

农产品电子商务企业服务规范

Service specification for agricultural product E-commerce enterprises

地方标准信息服务平台

2023-09-06 发布

2023-10-10 实施

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 基本要求	1
5 管理要求	2
6 单据与凭证要求	3
7 服务要求	3
8 评价与改进	5

地方标准信息服务平台

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。

本文件由天津市商务局提出并归口。

本文件起草单位：天津交通职业学院、天津市标准化研究院、天津市乳品食品监测中心有限公司、天津百利工业品供应链有限公司。

本文件主要起草人：王永桐、金会生、罗粟轩、刘玫、张传胜、申娜娜、戴洋洋、郑广远、刘锐、高玉斌、孙彩英。

地方标准信息服务平台

农产品电子商务企业服务规范

1 范围

本文件规定了农产品电子商务企业服务的基本要求、管理要求、单据与凭证要求、服务要求和评价与改进。

本文件适用于农产品电子商务企业经营活动。

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 2887-2011 计算机场地通用规范
- GB/T 18894-2016 电子文件归档与电子档案管理规范
- GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 23830-2009 物流管理信息系统应用开发指南
- GB/T 26407-2011 初级农产品安全区域化管理体系 要求
- GB/T 29373-2012 农产品追溯要求 果蔬
- GB/T 29568-2013 农产品追溯要求 水产品
- GB/T 41714-2022 农业社会化服务 生鲜农产品电子商务交易服务规范
- SB/T 11112-2015 电子商务企业认定规范

3 术语和定义

GB/T 26407、SB/T 11112界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

初级农产品 primary agriculture products

供食用的源于农业的产品，即通过农业活动获得的植物、动物、微生物及其产品。

[来源：GB/T 26407-2011，3.1]

3.2

电子商务企业 E-Commerce enterprise

直接从事电子商务或移动电子商务活动，或为电子商务或移动电子商务提供各类服务的社会经济组织。

[来源：SB/T 11112-2015，3.3]

4 基本要求

4.1 组织

4.1.1 应具有开展农产品电子商务经营业务所需的营业资质。包括但不限于：工商登记、税务登记、组织机构代码证以及相应的互联网业务经营许可等。

4.1.2 应建立企业运营、财务、安全、技术及监管等组织架构，并建立科学合理的管理制度和风险控制机制。

4.1.3 应建立专业的收发货及品控管理部门，组织员工接受相关部门对农产品质量安全、卫生防疫、消防安全等方面的培训指导，并保留培训记录。

4.1.4 应建立电子商务服务质量体系，设置服务质量管理机构，定期开展质量考核。

4.2 人员

4.2.1 应确保岗位从业人员的资格证书有效，持证上岗。直接接触农产品验收人员应每年定期体检。

4.2.2 应具有满足服务岗位要求物流专业知识和技能，并定期开展职业道德、服务质量、岗位技能等培训，持续提高业务技能和服务水平。

4.3 设施设备

机房设施应符合GB/T 2887规定的场地、环境条件、安全防护、消防、入侵报警、视频监控等要求。

4.4 信息系统

4.4.1 应建立与电子商务平台对接的，用于业务管理的信息系统。

4.4.2 信息系统安全应符合 GB/T 22239-2019 的相关要求，信息系统的应用开发宜参照 GB/T 23830-2009 执行。

4.4.3 应做好信息系统的维护与管理工作，确保配送信息的准确性、有效性、可追溯性。

4.5 追溯

农产品电子商务企业应确保农产品质量安全，设计和实施农产品供应链可追溯体系。果蔬供应链可追溯体系应符合GB/T 29373-2012的要求，水产品供应链可追溯体系应符合GB/T 29568-2013的要求，其他农产品供应链可追溯体系应符合相关法律、法规的要求。

5 管理要求

5.1 管理制度

应建立符合GB/T 36311要求的农产品电子商务服务管理制度体系，包括但不限于下列制度：

- 平台服务协议和交易规则；
- 交易系统安全制度；
- 用户注册管理制度；
- 保证金管理制度；
- 信息监管和举报制度；
- 交易数据存储和备份制度；
- 交易纠纷处理制度；
- 生鲜农产品质量安全管理制度。

5.2 信息保护

5.2.1 农产品电子商务企业应采取合理有力的措施保护交易用户的信息、账户、密码及交易资金的安全。

5.2.2 未经用户同意，农产品电子商务企业不应向任何组织或个人披露或转让用户名单、交易记录以

及其他相关信息，法律法规另有规定的除外。

5.3 信用管理

交易信用管理应符合以下要求：

- 应建立对买卖双方交易服务过程的信用管理制度；
- 应对交易评价及交易统计信息予以记录；
- 应制定相对的信用管理方法和处理机制；
- 应制定信用信息维护机制，并定期更新信用信息；
- 应建立交易评价体系，对交易主体、商品质量、过程、服务水平等进行评价。

