

**GH**

# 中华人民共和国供销合作行业标准

GH/T XXXXX—XXXX

代替 XX/T

---

## 农村电子商务服务站（点）运行评价规范

Assessment for rural electronic commerce service stations operation

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

---

中华全国供销合作总社 发布

# 农村电子商务服务站（点）运行评价规范

## 1 范围

本文件提供了农村电子商务服务站（点）运行评价的评价原则、评价内容、评价程序、监督改进方面的建议和指导。

本文件适用于指导农村电子商务服务站（点）运行水平评价工作。

## 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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 38354 农村电子商务服务站（点）服务与管理规范

SB/T 11112 电子商务企业认定规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**农村电子商务服务站（点）** rural electronic commerce service stations

利用电子商务平台，为驻村人群提供商品代购、产品代销、电子商务知识培训、物流配送等便民服务的村级服务站（点）。

## 4 评价原则

开展农村电子商务服务站（点）运行评价时，应遵循以下原则：

- a) 客观性。评价发现和结论应建立在所取得的证据基础上，同时兼顾地区差异、发展不平衡等问题和情况；
- b) 透明性。以实际和连贯的方式处理所有相关问题，并披露任何有关的假定，指明引用的核算方法以及数据来源；
- c) 持续性。农村电子商务服务站（点）应保持长期运行，以保障农村电子商务服务站（点）建设的稳定性。

## 5 申报条件

5.1 参评的电子商务服务站（点）应有固定的可保障经营需要的场所。

5.2 应具备真实有效的经营资质，包括营业执照、房屋产权证明或房屋租赁证明。

5.3 符合国家法律法规和已出台的电子商务政策规定。

5.4 正式投入运营一年以上，且一年内无行政处罚、安全事故等不良记录。

5.5 建筑、附属设施和运营管理应符合 GB 2894 及环保、消防相关要求。

## 6 评价内容

### 6.1 建设要求

#### 6.1.1 制度建设

- 6.1.1.1 应建立网络安全相关制度，包括日常网络安全管理、检查和维护、客户隐私信息保护等。
- 6.1.1.2 应建立设施设备维护管理相关制度，包括设备管理、日常维护清洁、维护保养等。
- 6.1.1.3 应建立财务管理相关制度，包括公共服务中心岗位职责和考核指标等方面的管理制度。
- 6.1.1.4 应建立服务制度，包括村民接待、咨询服务、村民投诉处理等相关的制度。

#### 6.1.2 扶贫实施

- 6.1.2.1 应带动区域内建档立卡贫困户、农村青年、返乡大学生、返乡农民工、农村妇女、残疾人网络创业就业。
- 6.1.2.2 应带动农户直接和间接开展网络销售数额、金额及增收效果，创业就业等呈上升趋势。

#### 6.1.3 人员建设

- 6.1.3.1 站（点）应至少配备1名工作人员，具备完全民事责任能力。
- 6.1.3.2 工作人员应熟悉农村电子商务业务，熟练操作电子商务平台各项功能，熟悉电脑、手机等操作。
- 6.1.3.3 工作人员能够对所在服务区域的农民的需求和生产经营进行摸底统计。
- 6.1.3.4 工作人员应定期或不定期地接受培训，定期培训每年至少一次。

#### 6.1.4 设施设备

- 6.1.4.1 服务站（点）应有固定经营场所，位于村民日常活动集中区。
- 6.1.4.2 村级网点的店内面积不应小于10平方米，乡镇服务站点的店内面积不应小于20平方米，拥有代购、代销、展示、快递收发等功能。
- 6.1.4.3 应配备能满足上网服务功能的相关设备，如宽带、无线路由器等。有条件的，宜配备读码器及用于展示电子商务平台产品信息的液晶电视，设施设备应确保正常运行。
- 6.1.4.4 应配备相应的服务设施，包括办公桌、椅子、展示柜、资料架、收发筐、活动海报栏等。
- 6.1.4.5 应配备灭火器等消防器材，并采取防鼠、防蝇、防蟑螂等卫生措施。有条件的服务站（点）可安装视频监控设备或防盗安全系统。

