

# 团 体 标 准

T/DGECA 003—2021

---

## 农产品电子商务销售服务规范

Specification of sales service for e-commerce of agricultural products

(征求意见稿)

2021 - XX - XX 发布

2021 - XX - XX 实施

---

东莞市电子商务协会 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 基本要求 .....	1
5 网上交易服务 .....	2
6 售后服务 .....	3
7 服务持续改进 .....	4

## 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。

本文件由东莞市电子商务协会提出并归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

本文件首次发布。

# 农产品电子商务销售服务规范

## 1 范围

本文件规定了农产品电子商务销售服务的术语和定义、基本要求、网上交易服务、售后服务、服务持续改进。

本文件适用于农产品电子商务销售服务。

## 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 2762 食品安全国家标准 食品中污染物限量
- GB 2763 食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量
- GB/T 28577 冷链物流分类与基本要求
- GB/T 28843 食品冷链物流追溯管理要求
- GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范
- GB/T 31526 电子商务平台服务质量评价与等级划分
- GB/T 31782 电子商务可信交易要求
- GB/T 32873 电子商务主体基本信息规范
- GB/T 33992 电子商务产品质量信息规范
- GB/T 34344 农产品物流包装材料通用技术要求
- GB/T 35408 电子商务质量管理 术语
- GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范
- GB/T 35411 电子商务平台产品信息展示要求
- SB/T 11052 电子商务售后服务评价准则
- SB/T 11132 电子商务物流服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 35408的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

### 4.1 产品要求

#### 4.1.1 质量

农产品质量应符合相关产品标准的规定。

#### 4.1.2 安全指标

4.1.2.1 污染物限量应符合 GB 2762 的规定。

4.1.2.2 农药最大残留限量应符合 GB 2763 的规定。

#### 4.1.3 包装

产品包装应符合GB/T 34344的规定，并符合以下要求：

- a) 定量包装应符合国家相关规定；
- b) 装箱按等级分装成件，采取相应的防撞、防磕碰、防冻和保鲜措施；
- c) 包装外部注明产地信息，有食用方法、贮存方法等信息说明。

#### 4.1.4 贮存和运输

4.1.4.1 贮存应按相关产品标准的规定执行。

4.1.4.2 运输工具应保持清洁、干燥、无异味，具备通风、防雨雪、防日晒等条件。应避免与有毒有害、污染和放射性物质同批运输。

#### 4.2 销售商

4.2.1 应依法办理市场主体登记，包括但不限于：农业企业、合作组织、家庭农场。

4.2.2 电子商务平台入驻商应符合 GB/T 35409 的规定。

4.2.3 涉及跨境电子商务活动的企业应符合相关的法律、法规和行业规范的要求。

#### 4.3 第三方平台

4.3.1 平台运营应符合 GB/T 31524 的相关要求。

4.3.2 平台服务质量评价应符合 GB/T 31526 的相关要求。

4.3.3 平台的可信交易应符合 GB/T 31782 的相关要求。

#### 4.4 物流服务

4.4.1 应依法取得相应的物流服务运营资质。

4.4.2 服务过程应符合 SB/T 11132 的相关规定。

4.4.3 应配备物流服务相关的技术和管理人员。

4.4.4 采取冷链配送应具备完善的冷链物流体系，并符合 GB/T 28577 和 GB/T 28843 的相关要求。

#### 4.5 溯源

应建立农产品追溯体系，并实施。

### 5 网上交易服务

#### 5.1 信息公开

5.1.1 应公开农产产品有关信息要求，包括但不限于以下信息：

- a) 产地信息；
- b) 产品等级；
- c) 包装净含量。

5.1.2 产品宣传真实并获得相关品牌或知识产权方的许可，并符合 GB/T 32873、GB/T 33992 和 GB/T 35411 的规定。

## 5.2 价格

在交易确认前，应明示产品销售金额与配送服务费。

## 5.3 接单

5.3.1 接收客户订单，对订单进行复核，并确认反馈。

5.3.2 及时更新系统订单的确认、审核、发货等处理状态。

5.3.3 商品订单应在承诺的时间内完成。

## 5.4 发货

5.4.1 应核对产品等级、数量及其他信息，并在承诺的时间内发货。

5.4.2 宜考虑运输时间，运输距离等因素。

5.4.3 物流搬运和装车避免碰撞、乱丢乱扔，不得与有毒有害物品混运。

5.4.4 核对物流单据和凭证，并在电商平台及时公布和更新物流信息，提供物流查询方式和物流服务方的联系方式。

5.4.5 应对订单的配送过程进行监督。

## 5.5 签收

收件人可当场验货，并在配送交接单据上签字或通过其他方式确认。

## 6 售后服务

### 6.1 售后咨询服务

6.1.1 应为顾客提供售后咨询服务，解答顾客对产品售后关于的物流、退换货、退款等方面的疑问。

6.1.2 对于能够直接给予答复的售后咨询，工作人员应直接告知顾客真实明确的咨询结果。

6.1.3 对于需要进一步处理的售后咨询，如退换货、退款等，工作人员应及时处理或转交至相关部门，并对处理结果进行跟踪，必要时向顾客反馈。

### 6.2 权益保护

6.2.1 设置处理消费者申诉和投诉的客服人员，履行销售承诺，宜在 30min 内协调解决消费者的投诉或建议，处理流程应公开，处理过程应有记录保存。

6.2.2 在发生消费纠纷或者消费者合法权益受到损害时，网上交易平台应按照相关规定向消费者提供站内销售商的真实网站登记信息，并协助消费者维护合法权益。

6.2.3 当销售商合法权益受到损害时，网上交易平台应协助销售商维护合法权益。

6.2.4 当物流服务商合法权益受到损害时，网上交易平台应协助物流服务商维护合法权益。

### 6.3 理赔服务

#### 6.3.1 产品质量问题

电商销售的农产品自顾客签收后24h内发现质量问题、经确认不是顾客原因造成的，销售商应及时与客户做好协商处理，销售商应按损坏量与对应损失金额对顾客进行理赔。

### 6.3.2 非产品质量问题

顾客自提货品在运输过程中造成的损坏、遗失等问题，销售商应协助顾客与物流服务商共同确定责任主体和相应赔偿；出现以下非产品质量问题并经核查情况属实时，销售商应在顾客自收到之日起48h内对顾客进行理赔：

- a) 在运输过程中造成损坏、遗失的；
- b) 顾客收到的产品存在数量、重量不符合的；
- c) 顾客收到的产品与网站描述不符的；
- d) 发生错发、漏发情况的。

## 6.4 退款服务

### 6.4.1 退款方式

销售商退款应按照原支付路径退还给顾客，若不能按原支付路径退回，销售商应明示退款方式。

### 6.4.2 退款时限

无退货的退款，销售商应在退款协定达成后48 h内处理退款；有退货的退款，应在收到退货后48h内处理退款。促销活动期间，退款处理时限可适当顺延，但应明示具体退款时限。

## 7 服务持续改进

7.1 网上交易平台应建立售后服务持续改进制度，宜按照 SB/T 11052 的规定进行服务评价，不断提升顾客满意度。

7.2 网上交易平台应依据顾客反馈、平台检查结果和政府管理部门检查结果，定期或不定期对入驻销售商的售后服务进行考核。对于达不到平台考核要求的入驻商户，应有相应的惩罚措施。

7.3 网上交易平台应定期或不定期对售后服务情况进行统计分析，作为平台加强自身管理、提升服务水平的依据。