

电子商务动态

● 行业资讯

- 政府工作报告：促进数字经济发展.....2
- 发改委：积极发展线上消费，推动线上线下消费深度融合.....2
- 打造国际数字之都，“上海底气”越来越足.....4
- 盒马产业基地将于 10 月在上海航头试运行.....6
- 跨境电商正迎来“四新”机遇.....6
- 沃尔玛推出人工智能虚拟试衣技术.....11

● 政策法规

- 江苏出台全国首个电子商务平台管理地方标准.....11

● 数据观察

- 2022 年政府工作报告数字经济十大关键词.....12
- 国家统计局：1-2 月全国网上零售额 19558 亿元 同比增长 10.2%.....13
- 上海 1-2 月快递业务量完成 5.6 亿件 同比增长 5.5%.....14
- 中消协：网络消费存八大侵权问题.....14
- 2030 年我国数字经济规模有望破百万亿元.....16
- 2021 年生鲜电商交易规模达 4658.1 亿元 同比增长 27.92%.....16
- 2021 年母婴电商交易规模突破 11000 亿元.....17

● 专家视点

- 专家解读《中国互联网络发展状况统计报告》.....20
- 跨境电商是稳外贸重要抓手.....23

【行业资讯】

政府工作报告：促进数字经济发展

政府工作报告说，促进数字经济发展。加强数字中国建设整体布局。建设数字信息基础设施，推进 5G 规模化应用，促进产业数字化转型，发展智慧城市、数字乡村。加快发展工业互联网，培育壮大集成电路、人工智能等数字产业，提升关键软硬件技术创新和供给能力。完善数字经济治理，释放数据要素潜力，更好赋能经济发展、丰富人民生活。

来源：“新华社”2022 年 03 月 06 日

发改委：积极发展线上消费，推动线上线下消费深度融合

国家发展改革委副主任胡祖才在 3 月 7 日国新办举行的“坚持稳字当头、稳中求进，推动高质量发展取得新进展”新闻发布会国上表示，2022 年将培育消费新增长点。更好顺应常态化疫情防控需要，积极发展线上消费，推动线上线下消费深度融合，培育壮大智慧零售、智慧旅游、数字文化、智能体育等消费新业态新模式。大力发展冰雪旅游、冰雪消费，推动实施冰雪旅游发展行动计划。加力促进养老托育等服务消费，开发适老化技术、产品和安全健康的婴幼儿产品。促进家政服务提质扩容。进一步拓展县乡消费，加快贯通县乡村电子商务体系和快递物流配送体系。同时，要落实好支持餐饮、零售、旅游、交通运输等困难行业纾困帮扶措施，促进生活服务消费恢复，稳定增加大宗消费。

来源：“国新办网站” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 07 日

国家网信办：正在研究制定 MCN 机构信息内容管理规范

在 3 月 17 日国新办举行的 2022 年“清朗”系列专项行动新闻发会上，国家互联网信息办公室网络综合治理局局长张拥军表示，国家网信办在调研基础上，正在研究制定 MCN 机构信息内容管理规范，待时机成熟的时候会发布施行。开展 MCN 机构信息内容乱象整治，就是要规范 MCN 机构与信息内容有关的业务活动，治理的总体思路是实现平台管理、政府

监管和社会监督的有机结合。

张拥军表示，从目前的情况看，网络乱象固然和网站平台的管理有关，其实跟 MCN 机构也有很大的关联度，他们甚至是一些乱象的始作俑者。有的 MCN 机构为骗取流量，频繁在网上制造一些舆论话题，蹭炒热点事件，煽动网民对立，破坏网络秩序。有的 MCN 机构制作软色情信息，炒作娱乐八卦，发布低俗庸俗媚俗的信息。有的 MCN 机构操纵旗下账号，在知识科普、学术研究、历史文化、国际关系等领域联动发布含有错误价值导向的信息内容，干扰视听，误导民众。

来源：“中国网信网” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 18 日

网信办：未成年在线教育网络产品和服务需符合其身心发展特点

3 月 14 日，国家互联网信息办公室就《未成年人网络保护条例（征求意见稿）》再次公开征求意见。据统计，2020 年我国未成年网民规模已达 1.83 亿，未成年人的互联网普及率达到 94.9%，明显高于同期全国人口 70.4% 的互联网普及率。征求意见稿主要包括加强未成年人网络素养培育、加强网络信息内容规范、加强未成年人个人信息保护、加强未成年人网络沉迷防治等内容。针对一些未成年人沉迷于网络游戏、网络直播、网络音视频等网络产品和服务、未成年人非理性网络消费、参与“饭圈”乱象、“网瘾矫治机构”侵害未成年人身心健康等问题，征求意见稿规定，严禁以侵害未成年人身心健康的方式干预未成年人网络沉迷，并且明确平台责任义务，要求相关主体建立健全防沉迷制度，合理限制未成年人消费行为，采取措施防范和抵制流量至上等不良价值倾向。同时，还要求完善网络游戏实名制规定，建立预防未成年人沉迷网络游戏的游戏规则，对游戏产品进行分类并予以适龄提示。

针对网上违法和不良信息影响未成年人身心健康、网络欺凌事件屡有发生、不法分子利用网络诱导未成年人违法犯罪等问题，征求意见稿规定：禁止对未成年人实施网络欺凌行为，保障未成年人及其监护人行使通知权利；禁止利用网络组织、胁迫、引诱、教唆、欺骗和帮助未成年人实施不良行为、严重不良行为或者违法犯罪行为；要求以未成年人为服务对象的在线教育网络产品和服务符合未成年人的身心发展特点和认知能力。

此外，征求意见稿还明确新闻媒体的未成年人保护义务，要求客观、审慎和适度采访报道涉及未成年人事件。

来源：“中国网信网” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 15 日

央行：拓展移动支付应用

3月18日中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、中国证券监督管理委员会、国家外汇管理局、浙江省人民政府联合发布《关于金融支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区的意见》。《意见》指出，拓展移动支付应用。推动银行业统一移动支付APP、银行APP等各类移动支付产品高质量协同发展；推动政府部门整合资源，合力共建移动支付便民场景。支持浙江符合条件的银行、非银行支付机构为境外个人提供境内移动支付服务。支持符合条件的地区开展数字人民币试点。

