

ICS 03.100.20  
CCS A16



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 社区电商平台提货点管理指南

Guidelines for pick-up stations management of community E-commerce platform

征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体原则 .....	1
5 加盟 .....	2
5.1 申请 .....	2
5.2 审核 .....	2
5.3 合作协议 .....	2
6 服务提供 .....	2
6.1 服务范围 .....	2
6.2 软件支持 .....	3
6.3 服务提供培训 .....	3
6.4 服务质量管理 .....	3
7 退出 .....	4
7.1 主动退出 .....	4
7.2 非主动退出 .....	4

## 前 言

本文件按GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由全国电子商务质量管理标准化技术委员会（SAC/TC563）提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院等

本文件主要起草人：

## 引 言

社区电商实现了一种高效的电子商务进社区交易模式，大幅降低了商品配送的物流成本，也缩短了商品流通周期。“预售+自提”是社区电商的一个重要特征。社区电商平台对分散在各社区或地理位置接近社区、数量达百万级的提货点的吸纳、业务培训和指导、服务过程考核和管理直接决定了社区电商服务规范化程度以及整体服务效率和服务质量。

本文件在吸纳国内多家社区电商运营成功经验的基础上，基于社区电商规范化发展需求规定了社区电商提货点管理总体原则和含加盟审核、责任分工、运营管理等内容的具体条款，可指导社区电商平台规范提货点日常运营和服务的管理，提高商品和服务质量保障水平。

需要注意的是，本文件中的提货点相当于社区电商的线下网点，负责商品二次分拣、临时存放保鲜、商品交付、售后处理协助、差错信息沟通等具体事项，与快递物流的取货点的经营负责权、功能等都不一样，因此本文件中规定的条款不适用于快递物流的取货点。

# 社区电商平台提货点管理指南

## 1 范围

本文件提供了社区电商提货点的管理原则、加盟、服务提供和退出等方面的管理指导。  
本文件适用于社区电商平台对提货点的管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而成为本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 35408 电子商务质量管理 术语

## 3 术语和定义

GB/T 35408界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**社区电商** community E-commerce

一种以“预售+自提”为模式特征、以相近地理区域内的消费者用户为服务对象的消费品在线零售和配送服务。

### 3.2

**提货点** pick-up station

经社区电商平台认可并吸纳，与目标顾客地理位置相近，由顾客到该点自提所预订商品，起到社区电商终端物流中转作用的场所。

## 4 总体原则

社区电商平台在吸纳提货点和运营管理过程中宜遵守如下原则：

- a) 公平性：平台与提货点之间为平等合作关系，平台不可利用自身市场支配地位和其他优势条件与提货点签订权利责任不对等、利益分配不合理、二选一等不公平合作协议。
- b) 互利性：平台可把提货点看作部分服务提供过程的外包，与提货点之间形成互利互惠的合作关系，宜为提货点提供必要的业务指导和培训。
- c) 规范性：平台对提货点的加盟审核和运营管理规范，宜形成制度性文件，并在平台相关工作人员、提货点负责人之间透明公开。

## 5 加盟

### 5.1 申请

申请人按社区电商平台要求向平台提交加盟申请和相关证明材料，证明材料可包括：

- a) 提货点经营责任人身份证明材料，可为身份证正反面复印件或扫描件；
- b) 提货点详细地址、所有权或使用权证明材料，如产权证、租赁合同等；
- c) 商品临时存放条件，可包括场所照片、卫生条件、生鲜冷藏设施、货架等照片等；
- d) 提货点运营符合当地物业、消防、防疫、城管等相关方要求的说明和承诺。

### 5.2 审核

#### 5.2.1 材料审核

社区电商平台应制定并公布对申请加盟提货点的审核标准，对其提交的相关材料进行审核，审核通过后应存档证明材料的复印件或扫描件，审核不通过时应告知原因并允许重新提交材料。

#### 5.2.2 实地审核

材料审核通过后，宜由专人对申请加盟的提货点进行实地核验，确保：

- a) 所提交材料的真实性；
- b) 责任主体身份清晰，具有相应的行为能力，能够承担提货点经营相关的责任；
- c) 具备适宜的经营场所、配备有相应设施，符合商品分拣、核对、临时存放、保鲜、方便提货等需求。

