ICS 35.240.60
CCS A 12

T/CS

团 体 标 准

T/CS XXX—2026

全品类电商平台 数字权益（合成券）合规应用与流转规范

Compliance application and circulation specification for digital rights (synthetic coupons) on all-category e-commerce platforms

（征求意见稿）

2026 - XX - XX 发布 2026 - XX - XX 实施

中国商品学会 发 布

目　　次

前言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 缩略语 2
5 总体要求 2
6 生成与发放要求 3
7 流转要求 4
8 核销与结算要求 5
9 数据安全与个人信息保护要求 6
10 合规管理要求 7
11 评价与改进 8

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。

本文件由济南职业学院提出。

本文件由中国商品学会归口。

本文件起草单位：济南职业学院、北京一起数商科技有限公司、黑龙江起时科技发展有限公司。

本文件主要起草人：秦艺家、熊义其、时凤轩。

全品类电商平台 数字权益（合成券）合规应用与流转规范

1 范围

本文件规定了全品类电商平台数字权益（合成券）的术语和定义、缩略语、总体要求、生成与发放要求、流转要求、核销与结算要求、数据安全与个人信息保护要求、合规管理要求以及评价与改进要求。

本文件适用于全品类电商平台经营者对其平台内数字权益（合成券）的合规应用与流转管理，也适用于平台内经营者、技术服务商以及第三方评估机构对数字权益（合成券）业务的合规性评估。

本文件不适用于消费者预先支付资金、由经营者先期收取对价的单用途商业预付卡业务，不适用于金融类产品和服务，不适用于利用信息网络提供新闻信息、音视频节目、出版以及文化产品等内容方面的服务。

2 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/T 20988—2025 网络安全技术 信息系统灾难恢复规范

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 28827.1—2022 信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求

GB/T 31526—2025 电子商务平台服务质量评价

GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 37401—2019 电子商务平台服务保障技术要求

GB/T 43697—2024 数据安全技术 数据分类分级规则

GB/T 46701—2025 电子商务平台交易信息管理在企业中的实施指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

数字权益 digital rights

电子商务平台经营者或其授权方以数字化形式发行的，赋予持有者在平台内特定条件下兑换商品、服务或享受价格优惠的凭证。

3.2

合成券 synthetic coupon

通过平台内用户行为（包括但不限于消费、签到、分享、评价等）累积合成要素，达到平台公示的合成条件后生成的数字权益。

注1：合成券由平台单方无偿授予，用户取得合成券未就合成券本身向平台预先支付任何对价，不构成用户对平台的资金债权，不适用单用途商业预付卡相关规定。

注2：用户通过购买平台会员服务、订阅服务等付费方式取得的其他权益，不属于本文件所称合成券。平台应在用户协议中分别列明两类权益的取得条件、权益面值与有效期，不应将合成券与付费取得的权益混同标示或合并计算。

3.3

合成要素 synthetic element

用户在平台内完成指定行为后获得的，用于合成合成券的数字计量单元。

3.4

合成条件 synthesis condition

平台预先公示的，用户将合成要素转换为合成券所应满足的要素数量、时间窗口及行为有效性等要求的集合。

3.5

流转 circulation

合成券在用户账户之间、用户账户与平台账户之间的转让、撤回、回收及失效等状态变更过程。

3.6

核销 redemption

用户使用合成券兑换商品、服务或价格优惠，合成券由有效状态变更为已使用状态的行为。

3.7

权益面值 face value

合成券在核销时可抵扣的金额或可兑换商品、服务的等效价值。

3.8

合成记录 synthesis record

平台对合成券的生成时间、生成方式、合成要素来源及合成结果所生成的电子记录。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

API 应用程序接口（application programming interface）

KPI 关键绩效指标（key performance indicator）

SLA 服务等级协议（service level agreement）

5 总体要求

5.1 合规性原则

数字权益（合成券）的生成、发放、流转、核销及结算活动应符合《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规的规定。

5.2 权益定性原则

5.2.1 合成券由平台单方无偿授予，用户取得合成券未就合成券本身向平台预先支付任何对价。平台应在用户协议中明示合成券无偿授予的权益属性和不构成预付资金债权的法律性质。平台不应以合成券销售、充值或变相充值方式向用户收取资金。

