

福建省农学会

闽农学函〔2024〕93号

关于征求《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》 (征求意见稿)团体标准意见的函

各有关单位及专家:

按照《福建省农学会团体标准制修订服务管理办法(试行)》相关规定,《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》团体标准已完成征求意见稿,现面向全行业公开征求意见,征求时间:2024年10月18日至2024年11月18日。

请按照附件3格式填写反馈意见,于2024年11月16日前发送至邮箱 fjsnxh@163.com

邮件格式:单位名称+《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》团体标准反馈意见

联系人: 缪语 电话: 18860191195

- 附件：1. 《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》（征求意见稿）
2. 《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》（征求意见稿）编制说明
3. 《团体标准征求意见反馈表》



ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/FJAASS

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

鲜食甘薯电子商务交易服务规范

Service specifications for e-commerce transaction of fresh sweet potato

(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

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。

本文件由福建省农业科学院农业质量标准与检测技术研究所提出。

本文件由福建省农学会归口。

本文件起草单位：福建省农业科学院农业质量标准与检测技术研究所、福建省连城农民创业园管理委员会。

本文件主要起草人：张华柱、李昌涛、韦航、傅建炜、史梦竹、颜孙安、林香信、邹道水、方灵、杨蓉。

鲜食甘薯电子商务交易服务规范

1 范围

本文件规定了鲜食甘薯电子商务交易服务的基本要求、网上交易服务、售后服务、权益保护、服务评价与改进的要求。

本文件适用于福建省内鲜食甘薯电子商务交易服务。

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 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

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 销售方

应依法办理市场主体登记，符合GB/T 35409的相关规定。

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。

配备专门的销售、发货、运维、客服等电商运营人员。

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。

应建立一个或多个电商销售渠道，如自建交易网站、第三方交易平台等。

4.2 平台方

平台运营应符合GB/T 31524的规定。

平台服务质量评价应符合GB/T 31526的规定。

平台的可信交易应符合GB/T 31782的规定。

4.3 物流服务商

应依法设立或注册，能独立承担法律责任。

宜建立乡镇和村级电子商务物流配送站点。

物流服务过程应符合SB/T 11132的规定。

5 网上交易服务

5.1 售前产品质量管控

5.1.1 甘薯产品质量安全检验检测

销售方应向平台方提供第三方检验报告，并根据平台方要求定时更新检验报告。

销售方应设置专业人员对甘薯进行定期抽检，检验检测内容可包括：农药残留、重金属等有毒有害物质。

5.1.2 鲜食甘薯

鲜食甘薯质量应达到商品所需的成熟度，符合该品种特征，薯皮光滑无须根，薯块无畸形、创伤、开裂、虫伤、霜冻、发芽和机械损伤。

5.2 信息公开

应明确展示产品名称、产地情况、产品规格、物流信息、注意事项等。

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。

应明示产品赔付方式和标准。

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。

5.3 接单

应提供售前咨询服务，解答产品品种、特色、价格、食用等内容。

及时接受消费者订单，对订单进行复核，并确认反馈。

及时更新系统订单的确认、审核、发货等处理状态。

商品订单应在承诺时间内完成。

5.4 包装

包装材料应无毒、清洁、干燥、牢固、无污染、无异味，具有一定的通透性、防潮性和抗压性，宜便于取材及回收处理。包装材料宜选用瓦楞纸箱、塑料编织袋等，包装材料应符合GB/T 34344的规定。

