

T/GARIRPA

广西农业农村产业振兴促进会团体标准

T/GARIRPA XXXX—XXXX

永福罗汉果电商销售规范

Specification for Yongfu luohanguo e-commerce sales service

（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

广西农业农村产业振兴促进会 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

 4.1 永福罗汉果产品 1

 4.2 销售商 2

 4.3 第三方平台 2

 4.4 物流服务商 2

5 网上交易服务 2

 5.1 产品宣传 2

 5.2 价格 2

 5.3 接单 2

 5.4 发货 2

 5.5 签收、拒收 3

 5.6 客户服务 3

 5.7 交易服务 3

 5.8 权益保护 3

6 管理服务 3

 6.1 组织机构 3

 6.2 管理职责 3

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。

本文件由永福县农业农村局提出并宣贯。

本文件由广西农业农村产业振兴促进会归口。

本文件起草单位：永福县农业农村局、永福县市场监督管理局、广西壮族自治区农业科学院、永福县罗汉果协会。

本文件主要起草人：韦忠训、梁载林、彭斌、黄伟华、郑国龙、王卫平。

永福罗汉果电商销售规范

1 范围

本文件规定了永福罗汉果电商销售的术语和定义、基本要求、网上交易服务、管理服务。
本文件适用于永福罗汉果的电商销售。

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 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
GB/T 20357 地理标志产品 永福罗汉果
GB/T 22258 防伪标识通用技术条件
GB/T 28577 冷链物流分类与基本要求
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 32873 电子商务主体基本信息要求
GB/T 33992 电子商务产品质量信息规范
GB/T 34344 农产品物流包装材料通用技术要求
GB/T 35408 电子商务质量管理 术语
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
NY/T 1761 农产品质量安全追溯操作规程 通则
SB/T 10519 网络交易服务规范
SB/T 11132 电子商务物流服务规范
国家质量监督检验检疫总局令第75号定量包装商品计量监督管理办法

3 术语和定义

GB/T 35408界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 永福罗汉果产品

4.1.1 质量

应符合GB/T 20357的要求。

4.1.2 安全指标

4.1.2.1 污染物限量应符合 GB 2762 的规定。

4.1.2.2 农药残留限量应符合 GB 2763 的规定。

4.1.3 包装

应符合GB 7718、GB/T 34344的规定，并符合以下要求：

- 定量包装符合国家质量监督检验检疫总局令第75号的规定；
- 装箱按等级分装成件，采取防潮、避光、密封等措施；
- 按照GB/T 22258的规定设置防伪标识。

4.1.4 贮存

4.1.4.1 仓库应保持清洁、安全和卫生，具备通风干燥、防晒、防雨、防潮等条件，堆垛应整齐，留有适当间隙。

4.1.4.2 不得与有毒有害、有异味的物品混存混放。

4.2 销售商

4.2.1 应依法办理市场主体登记。

4.2.2 电子商务平台入驻商应符合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法律法规的规定。

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的规定。

4.3.3 平台的可信交易应符合GB/T 31782的规定。

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 宜建立乡镇和村级电子商务物流配送站点。

4.4.3 服务过程应符合SB/T 11132的规定。

4.4.4 采取冷链配送应符合GB/T 28577的规定。

5 网上交易服务

5.1 产品宣传

网上产品宣传应真实并获得相关品牌或知识产权方的许可，并符合GB/T 32873、GB/T 33992和GB/T 35411的规定。

5.2 价格

5.2.1 所销售的永福罗汉果产品应明码标价。

5.2.2 在交易确认前，应明示永福罗汉果产品销售金额与配送服务费。

5.3 接单

5.3.1 接收客户订单，对订单进行复核，并确认反馈。

5.3.2 及时更新系统订单的确认、审核、发货等处理状态。

5.3.3 订单确认和服务响应时间应在显著位置显示。

5.3.4 商品订单应在承诺的时间内完成。

5.4 发货

5.4.1 应核对永福罗汉果的品种、等级、数量及其他信息，并在承诺的时间内发货。

5.4.2 宜考虑运输时间，运输距离等因素选择相应成熟度的永福罗汉果发货。

5.4.3 物流搬运和装车应避免碰撞、乱丢乱掷，不得与有毒有害物品混运。

5.4.4 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。

5.4.5 应对订单的配送过程进行监督。

5.5 签收、拒收

- 5.5.1 消费者应在 3 d 内做出签收或拒收的决定。
- 5.5.2 收件人可当场验货，并应在配送交接单据上签字或通过其他方式确认。
- 5.5.3 发生消费者拒收货品时应按照平台交易规则处理，并按照相关规定及时处理赔偿、退款等事宜。

5.6 客户服务

- 5.6.1 为消费者提供多种通道的咨询服务，及时响应消费者的咨询。
- 5.6.2 宜对消费者进行回访和满意度调查。

5.7 交易服务

- 5.7.1 提供退换货服务，公布退换货制度，内容包括商品退换货政策、退换货流程等。
- 5.7.2 应保存好永福罗汉果电商交易的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性，保存时间应符合 SB/T 10519 的规定。

5.8 权益保护

- 5.8.1 设立处理消费者申诉和投诉的客服人员，履行销售承诺的服务条款，在承诺时间内协调并解决消费者的投诉或建议，处理流程应公开，处理过程应记录保存。
- 5.8.2 在发生消费纠纷或消费者合法权益受到损害时，网上交易平台应向消费者提供站内销售商的真实网站登记信息，协助消费者维护合法权益。
- 5.8.3 当销售商合法权益受到损害时，网上交易平台应协助销售商维护合法权益。
- 5.8.4 当物流服务商合法权益受到损害时，网上交易平台应协助物流服务商维护合法权益。

6 管理服务

6.1 组织机构

建立永福罗汉果电商销售的协会组织，明确职责，完善工作机制和管理制度。

6.2 管理职责

6.2.1 公共服务

- 6.2.1.1 应为网络创业和相关服务人员提供技术支持、信息服务、营销推广、管理咨询及其他增值业务等服务。
- 6.2.1.2 宜定期组织培训或委派专业人员驻点指导，以植入、普及、推广电子商务应用技术，提供物流配送、电子金融、预约预定、惠民资讯等服务。
- 6.2.1.3 宜建立乡镇电商服务站和村级电商服务点。

6.2.2 品牌推介

- 6.2.2.1 应利用互联网、移动终端、报刊、电视等媒体，开展产品形象宣传。
- 6.2.2.2 宜定期开展农网对接活动，建立区域品牌统一形象，推介优秀企业。

6.2.3 溯源

应符合 NY/T 1761 的规定。