

北京市司法局发布电商领域 行政复议典型案例及合规指引手册

本报讯 据北京市政府消息,为深入贯彻落实新修订的行政复议法,以专业法治服务护航首都电商行业高质量发展,切实把惠企暖企政策落到实处。北京市司法局聚焦电商领域合规发展需求,发布了《电商领域行政复议典型案例及合规指引手册》。

手册内容紧密结合行政复议、行政执法实践,系统剖析电商领域行政复议案件多发易发深层原因,紧扣电商行业运营特点,选取八类电商领域行政复议典型案例,

涵盖产品质量、广告宣传、知识产权保护、售后承诺、个人信息使用、平台治理等矛盾纠纷高发领域,聚焦电商平台合规运营痛点难点,通过剖析典型案例的基本案情、争议焦点、复议审理要点等,进行风险提示、合规指引、执法提示,精准回应企业在日常运营、风险防控、消费纠纷【下载黑猫投诉客户端】处置等方面的合规困惑,为电商平台健全内部管理制度、完善合规防控体系、预防化解经营风险提供了清晰可操作的工作建议,助力企业提升合规管理能力、筑牢

合规发展根基;也为行政执法机关开展电商领域执法工作提供了明确指引,进一步规范执法流程、统一执法尺度,引导执法人员依法精准履职、规范文明执法,助力电商行业规范有序、健康发展。

此次《电商领域行政复议典型案例及合规指引手册》的发布,是行政复议职能延伸、主动服务企业的创新举措,旨在打通服务企业“最后一公里”,推动行政复议工作从“被动纠错”向“主动赋能”转变,是北京市行政复议机关深化涉企法治服务、精准对接电商

行业发展需求的具体实践,也是落实司法部关于常态化开展涉企行政复议典型案例发布与宣传工作要求的实际行动。

下一步,北京市司法局将持续深化涉企法治服务,健全与企业常态化沟通指导机制,开展上门法治指导、合规风险提示等服务,充分发挥行政复议规范执法、防范风险、化解争议的重要作用,全力营造稳定公平透明、可预期的法治化营商环境,为首都电商行业高质量发展注入坚实法治动能。

直播电商十周年:从“野蛮生长”到“理性繁荣”

□ 蓝伊旎

2016年,当第一批主播在淘宝直播间对着寥寥数十位观众尝试“边看边买”时,没有人能预料到这个小小的创新会带来一场深刻的商业革命。

十年间,从淘宝直播上线时的“新物种”,到如今占网络零售额近三分之一、用户规模突破6.6亿的消费主阵地,直播电商不仅重塑了消费图景,更成为数字经济与实体经济深度融合的重要引擎。

回望这十年,行业内在逻辑深刻嬗变:从草莽时代的流量狂欢,到监管框架下的规范重塑;从押注超级头部主播的“赌徒式”增长,到拥抱技术红利与供应链深耕的系统性竞争——直播电商正在告别“野蛮生长”,迈向“理性繁荣”。



消费之变:从“流量风口”到“消费主阵地”

曾几何时,“全网最低价”“三二一上链接”的叫卖声,是直播间最鲜明的标签。彼时,直播电商的核心吸引力是价格——便宜就是硬道理,低价就是流量密码。无数消费者在主播的煽动性话术和限时秒杀的紧迫感中,完成了一次次冲动下单。

然而,当行业走过爆发式增长的草莽期,消费者的购物习惯正在发生深刻变化。

从前消费者是“走马观花”的比价者,为低价而来,如今,越来越多用户将直播间当作“线上逛商场”,甚至形成“固定时段打卡”的习惯,“直播电商不再是电商的‘补充渠道’,而是成为品牌与消费者建立深度连接、传递价值理念的核心场域。”乐其集团首席运营官王林表示。

伴随消费习惯的演变,行业运营逻辑也完成了关键跃迁:从过去“依赖超头

主播+低价冲量”的流量驱动模式,升级为“以用户陪伴为核心、以商品价值为根本、以场景体验为支撑”的价值驱动模式。从“押注一个人”到“搭建一套系统”,正在成为行业共识。

“我们的路径可概括为‘从追光者到发光体,再到赋能者’。”辛选集团相关负责人表示,早期企业抓住了行业爆发期的流量红利与规范期的质量红利,如今则实现了从“个人IP驱动”到“系统能力

