ICS 01.020
A015

T/XLXH

巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会团体标准

T/XLXH 009—2023

库尔勒香梨电商销售服务规范

3

2023- 11- 10 发布　　2023 - 11- 15 实施

巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会　发布

前　　言

本文件按照GB/T1.1-2020《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。
本文件由巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会提出并归口。
本文件起草单位：巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会。
本文件主要起草人：马静。

库尔勒香梨电商销售服务规范

1 范围

本文件规定了库尔勒香梨电商销售的基本要求、网上交易服务、管理服务。

本文件适用于巴音郭楞蒙古自治州库尔勒香梨协会地理标志商标产品库尔勒香梨的电商销售。

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/T18811电子商务基本术语

GB/T 28577 冷链物流分类与基本要求

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 32703 预包装类电子商务交易产品质量信息发布通则

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 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

NY/T 1761 农产品质量安全追溯操作规程 通则

NY/T 1762 农产品质量安全追溯操作规程 水果

SB/T 10519 网络交易服务规范

SB/T 11132 电子商务物流服务规范

国家质量监督检验检疫总局令第75号 定量包装商品计量监督管理办法

T/XLXH 001 库尔勒香梨

T/XLXH 005 库尔勒香梨采收及贮藏保鲜技术规范

T/XLXH 006 库尔勒香梨地理标志产品包装和标识

T/XLXH 008 库尔勒香梨冷链物流操作规程

3 术语和定义

GB/T18811、GB/T 35408界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网上交易

通过互联网等信息网络方式缔结的交易。

4 基本要求

4.1 产品

4.1.1 质量

符合T/XLXH 001规定的库尔勒香梨均用于电商销售。

4.1.2 包装

应符合T/XLXH 006的规定。

4.1.3 贮藏、运输

应符合T/XLXH 005、T/XLXH 008的规定。

4.2 销售商

4.2.1 应依法办理市场主体登记，包括但不限于企业。
4.2.2 电子商务平台销售商应符合 GB/T 35409 的规定。
4.2.3 涉及跨境电子商务经营活动的企业应符合相关规定。
4.2.4 提供退换货服务，公布退换货制度，内容包括商品退换货政策、退换货流程等。
4.2.5 消费者的注册和交易信息归库尔勒香梨地理标志产品网上交易服务商所有，仅能被用于与网上交易、网上支付以及交易辅助服务等相关的活动。未经消费者同意，不得向任何第三方披露、转让、使用或出售交易当事人名单、交易记录等涉及用户隐私或商业秘密的数据，法律、法规另有规定的除外。
4.2.6 应保存在其平台上发生的库尔勒香梨地理标志产品网上交易的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性，保存时间不得少于 36 个月，自交易完成之日起计算。

4.3 第三方平台

4.3.1 平台运营应符合 GB/T 31524 的规定。
4.3.2 平台服务质量评价应符合 GB/T 31526 的规定。
4.3.3 平台的可信交易应符合 GB/T 31782 的规定。

4.4 物流服务商

4.4.1 应依法取得相应的物流服务运营资质，并配备物流服务相关的技术和管理人员。
4.4.2 宜建立乡镇和村级电子商务物流配送站点。
4.4.3 服务过程应符合 SB/T 11132 的规定。
4.4.4 采取冷链配送应符合 GB/T 28577 的规定 LENGL。

5 网上交易服务

5.1 信息发布

5.1.1 网上产品宣传应真实并获得相关品牌或知识产权方的许可，并符合 GB/T32703、GB/T 32873、GB/T 33992 和 GB/T 35411 的规定。
5.1.2 应对网站上所销售的库尔勒香梨产品实施明码标价，明示物流、退换货、退款等方面的服务要求。
5.1.3 在交易前，应提前明示库尔勒香梨产品销售金额与配送服务费。

5.2 客服

为消费者提供多种渠道的咨询服务，配置熟悉库尔勒香梨产品特色、食用方法、贮存方法、历史文化的客服人员，及时响应消费者的咨询。

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的处理状态。
5.3.3 订单确认和服务响应时间应在显著位置显示，并按规定履行。
5.3.4 商品订单应在承诺的时间内完成。

5.4 发货

5.4.1 应对库尔勒香梨的品牌、等级、数量及其他信息进行核对，并在承诺的时间内完成发货。
5.4.2 宜考虑运输时间，运输距离等因素选择相应成熟度的库尔勒香梨发货。
5.4.3 物流搬运和装车应避免碰撞、乱丢乱掷，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 监督配送的过程，并跟进订单的配送进程。

5.5 签收

收件人可当场验货，并应在配送交接单据上签字或通过其他方式确认。货物损坏、消费者拒收、退货等异常情况处理应符合SB/T 10519的规定。

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，解答顾客对库尔勒香梨售后关于的物流、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 退换货服务

6.2.1 产品质量问题

销售的的产品在保质期内出现质量问题时，应明示售后处理方式，并与顾客达成一致。

6.2.2 非产品质量问题

6.2.2.1 在运输过程中造成的损坏、遗失等问题并经核查情况属实，应允许顾客自收到之日起 7 日内退货或换货，并由销售商承担运费。顾客自提产品在运输过程中造成的损坏、遗失等问题，应协助顾客与物流服务商共同确定责任主体和相应赔偿。
6.2.2.2 顾客收到的产品存在数量、质量不符合问题，并经售后人员核查情况属实，销售商应补发并承担运费。
6.2.2.3 顾客收到的产品与网站描述不符并经核查情况属实，应允许顾客自收到商品之日起 7 日内退货或补发或换货，并由销售商承担运费。
6.2.2.4 发生错发、漏发等问题时，销售商应为顾客免费提供调换、补发服务。

6.2.3 无理由退货

根据库尔勒香梨的产品性质，应明确顾客在购买时确认不宜退货，不提供无理由退货服务。

6.3 退款服务

6.3.1 退款方式

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。

6.3.2 退款时限

无退货的退款，销售商应在退款协定达成后 24 h 内处理退款；有退货的退款，应在收到退货后 24h 内处理退款。促销活动期间，应取得消费者同意后，可适当顺延退款处理时限，但应明示具体退款时限。

6.4 权益保护服务

6.4.1 设置处理消费者申诉和投诉的客服人员，履行销售承诺，在承诺时间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。

6.4.2 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。

6.4.3 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。

6.4.4 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。

6.5 溯源

应符合NY/T 1761、NY/T 1762的规定。

7 管理服务

7.1 公共服务

7.1.1 应为库尔勒香梨电商创业和服务人员提供技术支持、信息服务、营销推广、管理咨询以及其他增值业务等服务。

7.1.2 宜定期组织培训或委派专业人员驻点指导，以植入、普及、推广电子商务应用技术，提供物流配送、预约预定、惠民资讯等服务。

7.2 品牌推介

利用互联网、移动终端、报刊、电视等媒体，开展产品形象宣传，建立区域品牌统一形象，推介优秀企业。