ICS号

中国标准文献分类号

团 体 标 准

T/CGCC XX-20XX

代替的团体标准编号

社区电商服务规范

Community e-commerce service specification

xxxx-xx-xx发布 xxxx-xx-xx实施

中国商业联合会发布

目  录

[1 范围 5](#_Toc86305492)

[2 规范性引用文件 5](#_Toc86305493)

[3 术语和定义 5](#_Toc86305494)

[4 社区电商运营服务流程 6](#_Toc86305501)

[5 通用要求 6](#_Toc86305502)

[5.1 食品安全要求 6](#_Toc86305503)

[5.2 退换货 6](#_Toc86305504)

[5.3 投诉处理 6](#_Toc86305505)

[5.4 隐私保护 6](#_Toc86305506)

[6 商家及商品管理要求 6](#_Toc86305510)

[6.1 商家入驻审核要求 6](#_Toc86305511)

[6.2 商家经营管理要求 7](#_Toc86305512)

[6.3 商品管理要求 7](#_Toc86305513)

[7 社区电商仓储与配送服务要求 7](#_Toc86305514)

[7.1 管理制度要求 7](#_Toc86305515)

[7.2 仓库设备要求 8](#_Toc86305516)

[7.3 配送服务要求 8](#_Toc86305517)

[7.4 商品贮存要求 8](#_Toc86305518)

[附录A （资料性） 无接触自提流程 10](#_Toc86305520)

 前  言

本文件按照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专利的责任。

本文件由中国商业联合会提出。

本文件由中国商业联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

1. 引 言

伴随着社区电商模式的发展，社区电商平台的自治模式也逐渐成熟。为规范引导社区电商健康有序发展，充分发挥社区电商在提升流通效率、补充社区便民服务业务等方面的优势，应对可能存在的不正当竞争、垄断经营等问题制定本标准，并对社区电商模式下的商家及商品管理、仓储与配送服务等提出相应的管理规范，可帮助形成一套可复制、可推广的社区电商管理规范。

社区电商采取了“预售+自提”的业务模式。这一过程中，商家通过社区电商平台发布商品信息，在消费者下单付款后，社区电商平台将订单汇总发送给合作的商家，商家将商品在规定时间内配送至社区电商平台指定地点，社区电商平台对商品进行分拣组合，并在规定时间内分送至消费者选定的自提点，由消费者到该自提点提取商品。由于社区电商模式和流程上的创新，在商家管理和仓储配送服务环节提出创新性的要求是有必要的。

社区电商服务规范

1. 范围

本文件规定了采用了“预售+自提”模式的社区电商平台在运营服务过程中应满足的服务要求，包括通用要求、商品管理要求、仓储与配送服务要求等。

标准适用于社区电商平台对商家、物流服务商进行管理。

1. 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构成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 31621-2014 食品安全国家标准　食品经营过程卫生规范

GB 50072-2010 冷库设计规范

GB/T 18811-2012 电子商务基本术语

GB/T 35411-2017 电子商务平台产品信息展示要求

GB/T 31078-2014 低温仓储作业规范

GB/T 39664-2020 电子商务冷链物流配送服务管理规范

SB/T 10977-2013 仓储作业规范

T/CCFAGS 022-2021 社区电商仓配食品安全管控指引

T/CCFAGS 023-2021 社区电商商户入驻食品安全管控指引

T/TAF 068-2020 移动智能终端及应用软件用户个人信息保护实施指南 第8部分：隐私政策

1. 术语和定义

GB/T 18811-2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

* 1. 社区电商 community e-commerce

在社区中为周围消费者提供线上下单、线下自提的电子商务业态。

* 1. 物流服务商 logistics service provider

为社区电商平台提供商品运输和贮存服务的企业。

* 1. 商家 business firm

通过社区电商平台销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

* 1. 店长 shopowner

与社区电商平台合作，为消费者提供商品选购、订单自提、售后处理、推广商品等全部或部分服务的各类主体。

* 1. 中心仓 distribution center

在全国物流网络上的节点。以建设在大中型城市的仓库为依托，将商品从供应地向网格站或社区提货点进行物流活动且具有完整信息网络的场所。

[改写 GB/T 18354-2006，定义2.12]

