

T/NNAS

团 体 标 准

T/NNAS XXXX—XXXX

防城港龙虾电子商务交易服务规范

Standard for E-commerce Trading Services of Lobster Products in
Fangchenggang

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

南宁市标准化协会 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。

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XXX提出。

本文件由南宁市标准化协会归口。

本文件起草单位：防城港市市场监督管理局、东兴市市场监督管理局、防城港市港发兴龙水产品加工有限公司、南宁市标准化协会、广西东标标准化质量认证咨询服务有限责任公司。

本文件主要起草人：

防城港龙虾电子商务交易服务规范

1 范围

本文件规定了防城港龙虾电子商务交易服务规范的基本要求、人员要求、入驻服务、信息服务、销售服务、支付服务、物流配送服务、品牌服务、投诉处理、服务评价与改进。

本文件适用于防城港龙虾电子商务交易服务。

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/T 31524 电子商务平台运营与技术规范
- 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
- GB/T 35411 电子商务平台产品信息展示要求
- SB/T 10428 初级生鲜食品配送良好操作规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务平台 electronic commerce platform

电子商务活动中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。

[来源：GB/T 31524-2015, 3.2]

4 总则

- 4.1 电子商务经营者秉承自愿、平等、公平、诚信原则从事经营活动,并遵守法律和商业道德,公平参与市场竞争。
- 4.2 电子商务经营者应履行消费者权益保护、环境保护、知识产权保护、网络安全与个人信息保护等方面的义务。
- 4.3 电子商务经营者应承担产品和服务质量责任,接受政府和社会的监督。

5 基本要求

5.1 平台要求

- 5.1.1 平台经营者应具有固定场所和经营设施设备,具备专业技术人员和管理人员。
- 5.1.2 平台经营者应对互联网信息服务业务经营许可证、工商营业执照、相关专项经营许可证等经营资质进行公示。
- 5.1.3 平台经营者从事龙虾自营业的,应按照国家相关法律法规的要求获得所开展龙虾经营活动的相应资质。

5.2 商家要求

- 5.2.1 龙虾产品商家应具备与其所供应的农产品生产经营相关的必要资质,包括但不限于:
 - 企业法人身份证明信息、地址、联系方式;
 - 营业执照(营业执照、税务登记证和组织机构代码证三证合一);

——国家和地方法律法规规定的相应龙虾销售许可证明文件和材料，如食品经营许可证、农药残留物资检测报告、检验检疫报告等；

——品牌资质应符合 GB/T 35409 的要求。

5.2.2 个人销售自产水产品、个人利用自己的技能从事依法无须取得许可的便民劳务活动和零星小额交易活动，以及依照法律、行政法规不需要进行登记的，需当地村委会或社区街道办提供证明材料。

5.3 产品要求

5.3.1 平台上展示的龙虾产品，应符合 GB/T 35411 的相关规定。

5.3.2 龙虾产品在龙虾电子商务平台上的信息展示，应包括产品名称、产品图片、质量状况(产品质量等级、产品或体系认证信息、食用农产品合格证)、产地信息、价格信息、包装规格、贮存方式、保质期、产品运输条件等内容。

5.3.3 有条件的龙虾产品电子商务平台，可展示龙虾产品的产品检验报告、营养信息、产品执行标准、成熟度判断方法、库存量、销售量等信息。

5.3.4 进口产品、网络代购产品应标明产品的原产地（至少标示出国家/地区）、相关证明文件、产品标识的中文文本，以及境内代理商或进口商或销售商在中国依法登记注册的名称和地址、有效联系方式。

