

《直播电子商务供应链协同管理规范》 (送审稿) 编制说明

一、项目背景

近年来,伴随互联网技术的发展和深入应用,电子商务发展模式 and 业态进一步迭代创新,直播电商作为新兴业态呈现快速发展特征。根据网经社电子商务研究中心发布《2023 年中国直播电商市场数据报告》显示,2023 年直播电商交易规模达到 49168 亿元,同比增长 40.48%,直播电商已经成为支撑电子商务快速增长的重要业态。直播电商的快速发展催生了对直播电商供应链管理的需求,辛选集团、谦寻等直播电商龙头企业加快了在全国范围内的产业布局以及供应链资源整合,然而,由于直播电商模式本身的可预测性低,意料之外的订单暴涨和消费者冲动消费等现象给直播电商供应链管理带去了一些问题,如:生产端的响应不及时、发货环节屡屡出错、物流服务效率低下、售后投诉无门等。我市中小企业聚集的直播电商基地,其产品供应端、销售渠道存在协同意识不足、业务衔接不畅,企业之间信息共享程度低等问题,已经成为制约直播电商发展的主要因素之一。

为更好地推动直播电商高质量发展,深圳市积极推动直播电商供应链建设。2022 年,深圳发布商务发展“十四五”规划,提出打造一批直播电商示范基地,加强培育和引进优质直播电商平台公司、经纪公司、服务机构、供应链公司及一批网红品牌和带货达人。2023 年,深圳市出台《深圳市推进直播电商高质量

发展行动方案（2023—2025 年）》，提出推动直播电商供需链建设，鼓励企业自建直播电商云仓储基地，将直播电商与企业采购、生产、销售等不同层面深度融合，提高销量与供应链协同效率；鼓励机构在直播电商重点领域开展物流、支付、供应链等方面标准的研制及应用。

在此背景下，提出立项《直播电子商务供应链协同管理规范》地方标准，一方面是对深圳市有关政策文件中提出的加强直播电商供应链建设等内容的落实和细化；另一方面，结合我市直播电商发展实际，制定相关标准，发挥标准对于直播电商供应链管理的支撑作用，促使直播电商供应链节点企业形成协作，实现企业之间的资源补充和信息流通，提高直播电商企业的综合效率。

二、工作简况

（一）任务来源

本文件由深圳市商务局归口，深圳市标准技术研究院提交立项申请，在《深圳市市场监督管理局关于下达2024年深圳市地方标准计划项目任务的通知》中正式确立《直播电子商务供应链协同管理规范》作为深圳市地方标准立项项目。

（二）主要起草过程

本文件的具体起草过程如下：

1.标准启动阶段

2024 年 5 月，由深圳市标准技术研究院组织成立起草组，

负责标准的起草工作。

2.标准研究阶段

2024 年 6 月—8 月，按照标准制定原则，对深圳及全国直播电商供应链现状以及各级政府出台的政策性文件、法律法规进行研究分析，归纳整理直播电商供应链的模式、协同管理内容，并经过多次内部研讨初步确定了标准框架。

3.标准草案编制阶段

2024 年 9 月—12 月，为了确保标准制定的科学性和可操作性，标准起草组实地走访了多家深圳市直播电商供应链企业，统计梳理当前直播电商供应链管理存在的问题，归纳整理直播电商供应链协同管理环节以及各环节技术内容，形成标准内容初稿。随后，多次召开内部工作组会议，经过反复讨论和修改，确定本文档的主要内容，形成了标准草案。

4.意见征集阶段

2025 年 1 月—5 月，结合深圳市直播电商企业的实践，起草组开展了广泛征求意见和研究讨论，对标准内容进一步优化完善。1 月，起草组邀请了深圳金熙源文化传媒有限公司、深圳九星互动科技有限公司、大口（深圳）传媒科技有限公司、顺丰同城、深圳市网络直播协会、深圳市全棉时代科技有限公司、喜钻集团、青苹果直播电商产业园、水贝运营中心等单位专家，召开征求意见会，就标准条款进行充分讨论；3-4 月，通过书面形式向齐心集团、青橙直播基地等企业进行意见征集。共收集整理意见 18

条（含无意见 5 条），其中，采纳 9 条，部分采纳 3 条，不采纳 1 条。起草组根据企业提出意见，对标准进行修改完善，形成标准送审稿。

三、标准确定的主要内容依据

（一）编制原则

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》进行编制。此外，本文件遵循以下编制原则，以保证标准内容的质量。

1.科学性

直播电商供应链协同管理的工作要求、评价与改进等内容科学规范、符合实际、有据可依。

2.适用性

本文件相关内容的确立基于深圳市直播电商供应链企业相关实践，可适用于实际的直播电商供应链协同管理工作。

（二）确定标准的主要内容的依据

本文件主要依据现有国家政策、法律法规以及相关标准编写，具体见表 1。

表 1 标准编制依据文件

序号	名称
1	《网络直播营销管理办法（试行）》
2	《关于印发进一步提高产品、工程和服务质量行动方案（2022—2025 年）的通知》（国市监质发〔2022〕95 号）
3	《深圳市推进直播电商高质量发展行动方案（2023—2025 年）》（深商务电商字〔2023〕9 号）
4	GB/T 25103-2010 《供应链管理业务参考模型》

四、标准的主要技术内容

（一）范围

本文件确定了直播电子商务供应链协同管理的总体要求，规定了直播电子商务供应链的战略协同、业务协同、品控管理和数字化管理方面的要求以及绩效评价与持续改进。

本文件适用于直播电子商务相关企业开展供应链协同管理活动。

（二）总体要求

针对协同管理机制、信任机制、激励与约束机制、标准建设、数据信息等进行规定。

（三）业务协同

1.销售协同

对销售协同的基本要求、信息记录与共享等要求进行阐述。

2.供应协同

对供应协同的基本要求、信息记录与共享等内容进行规定。

2.物流协同

对物流协同的基本要求、信息记录与共享等内容进行规定。

4.售后服务协同

从建立售后服务体系、配备人员、服务评价与改进等方面进行阐述。

（五）品控管理

从建立品控管理体系、质量检查机制、质量培训、加强管理等方面进行阐述。

（五）结算管理

从管理结算的周期、方式、清单、账目和发票等方面进行阐述

（六）绩效评价与持续改进

对直播电商供应链协同管理的绩效评价以及改进措施进行阐述。

五、与有关的现行法律、法规和推荐性地方标准的关系

本文件符合国家现行法律、法规、规章和推荐性地方标准制定的要求，遵从《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》《网络交易监督管理办法》《网络直播营销管理办法（试行）》等文件精神。

六、是否涉及专利等知识产权问题

本文件不涉及相关专利等知识产权问题。

七、重大分歧意见的处理依据和结果

本文件在制定过程中未出现重大分歧意见。

八、实施地方标准的措施建议

本文件为深圳市首次针对直播电商供应链协同管理制定的地方标准，为推荐性标准。发布后，组织相关标准宣贯、培训，一方面可在有关期刊、杂志、报纸上作专题介绍和宣传；另一方面组织开展技术培训，使相关单位尽快熟悉、了解、掌握和应用本文件，以提高直播电商企业的综合协作效率。在实施过程中出现的问题和改进建议做好相关记录并反馈至标准起草组，以便进行下一步的修订工作。

九、其他需要说明的事项

本文件为首次制定，建议作为推荐性标准发布实施。