#### 6.1.5 标志标识

- 6.1.5.1 应由服务站（点）运营单位统一名称和标识，统一设计并设置站（点）牌匾、门头店招、橱窗广告牌、移动灯箱等，内容健康，书写规范，美观整齐，并符合相关安全技术要求。
- 6.1.5.2 应配备必要的服务信息标识，服务站（点）职责、服务功能与收费标准、服务流程等应于显著位置标示。

### 6.2 管理要求

#### 6.2.1 基本要求

- 6.2.1.1 在经营服务活动中，应遵循公平、公正、公开、合法原则，诚信经营。
- 6.2.1.2 应制定明确统一的服务计费规则，在服务站点的明显位置张贴，并在提供服务前告知客户。服务费用的制定应遵循相关法律法规的规定。

## 6.2.2 服务内容

6.2.2.1 每个站点均应配备代买、代卖、需求咨询等信息采集表，应定期由专人收集汇总并录入系统。

6.2.2.2 应定期向电子商务运营服务单位报送包括交易笔数、交易金额、服务费等相关交易信息，并由电子商务运营服务单位定期向当地商务主管部门报送。

## 6.2.3 服务保障

6.2.3.1 应提供便捷快速的服务保障。服务人员应及时处理客户投诉、交易纠纷等，处理流程应公开，处理过程应有记录保存。

6.2.3.2 应对服务流程重点环节产生的信息进行及时有效地记录、处理、更新和维护，确保信息安全，便于在经营管理、对外服务过程中，对信息进行查询、分析和追溯。

6.2.3.3 服务站（点）应接受相关行政主管部门的监督与管理，并定期接受服务站（点）运营单位开展的业务指导、运营支撑、培训及检查、考评。

6.2.3.4 应具备整合现有物流资源，实现村、乡镇、县三级统一配送体系，降低物流成本的能力，物流快递价格低于或与同等区域主流电商平台价格持平；从县级物流仓储中心到村级网点完成配送的速度情况。