来源：“中国人民银行网站” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022年03月19日

中消协：建议对直播营销、社区团购等新业态的网络消费做出规制

3月11日，中国消费者协会发布《2021年网络消费领域消费者权益保护报告》。《报告》建议从更好保护网络消费者的现实需要出发，可考虑再次修改消费者权益保护法，尤其要对直播营销、社区团购等新业态的网络消费作出规制。尽快出台《消费者权益保护法实施条例》。继续制定、完善相关监管规章，在继续强化对传统电商监管的同时，探索新业态网络消费的监管方式和措施，就网络消费纠纷频发且涉及多个监管部门的领域，尝试整合建立协同监管特别机制，做到精准、有效监管。

来源：“财联社” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022年03月11日

打造国际数字之都，“上海底气”越来越足

上海作为国内最早提出全面推进数字化转型的城市之一，上海的数字化转型在去年起步后，已迅速转入全面推进阶段，并取得积极进展。2021年年初，《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》发布。仅仅一年之后，上海取得的成绩有目共睹——数字化基础环节获重大进展，顶层设计不断完善，数字底座日臻强大，国际数字之都基本框架已在世人面前亮相。

不久前，作为亚洲“最强大脑”之一的商汤科技人工智能计算中心（AIDC）在临港新片区落成运营，其峰值算力高达每秒374亿亿次浮点运算，不仅将提升上海的数字化基础设施

能级，更会在其周围吸引汇聚一个人工智能的创新生态。

数字化转型，数据是当然的基础要素。上海一直很注重以数据为抓手，培育城市级公共服务能力。2021 年 11 月，全国首个数据交易所在浦东挂牌运作。而在此之前，上海已开展公共数据“开放提质”行动、算法创新行动等，新建 4 个大数据创新联合体。可以说，经过一年多来的持续努力，上海市对数据资源的利用能力迈上了一个新的台阶。

2021 年，上海连续围绕数字化转型发布政策、规划、机制，迅速形成“2+3+4”的四梁八柱制度体系。全市层面上，围绕医疗、养老、教育、交通等，一共明确了 8 个转型重点，分别建立跨部门工作专班。全市 16 个区以及临港新片区也都成立了由主要领导挂帅的数字化转型工作领导小组。

近日公布的一份全国智能制造发展权威评选结果显示，2021 年度，上海有 5 家企业和 20 个场景分别获评国家级智能制造“试点示范工厂”和“优秀场景”，总数双双排名全国第一。这个“双料冠军”的结果证明，在数字化转型的一些重点领域，上海已抢占先机。

当前上海数字化转型的势头非常强劲，一方面催生了新经济、新业态，同时也带动传统产业、传统业态转型，速度超出预期。事实上，根据数字化转型的总体蓝图，在经济、生活、治理 3 个最重要的转型领域，上海去年以场景和应用为牵引，落地了一批新项目、新标杆，数字化成为助力高质量发展、高品质生活、高效能治理的加速器。

在经济数字化领域，上海市目前已累计创建市级智能工厂超过 50 家，另有 1000 家企业完成相关测评，将加快创建脚步。以集成电路、人工智能等为代表的数字产业发展势头良好，去年产业规模同比增幅均超过 20%。在线新经济领军企业加速在沪集聚，数字经济核心产业增加值占全市增加值的份额突破 12%，比重全国领先，支柱地位进一步强化。

来源：《文汇报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 08 日

上海数据交易所启动元宇宙全球招聘

3 月 7 日至 14 日，上海数据交易所启动元宇宙全球招聘，同步上线元宇宙招聘大厅，这也是上海数据交易所成立以来的首次招聘。人才是决定企业发展的核心要素，本次上海数据交易所启动元宇宙全球招聘，将为其建设具有全球影响力的国家级数据交易所提供强大助力。

本次招聘面向国内国际人才，尤其是有基础、有特长、有活力的新生代群体。此次招聘发布 50 个岗位，目标招聘全球 150 个精英。

来源：《浦东时报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 08 日

上海推进市快递企业电动自行车核（换）发专用号牌工作

近日，上海市邮政管理局联合市经信委、市公安局交警总队等部门组织召开全市快递企业电动自行车核（换）发专用号牌工作座谈会。

会上，市公安局交警总队介绍了专项工作推进情况，加强对配送电动自行车的管理工作。各相关部门、业务处室和寄递企业分别就推进电动自行车核（换）发专用号牌工作提出了意见，对相关问题进行了研究讨论。

上海局要求，各寄递企业要提高政治站位，强化落实安全生产主体责任，遵守交通法规，加快落实电动自行车核（换）发专用号牌工作，确保全市寄递渠道平稳有序运行。

来源：“上海市邮政管理局” 2022 年 03 月 07 日

盒马产业基地将于 10 月在上海航头试运行

位于航头镇的盒马产业基地自 2020 年 4 月正式动工以来，目前，正抢抓工期、科学施工，5 月底基本完工，6 月进入设施设备调试，8 月竣工验收交付，10 月份产业基地有望投入试运行。

盒马产业基地项目位于航头镇，占地面积约 117 亩，总建筑面积约 10 万平方米，将综合运用 5G、物联网（IoT）、大数据、云计算、区块链等技术，建设全球最高水平生鲜商品加工中心、半成品及成品食材研发中心、无人自动化冷链物流中心。

投产使用后，盒马产业基地将服务于上海各大盒马门店。

来源：《浦东时报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 06 日

跨境电商正迎来“四新”机遇

近日，阿里研究院产业研究中心主任、资深专家郝建彬表示，近年来，跨境电商正在日渐成为外贸生力军。我国跨境电商生态正呈现六大特征“数字化、平台化、普惠化、个性化、生态化、服务全球化”。

郝建彬表示，当前，跨境电商面临的三重挑战是受物流成本走高、国际市场规则制约、市场参与者渐众等。在竞争加剧之下，跨境电商正迎来“四新”机遇：新市场、新消费、新制造、新动力。

