ICS
CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB 21/T XXXX—2024

县域农产品电子商务经营指南

county agricultural products e-commerce business guide

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2024 年 5 月 27 日）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局　　发 布

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。

本文件由辽宁省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

本文件归口管理部门：辽宁省商务厅（沈阳市皇姑区泰山路17号，024-86892298-9187）。

本文件起草单位：抚顺市富春农业科技开发有限公司（抚顺市抚顺县苏子村，024-54105555）

县域农产品电子商务经营指南

1 范围

本文件提供了县域农产品电子商务业务经营的基本原则、平台建设、商品信息发布、人员管理、物流、质量溯源、经营风险等的原则和建议。

本文件适用于县域农产品经营企业电子商务经营过程。

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 18811 电子商务基本术语

GB/T 35411 电子商务平台产品信息展示要求

3 术语和定义

GB/T 18811-2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

县域农产品电子商务 County-level agricultural e-commerce

以销售本县或周边县域所产出的农产品为主要业务的电子商务。

4 基本原则

4.1 当农产品不耐储藏或运输困难时，可在县域范围内建立电子商务模式。

4.2 保持农产品的“鲜”和“自然成熟”汇集消费需求大数据，推动乡村产业发展是县域农产品电子商务模式的建设宗旨。

4.3 为提高农产品电子商务的收益，县域农产品电子商务模式体现了“吃得到”“看得到”的特点。

4.4 休闲农旅是助推县域农产品电子商务模式的发展目标的一种模式。

4.5 统一的质量标准、统一的包装是外在特征。

4.6 宜结合“品牌馆”“特色馆”等线下展示馆建设。

4.7 通过开展到店自提、互动活动，增加客户体验感。

4.8 建设县域农产品电子商务模式可考虑平台建设、商品信息发布、人员管理、服务质量、物流管理、分拣加工、质量安全溯源管理等因素。

5 平台建设

5.1 硬件系统

平台硬件系统建设时主要考虑服务器的托管或租赁，如经营品种、用户等信息量较少，亦可购买服务器空间。

5.2 软件系统

电子商务软件系统可根据自身的经营特色设定功能。可考虑的功能包括：

——可追溯。实现生产节点数据和图片公布、二维码追溯、物流定点跟踪功能；

——基础管理。实现人员的权限分配、岗位设置，用户注册等功能；

——仓储管理。实现库存管理、储存环境管理等功能；

——财务结算管理。实现采购、直营、分销等过程的财务管理等功能；

——在线交易。实现在线的报价、下单、结算、支付等功能；

——电子门票系统。为实现休闲农旅的有关功能。

5.3 数据库

数据库建设时主要考虑：

——平台建设单位在防入侵、防攻击、备份、灾难恢复等方面的能力；

——平台运营后可选择适当技术进行数据库备份。

5.4 经营许可

建设平台时，主要考虑的经营许可可能包括：

——服务器托管或租赁时服务商的资质许可；

——经营品种主要为自产自销产品时的 ICP 经营许可或备案；

——备案的域名。

6 商品信息发布

6.1 农产品信息发布

可按收获时间、农产品成熟时间提前把农产品信息在电子商务平台上发布，发布的信息可参照GB/T 35411，包括：

——农产品品名；

——销售农产品时的规格；

——价格；

——产品介绍；

——产品图片；

——商标或品牌；

——支付方式和运输费用的说明；

——产品识别信息，如许可证、强制性产品认证证书，商品条码，地理标志保护标识，自愿性认证证书等；

——退换货条件；

——可能涉及到的警示内容或潜在危险说明；

——其他信息。

6.2 农产品信息跟踪

对发布的农产品信息，考虑其收获情况、成熟情况，可设置负责页面更新和维护的专门人员，一般由客服人员负责。

7 人员管理

7.1 分类及职责

7.1.1 县域农产品电子商务模式中人员按管理层级可分为管理人员、操作人员。其中：

——管理人员负责法律法规要求的工作、质量把关、制定标准和制度、岗位培训等工作；

——操作人员负责本岗位的作业、标准和制度实施情况反馈等工作。

7.1.2 县域农产品电子商务模式中人员按所从事业务可分为运营人员、客服人员、仓储人员。其中：

——运营人员负责产品商品信息发布、美工、活动、策划、详情页制作等工作；

——客服人员负责接订单、回访、处理投诉等工作；

——仓储物流人员负责入库、出库、库房管理、库藏管理、分拣、包装、装载、物流配送等工作。

7.2 能力提升

