团体标准《荔浦芋电商销售服务规范》（征求意见稿）编制说明

一、任务来源

根据《广西标准化协会关于下达2023年第十六批团体标准制修订项目计划的通知》（桂标协〔2023〕62号）文件精神，由荔浦市农业农村局提出，荔浦市农业农村局、广西壮族自治区农业科学院生物技术研究所、荔浦市名特优农产品协会等单位共同起草的团体标准《荔浦芋电商销售服务规范》（项目编号：2023-1605）。

二、制定标准的必要性和意义

党中央、国务院高度重视电子商务发展。2020年以来，习近平总书记在不同场合多次就发展电子商务作出重要指示，对发展农村电商、跨境电商、丝路电商等提出要求，明确指出电子商务是大有可为的。李克强总理在今年的《政府工作报告》中三次提及电子商务，高度肯定了电子商务在抗疫中的重要作用，要求继续推动线上线下融合，促进电子商务发展。党的十九届五中全会指出,要发展数字经济,坚定不移建设数字中国。2021年10月，商务部、中央网信办、发展改革委联合印发了《“十四五”电子商务发展规划》，明确提出“十四五”时期电子商务“四个重要”的发展目标，即电子商务交易额增长到46万亿，全国网上零售额增长到17万亿元，从业人员规模增长到7000万。2021年12月，国务院印发《“十四五”数字经济发展规划的通知》（国发〔2021〕29号），也明确提出打造大数据支撑、网络化共享、智能化协作的智慧供应链体系；健全电子商务公共服务体系，汇聚数字赋能服务资源，支持商务领域中小微企业数字化转型升级；引导批发零售、住宿餐饮、租赁和商务服务等传统业态积极开展线上线下、全渠道、定制化、精准化营销创新。电子商务作为数字经济中规模最大、表现最活跃、发展势头最好的新业态新动能，是新发展格局蓝图中非常重要的一环，必将在畅通国内大循环，促进国内国际双循环中发挥重要作用。

广西电商销售增长迅猛，增幅排全国前列。2020年，广西电子商务平台交易额同比增长35.1%，增速居全国第2位。2021年上半年，广西电子商务平台交易额继续加快增长，同比增长79.5%，增速居全国第2位。近两年，在疫情防控常态化条件下，农村电商、跨境电商等线上经济发展活跃，电商在助农方面表现尤为突出。目前，广西92%以上的行政县获批电子商务进农村综合示范县，南宁、崇左相继获批跨境电子商务综合试验区，北海、柳州、防城港纳入跨境电商零售进口试点城市，广西跨境电商进出口贸易快速增长，2020年增长3.6倍。同时，中国-东盟信息港、阿里巴巴集团、蚂蚁科技集团等一批电商龙头企业、平台、产业链落地广西，广西与东盟在电子商务领域的合作正在驶入快车道。广西多举措推动电商销售发展，为电子商务行业发展营造良好的环境。

荔浦市是中国独一无二的荔浦芋原产地，荔浦芋种植具有独特的地理环境和历史文化底蕴，其种植规模和加工技术全国排名第一，是全国最大的荔浦芋生产、加工、出口基地。荔浦芋在荔浦市栽培历史悠久，汉元鼎6年（公完前111年），荔浦置县，相传有来自福建漳州的宾客带来当地特产槟榔芋头，之后城西关帝庙前便有一块芋头生长，也许是荔浦的气候地理环境特别适合芋头生长，至明朝洪武年间繁衍于荔江之滨永苏里，成为远近闻名的一味蔬菜，在周边荔浦芋，至今已有上千年历史，荔浦农人也逐渐独特栽培管理方法，使荔浦市产出的荔浦芋具有香、酥、粉、糯、甜、软、鲜的特殊风味，以营养丰富、肉质酥软、味道芬芳的特点居各种芋头之上，被誉为“芋中极品”。 古往今来，无数有志之士曾把荔浦芋引种到邻近省县种植，虽外观相似，品质却与荔浦芋大相径庭。据史书记载，清朝康熙48年（公元1709年），荔浦芋作为广西贡品进贡给朝廷，新中国成立后，荔浦芋也一直作为广西重要的外贸产品出口。荔浦芋 2000 年获国家地理标志证明商标、2005 年获国家质监总局地理标志认证，2015 年获农业部地理标志，2017-2020 年中国百强农产品区域公用品牌，2018 年列入首批广西农业品牌“广西好嘢”目录、2019 年获绿色认证2021 年获香港认证中心颁发的优质“正”印认证，2022 年荔浦芋品牌价值评价 14.18 亿元。目前，荔浦芋年种植面积已发展到 5.18 万亩，亩产平均达到2000 公斤，总产量达 10 万吨，形成了种植-流通-贮藏-加工的完整产业链，种植及加工销售产值超过20亿元。