来源：“阿里研究院” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 09 日

女性悦己消费成生鲜电商新增长点

“三八”国际妇女节“她经济”迎来消费热潮。节日前夕及当天，寓意幸福甜蜜的鲜花以及甜品、饮品等女性悦己消费，成为生鲜电商平台新增长点。

叮咚买菜数据显示，3月8日妇女节当天，叮咚买菜鲜花单日销量预计超出平时的5倍，自3月2日开启“鲜花节”活动期间的销量预计同比增长250%以上。盒马方面的数据显示，3月8日11时，鲜花销量约是平时的4.5倍，其中线上订单量是平时的4倍。每日优鲜数据显示，今年妇女节期间，平台鲜花的整体销售额较平日增长超5倍。除了鲜花，妇女节档期里，备受女孩喜爱的甜点、饮品等也迎来销售高峰。

业内人士分析认为，年轻一代的女性消费者越发独立，在消费动机和产品选择上更注重“自我表达”，“让自己高兴”成为选择消费的着力点，商家应推出多样的消费模式满足女性消费的悦己需求。

来源：《新京报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 09 日

全国首个农产品数字化结算平台正式落地使用

近日，中国银联联合银联商务、中农现代投资股份有限公司、新网银行共同打造的农产品数字化结算平台在自贡正式落地使用。农产品数字化结算平台将有效推进农产品批发市场数字化建设，并以金融科技赋能打造智慧农产品批发生态圈，推进普惠金融助农，优化农产品产销产业链。

中国银联携手合作方共同推出的智慧农批市场解决方案，为中农现代定制农产品数字化结算平台。通过解决方案，农产品批发市场还将实现商品库存、订单交易、客户信息、溯源管理、检验检疫、市场管理、全渠道结算等全场景的数字化；加快从传统线下市场向线上O2O市场转型升级；上下游企业也将更便捷获得惠农金融服务；此外，银联云直通业务及平

台账户体系也将进一步助力企业构建新商业模式、提升资金管理水平和服务能力。

后续，中国银联进一步发挥金融科技优势，携手各合作方，积极打造其余农产品市场自动化、线上化、数字化、一体化园区交易管理方案，构建数字化、智慧化园区。并引入成员银行的普惠贷款服务，优化农产品产销产业链，实现科技兴农、数字助农，打造农银合作新典范，推动乡村振兴取得更大成效。

来源：“人民网” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 16 日

厦门提出积极拓展对东南亚跨境电商快线

近日，福建省厦门市印发《厦门市 2022 年促进跨境贸易便利化优化口岸营商环境专项行动工作方案》。《方案》提出，鼓励开通货运包机航线，积极拓展对东南亚跨境电商快线等，打造立体物流服务生态。推进跨境电商 B2B 出口监管试点，围绕“跨境电商+海外仓”模式，支持有需求的传统外贸企业转型跨境电商，支持跨境电商海外仓建设和发展。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 16 日

京东集团与中国农业大学共建国家地理标志产品联合研究中心

3 月 10 日，京东集团与中国农业大学建立的“国家地理标志产品联合研究中心”正式启动。研究中心成立后，双方将在科研合作、人才培养等方面结成长期全面的战略合作关系，促进科技成果向现实生产力转化。此次合作，京东将通过发挥供应链、技术、营销等方面的优势，结合区域产业发展特色和乡村振兴实际情况，全链路助力地理标志产品品牌化建设。

据不完全统计，我国已有地理标志产品 2482 个；农产品地理标志 3456 个；地理标志作为集体商标、证明商标注册 6381 件，此外，中欧 275 个地理标志产品实现互认互保。地理标志作为保护特定地区产品的特性、声誉和其他特征的重要知识产权，对提高产品附加值和农民收入、保障消费者权益、促进地方经济发展等具有重要作用。

来源：“京东科技” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 14 日

字节跳动与北大合作搭建“智能化数字图书馆”

近日，字节跳动向北大教育基金提供捐赠，全面支持“北京大学-字节跳动数字人文开放实验室”的工作，研发古籍数字化平台，搭建一座古籍“智能化数字图书馆”。字节跳动和北大将合作搭建开放、共享、高质量的古籍数字化平台，在保护整理中华文化资源的同时，推动这些资源向大众开放。该平台可以是读者的数字化古籍阅读工具，也可以是学者、爱好者的一站式古籍数字化智能整理平台。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 19 日

京东出台 8 大举措帮助受疫情影响商家

近日，受到疫情影响，部分地区的商家无法正常发货，为了帮助商家减少店铺损失、降低经营成本，京东对商家推出免息资金支持、京东配送折扣、仓储费用减免、延迟发货免责、延迟售后免责、订单纠纷免责等 8 大政策。

京东表示，在这样的特殊时期，希望所有消费者能给予受困商家一份理解。京东将实时关注疫情情况，及时调整相关政策，为众多商家朋友们提供强有力保障，并通过一系列降本增效举措，帮助大家共渡难关。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 17 日

环球资源与 eBay 达成战略合作助推跨境贸易

3 月 9 日，环球资源与 eBay 在上海举行了战略合作签约仪式。根据协议内容，环球资源与 eBay 将通过全球展会、线上平台、以及覆盖多个品类的出海数据和洞察，分享年度营销日历等市场资讯营销活动展开深入合作，依托各自领域的平台与社群共同投入，围绕资源整合，行业研究，渠道拓展，商务配对等国际贸易服务展开全方位的探索与创新合作，建立全新国际贸易生态，更好地满足全球买家多样化的采购需求，助力更多优秀中国企业通过环球资源和 eBay 双方的平台接触全球买家，推动中国制造和中国品牌走向全球。

据了解，作为深受国际认可的 B2B 贸易平台，环球资源成立 50 多年来，始终致力于促成国际贸易，并通过展会、数字化贸易平台及贸易杂志等多种渠道连结全球诚信买家及已核

实供应商，为其提供定制化的采购方案及值得信赖的市场资讯。环球资源于 1995 年率先推出全球首个 B2B 电子商务跨境贸易平台。目前拥有超过 1,000 万来自全球各地的注册买家和用户。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 10 日