5.2.2 平台应区分合成券与用户通过购买会员服务、订阅服务等付费方式取得的权益，不应将两者混同标示、合并计算权益面值或相互折算。平台应在用户协议中分别列明两类权益的取得条件、权益面值与有效期。

5.3 透明性原则

平台应以显著方式向用户公示合成券的合成条件、流转规则、有效期、核销范围、权益面值及使用限制。公示内容应使用清晰、易懂的语言，不应含有歧义或误导性表述。

注：合成券属《规范促销行为暂行规定》（国家市场监督管理总局令第 32 号）第十四条所称兑换券形式，平台应公布兑换规则、使用范围、有效期限及其他限制性条件。

5.4 可追溯性原则

平台应建立覆盖数字权益（合成券）全生命周期的合成记录、流转记录、核销记录及结算记录机制，记录内容包括但不限于生成时间、生成方式、流转路径、核销时间、核销对象及结算状态。各记录的保存期限自合成券失效之日起不应少于 3 年。

注：3 年的取值依据为《中华人民共和国电子商务法》第三十一条关于商品和服务信息、交易信息保存时间自交易完成之日起不少于三年的规定。合成券交易信息应按照 GB/T 46701—2025 的规定纳入平台交易信息管理体系。

5.5 安全保障原则

数字权益（合成券）系统的安全保护等级应符合 GB/T 22239—2019 中第三级安全要求，涉及用户个人信息处理的应符合 GB/T 35273—2020 的规定。

5.6 服务连续性原则

平台应保障合成券业务在合成、流转、核销各环节的服务连续性。平台应按照 GB/T 37401—2019 的规定建立服务保障与故障处置机制，并按照 GB/T 20988—2025 的规定建立合成券数据灾难恢复机制。

6 生成与发放要求

6.1 合成规则公示

6.1.1 平台应在合成券业务上线前不少于 7 个自然日，在平台显著位置公示合成规则。

注：7 个自然日的公示期参照《中华人民共和国电子商务法》第三十四条关于平台修改服务协议和交易规则应至少提前七日公示的规定确定。

6.1.2 合成规则应包括下列内容：

a）合成要素的获取方式及单日获取上限；
b）合成券所需的合成要素数量；
c）合成要素的有效期限；
d）合成券的权益面值及使用范围；
e）合成券的有效期；
f）合成失败及合成中断的处理方式。

6.2 合成要素管理

6.2.1 合成要素的获取行为应具有可验证性，平台应通过技术手段确认用户行为真实有效。

6.2.2 单用户单日通过非消费类行为获取的合成要素数量不应超过平台公示上限。平台应在公示上限时基于合成券权益面值、预计发放总量及风险控制能力进行测算，并保留测算依据。公示上限不应高于100个，并自公示之日起30个自然日内不应调减。

注1：100个的取值上限系结合电子商务行业签到类权益日发放量的常规区间（20个至100个）确定，并用于约束平台单日要素发放规模、控制合成券业务风险敞口。

注2：平台应在设定具体公示上限时，根据合成券权益面值与预计发放总量进行反算。反算公式为：单日要素获取上限×要素有效期内累计天数÷单张合成券所需要素数量×单张合成券权益面值≤平台当期合成券业务预算上限。平台应保留反算过程记录。

