

T/MJJF

潜江市网商协会团体标准

小龙虾供应链平台服务管理规范

Service Management Standards for Crayfish Supply Chain Platforms

2025-01-03 发布

2025-03-31 实施

潜江市网商协会发布

目 次

前 言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
3.1 小龙虾产业链.....	2
3.2 平台用户.....	2
3.3 供应链金融.....	2
3.4 产业大数据.....	3
3.5 供应链平台.....	3
4 接口要求.....	3
4.1 接口支持.....	3
4.2 接口规范.....	3
5 平台服务管理要求.....	3
5.1 平台运营.....	3
5.2 采购与供应链管理.....	3
5.3 检验与包装.....	3
5.4 仓储与物流.....	3
5.5 商城交易.....	4
5.6 供应链金融.....	4
5.7 信息服务.....	4
5.8 品牌宣传.....	4
5.9 招商孵化.....	4
5.10 售后服务.....	4
5.11 平台用户管理.....	4
6 安全管理.....	5
6.1 数据安全.....	5
6.2 产品安全.....	5
6.3 网络安全.....	5
6.4 系统安全要求.....	5
7 合规与监管.....	5
7.1 合规要求.....	5
7.2 监管机制.....	5
8 持续改进与优化.....	5
8.1 服务创新.....	6
8.2 培训与教育.....	6

前 言

本标准按照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。

本标准由潜江市网商协会提出并归口。

本标准主要起草单位：潜江小龙虾供应链有限公司、湖北潜网生态小龙虾产业园集团有限公司、湖北齐盈管理有限公司、潜江三乐农业科技有限公司、潜江市网商协会、潜江市信息与标准化所、潜江市小龙虾产业发展促进中心

本标准主要起草人：康峻、苏静、曹喜平、周多勇、朱雪利、洪焕、李军、姜陈宇、张涛、何涛、王丽晴、丘端华、王正、肖荣、尹春聪、田春辉、杨淑芳、彭琪瑶

小龙虾供应链平台服务管理规范

1 范围

本文件规定了小龙虾供应链平台服务管理规范的规范性引用文件、术语和定义、接口要求、平台服务管理要求、安全管理、合规与监管等多个方面。本文件适用于小龙虾供应链平台的所有服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过规范性的引用而构成本文件必不可少的条款。