* 1. 网格站grid station

在城市物流网络上的节点。以似网格状分布在城市不同社区的仓库为依托，将商品从中心仓向社区提货点进行物流活动且具有完整信息网络的场所。

[改写 GB/T 18354-2006，定义2.12]

1. 社区电商运营服务参考流程

社区电商运营服务包括对供应链的管理及销售服务，社区电商运营服务全流程如图1所示：

 

图1社区电商运营服务参考流程图

1. 通用要求
	1. 食品安全要求

社区电商平台配送商品及配送过程应符合T/CCFAGS 022-2021 社区电商仓配食品安全管控指引及T/CCFAGS 023-2021 社区电商商户入驻食品安全管控指引中相关要求。

社区电商平台应建立食品安全追溯信息系统，食品追溯和召回应符合GB 31621的相关要求。

社区电商平台应建立覆盖运营过程的追溯管理系统，采集和留存相关经营信息，实现对食品批次和流向的快速追溯定位，宜采用信息化手段，包括但不限于：商家管理系统、商品管理系统、质量管理系统、客服管理系统等。

* 1. 退换货

社区电商平台应建立退换货管理制度。

* 1. 投诉处理

社区电商平台应建立售后服务机制。

社区电商平台应制定食品安全客诉机制，及时处理消费者的咨询及投诉的问题。

社区电商平台应在承诺期限内处理投诉，无法有效处理的，应及时向投诉者说明情况。

* 1. 隐私保护

社区电商平台对消费者采取的隐私保护政策应满足 T/TAF 068-2020 移动智能终端及应用软件用户个人信息保护实施指南 第8部分：隐私政策 中的要求。

1. 商家及商品管理要求
	1. 商家入驻审核要求

入驻社区电商平台的商家应根据社区电商平台相关要求提交资质证明文件，并保证资质文件的真实性、完整性和有效性。若商家提交的资质证明文件由第三方提供的，商家应自行核实该等证明文件的真实性、完整性及有效性后向平台提交。

社区电商平台应建立资质审核制度，对资质不合格或资质证明文件不符合要求的，应及时督促商家补充或更新证明文件。

* 1. 商家经营管理要求
		1. 履约送货

商家应按照与社区电商平台商定的时间节点将约定数量的合格商品送至社区电商平台指定的仓储场所。

* + 1. 经营禁止行为

商家不应提供不符合国家相关法律法规的商品。

社区电商平台应制定商家经营管理规则，规范商家在平台内的经营行为，营造合法合规的平台经营环境。

社区电商平台应对商家及其发布的商品建立检查监控制度及商品审核制度，发现商家存在售卖违规商品行为，可采取警示、暂停或者终止服务等处理措施。违规商品包括但不限制于：

1. 假冒伪劣、三无商品；
2. 过期、标注虚假生产日期或保质期的商品；
3. 法律和国家政策规定不能销售的商品。
	* 1. 违规处理

社区电商平台应建立商家违规处理制度，并针对商家不同违规场景，制定不同程度的处理措施。

* 1. 商品管理要求
		1. 商品信息发布

社区电商平台应依据相关法律法规制定商品信息发布管理规范，规范内容应包括但不限制于：

1. 商品信息合规性基本要求；
2. 禁止发布信息类别及示例；
3. 商品信息发布参考标准等。
	* 1. 商品品质管理

社区电商平台应建立商家行为规范，对商家提供的商品质量进行引导，宜建立商品抽检制度，提升商品质量。

社区电商平台应建立商家管理规则，对违反商品品质管理要求的商家行为进行记录和违规处理。

1. 仓储与配送服务要求
	1. 管理制度要求

中心仓、网格站应建立完善的仓储作业制度规范，宜参考SB/T 10977-2013 仓储作业规范并结合社区电商仓库特点开展标准化作业。

社区电商冷链配送过程中应满足 GB/T 39664-2020 电子商务冷链物流配送服务管理规范要求。

* 1. 仓库设备要求

中心仓和网格站应配备与商品品种、数量相适应的设施设备，应配备相应的消毒、盥洗、采光、照明、通风、防蝇、防鼠、防虫等设备设施。

中心仓应配备与冷藏冷冻食品品种、数量相适应的冷藏冷冻设施设备。冷藏冷冻设施设备应当设有有效的温度控制装置和可正确显示内部温度的温度监测设备，并应定期校准、维护，确保持续有效运行。