选择符合等级特征的甘薯分类包装。

同一包装内产地、品种、等级应一致，包装内产品的可视部分应具有代表性。

采用纸箱包装。单个甘薯可用网套保护，根据包装箱的大小，摆放整齐，数量适中。

采用编织袋包装，袋口扎紧，包装紧实。

5.5 发货

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。

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。

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。

应对订单的配送过程进行跟踪监督。

6 售后服务

6.1 咨询服务

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。

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方，并对处理结果进行跟踪，及时向消费者反馈。

6.2 退换货服务

在付款后未发货之前，消费者可申请修改地址或退换货服务。

6.3 退款服务

因运输和分选不严造成的甘薯损坏的，消费者应在签收后24 h内联系商家进行维权，销售方经过协商后提供补发或退款等服务。

因个人原因（包括但不限于电话无法接通、未及时收货等以上原因）导致甘薯损坏的，不支持退款服务。

销售方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。

6.4 满意度调查

宜对消费者进行满意度调查和回访。

7 权益保护

在发生消费纠纷或者消费者合法权益受到损害时，平台方应按照相关规定向消费者提供站内销售方的真实网站登记信息，并协助消费者维护合法权益。

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。

当销售方合法权益受到损害时，平台方应协助销售方维护合法权益。

当物流服务商合法权益受到损害时，平台方应协助物流服务商维护合法权益。

应保存好甘薯电子商务交易的相关信息、记录或资料，保证上述资料的完整性、准确性和安全性。

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。

8 服务评价与改进

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。

平台方和销售方应对消费者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。

团体标准《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》编制说明

一、工作简况

《鲜食甘薯电商销售服务规范》项目于 2022 年 8 月启动，根据福建省农学会（闽农学函[2024]56 号）文，团体标准《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》项目于 2024 年 5 月经福建省农学会批准立项，由福建省农业科学院农业质量标准与检测技术研究所、福建省连城农民创业园管理委员会负责组织制定。标准起草小组主要参加人员由张华柱、李昌涛、韦航、傅建炜、史梦竹、颜孙安、林香信、邹道水、方灵、杨蓉等人组成。标准订过程主要由福建省农科院质标所和福建省连城农民创业园管理委员会等单位的人员参与资料收集、文本完成、市场调研、数据处理等工作。

2022 年 8 月项目启动后，工作组组织召开《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》团体标准制定工作研讨会，标准起草小组向专家提出相关的技术咨询，并对鲜食甘薯电子商务交易服务要求提出规范。2022 年 9 月~2023 年 12 月，标准起草小组完成资料检索、收集和整理工作，调研福建省甘薯生产企业生产情况。在前期工作的基础之上，通过理清逻辑脉络，整合已有的参考资料中有关鲜食甘薯的内容指标形成《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》的标准初稿。2024 年 10 月，福建省农业科学院农业质量标准与检测技术研究所和福建省连城农民创业园管理委员会组织召开研讨会，结合福建省鲜食甘薯电子商务交易情况，共同编制完成了福建省团体标准《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》（征求意见稿）和编制说明（征求意见稿）。

二、标准主要技术内容：

（一）适用范围

本文件规定了鲜食甘薯电子商务交易服务的基本要求、网上交易服务、售后服务、权益保护、服务评价与改进的要求。

本文件适用于福建省内鲜食甘薯电子商务交易服务。

（二）规范性引用文件

该部分主要是注明本标准引用的相关国家及行业标准等文件。标准在制定过程中参考了以下标准，在此基础上进行创新，完成了标准的内容及指标的设置。

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

（三）技术要求

1.基本要求

对销售方、平台方、物流服务商进行要求。

2.网上交易服务

应在售前对甘薯产品进行质量管控，对甘薯产品进行质量安全检验检测，甘薯还需满足该品种特征及成熟度。

应对产品信息、赔付方式和标准等信息公开。

接单后在在承诺时间内发货，对订单的配送过程进行跟踪监督。

3.售后服务

应提供咨询服务、退换货服务、退款服务、满意度调查等服务。

4.权益保护

在发生纠纷时，应按照规定维护消费者或销售方合法权益。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。

5.服务评价与改进

平台方和销售方应对消费者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。

三、重大意见分歧的处理

无

四、采用国际标准的程度及水平的简要说明

无

《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》团体标准起草小组

2024 年 10 月

福建省农学会团体标准《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》编写

人员组成及分工表

序 号	职责分工	姓 名	工作单位	职务/职称	联系方式
1	项目负责人： (负责项目的总体设计和规划，确定标准框架等。)	张华柱	福建省连城农民创业园 管理委员会	四级调研员	13507506865
2	项目技术负责人： (负责标准技术框架和技术路线等。)	李昌涛	福建省连城农民创业园 管理委员会	副主任	13959010979
3	项目业务负责人： (主要负责标准业务流程等。)	韦航	福建省农科院质标所	副研究员	13696862957
4	其他编写人员： (负责标准各部分调研、起草等。)	傅建炜	福建省农科院质标所	所长/研究员	13605989256
5	其他编写人员： (负责标准各部分调研、起草、征求意见等。)	史梦竹	福建省农科院质标所	副研究员	13489183532
6	其他编写人员： (负责标准各部分调研、起草等。)	颜孙安	福建省农科院质标所	副研究员	13328695420
7	其他编写人员： (负责标准各部分调研、起草等。)	林香信	福建省农科院质标所	副研究员	13799981597
8	其他编写人员： (负责标准各部分调研、起草等。)	邹道水	福建省连城农民创业园 管理委员会	/	15059904916
9	其他编写人员： (负责标准各部分调研、起草等。)	方灵	福建省农科院质标所	助理研究员	15880448764
10	其他编写人员： (负责标准调研等。)	杨榕	福建省连城农民创业园 管理委员会	/	13616945619

附件 3:

团体标准征求意见反馈表

标准名称		《鲜食甘薯电子商务交易服务规范》 (征求意见稿)		
提出单位/专家		(单位盖章)		
联系人/电话				
序号	所在页次	原内容	修改意见内容	理由或依据

(纸幅不够, 可增页)