

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS XXXX—XXXX

## 荔浦芋电商销售服务规范

Specifications for Lipu taro 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

广西标准化协会 发 布



## 前 言

本文件参照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。

本文件由荔浦市农业农村局提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：荔浦市农业农村局、广西壮族自治区农业科学院蔬菜研究所、荔浦市名特优农产品协会。

本文件主要起草人：周佳翎、何杰、刘莉莉、秦秋娥、蒋丽榕、覃冬香、邱祖杨、覃雪梅。



# 荔浦芋电商销售服务规范

## 1 范围

本文件规定了荔浦芋电商销售服务的基本要求、网上交易服务、客户服务、公共服务的要求。本文件适用于广西壮族自治区行政区域内荔浦芋的电商销售服务。

## 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/T 191 包装储运图示标志  
GB/T 22258 防伪标识通用技术条件  
GB 24616 冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存  
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  
GB/T 35411 电子商务平台产品信息展示要求  
GB/T 39570 电子商务交易产品图像展示要求  
NY/T 1079 荔浦芋  
NY/T 1993 农产品质量安全追溯操作规程 蔬菜  
SB/T 11132 电子商务物流服务规范  
DB45/T 2210 地理标志产品 荔浦芋

## 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 电子商务平台

- 4.1.1 平台运营应符合 GB/T 31524 的要求。
- 4.1.2 平台服务质量评价应符合 GB/T 31526 的要求。
- 4.1.3 平台的可信交易应符合 GB/T 31782 的要求。

### 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、家庭农场。
- 4.2.2 应能提供经营许可资质和/或商品许可或批文等资质证明或信息。
- 4.2.3 电子商务平台入驻商符合 GB/T 35409 的规定。
- 4.2.4 涉及跨境电子商务活动的企业应符合相关的法律、法规和行业规范的要求。

4.3 荔浦芋

4.3.1 整芋

4.3.1.1 感官要求

感官要求见表1。

表1 感官要求

项目	要求		
	特级	一级	二级
形状	形状完整，呈纺锤形或圆柱形		
外观	发育正常，皮色棕褐色，充分膨大成熟，节间隔密集，表面整洁，腋芽未发育，子芋痕迹平整	发育正常，皮色棕褐色，充分膨大成熟，节间隔较密集，表面整洁，腋芽未发育，子芋痕迹较平整	
剖面特征	剖面为灰白色，明显的棕红色槟榔花纹多，肉质结构紧密	剖面为灰白色，明显的棕红色槟榔花纹较多，肉质结构紧密	
表面质量缺陷	无霉变、病斑、虫洞、机械伤等一切变质和有腐烂征兆的情况	无霉变、病斑等一切变质和有腐烂征兆的情况，允许有少于3个直径≤1.5 cm，深度≤1 cm的虫洞或机械伤	无霉变、病斑等一切变质和有腐烂征兆的情况，允许有少于5个直径≤1.5 cm，深度≤1 cm的虫洞或机械伤
杂质/（g/100 g）≤	1.5		
口感	具有松、细、糯、清甜、香味浓郁等特色		

4.3.1.2 大小规格

见表2。

表2 大小规格

项目	指标		
	特级	一级	二级
单个净含量/g	1 500以上	1 000～1 500	750～1 000

4.3.2 鲜切荔浦芋

外观要求见表3。

表3 外观要求

项目	等级		
	特级	一级	二级
外观	剖面为灰白色布满槟榔纹	剖面为灰白色，槟榔纹较多	剖面为灰白色，槟榔纹多

4.3.3 包装

4.3.3.1 整芋包装宜采用大小适宜的纸箱，塞满防压材料，缠好胶带；鲜切荔浦芋宜采用充气或者密封包装进行包装。

4.3.3.2 包装材料应清洁、干燥、牢固、透气、无毒、无异味、无虫蚀、无腐朽、无霉变、内部无尖物、外部无钉或尖刺，应符合 GB/T 34344 的要求。

4.3.3.3 装箱按等级分装成件，包装材料、规格、单位重量应一致，采取防撞、防磕碰、防冻和保鲜措施。

4.3.3.4 包装储运标志应符合 GB/T 191 的规定，统一在包装外部印制荔浦芋标识及荔浦芋二维码，注明荔浦芋产地、品名、等级、大小规格、毛重、净含量等信息说明。

4.3.3.5 按 GB/T 22258 的要求设置防伪标识, 确保产品质量可追溯。

#### 4.3.4 电商贮存和运输

4.3.4.1 整芋贮存和运输应符合 NY/T 1079 或 DB45/T 2210 的规定。

4.3.4.2 鲜切荔浦芋完成包装后应移入 0℃~5℃ 的冷藏库或者冷藏车贮存或运输。运输和贮存应 GB 24616 的要求。

#### 4.4 物流服务商

4.4.1 应依法取得经营许可证等物流服务运营资质。

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 建立乡镇和村级电子商务物流配送站点。

### 5 网上交易服务

#### 5.1 信息公开

5.1.1 应公开各荔浦芋产地、品名、等级、大小规格、毛重、净含量等有关信息要求; 产品宣传真实并获得相关品牌或知识产权方的许可, 并符合 GB/T 35411 的规定。