6 单据与凭证要求

- 6.1 应对供应链服务全过程中产生的各类单据与凭证（如交易订单的凭证、入库单证、出库单证、送货凭证、退货凭证等）进行存储保全。
- 6.2 客户收货凭证应明示供货商信息、服务承诺及第三方监管机构信息。
- 6.3 所用单证应规范、统一。
- 6.4 手工填写的应字迹清晰、工整，内容完整，修改过的应签字确认或加盖签章。
- 6.5 对有修改、变更、遗失等情况，应及时记录、更新，并通知上报相关人员，应制定相应的处理措施。
- 6.6 相关的单据、凭证与业务档案应按一定规则及保管要求进行归档，妥善保管。
- 6.7 电子文件与凭证管理应符合 GB/T18894-2016 的相关要求。

7 服务要求

7.1 交易前服务

7.1.1 产品质量安全管控

7.1.1.1 食品安全检验检测

- 7.1.1.1.1 应向农产品供应商索取第三方的检验报告，并定时更新检验报告。
- 7.1.1.1.2 应设置专业部门或人员对售卖的农产品进行定期的抽检，检验检测内容宜根据农产品品类及食品安全标准要求进行选择，可包括：农药、兽药等化学物质残留，重金属等有毒有害物质，有害微生物等。
- 7.1.1.1.3 应在限定期限内对食品安全检验不合格产品进行下架处理并整改。

7.1.1.2 产品质量分等分级

- 7.1.1.2.1 宜针对主要在售农产品建立产品质量分等分级体系。
- 7.1.1.2.2 宜根据宣称的质量等级对在售农产品进行抽检，对不符合宣称质量等级的产品宜进行下架处理。

7.1.2 产品信息展示

7.1.2.1 基本原则

农产品电子商务交易中，产品信息展示符合合规性、真实性、完整性、规范性、一致性、时效性原则。

7.1.2.2 信息展示内容

7.1.2.2.1 在农产品电子商务平台上的信息展示，应包括产品名称、产品图片、质量状况（产品质量等级、产品或体系认证信息、食用农产品合格证）、产地信息、价格信息、包装规格、贮存方式、保质期、产品运输条件等内容。

7.1.2.2.2 有条件的农产品电子商务平台，可展示产品检验报告、营养信息、产品执行标准、成熟度判断方法、库存量、销售量等信息。

7.1.2.3 信息展示方式和要求

应符合GB/T 35411-2017中第6章的相关规定。

7.2 交易中服务

7.2.1 消费者咨询

7.2.1.1 应提供在线咨询、电话咨询等交互式消费者咨询服务。

7.2.1.2 应在页面显著位置提供消费者咨询支持，并明确客服工作时间。

7.2.1.3 咨询服务人员应在承诺时间内对咨询做出有效解答。

7.2.1.4 宜为消费者提供个性化服务。

7.2.2 订单处理

7.2.2.1 可提供消费者常用选项记录的功能，包括但不限于：记录消费者常用地址、送货方式和支付方式。

7.2.2.2 可支持电脑客户端下单、手机客户端下单等多种下单方式。

7.2.2.3 应为消费者提供简单的订单取消方式。

7.2.2.4 应为消费者提供对订单的评价、物流跟踪、手机提醒等服务。

7.2.2.5 有条件的可为消费者提供自选配送时间的功能。

7.2.3 支付结算

7.2.3.1 支付流程应简单、合理、便于操作。

7.2.3.2 应提示消费者关注交易风险，在执行消费者交易支付指令前，应要求消费者对交易进行确认。

7.2.3.3 应提供发票或收据等支付、结算凭证。

7.2.3.4 应为消费者提供两种（含）以上支付方式与便捷的退款途径。

7.3 交易后服务

7.3.1 物流服务

交易后物流服务应符合GB/T 41714-2022中7.3.1的相关规定。

7.3.2 售后服务

7.3.2.1 退换货

7.3.2.1.1 应根据农产品特点制定合理的退换货规则，宜设置先行赔付等条款，对于不满足退换货的

情况应在页面上进行详细说明。

7.3.2.1.2 应在页面行公布农产品退换货时限,告知消费者应在签收后的规定时限内提出退换货申请。

7.3.2.1.3 应在承诺的退换货时间范围内按照退换货细则为消费者提供退换货服务。

7.3.2.2 投诉处理

7.3.2.2.1 应为消费者提供便捷、有效的投诉渠道。

7.3.2.2.2 在电子商务争议处理中,农产品电子商务经营者应向消费者提供真实的原始合同和交易记录,平台经营者应积极协助消费者维护自身合法权益。

7.3.2.2.3 投诉问题成立的,应赔偿消费者经济损失并针对投诉内容进行整改。

7.3.2.2.4 投诉应在承诺的时间范围内进行处理,无法及时有效处理的,应提前与消费者沟通。

7.3.2.3 召回管理

农产品电子商务经营者发现经营的农产品存在或可能存在质量安全问题的,应当立即停止经营,通知供应商和消费者,并记录停止经营和通知情况。有需要的可召回已经销售的农产品。

8 评价与改进

8.1 应采取自我评价和外部评价相结合的方式,定期开展服务满意度调查和服务质量评价。

8.2 评价内容应包括本文件第4章至第7章的所有内容。

8.3 应结合市场及客户反馈的信息,通过对服务评价和分析比对,采取必要的纠正和预防措施,持续提升电子商务企业服务能力。

地方标准信息服务平台