荔浦凭借自身优势，从全区110个县（市、区）里脱颖而出入选为10个“我为家乡代言”活动的承办市（县）之一。荔浦作为全国第二批、自治区第一批电子商务进农村综合示范县，拥有电商企业268家，开设网店650个，城乡电商从业人员达4000余人，通过建立电商平台，破解“买卖最后一公里”难题，培训农村青年3000多人。

荔浦市在荔浦芋产品销售中推广使用荔浦芋二维码身份识别技术，实现生产过程和农产品质量可追溯。以建设“全国电子商务进农村综合示范县”为契机，引进阿里巴巴、乐村淘等知名电商平台在全市13个乡镇144个行政村建立健全农村电商服务站点，实现农村物流服务全覆盖，有效促进荔浦芋网上销售。组建了乡村通物流公司，整合顺丰等35家快递物流公司达成合作协议，为各电商平台和电商企业提供市一乡一村双向闭环物流中心。

农村电商发展意识的显著提高，使得荔浦芋、荔浦马蹄、荔浦砂糖桔、荔浦衣架、荔浦特色小吃等一批优质电商品牌“网上走四方”，全县电商销售总额超13亿元。其中，荔浦芋2019年电商销售量6.28万吨，销售额7.5亿元；2020年电商销售量6.59万吨，销售额7.9亿元；2021年电商销售量6.92万吨，销售额8.5亿元；2022年电商销售量7.3万吨，销售额8.8亿元。

现今，在国家局组织的品牌价值评价中，荔浦芋的品牌价值评估为13亿，荔浦芋的知名度及品牌价值是很高的，所以应该要好好维护好荔浦芋的荔浦芋品牌的外在形象和声誉。

为保障荔浦芋的质量，提高荔浦芋的市场影响力和竞争力，带动荔浦芋种植户增产增收。通过制定团体标准《荔浦芋电商销售服务规范》，以标准为抓手，统一规范荔浦芋电商销售的基本要求、网上交易服务要求、追溯管理要求、管理要求，为其他荔浦芋电商销售提供技术指导，提高荔浦芋电商销售的服务质量，保障荔浦芋在销售过程中的质量与安全，提升荔浦芋品牌形象及影响力，打造区域品牌，推动广西荔浦芋产业高质量发展，助力乡村振兴具有重要意义。

三、主要起草过程

**（一）成立标准编制工作组**

团体标准《荔浦芋电商销售服务规范》项目任务下达后，荔浦市农业农村局成立了标准编制工作组，制定了标准编写方案，明确任务职责，确定工作技术路线，开展标准研制工作，具体标准编制工作由荔浦市农业农村局、广西壮族自治区农业科学院生物技术研究所、荔浦市名特优农产品协会相关人员配合。