冷库设计应符合GB 50072的相关规定。冷库应配备自动检测、自动控制、自动记录和报警装置。

配送站应配置冷链货物温度控制设备和温度记录设备。

* 1. 配送服务要求
		1. 运输资质及责任划分

社区电商平台与运输服务提供者签订的合同时应明确双方承担的食品安全责任。

社区电商平台选择运输服务提供者时，应对资质情况、食品安全保障能力进行审核，并记录运输服务提供者名称、食品经营许可证编号（运输服务提供者为非食品生产经营者的，记录其统一社会信用代码）、联系方式、运输时间、运输食品品种和数量、运输的起始点地址等信息。

* + 1. 中心仓到网格站配送服务要求

社区电商平台应建立中心仓到网格站配送的在途运输操作规范化流程及制度，对配送商品封车、发车、在途运输、异常报备等环节建立操作要求。

* + 1. 网格站到自提点配送服务要求

社区电商网格站配送司机应与店长约定安全可行的送货地点、时间及有关事项。

* + 1. 自提点到消费者配送服务要求

店长应能够联系消费者，可采用消费者自提或上门送货方式将消费者购买的商品交付到消费者手中。

店长可组织消费者进行无接触自提，无接触自提流程见附录A。

自提服务要求如下：

1. 社区电商自提点需要有合理空间储存商品，合理摆放商品，保证商品存放过程和为消费者送货运输过程不受损伤：
2. 大不压小：体积大的商品在下，体积小的商品在上；
3. 重不压轻：质量重的商品在下，质量轻的商品在上；
4. 易碎、易被压伤的商品在上；
5. 接收、发放商品轻拿轻放。
6. 分类存放，存储不受污染：
7. 划分独立空间存放消费者所有的商品，不与非消费者所有的商品混放；
8. 清洁用品（厨房卫生间清洁/洗护清洁等）、家具日用、美妆个护等其他非食用商品常温离地贮存。
	1. 商品贮存要求
		1. 中心仓作业要求

中心仓作业宜满足SB/T 10977-2013 仓储作业规范相关要求并按照社区电商实际场景进行标准化作业。

* + 1. 网格站站内作业要求

网格站站内作业应满足以下要求：

1. 常温商品需分拣到周转筐中；
2. 分拣商品需放置到托盘上；
3. 货物投团或投线不超高摆放；
4. 分拣时禁止坐、踩、踏在任何商品、周转筐或恒温箱上；
5. 化学品站内分拣、装车、配送、交接均采用物理隔离；
6. 冷藏冷冻品需开箱作业的需全程使用恒温箱；
7. 套袋周转筐商品站内分拣按当天司机配送线路进行分拣作业，分拣结束后需将袋口及时封闭，套袋周装框内商品不能与冷藏、冷冻商品混装，套袋周装框商品与高敏果蔬混装。
	* 1. 自提点环境要求

自提点环境要求：

1. 参照国家有关消防技术规范，设置、配备消防设施和器材，保证商品的存放安全；
2. 普通商品保存在适合该商品存放的环境中；
3. 推广、存放、保管冷藏冷冻商品的，应配置冷藏冷冻设备，按商品包装要求的贮存条件保管商品。
4.
5. （资料性）
无接触自提流程

社区电商自提点与消费者间宜开展无接触自提。无接触自提参考如下：

1. 在开阔、通风处搭建临时取货处（台），并对取货处（台）进行定时消毒；
2. 商品按消费者订单打包、摆放；
3. 用记号笔在外包装上写明消费者信息，便于查找；
4. 店长安排消费者分批取货时间，线上或电话通知消费者取货，防止人员聚集；如出现多人同时取货情况，应保持至少间隔1米距离；
5. 在取货台放置取货登记表，客户完成取货后并登记信息。