京东建成中国首个“零碳”物流园区

日前，京东“亚洲一号”西安智能产业园获得由北京绿色交易所和华测认证（CTI）颁发的碳中和认证双证书。根据核查结果显示，园区实现了仓储屋顶分布式光伏发电系统和储能系统的应用，自主中和部分温室气体排放，剩余排放量在北京绿色交易所的支持和指导下，通过购买国家核证自愿减排量 CCER 进行抵消，实现 2021 年度西安智能产业园区的碳中和，成为我国首个“零碳”物流园区。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 09 日

微信支付电子小票正式上线

3 月 10 日，微信支付电子小票正式上线。微信支付电子小票基于微信的广泛连接能力及数字化优势，有效解决了用户和商户端的一些痛点：一方面，用户打开微信即可通过支付凭证和红点提醒查看电子小票，无须主动申领，且具备易查找、好保存的优势；另一方面，对于商户而言，该能力支持轻量接入之余，还能通过自定义入口连接用户，用户通过小程序可以再次获得商户提供的服务。

通过该功能，零售商超实现了电子小票自动下发，而用户仅需打开微信即可查看、储存小票甚至获取商家服务，同时，基于该应用的无纸化优势也带动了商户、用户共同践行绿色低碳。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 11 日

小红书启动“时尚焕新企划”

3 月 17 日起，小红书重磅启动“时尚焕新企划”，在时尚领域再次发力。小红书将投入

超大流量，大力扶持时尚类图文与视频创作者，并首次上线时尚专属创作学院课程，倡导风格多元的时尚内容创作。

同时，小红书也在积极探索时尚领域交易业务的新模式，满足内容创作者的商业化需求。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 18 日

沃尔玛推出人工智能虚拟试衣技术

近日，沃尔玛宣布将把 AI 驱动的虚拟服装试穿技术引入 Walmart.com 和其沃尔玛移动应用。线上消费者将能够从 50 个不同的模特中进行选择，找到一个跟自己肤色、身高和体形的模特，以便更好地了解服装效果。

据了解，沃尔玛推出的“选择我的模特”（Choose My Model）试穿功能，目前尚处于测试阶段，虚拟模特的身高在 5 英尺 2 英寸到 6 英尺 0 英寸之间，尺寸为 XS 到 XXXL。沃尔玛指出将继续扩大模特的选择范围，计划在未来一段时间内再推出近 70 个模特，以满足消费者的需求。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 06 日

【政策法规】

江苏出台全国首个电子商务平台管理地方标准

江苏省地方标准《电子商务平台管理规范》近日出台。记者从省市场监管局获悉，这是全国首个有关电子商务平台管理的地方标准。《规范》通过分门别类地梳理相关法律法规，对电子商务法等法律法规中的原则性规定进行细化，着力解决管理规定分散、法规细化不够的问题，为电商平台管理提供完整制度框架，为电商平台全面落实主体责任提供操作指引。

在主体准入管理方面，《规范》明确，平台作为平台内入驻商家的直接管理者，应落实内部管理责任，建立和完善平台准入制度，加强准入核验，并定期核验更新；切实落实电子商务法关于主体准入的相关条款，依法报送相关主体数据。

在商品准入管理方面，《规范》要求，电子商务平台经营者建立健全商品和服务的准入审核制度，建立禁止销售商品的管理规则，自觉履行商品或服务的质量检查管理责任，完善

问题商品的处置程序，确保平台内经营者销售的商品或者提供的服务符合保障人身、财产安全的要求和环境保护要求。

在规则管理方面，《规范》提出，制定规则时，避免条文内容相互矛盾、相互抵触等情形。

来源：“中国江苏网” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 11 日

【数据观察】

2022 年政府工作报告数字经济十大关键词

3 月 5 日上午，十三届全国人大五次会议在北京人民大会堂开幕，国务院总理李克强作政府工作报告。在报告中，提到了跟数字经济相关的关键词包括：数字经济、产业数字化、工业互联网、农村电商、跨境电商、数字贸易、互联网内容、网络安全、智慧城市、数字乡村等。

关键词一：**数字经济**。加强数字中国建设整体布局。完善数字经济治理,释放数据要素潜力,更好赋能经济发展、丰富人民生活。

关键词二：**产业数字化**。推进 5G 规模化应用，促进产业数字化转型。

关键词三：**工业互联网**。加快发展工业互联网，培育壮大集成电路、人工智能等数字产业，提升关键软硬件技术创新和供给能力。

关键词四：**农村电商**。加强县域商业体系建设，发展农村电商和快递物流配送。

关键词五：**跨境电商**。加快发展外贸新业态新模式,充分发挥跨境电商作用，支持建设一批海外仓。

关键词六：**数字贸易**。创新发展服务贸易、数字贸易，推进实施跨境服务贸易负面清单。

关键词七：**互联网内容**。加强和创新互联网内容建设，深化网络生态治理。推进公共文化数字化建设。

关键词八：**网络安全**。推进国家安全体系和能力建设。强化网络安全、数据安全和个人信息保护。

关键词九：**智慧城市**。发展智慧城市。

关键词十：**数字乡村**。发展数字乡村。

来源：“网经社” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 07 日

国家统计局：1-2 月全国网上零售额 19558 亿元 同比增长 10.2%

3 月 15 日，国家统计局公布的数据显示，1—2 月份，全国网上零售额 19558 亿元，同比增长 10.2%。

其中，实物商品网上零售额 16371 亿元，增长 12.3%，占社会消费品零售总额的比重为 22.0%；在实物商品网上零售额中，吃类、穿类和用类商品分别增长 12.7%、3.9%和 15.1%。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 15 日

国家邮政局：2021 年快递服务问题申诉量超 29 万件

数据显示，2021 年，国家邮政局和各省（区、市）邮政管理局通过“12305”邮政业用户申诉电话和申诉网站共处理申诉 301680 件，同比增长 53.6%。申诉中涉及快递服务问题的 292005 件，占总申诉量的 96.8%，同比增长 55%。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 15 日

农业农村部：2025 年农产品年网络零售额超过 8000 亿元

近日，农业农村部印发了《“十四五”全国农业农村信息化发展规划》。《规划》提出了总体目标和 4 方面具体目标。《规划》的总体目标是到 2025 年，农业农村信息化发展水平明显提升，现代信息技术与农业农村各领域各环节深度融合，支撑农业农村现代化的能力显著增强。