5.1.2 产品信息展示应符合 GB/T 35411 的规定, 图像展示应符合 GB/T 39570 的规定。

5.1.3 销售价格应透明公开, 明码标价。

5.1.4 在交易确认前, 应明示荔浦芋产品销售金额与配送服务费。

#### 5.2 接单

5.2.1 销售商宜建立数字化订单信息管理系统, 自动接收客户订单并汇总, 并同步分享至生产、客服、财务等相关部门人员。

5.2.2 相关部门人员操作后, 数字化信息管理系统自动更新订单的确认、审核、发货等信息状态。

5.2.3 产品订单应在承诺的时间内完成。

5.2.4 宜建立应对周期性、突发性的高峰期备货和生产需求的订单预测模型。

#### 5.3 发货

5.3.1 销售商宜利用数字化信息管理系统等工具, 综合分析订单大小、收货地址距离、物流运费等因素, 选择最适宜的物流服务商。

5.3.2 应核对荔浦芋等级、数量及其他信息, 并在承诺的时间内发货。

5.3.3 物流搬运和装车应避免碰撞、乱丢乱扔, 不应与有毒有害物品混运。

5.3.4 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。

5.3.5 销售商应对订单的配送过程进行监督。

#### 5.4 派件

5.4.1 物流服务商应按照“就近原则”安排物流配送站点人员配送。广西壮族自治区行政区域内宜 3d 内送达, 广西壮族自治区行政区域外宜 7d 送达。

5.4.2 配送员接到订单配送信息后, 尽快将产品送达订单位置, 通过电话等即时通信工具与消费者联系, 告知产品已到达指定的位置, 提示其出门收取。

5.4.3 若消费者选择自提的, 配送员应将产品放置在消费者指定位置(如门卫、自提点), 通过电话和短信告知消费者放置位置, 提示其尽快收取。

5.4.4 物流服务商宜通过即时通信设备拍摄包含产品并能明确产品位置信息的图片发送给消费者, 告知产品已完成配送。

#### 5.5 签收

5.5.1 收件人可当场验货, 应在配送交接单据上签字或通过其他方式确认。销售商宜建立数字化信息

管理系统，自动记录荔浦芋签收时间，并对改信息进行汇总和保留。

5.5.2 客户若拒收了产品，需尽快与客户取得联系，询问拒收原因，并立即联系物流公司取回货物，并尽快给客户进行退款。

## 5.6 权益保护

5.6.1 未经消费者同意，不应向任何第三方披露、转让、使用或出售交易当事人名单、交易记录等涉及用户隐私或商业秘密的数据，法律、法规另有规定的除外。

5.6.2 荔浦芋电商交易的相关信息、记录或资料，保存时间不应少于3年。

5.6.3 应设置处理消费者申诉和投诉的客服人员，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。

5.6.4 当消费者、销售商、物流服务商合法权益受到损害时，网上交易平台应协助其维护合法权益。

## 5.7 溯源

宜使用荔浦芋二维码身份识别技术，溯源应符合NY/T 1993的规定。

# 6 客户服务

## 6.1 售前咨询服务

6.1.1 销售商应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荔浦芋的食用方法、贮存方法等。

6.1.2 宜建立咨询服务辅助系统，对客服与顾客的聊天记录进行监控，出现不文明语句及冲突时及时警示。客服部门管理人员应及时查看警示信息并处理，定期分析总结，优化咨询服务操作。

## 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，解答消费者在荔浦芋售后对于物流、理赔、退款、食用及贮存方法等方面的咨询。

6.2.2 宜建立咨询服务辅助系统，对客服与顾客的聊天记录进行监控，出现不文明语句及冲突时及时警示。客服部门管理人员应及时查看警示信息并处理，定期分析总结，优化咨询服务操作。

6.2.3 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。

6.2.4 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。

6.2.5 销售商宜对消费者进行回访和满意度调查。

6.2.6 销售商应积极申请加入全国12315平台下的odr系统，提供消费纠纷在线解决服务。

## 6.3 退换货服务

### 6.3.1 销售商造成问题

6.3.1.1 销售的荔浦芋在产品保质期内存在质量问题的，经确认非消费者原因造成的，允许消费者自荔浦芋签收起24h内申请补发，并由销售商承担运费。

6.3.1.2 发生错发、漏发等问题时，销售商应为消费者提供荔浦芋调换、补发服务，并承担运费。

6.3.1.3 在消费者提出调换、补发申请后，销售商宜在48h内响应并完成发货。

6.3.1.4 由于不可抗力因素如地震、洪水、疫情等原因造成订单或在途货品无法如期完成的，可由销售商与消费者自行协商解决。

### 6.3.2 荔浦芋运输过程出现问题

荔浦芋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：

- 荔浦芋在运输过程中造成损坏、遗失的；
- 消费者收到的荔浦芋存在数量、重量不符合的；
- 消费者收到的荔浦芋与网站描述不符的；



——发生错发、漏发情况的。

### 6.3.3 消费者自提造成问题

消费者在自提货品过程中出现以下问题并经核查情况属实时，销售商应协助消费者与生产商共同确定责任主体和相应赔偿：

- 荔浦芋运输过程中存在损坏、遗失的；
- 消费者收到的荔浦芋存在数量、重量不符合的；
- 消费者收到的荔浦芋与网站描述不符的；
- 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24h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。

## 7 公共服务

7.1 宜建立荔浦芋电商销售的社团组织，明确职责，完善工作机制和管理制度。

7.2 社团应为荔浦芋电商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。

7.3 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。

7.4 宜建立乡镇电商服务站和村级电商服务点。

7.5 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。