6.2.3 合成要素的有效期限自获取之日起不应少于30个自然日。

注：30个自然日的取值与7.4.1合成券有效期下限保持一致。合成要素有效期限短于合成券有效期的，将导致用户已投入的合成行为无法在要素有效期内完成转换。

6.2.4 平台不应在用户合成要素接近合成条件时，单方面变更合成规则或关闭合成通道。

6.3 合成券生成

6.3.1 合成券的生成应基于平台公示的合成条件自动执行，不应设置人工干预环节改变合成结果。合成过程的执行结果应写入合成记录。

6.3.2 合成券的权益面值应在生成时确定，并在合成券有效期内保持稳定。

6.3.3 合成券的编号应具有唯一性，编号规则应确保在平台系统内不产生重复。

6.3.4 合成券生成成功率不应低于95%。因平台系统故障导致合成失败的，平台应在24小时内恢复用户合成要素或完成合成。

注1：生成成功率按期内成功生成合成券的次数与期内用户发起合成操作总次数之比计算。

注2：95%的取值依据为服务类指标的常规质量水平区间（95%至99%）下限，并与11.3.2 a)的专项改进触发阈值一致。

注3：24小时的取值依据为电子商务平台交易异常处置的行业通行做法，并与7.1.4、9.3.3共同构成合成券业务的24小时应急响应口径。

6.3.5 平台应公示单用户单日合成券生成数量上限。平台应在设定该上限时基于合成要素获取上限、合成券所需要素数量及权益成本进行测算，并保留测算依据。测算公式为：单用户单日合成券生成数量上限×单张合成券所需要素数量≤单用户单日合成要素获取上限。平台应保留测算过程记录。

注：本条与6.2.2共同构成合成券产能的双向约束。6.2.2约束要素获取侧，本条约束合成券产出侧，两者应相互匹配，避免出现要素可无限累积而合成券无对应发放能力的情形。

6.4 发放记录

6.4.1 平台应在合成券生成后实时向用户发送生成通知，通知内容应包括合成券编号、权益面值、有效期及核销范围。

6.4.2 平台应保存合成券发放记录，记录字段应至少包括：用户标识、合成券编号、生成时间、生成方式、权益面值、有效期截止时间。

6.4.3 平台应建立合成记录与发放记录的关联索引，合成记录与发放记录应支持按合成券编号单向检索。

7 流转要求

7.1 流转方式

7.1.1 合成券的流转方式包括转让、撤回和回收。

7.1.2 平台应明确合成券是否支持转让。支持转让的，应规定转让次数上限、受让方资格及转让手续费（如有）。

7.1.3 合成券的转让次数上限不应超过 3 次。

注：3 次的取值上限系结合主流电子商务平台卡券类权益转让次数常规上限（1 次至 3 次）确定。平台可依据自身风控能力设定低于 3 次的转让次数上限。

7.1.4 合成券的撤回仅适用于因平台系统错误导致错误发放的情形。撤回操作应在发现错误后 24 小时内执行。

注：24 小时的取值依据为电子商务平台交易异常处置的行业通行做法，并与 6.3.4、9.3.3 共同构成合成券业务的 24 小时应急响应口径。平台应在撤回前告知受影响的用户，并说明撤回原因。

7.2 流转限制

7.2.1 合成券不应转让至平台外的第三方系统或账户。

7.2.2 合成券不应用于兑换现金或变相兑换现金。

7.2.3 合成券不应作为交易标的进行二次销售。

7.2.4 平台应建立异常流转监测机制，对短时间内频繁流转、批量流转等异常行为进行识别和处置。

7.3 流转记录

7.3.1 平台应对合成券的每次流转生成记录，记录字段应至少包括：合成券编号、转出方标识、转入方标识、流转时间、流转方式、流转后有效期。

7.3.2 流转记录应实时更新，并应支持用户查询本人持有合成券的流转历史。

7.3.3 流转记录保存期限自流转发生之日起不应少于 3 年。

7.4 有效期管理

7.4.1 合成券为平台无偿授予的营销性权益，其有效期自生成之日起不应少于 30 个自然日。平台不应以缩短有效期的方式免除或减轻其按照合成券规则公示内容所应承担的兑换义务。

注 1：合成券由平台无偿授予、用户未就合成券本身预先支付对价，其有效期设置不适用《单用途商业预付卡管理办法（试行）》关于不记名卡有效期不得少于 3 年的规定。本文件基于合成券的营销性权益属性，并考虑用户已投入合成行为的合理回报，将有效期下限设定为 30 个自然日。该取值严于电子商务行业促销券有效期通常为 7 个自然日至 15 个自然日的现状。

注 2：30 个自然日的取值与 6.2.3 合成要素有效期限一致，并与 7.4.2 的 3 日提醒期形成衔接。

7.4.2 合成券有效期届满前，平台应至少提前 3 个自然日以站内信、短信或推送通知等方式提醒用户。

注：3 个自然日的提醒期依据为《中华人民共和国电子商务法》第三十四条关于平台修改服务协议和交易规则应至少提前七日公示所体现的提前告知原则，并结合卡券类权益到期提醒的常规窗口确定。平台可依据自身用户触达能力设定长于 3 个自然日的提醒期。

