国家市场监督管理总局

行政指导书

国市监行指〔2021〕2号

美团：

本机关依据《中华人民共和国反垄断法》（以下简称《反垄断法》），对你公司滥用市场支配地位行为进行了调查，并依法作出行政处罚决定。根据《中华人民共和国行政处罚法》坚持处罚与教育相结合的原则，结合调查中发现的问题，现提出行政指导意见，请你公司根据指导意见进行全面整改，依法合规经营，建立健全公平参与市场竞争的长效机制。

一、全面规范自身竞争行为

1. 对照《反垄断法》，对各项业务开展全面深入自查，严格检视并规范自身经营行为。

2. 不得利用技术手段、平台规则和数据、算法等，实施垄断协议和滥用市场支配地位行为，排除、限制市场竞争。

3. 依法申报达到《国务院关于经营者集中申报标准的规定》规定申报标准的经营者集中，不得违法实施具有或者可能具有排除、限制竞争效果的经营者集中。

二、保护平台各方主体合法权益

4. 切实保护平台内经营者特别是中小餐饮经营者合法权益，不得强制平台内经营者参加由其承担成本的促销活动。对平台内经营者采取搜索降权、下架商品、暂停服务等惩罚性措施，应当说明理由并及时予以公示。

5. 严格落实《关于落实网络餐饮平台责任 切实维护外卖送餐员权益的指导意见》，保障外卖送餐员劳动收入，完善外卖送餐员社会保障，充分保护外卖送餐员合法权益。

6. 依法为消费者提供全面、真实、准确、及时的交易信息，不得违法收集消费者个人信息和违法实施算法推荐，依法保护消费者个人信息和隐私，维护消费者利益。

7. 建立并畅通投诉举报渠道，健全投诉处理制度和争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则，明确处置程序和时限，及时、有效处理平台内经营者、消费者、外卖送餐员及其他主体反映的问题。

三、完善企业内部监督管理制度

8. 建立全方位全流程合规控制体系，将各业务条线和环节纳入法律合规框架，对一线业务人员管理权限进行有效管控，对平台内经营者制定惩罚性机制或实施惩罚措施应当经过内部法律合规审查。

9. 建立并有效执行反垄断合规制度，明确合规管理要求和流程，完善合规咨询、合规检查、合规汇报、合规考核等内部机制。

10. 定期开展公司高管和全体工作人员合规培训，增强反垄断合规意识，提升合规能力。

11. 建立定期向监管部门报告合规情况制度，自觉维护公平竞争的市场秩序。

四、切实维护平台良好竞争生态

12. 不断完善平台治理规则，公开公平公正制定平台服务各类协议、交易规则和收费标准，确保相关协议、交易规则和收费标准公平合理、清晰透明，并为查阅和下载提供便利。

13. 按照公平合理无歧视的原则与平台内经营者开展合作，不得从事向平台内经营者收取不公平高价服务费、对平台内经营者施加不合理限制或者附加不合理条件、歧视性对待平台内经营者等行为。

14. 建立消费者、平台内经营者、外卖送餐员等平台用户及独立第三方等对平台企业的外部评价机制，自觉接受社会监督，不断完善平台内部治理规则。

15. 积极通过技术革新、质量改进、服务提升、模式创新等开展良性竞争，坚持包容共享和利益平衡原则，为平台内经营者特别是中小餐饮经营者提供便捷优质的服务，促进平台经济和实体经济协同发展。

请你公司按照上述要求制定整改方案，明确整改任务和完成时限，于10月29日前报本机关，并自收到本指导书之日起3年内，每年12月31日前向本机关报送自查合规报告。同时，建议你公司主动向社会公开合规情况，接受社会监督。

市场监管总局

2021年10月8日

（此件公开发布）