具体包括四个方面的目标。一是智慧农业迈上新台阶，农业生产信息化率达到 27%，农产品年网络零售额超过 8000 亿元，建设 100 个国家数字农业创新应用基地，认定 200 个农业农村信息化示范基地。二是农业农村大数据体系基本建立，建成国家农业农村大数据平台，基本形成农业农村数据资源“一张图”，大数据应用场景不断丰富，数据要素价值逐步显现。三是数字乡村建设取得重要进展，数字化成为完善乡村治理的重要手段，“互联网+政务服务”进一步向乡村延伸，农村信息服务体系不断健全，农民数字化素养大幅提升。四是信息化创新能力显著增强，农业农村信息化创新体系进一步健全，自主创新能力不断提升，关键核心

技术与产品取得新突破，建成 60 个以上国家数字农业农村创新中心、分中心和重点实验室。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 10 日

上海 1-2 月快递业务量完成 5.6 亿件 同比增长 5.5%

3 月 17 日，上海市邮政管理局公布 2022 年 2 月邮政行业运行情况。数据显示，1-2 月，上海市快递服务企业业务量累计完成 5.6 亿件，同比增长 5.5%；快递服务企业业务收入累计完成 282.5 亿元，同比增长 24.8%。

其中，2 月，上海市快递服务企业业务量完成 2.6 亿件，同比增长 30.9%；业务收入完成 126.7 亿元，同比增长 57.5%。细分业务类别来看，1-2 月，上海市同城业务量完成 1.1 亿件，同比下降 2.1%，异地业务量完成 4.2 亿件，同比增长 9.1%，国际及港澳台业务完成 2296.0 万件，同比下降 14.9%。

来源：“上海市邮政管理局” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 18 日

中消协：网络消费存八大侵权问题

中国消费者协会日前发布的《2021 年网络消费领域消费者权益保护报告》指出，2021 年网络消费领域存在八大侵权问题：

一是部分商品和服务存在质量缺陷，在新型电商业态，如直播营销、社交软件营销中更为突出。

二是侵害消费者个人信息安全，利用数据、算法等技术手段非法收集、分析、使用消费者个人信息的行为多有发生。

三是伴随着网络消费新业态的发展，特别是网络直播营销的发展，不法网络交易经营者虚假宣传的表现更加多样化。

四是网络经营者广泛使用不公平格式条款，如使用自我免责条款、限制消费者各项权利的条款、加重消费者义务或责任的条款。

五是利用预付式消费损害消费者权益，拒绝提供合理退出渠道，拒绝消费者转让其合同债权，或者为消费者转让债权设置不合理障碍。

六是物流环节损害消费者权益，快件丢失或投递延误、物流信息不准确、擅自将快递存

入快递柜或者代收点、无正当理由拒绝送货上门、快递乱收费现象等时有发生。

七是妨碍消费者寻求售后保障，滥用无理由退货权的排除规则、因商品质量缺陷而退换货要求消费者自行承担退换货运费等问题频现。

八是妨碍消费者就商品或服务进行如实评价，或利用技术手段阻止消费者作出真实评价，或为消费者设置的消费者评价时间限制不尽合理等。

来源：《国际商报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 15 日

数字经济已创造 5700 万女性就业机会

临近国际妇女节之际，日前，阿里研究院与中国就业形态研究中心课题组联合发布《数字经济与中国妇女就业创业研究报告》(下称《报告》)。《报告》指出，数字经济的发展提高了女性劳动参与率，拓宽了女性的就业选择面，促进女性创业比重提升，特别是增加了低学历女性的就业规模。

《报告》统计，在数字贸易、电商、直播等领域，数字经济已创造 5700 万女性就业机会。电商平台上，约有 2358 万女性淘宝店主，其中农村淘宝女店主有 392 万人，淘宝直播和抖音上约有 1244 万女性主播，饿了么与美团平台上约有 18 万女骑手，出行平台上约有 136 万女司机，微信生态上约有 1749 万女性社群经济参与者。

此外，数字化降低了一些行业的就业门槛，随着分拣自动化程度提升，物流行业吸纳女性比例在也提升。截至 2021 年 3 月 1 日，数万名女性加入菜鸟驿站自主创业，同比上升 228%，女快递员整体占比超过 20%。

来源：“天下网商” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 07 日

银发族在移动购物互联网月活数量达 5539 万

近日，中国专业的移动互联网商业智能服务平台 QuestMobile 发布《2022 全面数字化发展下的消费市场洞察》。《报告》指出，数字化发展正在全面渗透到人们生活的方方面面，带动线上消费市场也在发生着潜在变化。

数据显示，人们对于网络的一览度逐步加深，截止到 2022 年 1 月，人均单日使用时长达到 6.9 小时，移动社交、移动购物、移动视频、系统工具、金融理财、出行服务、生活服

务、新闻资讯、移动音乐、办公商务是用户规模十大领域。此外，不同领域用户增减不一，生活服务、出行服务、金融理财同比分别增长 19.5%、11%、10.3%，成为用户规模 Top10 领域的增长前三。

《报告》显示，银发人群是当前互联网用户增长的主要人群，其网络使用时长也在快速增长，人均单日使用时长达到 6.7 小时。金融理财、移动购物、生活服务，银发人群月活数量分别达到 5,643 万、5,539 万、3,663 万；除头部综合电商平台外，银发人群对于下沉类、闲置交易类的应用使用增长尤其突出，更加反映该群体对于性价比的追求。

来源：“Quest Mobile 网站” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 17 日

2030 年我国数字经济规模有望破百万亿元

数据显示，我国数字经济规模已连续多年位居世界第二，2020 年同比增速 9.6%，位居世界第一。预计到 2025 年，我国数字经济规模有望突破 80 万亿，到 2030 年有望破百万亿。

来源：“央视财经” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 07 日

2021 年生鲜电商交易规模达 4658.1 亿元 同比增长 27.92%

3 月 6 日，社会智库网经社电子商务研究中心发布《2021 年度中国生鲜电商市场数据报告》。《报告》数据显示，2021 年生鲜电商交易规模达 4658.1 亿元，同比增长 27.92%，生鲜电商行业渗透率达 7.91%。2018 年至 2020 年，生鲜电商交易规模（增速）分别为：1950 亿元（39%）、2554.5 亿元（31%）、3641.3 亿元（42.54%）。