7.4.3 合成券有效期届满后自动失效，平台不应以任何方式恢复已失效的合成券。

7.4.4 因平台系统故障导致用户在合成券有效期内无法完成核销的，平台应顺延该合成券有效期，顺延时长不应少于故障持续时长。故障持续时长以平台系统故障日志记录为准。顺延后平台应通过站内信或推送通知告知用户新的有效期截止时间。

8 核销与结算要求

8.1 核销规则

8.1.1 平台应明确合成券的核销范围，包括可核销的商品品类、服务类型及适用的平台内经营者。
8.1.2 合成券的核销应遵循“一次核销、即时锁定”原则，防止同一合成券被重复核销。
8.1.3 合成券核销时，平台应实时验证合成券的有效性、权益面值及核销范围。
8.1.4 合成券核销成功率不应低于 99%。

注：核销成功率按期内成功核销次数与期内用户发起核销操作总次数之比计算。核销环节直接影响用户权益兑付与平台内经营者结算，其质量水平应高于合成环节，故取服务类指标质量水平区间（95%至 99%）的上限，并与 11.3.2 b)的专项改进触发阈值一致。

8.2 核销记录

8.2.1 平台应生成合成券核销记录，记录字段应至少包括：合成券编号、核销时间、核销订单号、核销金额、核销对象标识。
8.2.2 核销记录应与订单记录关联，确保可追溯至具体交易。
8.2.3 核销记录保存期限自核销之日起不应少于 3 年。

8.3 结算管理

8.3.1 平台应与平台内经营者就合成券的结算周期、结算方式及费用分担达成书面协议。
8.3.2 合成券的结算周期不应超过 30 个自然日，自核销确认之日起计算。核销确认之日与实际服务交付之日不一致的，结算周期自两者中较早发生之日起计算，且不应超过《保障中小企业款项支付条例》规定的 60 日期限。

注：结算周期取 30 个自然日，严于《保障中小企业款项支付条例》关于大型企业自货物、工程、服务交付之日起 60 日内支付款项的规定，并与 11.2.2 的数据采集周期上限保持一致。平台与属于中小企业的平台内经营者之间的结算，适用该条例；平台与大型平台内经营者的结算，本文件统一按 30 个自然日执行。

8.3.3 平台应建立合成券结算对账机制，对账差异率不应高于 0.5%，并应将单批次对账差异率不低于 0.3%的情形纳入异常核查范围。

注 1：对账差异率的计算口径为当期未匹配金额与当期结算总额之比。

注 2：0.5%的取值参照审计实务中审计重要性水平常规参考区间（0.5%至 3%）的下限，并结合电子商务平台结算对账实践中对账容差的通行做法确定。该取值严于电子商务平台结算对账实践中 1%的常规容差上限。

注 3：异常核查门槛 0.3%的取值依据为电子商务结算对账风险控制中对稳定期差异率应压至 0.3%以下的行业通行控制水平，平台应将该阈值以下的差异纳入日常监控、将该阈值及以上的差异纳入异常核查流程。

8.3.4 平台应保存结算记录，记录字段应至少包括：合成券编号、核销时间、结算时间、结算金额、结算状态。

9 数据安全与个人信息保护要求

9.1 数据分类分级

9.1.1 平台应按照 GB/T 43697—2024 的规定，对数字权益（合成券）业务涉及的数据进行分类分级，并形成数据分类分级清单。
9.1.2 合成券编号、权益面值、合成记录、流转记录及核销记录等交易数据应不低于第三级安全要求。
注：第三级安全要求的依据为 GB/T 43697—2024 关于数据分级应依据数据遭到篡改、泄露后对国家安全、公共利益、个人合法权益的影响程度确定的要求。相应的安全保护措施应符合 GB/T 22239—2019 中第三级安全要求。
9.1.3 用户标识、联系方式等个人信息应实施强化安全保护。

注：强化安全保护的依据为 GB/T 43697—2024 关于个人信息分级的要求，并参照 GB/T 35273—2020 关于个人敏感信息应实施强化保护的规定。相应的安全保护措施应符合 GB/T 22239—2019 中第三级及以上安全要求。

