

团 体 标 准

T/HZBX XXXX—2024

福田菜心电商销售服务规范

Specifications for Fu Tian Cai Xin e-commerce sales service

（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。

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这些专利的责任。

本文件由惠州市标准化协会提出并归口。

本文件起草单位：惠州城市职业学院、广东省惠州市质量技术监督标准与编码所、。

本文件主要起草人：

福田菜心电商销售服务规范

1 范围

本文件规定了福田菜心电商销售服务的术语和定义、基本要求、网上交易服务、客户服务、公共服务的要求。
本文件适用于福田菜心的电商销售服务。

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 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 31605 食品安全国家标准 食品冷链物流卫生规范
- GB/T 31782 电子商务可信交易要求
- 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 11132 电子商务物流服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

福田菜心 Fu Tian Cai Xin

产自广东省惠州市博罗县西部的福田镇所辖的徐福田、坳岭、山下、荔枝墩、横溪头、依岗、福田、营盘下、马田、周袁、鸡公坑、围岭、联和、莲塘岗、石巷、柿树下、道姑田等17个村，其保护范围地理坐标为东经113°55'44"~113°59'19"，北纬23°12'20"~23°19'43"，2016年，中华人民共和国农业部正式批准福田菜心为农产品地理标志产品。

4 基本要求

4.1 产品要求

4.1.1 感官要求

福田菜心植株高大，株高60 cm~90 cm，叶柄粗壮，叶片阔长、平展，叶脉清晰，主薹长40 cm~60 cm，多发侧薹，薹长30 cm~40 cm，多花蕾，菜质鲜嫩、清甜可口、爽脆无渣、菜味浓郁。

4.1.2 理化指标

应符合表1的规定。

表1 菜心理化指标

项目	指标
水分，%	90~93
粗纤维，%	0.87~0.92

4.1.3 安全指标

应符合GB 2762、GB 2763的规定。

4.1.4 等级要求

福田菜心的外观等级按表2挑选。

表2 外观等级

等级	要求
一等品	叶片长20 cm以上，直径1.5 cm以上，菜叶8片以上，花蕾无绽放，无虫害、无撕伤。
二等品	叶片长15 cm~20 cm，直径0.8 cm~1.5 cm，菜叶5片~7片，花蕾稍有绽放，允许有轻微虫伤。
合格品	叶片长15 cm以下，直径0.8 cm以下，菜叶少于5片，花蕾少量绽放，无重虫害。

4.1.5 包装、贮运要求

按《福田菜心物流技术规范》第6~9章规定执行。

4.2 销售商

- 4.2.1 应依法取得市场主体资格，包括但不限于：农业企业、合作组织、家庭农村。
- 4.2.2 电子商务平台入驻商符合 GB/T 35409 的规定。
- 4.2.3 涉及跨境电子商务活动的企业应符合相关的法律、法规和行业规范的规定。

4.3 第三方平台

- 4.3.1 平台运营应符合 GB/T 31524 的规定。
- 4.3.2 平台服务质量评价应符合 GB/T 31526 的要求。
- 4.3.3 平台的可信交易应符合 GB/T 31782 的要求。

4.4 物流服务商

- 4.4.1 应依法取得相应的物流服务运营资质。
- 4.4.2 服务过程应符合 SB/T 11132 的相关规定。
- 4.4.3 应配备物流服务相关的技术和管理人员。
- 4.4.4 采取冷链配送应具备完善的冷链物流体系，并符合 GB 31605 的要求。

5 网上交易服务

5.1 信息公开

- 5.1.1 应公开销售产品相关信息，产品宣传真实并获得相关品牌货知识产权方的许可，并符合 GB/T 35411 的规定。
- 5.1.2 销售价格应透明公开，明码标价。
- 5.1.3 在交易确认前，应明示产品销售金额与配送服务费。

5.2 接单

- 5.2.1 接收客户订单，对订单进行确认、复核，并反馈。
- 5.2.2 及时更新订单的确认、审核、发货等信息状态。
- 5.2.3 商品订单应在承诺时间内完成。

5.3 发货

- 5.3.1 应核对产品的品种、等级、数量及其他信息，并在承诺的时间内发货。
- 5.3.2 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，提供物流查询方式和物流服务方的联系方式。
- 5.3.3 应对订单的配送过程进行监督。

5.4 签收

收件人可当场验货，应在配送单上签字或通过其他方式确认。

6 客户服务

6.1 售前咨询服务

为消费者提供多种渠道的售前咨询服务，咨询内容包括所销售产品的食用方法、贮存方法等。

6.2 售后咨询服务

- 6.2.1 销售商应为消费者提供售后咨询服务，解答消费者在购买产品后对于物流、理赔、退款、食用及贮存方法等方面的咨询。
- 6.2.2 对于能够直接给予答复的售后咨询，应直接告知消费者咨询结果。
- 6.2.3 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。
- 6.2.4 宜对消费者进行回访和满意度调查。

6.3 理赔服务

6.3.1 销售商造成的问题

- 6.3.1.1 电商销售的产品在消费者签收后 24 h 内发现质量问题，经确认非顾客原因造成的，销售商应按损坏量与对应损失金额比例对顾客进行理赔。
- 6.3.1.2 因不可抗力因素如地震、洪水等原因造成订单或在途产品无法按期完成的，可由销售商和消费者自行协商解决。

6.3.2 运输过程造成的问题

运输过程中出现以下问题并经核查情况属实时，销售商应与物流服务商共同确定责任主体，并及时对消费者做出相应赔偿：

- 产品在运输过程中造成损坏、遗失的；
- 顾客收到产品存在数量、重量不符合的；
- 顾客收到的产品与网站描述不符的；
- 发生错发、漏发情况的。

6.3.3 消费者自提造成的问题

消费者要求物流服务商将货品存放在指定地点，而后在自提货品过程中出现以下问题并经核查情况属实时，销售商应协助顾客与物流服务商共同确定责任主体和响应赔偿：

- 产品在运输过程中造成损坏、遗失的；
- 顾客收到产品存在数量、重量不符合的；
- 顾客收到的产品与网站描述不符的；
- 发生错发、漏发情况的。

6.4 退款服务

6.4.1 退款方式

销售商退款应按照原支付路径退还给消费者，若不能按原支付路径退回，销售商应明示退款方式。

6.4.2 退款时限

销售商应在退款协定达成后24 h内处理退款；促销活动期间，退款处理时限可适当顺延，但应明示具体退款时限。

参 考 文 献

- [1] DB45/T 2375-2021 芒果电商销售服务规范
-