

团 体 标 准

T/HZBX XXX—XXXX

农产品电商直播服务规范

Specifications for live broadcast services for e-commerce of agricultural products

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

惠州市标准化协会 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。

本文件由惠州市标准化协会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

农产品电商直播服务规范

1 范围

本文件规定了农产品电商直播服务的基本要求、服务要求、服务要求与改进。
本文件适用于农产品销售的电商直播。

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 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
GB/T 30763 农产品质量分级导则
GB/T 31526 电子商务平台服务质量评价与等级划分
GB/T 41247 电子商务直播售货质量管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电商直播 e-commerce live-streaming

结合电子商务和直播的新型商业模式，它通过直播形式将商品或服务推荐给消费者，促进销售。在电商直播中，企业主播或网红通过在线直播平台向观众展示和演示各类商品、服务或者体验，并鼓励消费者购买这些产品。

3.2

电商主播 e-commerce anchor

是以商品为核心，利用直播的艺术手法，进行商品的内容创新，与详细生动的宣传推销引导用户参与直播互动，通过话术、产品力、氛围控制等手段来影响用户购买决策的人员。

4 基本要求

4.1 直播平台

- 4.1.1 应在京东、淘宝、拼多多、抖音等符合国家法律法规的正规销售平台进行。
- 4.1.2 直播农产品要遵守国家的法律规定和相关要求，不得发布违法信息，侵犯他人权益等。

4.2 商家

- 4.2.1 应具有相应的经营资质，并在相应的直播平台上传相关证照。
- 4.2.2 应依法经营，严格遵守相关平台的规则，建立直播服务相应的管理制度和服务准则，并按照 GB/T 41247 的要求实施质量管理。
- 4.2.3 应具有满足农产品电商直播服务所需的场所、相应的设施设备，并能组建满足农产品电商直播服务的团队，且定期开展相关业务培训。
- 4.2.4 应入驻正规合法的直播服务平台，进行实名认证，并签订相应的合作协议。

- 4.2.5 应按照直播服务平台的相关规定，选择适宜的农产品，不销售、提供违法违禁产品。
- 4.2.6 应采取措施管控直播服务信息，不发布虚假交易信息；严格按照法律法规的要求，收集和使用者个人信息，保护顾客个人信息安全，防止泄露和滥用。
- 4.2.7 不应以物质、金钱承诺为条件进行刷单，鼓励、引导买家虚假“好评”等行为。

4.3 人员

- 4.3.1 应配备满足农产品直播服务所需的人员，如主播、运营、场控、品控、售后服务等人员，相关人员应参加直播服务相关培训，宜取得互联网营销师职业技能证书。
- 4.3.2 从事农产品电商直播服务人员年龄应符合《未成年人网络保护条例》的规定，且农产品直播账号需在农产品电商直播平台进行实名认证。
- 4.3.3 直播人员应学习、了解、掌握相关法律法规、政策向导及标准规范等知识。

4.4 设施设备

- 4.4.1 应具有满足直播服务所需的直播场地，宜搭建相对独立的直播间，并符合相关法律法规和网络直播服务平台规范的要求，不得在以下场所进行直播：
 - 影响社会正常生产、生活秩序的场所；
 - 暴露他人隐私的场所；
 - 涉密场所；
 - 涉及国家及公共安全的场所。
- 4.4.2 直播场地的环境应保持光线清晰、背景简洁、敞亮安静、可见物品整洁有序。
- 4.4.3 应配备满足直播服务所需的摄像、网络等主要设备及配套软件，并采取措施，确保设施设备正常使用。
- 4.4.4 应购买符合国家产品质量管理要求的设施设备。
- 4.4.5 设施设备的检查与维护不能低于产品的使用说明书的要求。