**（二）收集整理文献资料**

标准编制工作组收集了国内有关荔浦芋电商销售服务相关文献资料。具体列出如下：

《DB45/T 1879—2018 融安金桔电商销售服务规范》

《DB45/T 2095—2019 八角、玉桂电商销售服务规范》

《DB45/T 2099—2019 百香果电商销售服务规范》

《DB45/T 2375—2021 芒果电商销售服务规范》

《DB4503/T 0012—2020 预包装桂林米粉电商销售服务规范》

《T/GXAS 140—2020地理标志农产品 象州沙糖桔电商销售服务管理规范》

《T/JSCC 012—2020 农产品电商销售服务规范 樱桃番茄》

《T/HBCC 005—2019 甜樱桃电商销售服务规范》

《T/HBCC 003—2019 鲜食甘薯电商销售服务规范》

《T/HZDS 02—2020 鲜杨桃电子商务销售服务规范》

《T/HZDS 03—2020 番石榴电子商务销售服务规范》

《T/HZDS 04—2020 黄皮电子商务销售服务规范》

《T/DGECA 008—2021 农产品电子商务销售服务规范》

**（三）研讨确定标准主体内容**

标准编制工作组在对收集的资料进行整理研究后，标准编制工作组召开了标准编制会议，对标准的整体框架进行了研究，并对标准的关键性问题进行了初步探讨。经过研究，本文件规定了基本要求、网上交易服务、客户服务、公共服务的要求。

**（四）调研、形成文本草案、征求意见稿**

2023年2月～2023年4月，标准起草工作小组进行了广泛实地调研工作，查阅了大量的国内外文献资料，对荔浦芋电商销售服务进行系统总结。经编制组反复讨论，形成了标准的基本构架，对主要内容进行了讨论并对项目的工作进行了部署和安排。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荔浦芋电商销售服务的内容，并结合荔浦芋电商销售服务实际要求及前期研究的基础上，按照简化、统一等原则编制完成团体标准《荔浦芋电商销售服务规范》（草案）。

2023年4月～2023年8月，编制组再次深入荔浦芋电商销售企业进行分组调研，并向荔浦芋电商销售服务的相关科研单位、企业征求意见。根据反馈意见及试验成果，标准编制工作组多次召开会议，对标准草案进行反复修改和研究讨论，形成团体标准《荔浦芋电商销售服务规范》（征求意见稿）和（征求意见稿）编制说明。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规的关系，与有关国家标准、行业标准的协调情况

**（一）实用性原则**

本文件是在充分收集相关资料和文献，分析荔浦芋电商销售服务现状及特点，调研荔浦芋电商销售服务情况，在现有国家、行业标准相关荔浦芋电商销售服务的基础上，结合多年试验研究而总结起草的。符合当前荔浦芋电商销售服务的要求，有利于行业的长远发展，有利于规范荔浦芋电商销售服务和商品经济价值，推动荔浦芋产业健康发展，具有较强的实用性和可操作性。

**（二）协调性原则**

本文件编写过程中注意了与荔浦芋电商销售服务相关法律法规的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

**（三）规范性原则**

本文件严格按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

**（四）前瞻性原则**

本文件在兼顾当前区内荔浦芋电商销售服务现实情况的同时，根据当前广西区内荔浦芋电商销售服务无标准进行统一规范的现状，还考虑到了荔浦芋发展需要，在标准中体现了个别特色性、前瞻性和先进性条款，作为对荔浦芋电商销售服务规范的指导。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述

团体标准《荔浦芋电商销售服务规范》主要内容包括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，适用于荔浦芋电商销售服务。

**（一）基本要求**

根据荔浦芋电商销售服务的实际情况，从产品、生产商、销售商、电子商务平台、物流服务商方面提出了基本要求。主要依据依据走访调研各企业关于荔浦芋电商销售服务实际要求结合《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/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范》《GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范》《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》《NY/T 1079 荔浦芋》《DB45/T 2210 地理标志产品 荔浦芋》等有关规定讨论来确定。