据悉，生鲜电商以蔬菜、水果、肉禽蛋类等生鲜品作为核心商品，利用互联网将生鲜品通过电商仓库等传统快递方式配送，或是通过到店、到家、社区团购、周期购等模式到达消费者手中。目前生鲜电商模式包括 O2O 模式、前置仓模式、到店+到家模式、社区团购模式、周期购模式等。

来源：“网经社” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 07 日

2021 年母婴电商交易规模突破 11000 亿元

3月7日，社会智库网经社电子商务研究中心发布《2021 年度中国母婴电商市场数据报告》。《报告》数据显示，2021 年母婴电商市场规模为人民币 11000 亿元，同比增长 9.99%。2021 年母婴电商用户规模为 2.5 亿人，同比增长 2.04%。

来源：“网经社” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 07 日

投诉量占比达 66.54% 数字零售依然是热门投诉领域

一年一度的 3·15 “国际消费者权益日”前夕，网经社电子商务研究中心发布的《2021 年度中国电子商务用户体验与投诉监测报告》显示，2021 年电诉宝受理的投诉案件数与 2020 年相比明显减少，呈现负增长。

与此同时，2021 年全年受理海量用户投诉中涉及 413 家主流电商平台，其中，数字零售有 177 家，数字生活 161 家，跨境电商平台 32 家，产业电商平台 7 家，金融科技平台 16 家，物流科技平台 20 家。相比 2020 年 980 家同比减少 28.79%。

数据显示，数字零售类投诉占全部投诉 66.54%，占投诉总量的一半以上，依旧是网络消费最热门投诉领域。同时，数字生活类较往年有所下降，但是在线旅游、在线外卖依然乱象显著；跨境网购随着消费升级火热程度上升。数据显示，金融科技占比为 7.8%，跨境电商占比 7.27%，数字生活占比 5.07%，电商物流占 2.21%。

报告显示，2021 年全国网络消费 TOP20 热点投诉问题为退款问题(35.2%)、网络欺诈(9.11%)、商品质量(8.50%)、发货问题(5.7%)、售后服务(5.53%)、霸王条款(5.43%)、网络售假(5.26%)、虚假促销(4.67%)、其他(3.01%)、退换货难(2.93%)、订单问题(2.79%)、货不对板(2.67%)、物流问题(1.86%)、客服问题(1.57%)、退店保证金不退还(1.43%)、冻结商家资金(1.31%)、恶意罚款(1.19%)、信息泄露(0.83%)、发票问题(0.51%)、高额退票费(0.20%)。

在热点网络消费投诉地区分布方面，报告显示，广东省(14.18%)、江苏省(7.17%)、浙江省(7.12%)、北京市(6.81%)、上海市(6.11%)、山东省(5.98%)、四川省(4.44%)、湖北省(3.97%)、福建省(3.69%)、河北省(3.56%)为“全国十大热点网络消费投诉地区”。

此外，报告数据显示，2021 年女性消费者投诉比例为 54.76%，男性消费者投诉比例为 45.17%。

来源：《国际商报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 16 日

全国 29 所高校获准开设跨境电子商务专业

受全球疫情影响，消费者购物习惯发生转变，电商平台的流量有了显著增长。在全球制造业供应链受到疫情冲击时，“中国制造”稳定的供应链优势为中国品牌拓展海外市场提供了良好的机遇，中国跨境电商行业也是迎来了飞速发展。随着跨境电商越来越火，相关人才需求也在随之增长，各地高校也顺应趋势开设相关专业。

近日，教育部最新公布了 2021 年度普通高等学校本科专业备案和审批结果，全国共有 29 所高校获准开设跨境电子商务专业。其中，广州成为本次新增跨境电子商务专业高校最多的地区，共四所院校名列其中。

来源：“亿恩网” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 10 日

中国银联：云闪付 APP 累计注册用户已达到 4.6 亿

3 月 16 日，中国银联披露数据显示，经过 4 年多的发展，云闪付 APP 已迭代至最新的 9.0 版本。目前，云闪付 APP 已支持 757 家银行借记卡余额一键查询，支持 160 余家银行信用卡还款和账单查询，转账、信用卡还款均 0 手续费。以“查、转、还”核心功能为基础，云闪付 APP 还为用户提供 68 家银行的 1100 余款信用卡产品申卡服务，累计核发卡超过 60 万张。截至目前，云闪付 APP 累计注册用户已达到 4.6 亿。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 16 日

京东 2021 年营收 9516 亿元 年度活跃用户 5.7 亿

3 月 10 日，京东集团公布的数据显示，截至 2021 年 12 月 31 日，京东过去 12 个月的活跃购买用户数较 2020 年同期的 4.719 亿增长 20.7%至 5.697 亿。

从 2021 财年全年来看，京东集团 2021 年全年净收入为 9516 亿元，同比增长 27.6%。2021 年全年净商品销售收入同比增长 25.1%，净服务收入同比增长 44.7%。

来源：《电商报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 11 日

京东、顺丰、申通快递入选快递服务推荐度榜单前三

日前，2022 年中国顾客推荐指数（C-NPS）各榜单发布，京东快递、顺丰速运、申通快递入选快递服务推荐度榜单前三。韵达速递、圆通速递、中国邮政、中通快递、及兔速递、百世快递排名前十。

据了解，中国顾客推荐度指数是由国内领先的品牌价值管理顾问机构 Chnbrand（中企品牌）实施的中国首个顾客推荐度评价体系，反映有消费体验的消费者愿意向他人推荐企业产品或服务的程度，推荐指数既是测定品牌口碑的重要指标，也是衡量顾客忠诚度的关键指标。

来源：《电商报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 16 日

拼多多上榜 Fast Company “2022 年十大创新物流供应链公司”

日前，全球知名商业杂志《Fast Company》正式发布“2022 年十大创新物流供应链公司”榜单。据了解，此次上榜的十家公司重点分布在新冠疫苗配送、全球供应链数字化、货运数字平台、仓库智能机器人、农产品供应链等领域。

