

数字时代社区电商经济发展的法律规制研究

孙华建

贵州民族大学法学院

[摘要]新零售模式在数字经济的推动下逐渐进入人们的日常生活中，社区电子商务也是如此。社区电商在其带来的一系列好的经济发展中，迅速发展起来。但也有很多问题。因此，社区电商的发展，必须要分析其优劣，并明确其发展理念，健全有关部门的体制，也就是继续鼓励他们走上正确的道路同时，通过相应的市场调控措施来保证相关法律法规的健全规范体系，引导社区电商经济发展。

[关键词]社区电商经济；分析利弊；发展观念；制度完善；数字时代

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.12.1084

一、社区电商经营模式

社区电商是以数字技术为基础，以社区 KOL为基础的。由 Opinion Leader推动的新的社会型零售业。普通的来说，我们可以将线下零售业视为第一个层面的销售，网络电商是第二层次，而新的以社区电商为代表。而零售模式就变成了三个层次。社区电商的三大要点：首先是以数字技术为基础的，它的应用范围更广。就是微信群、小程序等各种社交群。及以资讯流程与预订制为基础的社会电信企业 OMS系统（Order Management System）、APP程序等，它们是以社交网络的数码技术，在认知、交易、关系等方面，都有了很大的帮助。为商品、用户和平台提供了良好的市场基础。第二种是社区 KOL，它形成了一个社区的团购模式。它包含三种 KOL类型：第一种是买主由 KOL购买推荐，进而产生流行的商品；二是社会KOL，通过他们的体验，广泛的传播，从而引领着这个圈子。三是社区的团长或老板，由他们来做大产品介绍导购。第三项是新零售，新零售的到来这就是：电商+商家，也就是在自己现有的实体店铺的基础上另外，还可以在网上建立一个新的电商平台。实体店的购物，也能在网上订购，很快就能送到社区。

二、社区电商经济发展中的利弊问题分析

在数字化时代，依托互联网，大数据，物流配送方式，近年来，社区电商发展迅速。这也必然会有一些问题，因此，必须具体分析区域电商发展的优缺点。

（一）社区电商经济发展的优势

首先顾客视角的剖析，与传统的电商相比，社区的团购产品和在网上商店里，一般都是比较便宜的。这主要是从社区电商的运营模式而来。这是因为与传统的电商相比。除了线上店铺，还有大量的社区电商。居民团购，可以薄利多销，进一步促进物价下跌，而社区电商和农产品有很大关系。与生产厂家的合作，降低了各代理商之间的联系。最后在社群电商平台上的产品价格比一般的产品，要便宜得多。其次，在物流和配送上，社区电商通常每隔一天就会有一笔交易可配送到社区，而传统的电商物流至少要2-5天，在实现快速交货的同时，相对于传统的物流成本，电子商务的快件物流费用要便宜很多。此外，在社区电商平台上，消费者的购买体验更好。传统电子商务只有当新的商品推出的时候，才会有新的产品出现，而社群的商品每天都会更新，这样就不会有顾客的审美疲劳了。用户的购物习惯是建立在大数据基础上的。第三，网购和售后服务也是快速的这就是便利。

社区电子商务可以在手机上直接订购，第二天直接送到，也省了不少人跑到超市和菜市场。与传统的电子商务相比，售后服务的办理滞后，投诉居高不下对于一些比较严重的问题，社区电商可以及时和社区负责人沟通。现场提供反馈，并及时处理。