参加政府部门或行业协会组织的电商知识培训，是提高县域农产品电子商务人员能力的有效方式。经营企业亦可通过招聘、轮岗等方式提升员工的能力。

7.3 能力评价

对人员能力进行评价，可考虑所在岗位的重要性、业务完成难度、客户反馈情况等因素，设定评价的周期和频次。

8 服务质量

8.1 农产品质量

县域农产品电子商务销售的农产品质量因素可能包括：

——表观质量。可能包括农产品的大小、瑕疵、颜色、口味等；

——外购质量。从附近农户采购的农产品的质量要求；

——包材质量。可从保持农产品表观质量方面，宜采用食品用包材，一般选用纸质、塑料材料；

——农产品安全质量。包括法律法规、强制性标准的有关要求；

——其他质量包括但不限于农药残留、超过最大残留限量情况、毒性情况等。

8.2 服务质量

县域农产品电子商务的服务质量因素可能包括：

——服务质量管理制度。规定服务过程中服务质量的构成、职责划分、顾客抱怨和投诉的时候的处理流程和结果公布等；

——收集的客户反馈信息。从平台、线下等多种渠道收集的客户的反馈信息，如客户满意度调查、服务质量评价、农产品质量评价；

——服务质量监测。根据服务质量评价、农产品质量评价、服务过程日常检查或抽查的结果、解决争议或客诉的效果，对总体服务质量的监视和测量。

9 物流配送

9.1 物流配送宜由经营者自行完成。必要时，可选择具有符合自行配送时限的服务商。
9.2 根据配送农产品的实际情况，可配备冷库、冷藏车、保温箱等设备，定期清洗维护。配送过程可采集温度、发生异常情况可报警。
9.3 物流运输车辆宜设置定位跟踪设备，实现跟踪路线、交付地点，查询车辆状态等功能，便于与客户沟通交付时间和地点等信息，便于优化车辆管理。
9.4 运输车辆保养可根据车辆使用年限、行驶里程等因素设定固定的时间间隔。
9.5 为保证农产品物流的时效，当日采摘（出库）、当日包装、当日配送到客户是基本的要求。
9.6 夏季、冬季的时候不宜使用第三方物流。冬季气温在-2℃至时-5℃，配送时间不宜超过 2 小时；低于-5℃考虑加温或保温措施，避免农产品出现冻害。

10 分拣加工

10.1 设备管理

分拣加工设备（如选果机.打包机等）可实行当班操作人员当班检查、当班维护保养的方式进行日维护，宜“漆见本色铁见光”。可采用专人负责的方式进行月维护。

10.2 分拣加工

10.2.1 不宜对农产品进行深加工，仅进行分拣、分等、洗净等初加工。
10.2.2 可从防止错配、漏配、多配问题出现，保鲜，保自然成熟的目的，对不同农产品制定分拣标准。按照不同农产品的分拣标准对分拣现场管理，管理内容可能包括：码放不科学（重物压轻物、大货压小货、重物压易损物等）、摆放零乱（混放、散放等）等。

10.3 包材使用

礼盒装包材设计和使用可考虑环保、减量化、可再生、可回收的需要，使其满足有关限制过度包装的强制性标准要求。宜使用箱板纸、瓦楞纸箱、可降解塑料、纸塑或铝塑复合材料，使其具有保鲜、抗压作用。

11 质量溯源

11.1 可采用“条码+二维码”方式生成追溯码，可配备条码打印机，热敏打印机。
11.2 质量追溯码编码内容可包括：
——条码（追溯查询码）。显示出库农产品的品种、批次等信息；
——二维码。显示产品名称、生产厂商、等级、装箱时间、入库时间、出库时间、分销商、种养殖记录、对应产品获得的有关证书等。

12 经营风险

12.1 降低县域农产品电子商务经营风险的方式可包括：
——引导用户阅读用户协议；
——合理提示交易风险、责任免除的条款；

——对用户信息的保护；

——提供服务过程中的有关凭证；

——接受行业和政府部门的监督和指导；

——其他可以降低经营风险的管理方式。

12.2 常见的经营风险现象包括：

——广告宣传中出现了体现营养功能、最、第一等不当内容；

——标签不规范；

——对执行标准实施不到位的风险；

——对新食品原料（如药食同源）界定不清晰；

——其他常见经营风险。

参 考 文 献

[1] GB/T 18811-2012 电子商务基本术语
[2] GB/T 19018-2017 质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交易指南
[3] GB/T 31482-2015 品牌价值评价 电子商务
[4] GB/T 31524-2015 电子商务平台运营与技术规范
[5] GB/T 31526-2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分
[6] GB/T 32866-2016 电子商务产品质量信息规范通则
[7] GB/Z 32906-2016 信息安全技术 中小电子商务企业信息安全建设指南
[8] GB/T 33992-2017 电子商务产品质量信息规范
[9] GB/T 35408-2017 电子商务质量管理 术语
[10] GB/T 36310-2018 电子商务模式规范
[11] GB/T 37401-2019 电子商务平台服务保障技术要求
[12] GB/T 37538-2019 电子商务交易产品质量网上监测规范
[13] GB/T 38652-2020 电子商务业务术语
[14] GB/T 39058-2020 农产品电子商务供应链质量管理规范
[15] GB/T 39664-2020 电子商务冷链物流配送服务管理规范