拼多多凭借“对国内原有农产品物流基础设施进行重构，建立全新的冷链运输路径”，首次入选该榜单，并成为唯一入选的中国企业。

来源：《电商报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 11 日

“京东服务+”全国首个直营网点落地北京

3 月 14 日，京东物流旗下一站式服务平台“京东服务+”落地北京，属全国首个直营网点，“京东服务+”将开启直营网络服务全国消费者的新模式。

据了解，“京东服务+”聚焦一二线核心城市，通过直招、直培、直管、直付到工程师的新模式，助力服务升级。

2022 年，“京东服务+”将在全国 7 座核心城市建设直营网点。未来，“京东服务+”将持续专注 3C、家电、家居、生活四大领域，布局到家、到店、中央工厂三大服务场景，在搭建社会化服务平台的同时，持续升级自营化服务与标准。

来源：《电商报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 14 日

韩国电商 Coupang 连续两年被评为全球增长最快零售商

根据德勤集团韩国日前发布的一份报告，韩国电商 Coupang 连续第二年被评为全球增长最快的零售商，其在全球电子商务公司的排名中也跃升至第七位。增长最快的前四名零售商还包括印度未来零售 Reliance Retail、美国家居电商 Wayfair 和 Mobile World（越南）。

来源：《电子商务动态》编辑部整理 2022 年 03 月 15 日

【专家视点】

专家解读《中国互联网络发展状况统计报告》

近日，中国互联网络信息中心（CNNIC）在北京发布了第 49 次《中国互联网络发展状况统计报告》（以下简称：《报告》）。《报告》围绕互联网基础设施建设、网民规模及结构、互联网应用、工业互联网、互联网政务服务和互联网安全状况等六个方面，力求通过多角度、全方位的数据展现，综合反映 2021 年我国互联网发展总体情况。

信息通信网络建设稳步推进，工业互联网取得积极进展

中国互联网络协会副理事长黄澄清表示，CNNIC 发布的第 49 次《报告》显示，我国信息通信网络建设稳步推进，工业互联网取得积极进展。

一是信息通信行业实现跨越式发展，为经济社会发展提供强大的新动能。移动电话基站数保持增长，5G 网络建设稳步推进。截至 2021 年 12 月，我国移动电话基站总数达 996 万个，累计建成并开通 5G 基站总数为 142.5 万个，全年新增 5G 基站数达到 65.4 万个。移动电话用户规模稳中有增，5G 用户规模快速扩大。截至 2021 年 12 月，移动电话用户总数达 16.43 亿户，其中 5G 移动电话用户达 3.55 亿户。固定宽带接入用户稳步增长，千兆用户数稳步提升。截至 2021 年 12 月，三家基础电信企业的固定互联网宽带接入用户总数达 5.36 亿户，比上年末净增 5224 万户。其中，1000Mbps 及以上接入速率的固定互联网宽带接入用户达 3456 万户，比上年末净增 2816 万户。

二是我国工业互联网发展稳步推进，“5G+工业互联网”应用深入发展。工业互联网的

网络基础、平台中枢、数据要素、安全保障作用进一步显现。网络体系建设不断推进，基础电信企业加快外网建设，工业企业推进内网改造升级，五大国家顶级节点建成并稳定运行；平台体系纵深范围不断扩大，有全国影响力的工业互联网平台已经超过 150 家，接入设备总量超过 7600 万台套；数据汇聚赋能初见成效，国家工业互联网大数据中心已形成覆盖京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝双城经济圈的体系化布局；安全体系保障能力不断提升，顶层设计不断完善，威胁监测和信息通报处置不断强化。“5G+工业互联网”加快构建与工业经济深度融合的新型基础设施、应用模式和工业生态。工业和信息化部推动相关单位借鉴已发布的两批“5G+工业互联网”二十个典型场景和十个重点行业应用实践，紧扣行业领域特点需求，挖掘更多应用场景，推动“5G+工业互联网”与实体经济深度融合。目前已在电子设备制造、装备制造、钢铁、采矿、电力等行业取得显著应用成效，在推动我国数字经济发展中发挥更大作用。

数字政府建设发展加速，助力推动国家治理现代化

中共中央党校（国家行政学院）电子政务研究中心主任、国家电子政务专家委员会副主任王益民表示，“十四五”规划纲要提出要“推进网络强国建设，加快建设数字经济、数字社会、数字政府，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革”。2021 年，随着以国家政务服务平台为总枢纽的全国一体化政务服务平台建设成效逐步显现，我国网上政务服务发展已由以信息服务为主的单向服务阶段，开始迈向以跨区域、跨部门、跨层级一体化政务服务为特征的整体服务阶段。全国一体化政务服务平台正在成为创新行政管理、优化营商环境的重要手段，成为服务人民群众的重要渠道。

一是数字政府建设加速推进，我国国家治理能力现代化水平不断提高。大数据、云计算、移动互联网、物联网、人工智能等新技术不断应用到政府治理过程，全国政府数字化转型工作稳步开展，政务服务平台、监督平台和全国信用体系已经形成。数字政府建设成为实现政务数字化转型，驱动经济社会高质量创新发展，推进国家治理体系和治理能力现代化的关键抓手。浙江“最多跑一次”改革、江苏“不见面审批（服务）”改革、上海“一网通办”改革等发展模式，有效解决群众和企业办事难、办事慢、办事烦等问题，驱动互联网政务服务由点到面、由浅及深加快发展。

二是一体化政务服务能力显著提升，成为我国现阶段数字政府建设的典型特征。我国各省市积极探索，通过构建普惠均等、便民高效、智能精准的政务服务“一张网”，以“我为群众办实事”为初心，聚焦网上办事的堵点难点和“急难愁盼”问题，着力在提升服务水平和服务效能上下功夫，努力书写便民利企的民生答卷。全国一体化政务服务平台实名用户超

过 10 亿人，其中国家政务服务平台注册用户超过 4 亿人，总使用量 368.2 亿人次，为地方部门提供身份认证核验服务 29 亿余次，群众满意度、获得感不断提升。