6 人员要求

6.1 平台应配备技术、服务和管理等方面人员，人员数量与实际业务需求相适应，其要求应包括但不限于：

——遵守国家法律法规及所在岗位的各项规章制度和职业道德；

——取得相关资质，诚信服务，掌握本岗位所需的专业知识。

6.2 平台经营者应分别对龙虾电子商务平台、龙虾产品商家等的工作人员建立培训机制，针对不同岗位特点开展人员培训。

6.3 技能要求应符合 GB/T 31524 的要求。

7 入驻服务

7.1 平台应针对电子商务的特点，为办理市场主体登记的龙虾产品商家提供准入咨询、网络经营场所证明等必要的便利条件。

7.2 平台应给龙虾产品商家提供业务咨询和线上店铺装修的技术服务。

7.3 龙虾产品商家入驻时，平台应在政策宣贯、运维托管、网络推广、数据分析等方面为其提供服务便利。

7.4 平台负责审核和监控龙虾产品商家发布的商品和服务信息、公开论坛和用户反馈的信息，对违法的信息应当立即予以删除，并保存相关记录。

7.5 平台应对龙虾产品商家的产品质量、经营规模、信用状况进行持续跟踪和记录，对供货质量不好、存在信用问题的龙虾产品商家，应取消平台入驻资格。

8 信息服务

平台应收集的农产品信息包括但不限于以下：

——龙虾产品名称；

——品牌、商标及 LOGO 信息；

——龙虾产品种类、大小或成分；

——市场准入信息：许可类产品证书、强制性产品认证证书等；

——原产地标识；

——龙虾产品商家名称、资质证件、联系方式等；

——产品价格、运费；

——退换货条件。

9 销售服务

- 9.1 平台应建立客服销售体系，客服团队实时在线看店，提供在线导购服务，实时监控服务过程并及时回答客户问题。
- 9.2 平台在制定龙虾产品销售方案时，应充分考虑龙虾产品生产地的生产和销售情况，包括养殖产量、上市时间、质量和技术水平、传统销售渠道及比例、自主品牌拥有情况等。
- 9.3 平台应通过销售数据、信息的收集、识别、分析、处理，为龙虾产品商家提供销售结果评估。
- 9.4 当发生较大规模龙虾产品滞销时，鼓励平台制定重点应急促销方案，优先为龙虾产品商家提供销售支持。
- 9.5 平台在龙虾产品销售过程中，应建立交易信用管理，包括但不限于：
 - 应建立对买卖双方交易服务过程的信用管理制度；
 - 应对交易评价及交易统计信息予以记录；
 - 应制定相应的信用管理办法和处理机制；
 - 应制定信用信息维护机制，并定期更新信用信息；
 - 应建立交易评价体系，允许对交易主体、商品质量、过程、服务水平等进行评价。

10 支付服务

- 10.1 平台应为龙虾产品商家提供简单、合理、便于操作的支付结算流程。
- 10.2 平台应用技术手段保证龙虾产品交易信息保密、完整、可鉴别、不可伪造、不可抵赖。
- 10.3 平台应在执行消费者交易支付指令前要求消费者对交易进行确认。
- 10.4 平台应为龙虾产品商家提供发票或收据等支付、结算凭证。
- 10.5 平台应为消费者提供多种支付方式及便捷的退款途径。

11 物流配送服务

- 11.1 配送加工应符合 SB/T 10428 的要求。
- 11.2 应按消费者订单要求并依据先进先出的原则进行拣选、组配、包装。产品装入量应与快递包装袋或快递包装箱规格相适应。龙虾产品物流包装材料应符合 GB/T 34344 的要求。
- 11.3 冷冻、鲜活龙虾产品应分别进行打包。
- 11.4 不应和其他对龙虾产品安全和卫生有影响的物品混合打包。
- 11.5 应依据贮存条件，在快递包装袋或快递包装箱的显著位置添加“冷冻”等标签。
- 11.6 平台应自建或整合第三方资源，为龙虾产品商家提供农产品物流配送服务。
- 11.7 平台应根据防疫等相关部门的要求，配备消杀设备，对龙虾产品物流包裹进行消毒处理。
- 11.8 应注意采取措施降低收货过程中的损耗，冷藏冷冻产品优先收货、合理确定收货流程、缩短收货时间等。
- 11.9 龙虾产品送达交接后，应及时向龙虾产品商家反馈送达情况；无法正常送达的，应与龙虾产品商家及时沟通，并做好处理记录。
- 11.10 平台向龙虾产品商家提供代收货款服务时，应按照合同约定及时交回货款。
- 11.11 物流服务质量评估
 - 11.11.1 平台内经营者应采用合理方式对物流公司的资质、设施设备、产品防护、人员管理、追溯管理及应急管理等方面进行评估。
 - 11.11.2 平台内经营者应将评估结果反馈至物流公司，并要求不能满足物流服务质量要求的物流公司及时改进物流服务。
 - 建立防城港龙虾品牌信息分享平台，促进信息在相关方合理转移与创新。

12 投诉处理

- 12.1 龙虾电子商务经营者应为消费者提供便捷、有效的投诉渠道。

12.2 在电子商务争议处理中,龙虾电子商务经营者应向消费者提供真实的原始合同和交易记录,平台经营者应积极协助消费者维护自身合法权益。

12.3 对平台经营者投诉问题成立的,平台经营者应赔偿消费者经济损失并针对投诉内容进行整改。

12.4 对平台内经营者投诉问题成立的,平台内经营者应赔偿消费者经济损失并针对投诉内容进行整改。平台内经营者拒绝履行责任的,平台经营者应督促其赔偿和整改。

12.5 投诉应在承诺的时间范围内进行处理,无法及时有效处理的,应提前与消费者沟通。

13 服务评价与改进

13.1 防城港龙虾电子商务经营者应建立龙虾电子商务交易服务相关的评价标准和改进制度。

13.2 平台经营者可采用线上或线下方式定期开展服务回访,收集交易相关方的意见和建议。

13.3 平台经营者可针对消费者评价建立大数据评价模型,针对产品质量、商品价格、咨询服务、售后服务、物流服务等方面分析消费者的评价和反馈,并根据分析结果,及时进行改进。

13.4 平台经营者应采取自我评价和外部评价相结合的方式,定期开展服务质量评价。根据评价结果以及相关方的意见和建议,采取相应措施提升龙虾电子商务交易服务质量,提高消费者满意度。
