**蒲江丑柑产业协会团体标准**

**《蒲江柑橘电商销售服务规范》**

**（征求意见稿）**

**编制说明**

**标准编制小组**

**2022年5月**

## 一、工作简况

### （一）任务来源

随着信息时代的快速发展，电子商务成为国民经济和社会信息化的重要组成部分。国家相继出台《国务院办公厅关于加快电子商务发展的若干意见》国办发〔2005〕2号、《国务院办公厅关于推进电子商务与快递物流协同发展的意见》国办发〔2018〕1号、《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》等相关政策，推动电子商务发展。

蒲江县是农业大县，茶叶、柑橘、猕猴桃为农业三大产业，产量巨大且具有较高知名，农业在全县经济发展中非常重要。蒲江县高度重视电子商务的发展，自2016年以来，相继出台了《关于支持电子商务产业发展的若干意见》等系列政策规划，助力电子商务发展。近年来，蒲江积极依托天猫、阿里巴巴、京东、淘宝等平台，加强农产品线上营销，进一步擦亮“蒲江”品牌，不断提升蒲江农特产品的市场认知度，扩大销售范围和提高销量。同时，各快递企业都及时为蒲江农特产品寄送开通绿色通道，进一步推动县内电子商务的发展。

自发展以来，蒲江柑橘的电商销售服务发展迅速但无统一标准。并且，由于产品的独特性和产业前期奠定的基础性，有相当一部分的柑橘生产主体更愿意选择与有联系的大宗商品批发商开展交易，不开展柑橘的电商服务。因此，为促进蒲江柑橘产业的电商发展，蒲江丑柑产业协会依托于柑橘全产业链标准体系构建与应用试点项目，提出制定团体标准《蒲江柑橘电商销售服务规范》，以统一规范柑橘电商销售的基本要求、网上交易服务要求、管理要求，为柑橘电商销售提供技术指导，提高柑橘电商销售的服务质量，提升蒲江柑橘品牌形象及影响力，同时辐射带动其他产业电商蓬勃发展，对贯彻落实国家乡村振兴战略，助力精准扶贫，促进农户增产增效具有重要意义

### （二）编制和协作单位

蒲江丑柑产业协会、蒲江县农业农村局、四川万豪企业管理咨询有限公司、四川省农业标准化技术委员会等。

### （三）工作过程

#### 1.成立标准编制小组（2021年10月）

成立由电商销售行业专家、标准化专家和相关经营主体等构成的标准编制组，确定标准编制组组长，统一协调本标准制定推进过程中的各项事宜。

#### 2.前期调研（2021年12月-2022年3月）

前期，标准编制小组多次开展实地走访调研工作，有针对性对蒲江县九仙果品专业合作社、蒲江电商孵化园、老树果业农业开发有限公司等多家涉及柑橘电商销售服务的企业进行调研，对蒲江柑橘的销售品种、销售方式、销售价格、第三方服务平台、服务流程等进行深入了解，提出《蒲江柑橘电商销售服务规范》的立项申请。

#### 3.标准立项（2022年3月）

2022年3月15日，蒲江丑柑产业协会印发了《关于<蒲江柑橘育苗技术规程>等8项团体标准的立项公告》（蒲丑柑协〔2022〕3号），并在“全国团体标准信息平台”上发布。

#### 4标准起草（2022年3月-4月）

立项公告发布后，标准编制小组以国家标准和行业标准为基础，通过实地走访起草制定《蒲江柑橘电商销售服务规范（草案）》，并在标准编制小组内部对草案内容、结构，尤其是特色指标，进行初步审查和反复论证，对《蒲江柑橘电商销售服务规范（草案）》内容进行多次修改和完善。

#### 5.形成标准征求意见稿（2022年5月）

蒲江丑柑产业协会将《蒲江柑橘电商销售服务规范（草案）》发往蒲江县内蒲江柑橘电商销售服务的企业及相关专家手中，征求该领域相关专家的修改意见。标准编制小组根据收集到的意见反馈，对反馈意见进行进一步论证，进而对草案进行修改完善，从而形成《蒲江柑橘电商销售服务规范（征求意见稿）》。

### （四）主要起草人

徐建、雷清良、钟军、唐翠芳、胡秀芝、靳西彪、万春美、高烽焱、曾亮、陈瑶、何琳。

## 二、标准编制原则

1.严格按照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。

2.标准应符合国家有关法律法规、强制性标准及相关产业政策要求。

3.标准应具有科学性、先进性、经济性，切实可行。

## 三、标准的主要内容

### （一）本标准范围

本文件规定了蒲江柑橘电商销售服务的基本要求、网上交易服务、客户服务等要求。。

本文件适用于蒲江柑橘种植户、经营主体通过电子商务平台或其他远程交易或交易方式向消费者提供蒲江柑橘的销售服务行为。

### （二）确定标准的主要依据

GB/T 2395 电子商务平台服务规范

GB 2762 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准

GB 2763 食品安全国家标准 食品中污染物限量

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

SB/T 11132 电子商务物流服务规范

### （三）关于术语与定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

### （四）关于产品类型

根据柑橘电商销售服务的实际情况，从产品、在线销售方、平台方、物流服务方提出了基本要求。

### （五）关于网上交易服务

从前期准备、信息公开、价格、接单、发货、签收或拒收等网上交易的整个服务流程做出具体规定。

### （六）关于客户服务

对咨询服务（售前、售后）、退换货服务、退款服务、权益保护做出了相应的规定。

## 四、采用国际、国外先进标准的程度

目前本标准未采用相关的国际、国外标准。

## 五、本标准与现行法律法规和上级标准的关系

经查询，目前国内暂无与蒲江柑橘电商销售服务相关的国家标准和地方标准。本标准的编制主要遵循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》，并参考部分国家标准，严格切合蒲江柑橘实际情况制定，编制符合国家标准结构、内容的要求。

## 六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准的编写过程无重大分歧意见产生。

## 七、本标准性质建议

建议制定为团体标准。

## 八、贯彻标准的要求和措施建议

（一）标准发布后，可制作相关手册、操作指南等标准宣贯材料发放给生产单位，加强生产者对标准的认识；组织开展培训、一对一标准指导等形式，使经营主体理解标准、执行标准，不断提升广大生产者对标准应用的积极性。

（二）标准一经发布，应当立即责令相关生产企业必须遵守标准，应用标准；定期开展监督检查，对企业应用标准、遵守标准相关情况进行监督检查，对于其中执行不认真的限期责令修改，使标准真正落到实处。

（三）对标准推广落地实施全过程实行严格的标准化管理，总结标准化建设过程中的经验；定期对标准执行过程中出现的问题进行讨论、分析，依据当地发展情况，因地制宜，随时修订标准中与实际操作相冲突的内容，确保标准能够与企业生产紧密贴合，助力蒲江柑橘电商销售服务快速发展。

## 九、废止现行有关标准的建议

本标准为新制定的标准。

## 十、其他说明事项

无。

标准起草工作组

2022年5月