三是国家政务服务平台建设成效持续发挥，有效激发市场活力，推动营商环境提质提标。为贯彻落实中央经济工作会议和国务院常务会议关于帮助市场主体特别是中小微企业、个体工商户减负纾困、恢复发展的部署要求，2021 年，全国一体化政务服务平台上线“助企纾困服务专区”，汇集地方和部门相关助企纾困政策 1262 条，各端累计接入办事服务 1154 项并持续丰富完善，推动助企纾困政策对企业的精准化匹配、个性化推送、一站式办理，形成助企纾困政策查询、办理、反馈、完善的管理闭环，推动各类办事服务好办易办，让企业更快速、更便捷、更精准地享受政策，直达办事服务，受到企业和群众普遍欢迎。

未成年人互联网使用呈现新特点，网络保护机制逐步建立

中国传媒大学人类命运共同体研究院副院长王四新表示，随着互联网在未成年群体中的高度普及，网络已经成为当代未成年人重要的学习、社交、娱乐工具，在其成长过程中发挥的作用日益凸显。CNNIC 第 49 次《报告》以专题形式重点关注了我国未成年人互联网使用的相关情况，并发现以下三方面主要特点：

一是城乡差异方面，未成年人互联网普及率基本拉平。我国城镇未成年人互联网普及率达到 95.0%，农村为 94.7%，目前已基本一致。但在互联网应用的深度与广度方面，城乡未成年人的应用水平仍存在较大差异。城镇未成年网民使用搜索引擎、社交网站、新闻、购物等社会属性较强的应用比例明显较高，而农村未成年网民则更偏好于使用短视频、动画或漫画等休闲娱乐应用。

二是上网设备方面，新型智能终端在未成年群体中迅速普及。手机作为当前未成年人的首要上网设备，在该群体中的拥有比例已达 65.0%。此外，智能手表作为新型智能终端的代表性产品，其在未成年网民中的拥有比例也已达到 25.3%。随着智能设备、5G 等相关产业日趋成熟，智能手表、智能台灯等新型智能设备在未成年人中迅速普及。

三是权益保护方面，相关政策陆续出台提升未成年人网络权益保护水平。国务院于 2021 年 9 月印发《中国儿童发展纲要（2021-2030 年）》，要求加强未成年人网络保护，落实政府、企业、学校、家庭、社会保护责任。此外，国家新闻出版署发布《关于进一步严格管理 切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》，严格限制企业向未成年人提供网络游戏服务的时间。下一步，仍需汇聚社会各界力量，加强科学普及和宣传教育，共同为未成年人营造良好网络文化氛围。

来源：“中国互联网络信息中心” 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 06 日

跨境电商是稳外贸重要抓手

今年的政府工作报告指出，加快发展外贸新业态新模式，充分发挥跨境电商作用，支持建设一批海外仓。

日前，商务部中国国际电子商务中心研究院院长李鸣涛在接受《中国贸易报》记者采访时表示，积极发展以跨境电商为代表的外贸新业态新模式既是当前稳外贸的重要抓手，也是适应贸易方式数字化转型趋势的必然要求。

李鸣涛表示，政府工作报告还提到，支持建设一批海外仓，也是看到海外仓已经成为支撑我国跨境电商及传统贸易的重要基础设施。政府将继续加大投入和引导力度，打造覆盖全球的海外仓服务体系，在提升贸易交付效率的同时进一步降低进出口企业的运营成本和贸易风险。

全国政协委员、南京师范大学教授朱晓进在今年全国两会中带来了促进跨境电商高质量创新展的提案。在他看来，虽然疫情导致世界经济下行，但这两年我国在跨境电商方面的表现不俗，在稳住外贸基本盘的同时，也成为我国外贸可持续健康发展的主导力量。

朱晓进在提案中指出，当前，全球政治环境紧张，经济全球化遭遇逆流，加之贸易保护主义盛行和贸易单边主义抬头，跨境电商发展也面临不小挑战。跨境电商交易过程中的跨境支付和信用问题日益突出，跨境支付体系建设面临监管和技术难题，已成为制约我国跨境电商可持续发展的首要瓶颈。

对此，朱晓进建议，积极与贸易伙伴协商，合作制定新规则、新机制，消除国际支付服务的市场壁垒；推动国际数据标准的建立，通过推广国际认可的金融数据传输标准，实现数据标准一体化，确保我国跨境支付市场与全球经济无缝连接；确保支付系统的安全性和可信度，深化公共部门、跨境电商企业以及执法机构之间的跨界合作，加强司法管辖区之间离岸数据的共享；积极鼓励金融科技创新，打通技术难点，通过协同监管，实现跨境支付创新；倡导“政府+市场”征信体系建设双轮驱动，共同探索合作机制创新，提升双方征信服务创新能力。

来源：《中国贸易报》 编选：《电子商务动态》编辑部 2022 年 03 月 08 日

【悦读电商】



新零售实践：智能技术驱动下的零售业转型之路

内容简介

智能技术的蓬勃发展催生了新零售的快速崛起，后疫情时代为新零售带来了新的发展机遇。本书站在智能新时代的高度，按照“理念—模式—实践—未来”的逻辑思路，采用理论联系实际的方法，用大量的案例对新零售进行了细致入微的“人”“货”“场”的全方位分析。

本书内容包括重构新零售理念、重塑零售模式、重定零售实践三大部分，重点探讨新零售的生产模式、营销模式、服务模式、管理模式和极致体验的新满足、尽人所需的新产品、

舒适怡人的新场景和新零售的未来。



电子商务经典案例分析

内容简介

随着互联网的快速发展，中国经济迎来了新的机遇和挑战，无论是互联网新兴企业，还是面临向互联网转型的传统企业，在互联网思维下，都充满了新生的活力和对未来美好的憧憬。创新必不可少，模式推陈出新，蓝海时有开辟，红海竞争残酷，但在互联网大潮下永远有藏匿着的未知市场。

本书从创新篇、模式篇和行业篇三个角度选取了 19 个具有代表性的电子商务案例，从平台的发展轨迹到经营模式分析与创新提炼，秉持由浅入深的原则，用权威数据、图文结合的方式对每一个案例进行了解读，力求对读者有所启发，为相关从业者提供可借鉴的经验。

编辑部地址：中山南路 1088 号南浦大厦四楼

邮政编码：200011

上海市电子商务和消费促进中心内

电话：021-63685517