9.2 个人信息保护

9.2.1 平台收集用户个人信息应遵循最小必要原则，收集范围不应超出合成券业务所需的必要信息。
9.2.2 平台向用户推送合成券相关通知的，应提供关闭推送的选项。
9.2.3 平台不应将合成券业务收集的个人信息用于与合成券业务无关的目的。

9.3 数据安全措施

9.3.1 合成券数据的传输应采用加密措施，加密强度应符合 GB/T 22239—2019 中第三级安全要求的规定。
9.3.2 合成券数据的存储应采用加密或脱敏措施，敏感字段的访问应经过授权审批。
9.3.3 平台应按照 GB/T 20988—2025 的规定建立合成券数据灾难恢复机制，合成券数据的灾难恢复能力等级不应低于第 4 级，其恢复时间目标不应大于 2 小时，恢复点目标不应大于 30 分钟。平台应建立合成券数据安全事件应急预案，数据安全事件发生后应在 24 小时内向监管部门报告。应急预案的演练周期不应超过 12 个月。

注 1：GB/T 20988—2025 第 4 级灾难恢复能力等级要求少量数据丢失、备用数据系统就绪、数据定时传送且备用网络就绪。本文件结合合成券交易数据的可追溯性要求，将恢复时间目标由该等级对应的数小时收严至 2 小时。恢复点目标 30 分钟与 7.1.4、9.3.3 的 24 小时处置口径同属应急处置时限体系。

注 2：24 小时的报告时限依据为《中华人民共和国数据安全法》第二十九条关于发生数据安全事件应立即处置并按规定向有关主管部门报告的规定。

9.4 交易信息管理

9.4.1 合成券交易信息的管理应符合 GB/T 46701—2025 的规定。
9.4.2 平台应确保合成券交易信息的完整性、准确性和可审计性。
9.4.3 合成券的合成记录、流转记录、核销记录及结算记录应与交易信息保持字段级关联，关联字段应包括合成券编号与核销订单号。

9.5 接口安全

9.5.1 平台向第三方技术服务商开放合成券核销状态查询 API 的，应对 API 实施身份认证与访问控制，认证方式应符合 GB/T 22239—2019 中第三级安全要求的规定。
9.5.2 API 的调用应留存访问日志，访问日志保存期限不应少于 3 年。

注：访问日志属合成券业务交易信息的组成部分，其 3 年的保存期限依据为《中华人民共和国电子商务法》第三十一条。

10 合规管理要求

10.1 合规审查

10.1.1 平台在合成券业务上线前应进行合规审查，审查内容包括但不限于合成规则、流转规则、核销规则及用户协议。
10.1.2 合规审查应形成书面记录，记录保存期限不应少于 3 年。

10.2 用户投诉处理

10.2.1 平台应建立合成券相关的用户投诉处理机制，投诉处理时限不应超过 7 个工作日。

注：7 个工作日的取值依据为《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第 20 号）第十四条关于自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理决定的规定。平台应自收到投诉之日起 7 个工作日内向用户反馈是否受理及处理结论。

10.2.2 投诉处理记录应完整保存，保存期限不应少于 3 年。

10.2.3 平台应每季度统计合成券相关投诉数量及处理情况，投诉处理满意率不应低于 90%。

注：投诉处理满意率按下式计算：满意及基本满意的投诉件数÷已办结投诉总件数×100%。90%的取值依据为本文件基于合成券业务特点设定的质量控制目标，并与 11.3.2 c)的专项改进触发阈值一致。

10.3 信息披露

10.3.1 平台应在用户协议中明确合成券的无偿授予属性、权利义务关系及争议解决方式。

10.3.2 平台应在合成券业务发生重大变更前不少于 15 个自然日向用户公示变更内容。

注：15 个自然日的公示期依据为《中华人民共和国电子商务法》第三十四条关于平台修改服务协议和交易规则应至少提前七日公示的规定，在本文件中对合成券业务的重大变更收严至 15 个自然日。

