

《茶叶电商销售服务技术规范》 团体标准编制说明

1 任务来源

《茶叶电商销售服务技术规范》团体标准由福建省茶业电商协会提出立项申请，经海峡两岸茶业交流协会批准立项。

2 编制原则和依据

本标准的制定工作遵循“先进性、科学性、实用性和可操作性”的原则，严格执行《中华人民共和国标准化法》、《标准化工作导则》、《团体标准管理规定》等法律法规的要求。

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。

3 主要编制过程

(1) 自海峡两岸茶业交流协会批准立项后，福建省茶业电商协会牵头成立了标准起草组，明确了工作指导思想，制定了工作原则，确定了起草组成员和任务分工。起草组首先进行资料收集，查找国内外相关标准文献资料，作为制定标准的参考。

(2) 对淘宝网、京东商城、唯品会、买茶网、茶多网、第一茶叶网、万茶网、醉品商城等主要茶叶电子商务平台进行调研，了解茶叶电商销售服务的各项要求，初步确定《茶叶电商销售服务技术规范》的框架结构，对标准草案内容进行讨论、修改，形成标准讨论稿。

(3) 组织相关专家召开研讨会，对标准讨论稿内容进一步进行讨论、修改、完善，形成标准征求意见稿。

4 编制目的和意义

随着网络的快速发展，电子商务在中国得以迅猛发展，再加上第三方支付平台及安全性的完善，使网络购物成为当今社会的一种时尚。电子商务现今已成为茶叶销售的一个重要渠道，茶叶行业中生产、销售、售后服务等方面都在不断适应着电子商务所打造的全新的发展环境。然而在茶叶进军电子商务的过程中，存在着诸如网上产品品种多且规格复杂、实物与网上产品描述信息不符，茶叶电商企业鱼龙混杂，电商销售服务不规范等亟待解决的标准化问题。因此，对电商企业要求、电商销售服务流程、销售服务行为以及销售产品的类别与要求、售后管理等进行规范，有利于建立消费者对电子商务中茶叶产品的信任，促进茶叶电商企业与消费者之间的贸易活动，从而全面促进茶产业高质量发展。

5 主要条款的说明

5.1 第1章 范围

本文件规定了茶叶电商销售服务的术语和定义、电商企业要求、电商销售服务流程、销售产品的类别与要求、销售服务行为规范要求、仓库与物流管理、售后管理、质量管控等。

本文件适用于茶叶电商销售服务管理。

5.2 第3章 术语和定义

为便于对标准的理解与执行，本章给出了“电商”“电商企业”“质量管控”的术语和定义。

5.3 第4章 电商企业要求

本章对茶叶电商的“经营资质”“销售资质”等规定了要求。

5.4 第5章 电商销售服务流程

本章规定了茶叶电商销售服务的“流程”和“要求”。

5.5 第6章 产品类别与要求

本章规定了茶叶的“产品类别”和“产品要求”。

5.6 第7章 仓库与物流管理

本章规定了茶叶电商的“仓库管理”和“物流管理”。

5.7 第8章 销售服务行为规范要求

本章规定了茶叶电商的“销售服务行为规范要求”，包括“营销宣传广告”要求、“咨询、互动”要求、“订单生成与提交”要求、“销售派单仓库”要求、“仓库接单备货”要求、“对接物流服务”要求和“客户接收、验货、确认”要求。

5.8 第9章 售后管理

本章规定了“售后管理”要求。

5.9 第10章 质量管控

本章规定了“质量管控”要求。

6 贯彻标准的要求、措施和建议

为了使该标准的制定能尽快服务于茶叶电商销售，推动茶叶电商销售有序健康发展，建议标准发布后，要做好宣传、培训、贯彻实施等工作。一方面加大宣贯力度，利用报纸、电视等各种新闻媒体，大力宣传，为标准的实施营造良好的社会氛围；二是结合当地茶事活动开展宣传，提高社会各界对标准的知晓率和认可度，共同推动标准实施；三是由相关部门组织人员进行培训学习，特别是茶叶电商销售一线人员，同时及时收集标准实施过程中发现的问题和提出的意见，深入探讨研究，以便标准的进一步修订和完善。

《茶叶电商销售服务技术规范》团体标准起草组

2023年4月18日