荔浦芋电商销售分为**整芋荔浦芋和鲜切荔浦芋**。在质量要求上规定了整芋的感官要求和大小规格要求，主要在《NY/T 1079-2006 荔浦芋》《DB45/T 2210-2020 地理标志产品 荔浦芋》的基础上根据市场实际确定，且随着种植技术的不断提高，荔浦芋重量多数达0.5～1公斤，有的甚至达2.5～3公斤，为使荔浦芋电商销售更符合市场需求，提高荔浦芋区域品牌，故在《NY/T 1079-2006 荔浦芋》《DB45/T 2210-2020 地理标志产品 荔浦芋》的基础上规定了荔浦芋的大小规格，将更高大小规格指标确定为特级。在鲜切荔浦芋上规定了荔浦芋鲜切外观的要求，从剖面颜色、槟榔纹数量进行了规定。槟榔纹是判断荔浦芋肉质松粉、芳香浓烈等品质好坏的重要指标之一，荔浦旧志载有：“剖之，现槟榔纹，纹棕色致密，粉松耳不粘。他处有移种者，仅形似耳，无纹，谓之郎芋。”在包装运输上分为常温包装及冷链包装，规定了“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”的要求。规定了：“运输包装的标志应符合GB/T 191的规定，统一在包装外部印制地理标志农产品荔浦芋标识及识别荔浦芋身份的专属二维码，注明荔浦芋品名、等级、毛重、产地，食用和贮存方法等信息说明”等要求，为顺应智慧供应链体系发展趋势，本标准基于荔浦市荔浦芋电商销售的追溯系统经验，实施荔浦芋地理标志产品溯源防伪码管理，对市场售卖的荔浦芋实行“荔浦芋”地理标志证明商标+溯源防伪标贴双认证。

 

 

**贮存和运输要求**主要依据《食品安全法》的有关规定确定。规定了常温运输及冷链运输的要求，“整芋贮存和运输应符合NY/T 1079或DB45/T 2210的规定。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。”

**销售商**：应依法取得市场主体资格，包括但不限于企业。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。电子商务平台入驻商符合GB/T 35409 《电子商务平台商家入驻审核规范》的规定。涉及跨境电商销售过程的企业应符合相关的法律、法规和行业规范的要求。

**电子商务平台**：平台运营应符合GB/T 31524 《电子商务平台运营与技术规范》的要求。平台服务质量评价应符合GB/T 31526 《电子商务平台服务质量评价与等级划分》的要求。平台的可信交易应符合GB/T 31782 《电子商务可信交易要求》的要求。

**物流服务商**：应依法取得经营许可证等物流服务运营资质。服务过程应符合SB/T 11132 《电子商务物流服务规范》的相关规定。应配备物流服务相关的技术和管理人员。宜建立乡镇和村级电子商务物流配送站点。

**（二）网上交易服务**

主要规定了信息公开、接单、发货、派件、签收、权益保护等一整套操作流程。主要依据荔浦芋电商销售中网上交易服务的实际讨论来确定。**信息公开**主要明确了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；产品信息展示应符合GB/T 35411 《电子商务平台产品信息展示要求》的规定，图像展示应符合GB/T 39570 《电子商务交易产品图像展示要求》的规定；应对网站上所销售的荔浦芋产品实施明码标价；在交易前，应提前明示荔浦芋销售金额与配送服务费。**接单、发货**主要依据接受客户订单、确认、审核、发货等实际流程确定。**派件**主要按照“就近原则”安排物流配送站点人员配送，并规定了“广西壮族自治区行政区域内宜3 d内送达，广西壮族自治区行政区域外宜7 d送达”的派件时间要求。派送员应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。荔浦芋签收**验货**主要是为了保证产品以按时按量按质送达消费者手中。**权益保护**消费者、销售商、物流服务商等的合法权益，当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。溯源应符合《NY/T 1993 农产品质量安全追溯操作规程 蔬菜》的规定。荔浦市在荔浦芋产品销售中推广使用荔浦芋二维码身份识别技术，实现生产过程和农产品质量可追溯。



图 荔浦芋二维码

**（三）客户服务**

规定了“售前咨询服务”“售后咨询服务”“退换货服务”“退款服务”的要求。**售前咨询服务**是企业在消费者未接触产品之前所开展的回复消费者疑问、让消费者更好地了解企业的产品或服务、刺激消费者购买欲望的服务工作，为此，规定了“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；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”等要求。**售后咨询服务**即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，通过售后咨询服务来提高企业的信誉。规定了售后咨询服务中“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”等要求，以提高售后服务质量。**退换货服务**主要依据荔浦芋电商销售实际过程中会遇到的退换货情况确定，规定了“销售商造成问题”“荔浦芋运输过程出现问题”“消费者自提造成问题”三种情况下的退换货服务。**退款服务**的退款方式以及退款时限。考虑到现今电商销售的快速发展，所以在相应的响应服务中，基本都能超过一个工作日，这样既能及时处理相关事宜，又能赢得消费者的信赖。