平台宜针对提货点加盟基础条件形成描述清晰的文件，供加盟申请和审核用。

### 5.3 合作协议

平台向已审核通过的提货点运营责任人清楚讲解合作协议条款，并与其签字盖章，协议内容宜包含且不限于以下方面：

- a) 提货点在社区电商完整流程中所负责的部分及其操作规范；
- b) 诚信经营承诺；
- c) 提货点责任，含因提货点原因导致的赔偿责任等；
- d) 报酬支付额度和方式；
- e) 如果适用，提货点交纳押金、抵扣、补充和退还等规定；
- f) 如果适用，合作试用期和正式期规定；
- g) 社区电商平台知识产权（如 logo、商标等）的使用授权；
- h) 是否允许在提货点发展下级分店等类似规定；
- i) 奖惩措施。

## 6 服务提供

### 6.1 服务范围

平台告知并确认提货点清楚其所负责的工作务范围及其操作规范，包括：

- a) 分拣：对顾客指定在本提货点提货的到货商品按订单进行分拣、核对、分装，宜标明顾客下单使用的昵称或手机尾号等信息，在满足保护顾客隐私要求的同时便于辨识，在发现商品数量或

品类等与订单不符、或商品质量存在问题等情况时，及时与平台和顾客沟通，把好末端质量安全关；

- b) 存放：提供符合卫生要求的场地存放到货商品，对于保鲜要求较高的商品应根据需要进行保鲜存放，例如通风、生鲜品的冷藏冷冻等；
- c) 通知：商品到货并完成分拣后，可在联络群内通知提货，对于未及时取走的易过期、易变质食品，宜单独联系和提醒顾客；
- d) 送货：平台宜鼓励提货点在特殊情况下对需关爱顾客提供送货上门服务；
- e) 售后：协助平台完成售后服务，如：当顾客提货时或提货后发现的商品质量、重量、数量等问题告知提货点后，提货点可指导或帮助顾客在平台申请售后处理，并以提货点账号登录予以审批和协助；
- f) 营销：在不扰民的情况下，可向特定顾客群推荐优质商品链接、促销信息，发放优惠券等；
- g) 其他由提货点自愿提供或有合作协议规定的服务。

## 6.2 软件支持

平台软件为提货点运营配置有对应角色的操作功能，包括但不限于以下功能：

- a) 推荐商品功能，使被推荐的商品优先在本区域消费者用户中显示；
- b) 查看商品生产、库存和评价信息功能；
- c) 查看本区域用户购物清单和与总体购物习惯相关统计数据功能；
- d) 协助售后处理功能。

## 6.3 服务提供培训

在提货点正式加盟平台提供服务之前，平台宜为其开展免费业务培训，培训内容至少应包括：

- a) 社区电商运营总体流程概况；
- b) 提货点所负责的工作务范围及其操作规范（6.1），具体工作的操作细节，含软件操作以及线下工作等；
- c) 协助售后处理的准则和操作细节；
- d) 诚信运营要求，如如实宣传等；
- e) 与提货点运营相关的平台管理制度。

## 6.4 服务质量管理

社区电商平台对提货点实施公开透明的管理，确保提货点工作对商品和服务质量水平的保障，确保平台管理体系（如质量、食品卫生、防疫、环保、职业健康安全、信息安全等）的要求在提货点层面落实，具体可包括：

- a) 通过对订单、顾客反馈、售后处理等数据的实时了解各提货点的运营状况、社区推广效果、所服务顾客的满意度等；
- b) 建立提货点服务评价制度，对提货点负责的二次分拣、摆放、冷冻保鲜、数量核对、及时沟通提醒、需关爱人群义务送货、商品筛选营销、售后处理等工作制定指标实施评价；
- c) 按合作协议基于运营数据和评价结果对提货点实施奖惩措施；
- d) 定期评估管理制度实施效果，必要时进行调整和完善；
- e) 提货点相关的平台软件功能、操作规范、售后处理规则等方面调整应提前一周通知提货点，或设定一定的操作转换期，帮助提货点适应新的操作和规则；
- f) 定期提醒提货点确认已存档证明材料的时效性，确保相关信息变更后的及时更新，并对更新部分进行审核。

## 7 退出

### 7.1 主动退出

提货点退出经营应提前至少两周通知平台，平台应提醒提货点退出前后相关事宜，在提货点退出前三天向指定该提货点下单的顾客做出提示，并在退出后一周内结清报酬和处理好售后事项。

如协议另有要求的，通知、结算及售后处理等时间要求以协议为准。

### 7.2 非主动退出

提货点因业务表现或顾客反馈不佳、或违反协议规定等原因达不到双方都明确的指定要求时，平台可依据协议规定暂停或终止提货点业务。平台应在提货点退出前三天向指定该提货点下单的顾客做出提示，并在退出后一周内结清报酬和处理好售后，在提货点不能完成售后处理的情况下，平台应代为完成。

如协议另有要求的，通知、结算及售后处理等时间要求以协议为准。

---