GB/T 21062.3 政务信息资源交换体系第3部分：数据接口规范

GB/T 21063.3 政务信息资源目录体系第3部分：核心元数据

GB/T 21063.4 政务信息资源目录体系第4部分：政务信息资源分类

GB/T 43698-2024 网络安全技术 软件供应链安全要求

SB/T 10668-2012 零售商与供应商供应链平台功能规范

T/HBAS 014-2024 小龙虾交易市场服务管理规范

DB42/T 1490-2018 小龙虾冷链物流服务标准

DB42/T 1852-2022 小龙虾电商交易、配送规程

DB4403/T276-2022 大宗商品供应链金融服务风险管理规范

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本规范：

3.1 小龙虾产业链 Crayfish Industry Chain

集小龙虾科研示范、选育繁育、生态种养、加工出口、餐饮旅游、冷链物流、电子商务、节庆文化于一体的完备产业链条。

3.2 平台用户 Platform Users

指在小龙虾供应链平台上注册并接受服务的市场主体。

3.3 供应链金融 Supply Chain Finance

基于小龙虾产业链上的交易数据，运用金融科技手段，整合物流、资金流、信息流等信息，为上下游企业提供融资、保险等金融服务。

3.4 产业大数据 Industrial Big Data

整合、存储、管理、分析小龙虾产业链各环节的数据集合。

3.5 供应链平台 Supply Chain Platforms

整合小龙虾产业上下游资源，实现小龙虾从养殖、加工、贸易、流通到终端等各个环节高效协同运作的数字化平台。

4 接口要求

4.1 接口支持

4.1.1 应支持文件接口，实现小龙虾供应链平台和各子系统的数据交互。

4.1.2 应支持网络接口，实现零售商系统、供应商系统与小龙虾供应链平台的数据交互。

4.2 接口规范

接口应按照 GB/T 21062.3、GB/T 21063.3、GB/T 21063.4 中的要求执行。

5 平台服务管理要求

5.1 平台运营

5.1.1 平台应稳定运行，提供24小时不间断服务，并设有应急响应机制。

5.1.2 及时更新平台功能，引入新技术，提升用户体验和平台核心竞争力。

5.1.3 建立用户反馈机制，通过在线客服、电子邮件、电话热线、社交媒体、用户论坛、市场调研等多种渠道收集用户意见，及时处理用户投诉与建议。

5.2 采购与供应链管理

5.2.1 应按照 GB/T 43698-2024 中7.1.4的要求执行。

5.2.2 应按照 SB/T 10668-2012的要求执行。

5.2.3 应按照 T/HBAS 014-2024的要求执行。

5.3 检验与包装

5.3.1 应按照 T/HBAS 014-2024中的6.2.2的要求执行。

5.3.2 应按照 DB42/T 1490-2018其中的5.3 的要求执行。

5.4 仓储与物流

5.4.1 应按照 DB42/T 1490-2018中的6.1、7.1的要求执行。

5.4.2 提供智能便捷的物流方案。

5.4.3 提供物流信息跟踪服务。

5.5 商城交易

- 5.5.1 商城交易应按照 DB42/T 1852-2022中的4的要求执行。
- 5.5.2 提供在线支付、订单追踪、售后服务等一站式解决方案。
- 5.5.3 举办促销活动，吸引更多用户参与交易。
- 5.5.4 建立健全用户评价体系，保障交易双方权益。
- 5.5.5 平台内的市场主体应遵循国家法律法规和平台规则。

5.6 供应链金融

- 5.6.1 基于交易数据，为上下游市场主体提供定制化金融服务。
- 5.6.2 建立金融风险、咨询、评估、监测等机制。

5.7 信息服务

- 5.7.1 提供在线培训，内容应包括平台的功能概要、操作说明、使用系统的VCR、常见问题解答等。
- 5.7.2 定期发布小龙虾市场价格指数、行业动态等信息。
- 5.7.3 利用大数据分析技术，提供定制化信息服务，为平台用户提供个性化推荐和精准营销服务。
- 5.7.4 对信息服务的监管和审核。

5.8 品牌宣传

- 5.8.1 加强品牌宣传，提升潜江龙虾品牌影响力。
- 5.8.2 提供行业交流活动、品牌策划、营销推广、包装设计等增值服务。
- 5.8.3 对品牌宣传活动的监管和评估。

5.9 招商孵化

- 5.9.1 为小龙虾产业链上下游企业提供招商信息、项目对接等服务。
- 5.9.2 为创业主体提供孵化服务，包括创业指导、资金支持、市场推广等。
- 5.9.3 设立创业孵化平台，支持小龙虾相关创新创业项目及赛事。

5.10 售后服务

- 5.10.1 建立完善的售后服务体系，及时处理用户的反馈和投诉。
- 5.10.2 建立健全商品退换货机制，保障消费者合法权益。

5.11 平台用户管理

- 5.11.1 用户注册与认证管理
 - 5.11.1.1 平台应实施用户认证措施和安全管理制度的。

5.11.1.2 平台用户应实名注册，并提供用户身份证、营业执照等资质证明。

5.11.2 用户行为管理

5.11.2.1 平台应建立信用评价体系，规范用户诚信交易，公平竞争。

5.11.2.2 平台应建立用户行为监控体系，及时发现和处理违规行为。

6 安全管理

6.1 数据安全

6.1.1 应按照 GB/T 43698 - 2024的标准执行。

6.2 产品安全

6.2.1 应按照 SB/T10668-2012 的标准执行。

6.3 网络安全

6.3.1 应按照 GB/T 43698 - 2024的标准执行。

6.4 系统安全要求

6.4.1 要求用户以账号、密码、验证码的方式登录，系统应提供密码强度指示器，帮助用户创建符合要求的密码并建议定期修改。

6.4.2 具备防御互联网络技术攻击的能力。

6.4.3 具备应用系统应急备用机制、防止各种原因导致的生产环境系统停机造成的系统无法使用。

6.4.4 提供多数据存储点、安全存储机制。

6.4.5 定期对系统进行安全评估和审计。

6.4.6 加强对系统管理员的权限管理和审计。

7 合规与监管

7.1 合规要求

7.1.1 平台应遵守国家的相关法律法规。

7.1.2 平台应积极配合相关部门的监管和检查工作。

7.2 监管机制

7.2.1 平台应建立完善的内部监管机制，对业务流程进行实时监控和评估。

7.2.2 平台应接受外部监管机构的监督和指导，不断改进和完善业务流程。

8 持续改进与优化

8.1 服务创新

8.1.1 平台应关注行业动态和用户需求变化，不断创新服务模式和产品。

8.2 培训与教育

8.2.1 平台应对员工进行业务培训和职业道德教育，增强员工的专业素养和服务意识。

8.2.2 平台应建立培训考核机制，确保培训效果。

全国团体标准信息平台