

ICS 65.020.01

CCS B 07

# 团 体 标 准

T/FJAASS 021—2025

## 鲜食甘薯电子商务交易服务规范

Service specifications for e-commerce transaction of fresh sweet potato

2025 - 7 - 31 发布

2025 - 7 - 31 实施

福建省农学会 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。

本文件由福建省农业科学院农业质量标准与检测技术研究所提出。

本文件由福建省农学会归口。

本文件起草单位：福建省农业科学院农业质量标准与检测技术研究所、福建省连城农民创业园管理委员会。

本文件主要起草人：张华柱、李昌涛、韦航、傅建炜、史梦竹、颜孙安、林香信、邹道水、方灵、杨蓉。

# 鲜食甘薯电子商务交易服务规范

## 1 范围

本文件规定了鲜食甘薯电子商务交易服务的基本要求、产品、网上交易服务、售后服务、权益保护、服务评价与改进的要求。

本文件适用于鲜食甘薯电子商务交易服务，其他鲜食薯芋类可参照执行。

## 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 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 34344 农产品物流包装材料通用技术要求
- GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范
- NY/T 2642 甘薯等级规格
- SB/T 11132 电子商务物流服务规范

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 基本要求

### 4.1 销售方

- 4.1.1 应依法办理市场主体登记，符合《中华人民共和国电子商务法》及 GB/T 35409 的规定；属于《中华人民共和国电子商务法》豁免登记情形的除外。
- 4.1.2 涉及跨境电子商务经营活动的企业应符合跨境电商有关法律、法规的规定。
- 4.1.3 应通过自建平台或第三方平台开展交易。
- 4.1.4 配备专门的销售、发货、运维、客服等电商运营人员。配备满足电商运营所需的电子设备。
- 4.1.5 销售方应根据平台方要求提供第三方检验报告。检验检测内容至少包括：农药残留、重金属等有毒有害物质。

### 4.2 平台方

- 4.2.1 平台运营应符合 GB/T 31524 的规定。

4.2.2 平台的可信交易应符合 GB/T 31782 的规定。

#### 4.3 物流服务商

4.3.1 应依法设立或注册，能独立承担法律责任。

4.3.2 物流服务过程应符合 SB/T 11132 的规定。

### 5 产品

#### 5.1 产品质量

5.1.1 鲜食甘薯品质应符合 NY/T 2642 的规定。农药残留量应符合 GB 2763 的规定，重金属限量应符合 GB 2762 的规定。

5.1.2 应提供食用农产品承诺达标合格证。

#### 5.2 包装

5.2.1 包装材料应无毒、清洁、干燥、牢固、无污染、无异味，具有通透性、防潮性和抗压性，应符合 GB/T 34344 的规定。

5.2.2 选择符合等级特征的甘薯分类包装。

5.2.3 同一包装内产地、品种、等级应一致，包装内产品的可视部分应具有代表性。

### 6 网上交易服务

#### 6.1 信息公开

销售方应：

- a) 明确展示产品名称、品种名称、品质特点、产地情况、产品规格、物流信息、注意事项等；
- b) 对所销售的产品明码标价，明确价格对应的产品、包装、规格等，明确配送服务费；
- c) 应明示产品赔付方式和标准；
- d) 不应进行虚假或可能误导消费者的宣传，不应出现违反公序良俗及法律法规的文字、图片、视频等内容。

#### 6.2 接单

销售方应：

- a) 提供售前咨询服务，解答产品品种、特色、价格、食用方法等内容；
- b) 及时接受消费者订单，对订单进行复核，并确认反馈；
- c) 及时更新系统订单的确认、审核、发货等处理状态；
- d) 商品订单应在承诺时间内完成。

#### 6.3 发货

6.3.1 销售方核对订单的品种、等级、数量及其他信息，并在承诺时间内发货。

6.3.2 销售方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，应提供物流查询方式和物流服务方的联系方式。

6.3.3 物流搬运和装车应避免碰撞、乱丢乱扔，不应与有毒有害物质混运。

6.3.4 销售方应对订单的配送过程进行跟踪监督。

## 7 售后服务

### 7.1 咨询服务

7.1.1 应提供售后咨询服务，正确解答物流、理赔、退款及贮存等方面的内容。

7.1.2 对于能直接给予回复的咨询，应直接告诉消费者咨询结果；对于需要进一步处理的售后咨询，如理赔、退款等，应及时处理或转交至平台方，并对处理结果进行跟踪，及时向消费者反馈。

### 7.2 退换货服务

在付款后未发货之前，消费者可申请修改地址或退换货，因质量问题可退换货。

### 7.3 退款服务

销售方应在退款协定达成后，在承诺时间内按照原支付路径退还消费者；若不能按原支付路径退回，应明示退款方式。

### 7.4 满意度调查

宜对消费者进行满意度调查和回访。

## 8 权益保护

8.1.1 在发生消费纠纷或者消费者合法权益受到损害时，平台方应提供销售方真实信息，并协助消费者维护合法权益。

8.1.2 建立投诉举报机制，在承诺时间内响应消费者诉求。

8.1.3 平台方应协助销售方、物流商维权。

8.1.4 应保存好甘薯电子商务交易的相关信息、记录或资料，未经授权不得泄露消费者隐私。

## 9 服务评价与改进

9.1.1 平台方应定期开展服务质量评价，服务质量评价应符合 GB/T 31526 的规定。

9.1.2 平台方和销售方应对消费者提交的服务质量评价进行整理并给出反馈，同时建立改进机制。

### 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国电子商务法》（全国人民代表大会常务委员会）
  - [2] 《中华人民共和国食品安全法》（全国人民代表大会常务委员会）
  - [3] 《中华人民共和国消费者权益保护法》（全国人民代表大会常务委员会）
-