信的经营环境，美团民宿对判定有违规行为的房东下发违规通知后，房东可以在申诉期通过申诉的方式发起复查请求，美团民宿将对房东的申诉请求进行认真审查，并对复查结果给予反馈答复。如房东在申诉期内未发起申诉或者虽发起申诉但未通过审核的，将执行处罚。

2、房东如果对违规通知存在疑问，可于收到违规通知后3个自然日内（刷单为收到违规通知后的5个工作日内），按如下流程发起申诉：

（1）房东进入美团民宿APP房东端–“我的”–负面清单，选择或自行填写申诉理由并上传相关申诉凭证。

（2）美团民宿将在收到房东申诉请求后5个工作日内处理该申诉，并通过平台系统通知的方式告知房东申诉结果。

3、美团民宿支持但不限于以下情况的申诉：

（1）房东提供您与房客在IM内的沟通凭证，以及已成单的订单号码等材料，证明并无辱骂、线下交易等行为发生；

（2）由于不可抗力造成的订单取消或订单无法接待的拒单：提供自然灾害导致房源损毁、政府行为影响正常经营的凭证；

（3）提供扣除押金的物品价格凭证、扣除原因等证据。

4、为便于高效快捷处理房东的申诉，请务必确保关键申诉信息的准确性和申诉材料的真实性、完整性、可靠性。

六、附则

（一）其他

1、本规则中的“日”、“天”均指连续的自然日，如7日/天是指连续7日，特殊说明是工作日的除外。

2、若房客向美团民宿投诉时，您同意，美团民宿有权根据事实对主要责任方作出判断后提出解决建议和办法，并对投诉予以处理；您也可与房客在线下自行协商解决或通过法律途径解决。

3、房东应遵守国家法律、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，本规则已有规则的，适用于本规则。本规则尚无规则的，美团民宿平台有权酌情处理。但美团民宿对房客房东的处理不免除其应承担的法律责任。房东在美团民宿平台的任何行为，应同时遵守与美团民宿平台及其关联公司签订的各项协议。

（二）生效

1、房东的违规行为，发生在本规则生效或修订以前的，适用当时的规则；发生在本规则生效或修订以后的，适用本规则。

2、根据国家法律法规变化、运营需要或为提升服务质量的目的，美团民宿将在必要的时候对本规则不时地进行修改更新，并通过在网页或移动客户端上发出公告、站内信等合理、醒目的方式向您进行提前通知，上述修改更新内容将在相关更新说明中指定的日期开始实施。如您不同意相关变更，请立即停止使用美团民宿服务。如您继续使用美团民宿服务，即表示您接受已经修订的规则。当发生有关争议时，以最新规则为准。