**（四）公共服务**

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。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。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。宜建立乡镇电商服务站和村级电商服务点。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。

六、国内外标准制修订情况

经查阅，与“电商销售服务”有关的标准有：《DB45/T 1879-2018 融安金桔电商销售服务规范》《DB45/T 2095-2019 八角、玉桂电商销售服务规范》《DB45/T 2099-2019 百香果电商销售服务规范》《DB45/T 2375—2021 芒果电商销售服务规范》《DB4503/T 0012-2020 预包装桂林米粉电商销售服务规范》《T/GXAS 140-2020地理标志农产品 象州沙糖桔电商销售服务管理规范》《T/JSCC 012—2020 农产品电商销售服务规范 樱桃番茄》《T/HBCC 005—2019 甜樱桃电商销售服务规范》《T/HBCC 003—2019 鲜食甘薯电商销售服务规范》《T/HZDS 02-2020 鲜杨桃电子商务销售服务规范》《T/HZDS 03-2020 番石榴电子商务销售服务规范》《T/HZDS 04-2020 黄皮电子商务销售服务规范》《T/DGECA 008-2021 农产品电子商务销售服务规范》。经查新发现，暂无与“荔浦芋电商销售服务”相关标准，与“电商销售服务”相关的标准内容相比，《DB4503/T 0012-2020 预包装桂林米粉电商销售服务规范》是对及长保食品（桂林米粉）提出的要求，《DB45/T 1879-2018 融安金桔电商销售服务规范》等9项标准则是对农产品（金桔、八角、玉桂、百香果、芒果、砂糖橘等）提出的要求。而荔浦芋为可长期保存农食品，在荔浦芋质量要求、包装要求等方面与金桔、八角、玉桂、百香果、芒果、砂糖橘等产品均不一样，在质量要求上，荔浦芋质量应符合相关行业标准的规定，地理标志产品还应符合DB45/T 17924 的规定。在包装要求上，应符合GB/T 34344 《农产品物流包装材料通用技术要求》的规定，并符合以下要求：

1.定量包装符合国家质量监督检验检疫总局相关规定；

2.装箱按等级分装成件，包装材料、规格、单位重量须一致，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；

3.统一在包装外部印制地理标志农产品荔浦芋，以及识别荔浦芋身份的专属二维码，并按相关规定设置防伪标识，确保产品质量可追溯；

4.包装外部注明荔浦芋品名、等级、毛重、产地，食用和贮存方法等信息说明。

DB45/T 1879-2018《融安金桔电商销售服务规范》等13项地方和团体标准，部分标准虽在包装上推荐使用追溯标识，但未对建立产品追溯体系、追溯信息管理及实施追溯等环节进行规范。为顺应智慧供应链体系发展趋势，本标准基于荔浦市荔浦芋电商销售的追溯系统经验，实施荔浦芋地理标志产品溯源防伪码管理，对市场售卖的荔浦芋实行“荔浦芋”地理标志证明商标+溯源防伪标贴双认证，从适合全区推广或者提升电商销售质量的角度出发，给出了追溯管理的要求。故DB45/T 1879-2018《融安金桔电商销售服务规范》等13项电商销售/电子商务销售服务标准中涉及的产品要求不能保障荔浦芋质量。且目前尚无与荔浦芋电商销售相关的标准。

七、重大分歧意见发处理经过和依据

本标准研制过程中无重大分歧意见。

八、实施标准的措施

1、团体标准《荔浦芋电商销售服务规范》发布后，积极向荔浦市农业农村局以及与荔浦芋采收相关的企事业单位进行宣传并推荐执行本标准。

2、由荔浦市农业农村局组织举办培训班或宣贯会，以促进本标准的贯彻实施。

九、自我承诺

本标准内容与各项指标不低于强制性标准要求。

团体标准《荔浦芋电商销售服务规范》

标准编制小组

2023年8月25日