驱动”的跨越,完成了从“流量思维”到“产业思维”的战略重构。“辛选不只是一家MCN,更是一家基于供应链的新业态新零售企业。”

当消费者从“追主播”转向“追品质”,从“看热闹”转向“看门道”,直播间里的内容生态也在发生肉眼可见的变化。这种从“情绪煽动”到“知识输出”,从“价格竞争”到“信任背书”的转向,或许是行业走向理性最直观的注脚。

监管之变:从“有章可循”到“有法可依”

消费端的理性觉醒是市场自发的选择,而监管端的制度供给,则为这场转型划定了不可逾越的底线。

回顾直播电商的监管历程,2021年是一个重要节点。这一年,国家互联网信息办公室等七部门联合发布《网络直播营销管理办法(试行)》,首次将直播平台、MCN机构、主播、商家等全链条主体纳入监管框架,行业监管由此实现“有章可循”。

然而,随着行业规模的快速发展和

商业模式的不断创新,“有章可循”已不足以遏制乱象——虚假宣传、货不对板、数据造假等问题依然频发。

交个朋友控股副总裁崔东升坦言,此前部分从业者凭借风口红利获得了与核心能力不匹配的短期收益,如今行业已进入靠长期建设、合规经营赚钱的阶段。

2026年《直播电商监督管理办法》正式施行,作为中国首部专门性、系统性规制直播电商的部门规章,进一步细化各

参与主体的法律责任,形成全周期、全链条的闭环监管体系,标志着行业监管迈入“有法可依”的新阶段。

在监管政策的引导和市场机制的作用下,头部企业纷纷主动扛起合规经营的大旗,在消费者权益保障上进行了诸多有益探索;谦寻在行业内率先推出“先行赔付+直播间兜底”机制,2023年某旅游商家倒闭后,谦寻主动承担了400余万元的消费者退款,即便时隔三年仍在为未消费用户全额兜底;交个朋友则严

格履行保量合同承诺,2025年为未达成合作指标的商家退费超千万元;辛选建立了覆盖选品、质检、售后全流程的品控体系,并设立严格的商家评级机制。

一位业内人士表示,政策的持续规范并非限制发展,而是通过淘汰不合规经营主体,倒逼行业从“流量驱动”向“品质与责任驱动”转型。监管的完善与企业自觉的共同发力,让直播电商告别“野蛮带货”的标签,走向透明、规范的消费新生态。

生态之变:从“单点突破”到“全链协同”

当消费端回归理性、监管端划定边界,行业内部的生态格局也在发生深层重构。一个逐渐清晰的共识是:直播电商的跨越式发展,从来不是单个企业的成功,而是全产业链生态协同的结果。

在这条产业链上,浙江无疑是最具代表性的观察样本。仅杭州一地,就汇聚了头部直播平台和运营机构50余家,主播规模达19万人,带动就业超100万人。如今的杭州,已经形成了全国最完整的直播电商产业链,覆盖平台、供应链、MCN机

构、产业带、人才服务、技术支持等各个环节。当地持续出台精准扶持政策,从场地扶持、人才补贴、技术研发、跨境出海等维度,为行业发展提供全方位支持。

全国超半数头部MCN机构与主播已入驻杭州,形成了极具竞争力的产业集群效应。扎根于此的企业,借力政策红利与产业集群优势,打造差异化核心壁垒,又反向推动产业生态持续完善。

“与其说谦寻选择了杭州,不如说是杭州选择并成就了谦寻。”谦寻相关负责人

说,浙江是制造业大省,产业带密度全国最高,谦寻正是依托这一基础,完成了从“帮别人卖货”到“自己造货”的战略升级。

同样扎根杭州的遥望科技,则走出了一条“品牌孵化+科技驱动+数实融合”的转型路径——超200位明星达人主播和自研的“遥望云AIOS”平台,构成了服务25000余个品牌的底盘;在线下,遥望打造了国内首家数实融合的商业综合体遥望X27 Park,并在温州、横琴、武汉、重庆等地与当地合作推出AI产

业园,将杭州的直播电商模式向全国产业带复制。

十年过去,直播电商不再需要证明“能跑多快”,而是要回答“能走多远”。正如一位行业人士所言:“直播电商不是不火了、不是衰退了,它只是成了一个基建完善、模式成熟的常规生意。”

从“野蛮生长”到“理性繁荣”,从来不是一场衰退,而是一次“成年礼”。喧哗褪去之后,真正的价值才开始浮出水面。