（二）社区电商经济发展中的弊端

1. 顾客视角的剖析

首先，与传统的电商平台相比，社区电商也有相似之处。有几个缺点，比如：实物和照片不一致，评估不真实，如果是在网上刷好评或者是新的商品都找不到评论。对团购品质的评估，过分依赖于团购群的评价。另外，社区电商在社区便利店的基础上，超市、小卖部等实体商店的配送距离比传统的电子商务平台要短。其次，与传统的电商平台相比，产品种类丰富从商品的选择来看，社区电商主要以生鲜、日用品为主，零库存为主。饮食和日常生活习惯的选择，选择的类型比较固定，品种不多，不能随意挑选某一项，而货物的上架则是由平台和商户和社区负责人可以自由选择，不允许用户随意选择。而且，这些商品的来源渠道仅仅依靠平台来进行选择和监督管理这种程度难以防止部分“三无产品”的涌入，造成了假冒伪劣商品的大量涌入。消费者购买产品的品质很难得到保障。第三，社区电商的售后，可以面对面的解决，虽然更方便，但当货物被带回家时，也会有一些物品在遇到问题时，比较传统的是收集和保存证据。这就导致了消费者在没有拿到货的时候有问题没有及时发现，很难退货和替换。社区电子商务有许多新鲜的商品，对消费者“七天无理由退货”的要求，“退钱”原则不适用，部分社区电商的销售期仅为三天，对于某些符合此规定的产品来说“一刀切”，使其销售后的保证期限缩短。最后，通过微信等社会化群聊的方式，关于用户的个人资料和隐私的保护，没有任何其他内容。有了实际的保障，用户可以在群里和电商平台上进行交易。或很难保证不被恶意的泄露个人信息恶意的使用。

2. 从电商平台视角剖析

首先，建立了网上、线下的社区电商平台每一个环节都很复杂，人力、物力的管理都很麻烦。联系商家入驻，检验商家资质与商品质量，物流配送、挑选社区团长、售后服务等各个环节的管理费用大。而平台为了扩张，往往会盲目的扩张。平台供应链管理、系统管理与运作的滞后，致使某一公司的业务发展出现了一些问题。一个不小心，就会崩溃。其次，社区电商平台对社会社群如微信的依赖活跃度较低，

很难激发顾客的购买积极性。社区团长的参与，让平台很容易就能增加流量。而大量的资金投入，也会让他们的经营成本，大大的增加。此外，在选择团长时也很关键，如果是一个跳板或者是兼职多个平台，那就会对公司的销售造成不利的影响。第三，针对电商平台的市场监管，市场监管部门通常只有在有店铺的实体店铺才能被管理，而在而群里的团购，却是无能为力，很容易让那些不怀好意的商人跑路。相关部门的控制，使得产品的品质可以更好的提高。最后，由于出现了大量的社区电商平台，使得市场的竞争更加激烈，一旦出现监管漏洞，就会难以避免。通过对货物进行大规模的补贴，从而降低了产品的价格，从而造成了市场的混乱。

3. 商家视角的剖析

首先，商户入驻社区电商平台，上架自己的产品，必须要有一定的入场费才行。固定成本，平台会从卖家的销售金额中扣除。平台销售渠道的佣金是其销售渠道的一部分。此外，部分假冒产品在部分社区电商平台上销售如果在网上销售对真正的商人来说，会造成很大的影响，很有可能会损害他们的品牌形象。