4.5 农产品要求

4.5.1 农产品质量安全

必须符合《中华人民共和国食品安全法》第二十六条和GB/T 30763的规定。

4.5.2 农产品供应

宜从农业生产到最终消费者手中的整个供应链服务，包括农产品的生产、采购、加工、运输、存储和销售等。

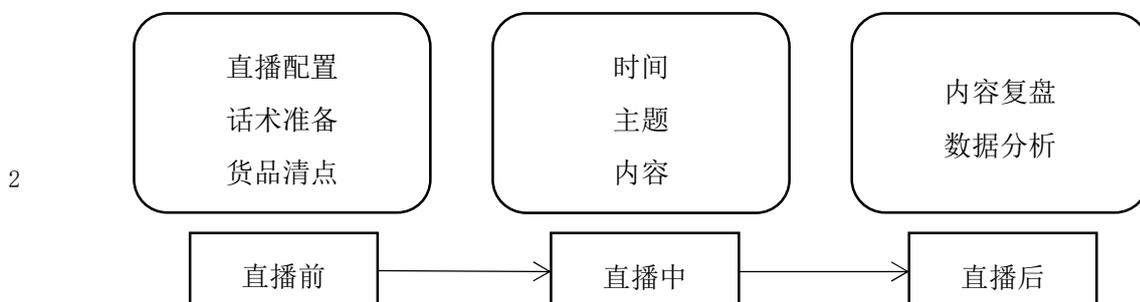
4.5.3 农产品信息

应包括名称和品种、规格、质量要求、产地等基本信息，直播间主页应定期更新和公示相关产品信息，及时回应消费者的咨询和需求。

农产品按照规定应包装或附加合格证等标识后方可销售，包装物或标识上应当按照规定标明产品的品名、产地、生产者、生产日期、保质期、执行标准、产品质量等级等内容；若使用添加剂，还应当按照规定标明添加剂的名称，并符合GB 7718的要求。

5 服务流程及要求

5.1 服务流程



5.2 直播选品

5.2.1 商家应建立直播选品制度，综合考虑市场需要、产品品质、价格空间、供货能力等因素，合理选择合适的直播销售产品，确保货源可控和产品供应充足。

5.2.2 选择的产品应符合相关法律法规和宣称或明示的质量标准，以及电商直播平台规则的规定。

5.2.3 商家应对每批次的直播销售产品进行检验并合格或要求供应商提供第三方产品检验合格报告。

5.3 直播策划

5.3.1 确定直播的主题和类型，制定内容创作计划。

5.3.2 根据农产品的特点和消费者的购买习惯选择合适的直播时间和频率。

5.3.3 规划好在直播过程中的时机，积极与消费者互动提高参与度。

5.3.4 通过讲述农产品背后的故事传递情感，为消费者打造轻松愉悦的直播内容。

5.4 直播开播

5.4.1 主播应将产品实物置于合适的位置，全方位特写展示产品，确保直播中可以完整、清晰的展示产品细节，不应过度美颜。虚拟商品宜以视频或图片的形式进行展示。

5.4.2 主播应客观真实地介绍产品，不应进行夸大、虚假或诱导的宣传，宜根据产品的特点，进行现场体验，并介绍真实的体验感受。

5.4.3 场控应配合主播及时上架产品，提供购买链接，链接所示的产品应与直播中展示实物一致，不应推送与直播产品无关的链接。

5.5 交易支付

5.5.1 协助消费者进行交易，可在直播过程中介绍交易功能的使用（包括选择产品、下单、支付等操作）。

5.5.2 提供在线支付功能，消费者可通过支付宝、微信支付等符合国家法律法规的第三方支付平台进行支付。

5.6 商品发货

5.6.1 当消费者在直播过程中决定购买某类产品时，商家应及时生成订单，包括购买的产品信息、联系方式等。

5.6.2 商家应在直播结束后，对订单进行确认，并核对产品信息、数量、价格以及收货地址是否准确无误。

5.6.3 商家应确保产品的安全运输，发货前宜对产品使用专用的包装盒或气包袋等防护材料进行打包，以避免在运输过程中造成产品损坏。

5.7 售后服务

5.7.1 商家应及时回复消费者的售后要求，并根据具体情况提供解决方案，例如重新发货、退款。

5.7.2 若消费者要求退货，商家应提供地址和退货方式，例如快递公司和快递单号等，收回退货品后，商家需要检查产品是否有损坏或缺失，并根据消费者要求进行妥善处理，例如退款或重新发货等。

5.7.3 消费者收到退款或重新发货后，应及时向其确认是否满意，如再出现有其他问题，需要联系消费者协商解决。

6 服务评价与改进

6.1 直播电商平台应建立服务评价与改进机制，定期开展服务质量的评价工作，宜参照 GB/T 31526 的规定。

6.2 直播电商平台应加强对主播的管理，禁止使用美颜滤镜或其他修图工具，确保产品展示的真实性，平台宜引入用户评价系统，让消费者商品进行评价，提供更真实的购物参考。

- 6.3 直播电商平台宜简化购物环节，减少消费者填写个人信息的次数，提供一键下单的功能，提高购物的便携性。
 - 6.4 直播电商平台宜简化退换货流程，提供在线退换货申请和申诉，缩短退换货的处理时间。
 - 6.5 直播电商平台宜增加售后服务团队的人员，提高售后服务的相应速度。
-