

# T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 607—2023

## 荔浦芋电商销售服务规范

Specifications for Lipu taro e-commerce sales service

2023 - 10 - 20 发布

2023 - 10 - 26 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并宣贯。

本文件由广西标准化协会归口。

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、售后服务的要求。

本文件适用于荔浦芋的传统电商销售服务。

本文件不适用于荔浦芋的自媒体电商销售服务。

## 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 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
- GB/T 22258 防伪标识通用技术条件
- GB/T 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
- GH/T 1341 鲜切果蔬
- NY/T 1406 绿色食品 速冻蔬菜
- 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

GB/T 31524、SB/T 11132界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

### 4.1 荔浦芋

#### 4.1.1 生鲜整芋

4.1.1.1 生鲜整芋应符合 DB45/T 2210 的规定，并应取得相关资质、授权。

4.1.1.2 生鲜整芋大小规格应符合表 1 的规定。

表1 大小规格

项目	指标		
	大	中	小
单个重量/g	≥1 500	1 000≤X<1 500	500≤X<1 000

#### 4.1.2 鲜切荔浦芋

应符合DB45/T 2210、GH/T 1341的相关规定。

#### 4.1.3 冷冻荔浦芋

应符合DB45/T 2210、NY/T 1406的相关规定。

#### 4.1.4 包装、标识

4.1.4.1 生鲜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、冷冻荔浦芋宜采用充气或者密封包装进行包装。

4.1.4.2 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。

4.1.4.3 预包装产品包装应符合 GB 7718 的有关规定。

4.1.4.4 装箱按订单分装成件，包装材料、规格、单位重量应一致，采取防潮、防撞、防冻和保鲜措施。

4.1.4.5 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、规格、毛重、净含量等信息说明。

4.1.4.6 按 GB/T 22258 的要求设置认证标识。

#### 4.1.5 电商贮存和运输

4.1.5.1 生鲜整芋贮存和运输应符合 DB45/T 2210 的规定。

4.1.5.2 鲜切荔浦芋、冷冻荔浦芋贮存和运输应符合 GB/T 24616 的要求。

#### 4.2 电子商务平台

4.2.1 平台运营应符合 GB/T 31524 的要求。

4.2.2 平台服务质量评价应符合 GB/T 31526 的要求。

4.2.3 平台的可信交易应符合 GB/T 31782 的要求。

#### 4.3 销售商

4.3.1 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。

4.3.2 应能提供相关资质证明或信息。

4.3.3 应取得地理标志产品商标授权。

4.3.4 电子商务平台入驻商应符合 GB/T 35409 的规定。

4.3.5 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。

#### 4.4 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 应配备物流服务相关的技术和管理人员。

4.4.3 应建立规范的乡镇和村级电子商务物流配送站点。

4.4.4 服务过程应符合 SB/T 11132 的相关规定。

### 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、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 的规定，图像展示应符合 GB/T 39570 的规定。

5.1.2 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。

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 定量包装产品的规定见《定量包装商品计量监督管理办法》。

5.3.3 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。

5.3.4 物流搬运和装车应避免碰撞、乱丢乱掷，不应与有毒有害物质混运。

5.3.5 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。

5.3.6 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内送达。

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 收货

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，并对该信息进行汇总和保留。

5.5.2 客户若拒收了产品，应尽快与客户取得联系，询问拒收原因并协商退款。

## 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 应设置快速处理消费纠纷解决机制，公开处理消费者投诉咨询联系方式和处理流程，配备客服人员，在承诺时间内协调解决、回应消费者的投诉或建议。

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。

## 6 售后服务

### 6.1 售后咨询服务

6.1.1 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。

6.1.2 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。

6.1.3 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。

6.1.4 销售商应申请加入全国 12315 平台下的在线消费纠纷解决（Online Dispute Resolution，以下简称“ODR”）系统，提供消费纠纷在线解决服务。

6.1.5 销售商宜对消费者进行回访和满意度调查。

6.1.6 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 退换货服务

### 6.2.1 销售商造成问题

6.2.1.1 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 24 h 内申请补发，并由销售商承担运费。

6.2.1.2 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。

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

6.2.1.4 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。

### 6.2.2 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。

### 6.2.3 消费者自提出现问题

消费者要求物流服务商将货品存放至指定地点（如门卫、自提点），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。

## 6.3 退款服务

### 6.3.1 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。

### 6.3.2 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] 国家市场监督管理总局. 定量包装商品计量监督管理办法[Z]. 国家市场监督管理总局令第70号. 2023年6月1日
- 



中华人民共和国团体标准

荔浦芋电商销售服务规范

T/GXAS 607—2023

广西标准化协会统一印制

版权专有 侵权必究