三、社区电商经济的市场规制与发展理念

近年来，新兴的社区电商模式发展迅速。在全国，已经有一百多个社区的团购网站。区域的团购平台已经得到了很多的资金支持，比如腾讯，阿里巴巴集团，百度，美团等网络大公司这是一种投资。由中国网络学会主办的2019中国社会新闻报道《中国社交电商发展报告》指出，中国社会化网络购物在2019年的应用拥有五亿用户。早先已经提到，在2020年，目前融资总额已达171.7亿元。可见，社区电商带来的是其市场规模和经济效益是不可忽略的。此外，还有不少的社区团购平台，都是以农业为基础的。通过土地直接合作，促进了大量的农村贫困地区的发展。而且社区的电商平台，也是在当天就开始预订的。可以使顾客的需求与商品的销售达到需求均衡，可以促进居民的消费，扩大社区的消费内需。对商户的存货进行清理，符合了我国供给侧结构性改革战略的发展理念。另外，社区电商采用的是社区物流和配送的模式。节省了物流和配送的时间，也减少了物流的费用。为解决“最后一公里”问题提供了便利。不只是增加快捷性，方便，信誉好，易于接受。这是一种信任，可以满足顾客的购买欲望和购买经验，增加顾客满意程度。综上所述，不难发现，社区电商是一种新型的商业模式。工业经济模式的巨大经济效益和社会效益。近邻在过去的几年里，数字化已经成为了零售行业和其他行业的一种发展。这是一个必须要争夺的地方。在数字时代，以社区为基础的电商平台。互联网、移动支付、大数据、物流配送等数字化信息以利率为基础的新型商业模式，其发展势头已不可阻挡。毫无疑问，在满足人们更好的生活需求的同时，流通组织形态不断更新、新技术驱动下的流通改革将从整体上促进社会生产和生活方式的调整。同时，大环境下推动消费升级，形成强劲的国内市场下一步也将是与消费需求匹配，培育消费增长的动力。长时间，引导健康的生活方式，并清楚的认识到了消费者的责任。因此，开发社区电商这样的业务模式，要坚持

市场经济的发展规律，充分利用市场的作用。发挥决定作用，合理分配资源，合理激励并推动其持续发展，进而引领产业的健康发展成长。

四、完善社区电商经济的市场规制

(一) 大力扶持中小型微企业

从社区电商的运作模式来看，全社区的电商都是由其自身的特点决定的。电商平台体系是中小企业在各环节所构成的，为推动社区电商发展，大力扶持中小企业从某种意义上来说，这也是一种对社区电商发展的支持。许多传统中小微企业都有技术、资金等方面的问题。同样的情况也适用于参加的中小型企业。其在获取有关的政府政策的注册专项项目、专项资金等方面的支持上存在很多的限制。因此，要发展社区电商，必须在网上进行电子商务。在设立专项资金、扶持范围、发展方向等方面进行一次深入的探讨。不断的改进和完善，要考虑到中小微企业的实际情况。

(二) 优化社区电商平台

社区电商在近几年发展迅速，因此在我国市场上也有一定的应用前景。在发展的过程中，其自身的平台也有一定的缺陷。因此，社区电商必须强化自身的平台服务，方能提高自身的服务水平。能为社区提供更好的电商服务。首先，要强化社区电商平台的互补性和互惠性。针对生产基地和商品供应商的行业合作制度。公司深入理解和协作，不断完善供应链，确保产品质量、交通安全。其次，要把重点放在发展电商平台体系上，对平台各特定的功能进行优化。与此同时，要在整个过程中形成信息建立了可追溯系统，确保了各方面的工作顺利进行。可以在最短的时间内将其修复。第三，社区电商平台要重视提高团长的素质和管理能力，在社区电商平台上的各类社交群聊中，起到了积极引导的作用。长时间的正确的强力引导，维持好平台和社区消费与客户建立良好的关系，解决客户的疑问、售后等问题。而社区电商平台，也要强化自身的品牌，提升自己的实力和平台信用。此外，社区电商平台还需用新的方式不断扩展营销渠道、持续创新业务发展方式、提高客户满意度购物体验，满足各种消费需要，提高对人民群众的社会服务。

五、总结

总之，监管部门要加强平台运营管理、应用管理、信息管理、安全管理和责任管理等方面的法律责任，要求建立商品供应链追溯机制，完善各个环节的相关责任界定，强化社区电商平台规范经营行为。另一方面，政府和监管机构要引导社区电商平台等经营者主动承担起规范管理的社会责任，积极自律规范自身经营行为，鼓励其追求更高层次的企业社会责任目标，形成并发扬积极正面的企业文化，在遵守执行法律法规的前提下，更加严于律己规范经营，积极健康有序发展。而对平台经营者，如果存在严重违规行为，可以建立“黑名单”，加强失信惩戒机制予以制裁。

参考文献；

[1] 张晓荣. 社区团购背后的模式困局 [N]. 新京报, 2018-06-27 (01).