10.3.3 平台应每年至少一次向用户公示合成券业务运行情况，包括合成券发放总量、核销总量及投诉处理情况。

10.4 服务保障

10.4.1 合成券业务的服务保障应符合 GB/T 37401—2019 的规定。

10.4.2 平台应提供合成券业务的人工客服渠道，客服响应时间不应超过 30 分钟。

注：客服响应时间指用户发起人工服务请求至客服人员首次应答的时长。30 分钟的取值依据为电子商务平台人工客服实时响应时长的行业常规水平（15 分钟至 60 分钟）。

10.4.3 平台应按照 GB/T 28827.1—2022 的规定建立合成券系统运维服务级别管理机制，合成券系统的年度可用率不应低于 99.5%，单次不可用时长不应超过 4 小时，且年度累计不可用时长不应超过 43.8 小时。单次不可用时长与年度累计不可用时长应同时满足。

注 1：年度可用率 99.5%对应的年度累计不可用时长上限按 365×24×0.5%计算为 43.8 小时。

注 2：取值依据为 GB/T 28827.1—2022 关于运维服务级别指标应予量化并约定统计口径的要求，并结合信息技术服务领域服务可用性不低于 99.5%的常规承诺水平确定。平台可依据其服务级别协议设定高于 99.5%的可用率指标。

10.4.4 平台应向第三方技术服务商开放合成券核销状态查询 API，并应通过 SLA 约定接口可用率与故障响应时限。

10.4.5 平台应将合成券生成成功率、核销成功率、系统年度可用率纳入业务运营 KPI，并按第 11 章的规定实施评价。

10.5 服务质量评价

10.5.1 平台应按照 GB/T 31526—2025 的规定，定期对合成券业务的服务质量进行自评价。

10.5.2 自评价周期不应超过 12 个月。

注：12 个月的自评价周期依据为 GB/T 31526—2025 关于电子商务平台服务质量评价中定期评价的要求，并与 10.3.3 年度运行情况公示、9.3.3 应急预案演练周期保持一致。

10.5.3 自评价结果应作为改进合成券业务的依据。

11 评价与改进

11.1 评价指标

11.1.1 平台应建立合成券业务合规性评价指标，包括但不限于：

a) 合成券生成成功率；
b) 合成券核销成功率；
c) 合成券流转记录完整率；
d) 用户投诉处理及时率；
e) 投诉处理满意率；
f) 合成券系统年度可用率；
g) 数据安全事件发生次数。

11.1.2 合成券流转记录完整率的计分方法为：期内生成流转记录条数与期内应生成流转记录条数之比，取值不应低于 98%。

注：流转记录完整率直接支撑 5.4 可追溯性原则的落实。98%的取值依据为数据管理类指标的行业常规水平，低于 8.1.4 核销成功率（99%）的质量要求。流转记录完整率受系统异步写入、批量处理延迟等因素影响，其质量水平低于直接影响用户权益兑付的核销环节。

11.2 评价方法

11.2.1 评价应采用定量与定性相结合的方法。

11.2.2 定量指标的数据来源应为平台系统记录，数据采集周期不应超过 30 个自然日。

注：数据采集周期取 30 个自然日，与 8.3.2 的结算周期一致，以保证生成、核销、结算三类指标可按同一时间窗口核算并相互校验。

11.2.3 定性指标的评价应由平台合规部门或第三方评估机构执行。

11.3 持续改进

11.3.1 平台应根据评价结果制定改进计划，改进计划的执行周期不应超过 90 个自然日。

注：90 个自然日的执行周期依据为 GB/T 31526—2025 关于服务质量评价与持续改进的要求，并结合质量管理体系一个完整改进循环（不超过 3 个月）的常规周期确定。

11.3.2 发生下列情形之一的，平台应在 30 个自然日内完成专项改进：

a) 合成券生成成功率低于 95%；
b) 合成券核销成功率低于 99%；
c) 投诉处理满意率低于 90%；
d) 发生数据安全事件；
e) 发生重大用户投诉或群体性投诉。

注：30 个自然日的专项改进周期短于 11.3.1 的常规改进周期，体现事件驱动型改进的紧迫性。a)、b)、c)三项触发阈值分别与 6.3.4、8.1.4、10.2.3 的指标下限一致。

11.3.3 平台应保存改进记录，记录保存期限不应少于 3 年。