

《社区电商平台提货点管理指南》国家标准征求意见稿编制说明

近几年，我国电子商务发展呈现出通过不断创新优化业务模式和服务体系的特点，发挥着激发市场消费潜能、推动数实融合等等重要作用。在众多创新中，社区电商以独特的模式，大大降低了商品配送的物流成本，缩短了商品流通周期，实现了经济高效的电子商务进社区交易模式。“预售+自提”是社区电商创新模式的一个重要特征。社区电商平台对分散在各社区或地理位置接近区域、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。

为了指导和促进社区电商平台规范化管理，提高商品和服务质量水平，全国电子商务质量管理标准化技术委员会（SAC/TC563）提出并归口了本标准。

一、工作简况

（包括任务来源、协作单位、主要工作过程、国家标准主要起草人及其所做的工作等）

（一）任务来源

本标准的制定计划正式列入 2023 年国家标准制修订项目计划，项目计划号为 20231818-T-469，项目名称为《社区电商平台提货点管理指南》。

（二）协作单位

本标准由中国标准化研究院牵头，在成立标准起草组时和标准起草过程中也都广泛吸纳了研究院所、电子商务的龙头企业、传统行业开展电子商务的企业等参与。这些协作单位主要有：湖南兴盛优选电子商务有限公司、深圳众信中心等。

（三）主要工作过程

本标准编写主要工作过程如下：

2023 年 12 月，成立标准起草组，标准研制启动，编写草案；

2024 年 1 月-8 月，企业调研，标准研讨和草案稿完善，形成标准征求意见稿；

目前征求意见稿正在完善当中，尚未正式公开征求意见。

（四）主要起草人和工作

本标准制定牵头人有叶如意、刘焕桂等，部分牵头工作包括标准框架确定、进度安排、整体内容编写和完善等工作，参与调研和走访过程；其他来自研究院所的研究人员和企业内的从业人员主要对标准内容条款按照各自的研究领域、从业经验等角度提出修改建议、

研讨和负责部分条款的具体执笔完善。

二、标准编制原则和主要内容说明

(如技术指标、参数、公式、性能要求、试验方法、检验规则等)的论据(包括试验、统计数据),修订国家标准时,应增列新旧国家标准水平的对比)

(一) 标准编制原则

本标准编制遵循的主要原则如下:

(1) 实用性

实用性是本标准编制时考虑的首要原则。在选取标准条款时不仅给出社区电商平台对提货点管理的原则性指导,还给出具体做法和基本要求供参考。

(2) 系统性

为了保证标准条款的指导价值,标准起草组对提货点管理全流程和关键环节进行了充分考虑和调研,经过研讨确定下的标准框架内容系统性覆盖了提货点全方位的管理工作,对调控选取进行了系统性选取和设计。

(二) 标准制订主要依据

1、GB/T 20001.1-2001《标准编写规则 第1部分 术语》、GB/T 10112-1999《术语工作 原则与方法》;

2、国务院办公厅关于加快电子商务发展的若干意见;

3、《中华人民共和国消费者权益保护法》2015年修订版;

4、中华人民共和国电子商务法;

5、公开的电子商务研究报告、网络交易投诉数据和标准起草组调研以及电商平台提供的材料等。

(三) 主要内容说明

本标准主要包括以下几个部分:

(1) 适用范围说明

本标准针对的社区电商是基于平台的社区电商模式,与社交群内自发组织、或商家基于社交群组织的社区团购的模式有本质区别。本标准适用于当前较多主流电商平台开展的社区电商活动,如兴盛优选、美团优选、拼多多旗下多多买菜、京东旗下京喜拼拼、淘宝买菜...等等。

(2) 术语和定义

本标准对首次在国家标准中出现的“社区电商”给出术语定义：“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”，术语对模式特征、地理条件、消费者群体、交易商品等进行了一些限定。

（3）总体原则

本部分主要规定了社区电商平台在吸纳提货点和运营管理过程中，应遵守的原则，包括公平性、互利性和规范性及方面，社区电商平台在评审提货点管理制度的时候，如发现与此原则不符的地方，需加以认真对待。

（4）加盟

本部分规定了社区电商平台吸纳提货点加入运营的相关规定，确保提货点达到参与运营地基本要求，主要包括责任人承担相应责任要求以及场所及相关设施条件等方面。

（5）服务提供

指提货点参与运营，为社区消费者提供服务。为保障服务质量，社区电商平台应对提货点的职责范围、操作方法等提供指导和培训，以规范透明化的管理提升其提供优质服务的积极性。

（6）退出

规定了在提货点退出运营时平台为保障服务完整性而采取的一些措施和要求。

三、主要试验(或验证)的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效果；

（一）主要试验(或验证)的分析、综述报告，技术经济论证

在本标准立项和编写期间，前期项目组和标准起草组查阅了大量国内外相关文献，同时还对社区电商企业进行了实地调研，明确了标准起草的市场化需求和标准的内容。

因本标准未涉及产品参数、工艺流程等相关内容，未做试验验证，无相关报告。

（二）预期的经济效果

本标准为公益性研究，标准实施将为社区电商平台提升提货点管理规范化水平提供指导，对促进社区电子商务健康发展和使之在促进城镇居民便利消费和通过“互联网+”实现数商兴农具有重要意义。本标准的实施将带来较大的经济效益。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

本标准为首次发布，未采用国际标准。

在电子商务领域，我国网络零售电商平台无论从规模还是采用技术先进性都超越了发达国家，从社区电商领域来看，我国社区电商发展以及遍及大江南北的大中城市和乡镇，甚至农村也存在不小份额。国外社区电商的发展还处在萌芽状态，与我国没有可比性。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系；

本标准编写过程中参考了现行法律、法规和相关政策文件，如 2015 年修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》和《中华人民共和国电子商务法》等的规定相一致。

本标准与其他法律法规和强制标准暂无直接关系。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

暂无。

七、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

本标准属于基础标准，建议作为推荐性标准发布。

八、贯彻国家标准的要求和措施建议(包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容)

为推动标准的贯彻实施，可采取如下措施：

- （一）开展标准化试点示范
- （二）在电子商务论坛上进行介绍和交流
- （三）现场指导和专家诊断

九、废止现行有关标准的建议

无。

十、其他应予说明的事项

无。

《社区电商平台提货点管理指南》标准起草组

2024 年