|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.100.20 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png PUCIA |   A 10 |

蒲江丑柑产业协会团体标准

T/PUCIA 014—2022

蒲江柑橘电商销售服务规范

Service specifications for e-commerce sales of Pujiang citrus

2022 -06 - 17 发布

2022 -07 - 01实施

蒲江丑柑产业协会  发布

目次

[前言 III](#_Toc103873954)

[1 范围 1](#_Toc103873954)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc103873955)

[3 术语和定义 1](#_Toc103873956)

[4 基本要求 1](#_Toc103873957)

[5 网上交易服务 2](#_Toc103873962)

[6 客户服务 2](#_Toc103873968)

[7 服务评价与改进 3](#_Toc103873973)

[参考文献 4](#_Toc103873973)

1. 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。

本文件由蒲江丑柑产业协会提出并归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：徐建、姚雄辉、钟军、唐翠芳、胡秀芝、陈瑶、何琳。

蒲江柑橘电商销售服务规范

* 1. 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、服务评价与改进的要求。

本文件适用于蒲江丑柑产业协会的柑橘电商销售服务，其他社会团体按照本协会的规定自愿采用。

* 1. 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

SB/T 11132 电子商务物流服务规范

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 基本要求
     1. 产品
        1. 质量应达到该品种作为商品所需的成熟度，具有该品种固有色泽和形状，果体完整，果皮平滑，无腐烂、病虫害、病斑、异味和明显的机械伤；污染物限量、农药残留限量应符合GB 2762、GB 2763的有关规定。
        2. 应进行产品分级并分装成件，包装应符合GB/T 34344和《定量包装商品计量监督管理办法》的规定。
        3. 应使用食用农产品承诺达标合格证，各类品牌标识的使用应符合相关部门的规定。
     2. 销售方
        1. 应依法办理市场主体登记，符合GB/T 35409的相关规定。
        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。
        3. 配备专门的销售、发货、运维、客服等电商运营人员。
        4. 指定运营场所，配备办公、发货、储运等场地，配备电脑、手机等电商运营电子设备。
        5. 应建立一个或多个电商销售渠道，如自建交易网站、第三方交易平台、社交工具、直播ID等。
     3. 平台方
        1. 平台运营应符合GB/T 31524的规定。
        2. 平台服务质量评价应符合GB/T 31526的规定。
        3. 平台的可信交易应符合GB/T 31782的规定。
     4. 物流服务商
        1. 应依法设立或注册，能独立承担法律责任。
        2. 宜建立乡镇和村级电子商务物流配送站点。
        3. 物流服务过程应符合SB/T 11132的规定。
  2. 网上交易服务
     1. 信息公开
        1. 应明确展示产品信息、产地情况、产品规格、企业简介、物流信息、注意事项等。
        2. 应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。
        3. 应在网页醒目位置突出宣传区域品牌名称、地理标志产品独特品质、地理标志专用标志等。
        4. 不应进行虚假或误导的宣传，涉及产品简介的文字、图片、视频等，不应出现低俗、无趣、愚昧以及可能导致错误价值导向的内容。
        5. 应明示产品赔付方式和标准。
     2. 接单
        1. 及时接受消费者订单，对订单进行复核，并确认反馈。
        2. 及时更新系统订单的确认、审核、发货等处理状态。
        3. 订单确认和服务响应时间应在显著位置显示。
     3. 发货
        1. 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。
        2. 根据运输时间、运输距离等因素选择相应成熟度的柑橘产品和相应的物流运输方。
        3. 物流搬运和装车应避免碰撞、乱丢乱掷，不应与有害有毒物品混运。
        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，应提供物流查询方式和物流服务方的联系方式。
        5. 应对订单的配送过程进行跟踪监督。
     4. 签、拒收
        1. 商品一旦发出，不支持顾客由于不新鲜、不想要等单方面原因做出的拒收决定。
        2. 蒲江柑橘属于生鲜水果，消费者宜当场验货，检查确认订单是否存在疑问，当场签收。
        3. 无疑问的订单，消费者宜在配送交接单上签字或通过其他方式确认签收；存在疑问的订单，消费者应主动联系商家协商处理。
  3. 客户服务
     1. 咨询服务
        1. 应提供售前咨询服务,解答产品品种、特色、价格、食用等内容。
        2. 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。
        3. 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相关部门，并对处理结果进行跟踪，及时向消费者反馈。
        4. 宜对消费者进行回访和满意度调查。
     2. 退换货服务
        1. 在付款后未发货之前，顾客可申请修改地址或退换货服务。
        2. 蒲江柑橘为生鲜水果，属于特殊商品，一旦发货不支持退换货服务。
     3. 退款服务
        1. 因运输和分选不严造成的水果损坏，消费者应在签收后24h内联系商家进行维权，商家经过协商后提供补发或退款等服务。
        2. 因个人原因（包含但不限于电话无法接通、出差不在收货地等以上原因）导致水果损坏或退回的，不支持退款服务。
        3. 商家应在退款协定达成后24 h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。
     4. 权益保护
        1. 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。
        2. 应保存好蒲江柑橘电商交易的相关信息、记录或资料，保证上述资料的完整性、准确性和安全性。
        3. 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、交易记录等涉及消费者隐私或商业秘密的数据，法律法规另有规定的除外。
  4. 服务评价与改进
     1. 平台方应按照GB/T 31526的相关规定建立服务评价体系，开展服务质量评价工作。
     2. 平台方和销售商应对顾客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] 《定量包装商品计量监督管理办法》