## 6.3 服务要求

### 6.3.1 基本要求

6.3.1.1 应建立服务保障机制，为客户提供便捷快速的服务。

6.3.1.2 应有效处理客户投诉、交易纠纷等，处理过程、结果应公开，并保存记录。

6.3.1.3 提供（代理）的商品应安全卫生、分类清晰、明码标价。

### 6.3.2 广告宣传

6.3.2.1 站（点）发布的商品（服务）信息内容应合法、真实可靠，文字用词应规范。

6.3.2.2 应确保广告的时效性、真实性。发布内容应合法、真实、有效。

### 6.3.3 隐私保护

应建立完善客户隐私和信息保护制度，不应将客户私密信息泄露。

### 6.3.4 服务流程

#### 6.3.4.1 商品代购

应协助村民实现一站式网购，包括协助网络选品、订单确认及结算，提供网购商品的代收服务、货品寄存、提货通知、办理退换货服务，协助处理购物过程中产生的纠纷问题。

#### 6.3.4.2 产品代销

应挖掘、梳理、整合当地农副土特产品、旅游等资源，协助村民开展与运营单位间的代销业务。

#### 6.3.4.3 电子商务培训

应定期发布各类培训信息，接受有意向参加培训的农民登记报名，定期向委托单位递交培训需求相关信息。

#### 6.3.4.4 其他服务

应提供寄存、收发等物流快递、生活网上缴费、票务预订等便民服务。实时收集、发布农产品市场行情、农情、灾情、动植物疫情等信息。

## 6.4 客户反馈

6.4.1 应设有咨询、投诉功能的顾客反馈渠道，且可以及时有效解决。

6.4.2 每年至少开展一次客户满意度调查，根据调查结果持续改进。

## 7 评价程序

### 7.1 评价组织

由行业主管部门组织或委托第三方电子商务相关部门成立评审咨询组织，组成评审专家组，负责农村电子商务服务站（点）运行评价的组织和实施工作。

### 7.2 评价方式

农村电子商务服务站（点）运行评价工作采取文件审查、实地检查和现场汇报相结合的方式进行。

### 7.3 评价周期

农村电子商务服务站（点）运行评价时间为每年组织一次。

### 7.4 初审评价

由评价专家组按评定标准对参评站（点）提供的相关材料、第三方数据，依据评分细则，确定初审名单。

### 7.5 站（点）现场核查

对进入初审名单的站（点）填报的材料进行现场核查。

### 7.6 确定公示名单

根据初审和现场核查综合结果，确定候选名单，并提请评价委员会审议通过并公示。

### 7.7 等级划分

根据评分结果，农村电子商务服务站（点）运行效果分为三个等级，从高到低依次为五星级、四星级和三星级，星级越高，表示运行效果最好。等级划分如下：

- a) 60分以下为评价不合格；
- b) 达标级电子商务服务站点：60分-69分；
- c) 三星级电子商务服务站点：70分-79分；
- d) 四星级电子商务服务站点：80分-89分；
- e) 五星级电子商务服务站点：90分-100分。

### 7.8 结果公示

通过官方网站、微信公众号及其他媒体传播渠道，将评价结果向社会公示7个工作日，接受社会广泛监督，并进行公告。

## 8 等级管理

- 8.1 对已评定等级的电子商务服务站（点），每两年进行一次复评；每年以抽查的方式进行年检对等级予以确认。
- 8.2 复评或年检达不到等级标准的服务站点应取消或降低其等级，被降低其等级的，换发相应的等级标牌和证书。
- 8.3 不参加年检或复评的回收站点视同自动放弃，应取消其等级并收回等级标牌和证书，被取消等级之日起一年后后方可重新申请等级评价。

附 录 A  
(资料性)  
农村电子商务服务站(点) 运行评价指标

农村电子商务服务站(点) 运行评价指标见表 A.1。

表 A.1 农村电子商务服务站(点) 运行评价指标

一级指标	二级指标	分值	评价要求	得分
建设要求 (38)	制度建设	1	建立安全管理、检查和维护、客户隐私信息保护等日常网络安全相关制度。	
		1	建立设备管理、日常维护清洁、维护保养等设施设备维护管理相关制度。	
		1	建立公共服务中心岗位职责和考核指标等财务管理相关制度。	
		1	建立村民接待、咨询服务、村民投诉处理等服务制度。	
	扶贫实施	2	带动建档立卡贫困户、农村青年、返乡大学生、返乡农民工、农村妇女、残疾人网络创业就业的人数和效果。	
		2	带动农户直接和间接开展网络销售数额、金额及增收效果,创业就业等呈上升趋势。	
	人员建设	2	配备1名以上具备完全民事责任能力的工作人员。	
		3	工作人员熟悉农村电子商务业务,熟练操作电子商务平台各项功能,熟悉电脑、手机等操作。	
		2	对所在服务区域的农民的需求和生产经营进行摸底统计。	
		2	每年接受至少一次相关业务培训。	
	设施设备	3	服务站(点)为固定经营场所,位于村民日常活动集中区。	
		2	村级网点的店内面积不小于10平方米,乡镇服务网点的店内面积不小于20平方米,拥有代购、代销、展示、快递收发等功能。	
		3	配备能满足上网服务功能的相关设备,如宽带、无线路由器等。	
		1	配备读码器及用于展示电子商务平台产品信息的液晶电视,设施设备应确保正常运行。	
		2	配备相应的服务设施,包括办公桌、椅子、	

			展示柜、资料架、收发筐、活动海报栏等。		
		3	配备灭火器等消防器材。		
建设要求 (38)	设施设备	2	采取防鼠、防蝇、防蟑螂等卫生措施。		
		1	安装视频监控设备或防盗安全系统。		
	标志标识	2	统一名称和标识,牌匾、门头店招、橱窗广告牌、移动灯箱等,内容健康,书写规范,美观整齐,符合相关安全技术要求。		
		2	配备必要的服务信息标识,服务站(点)职责、服务功能与收费标准、服务流程等位于显著位置标示。		
管理要求 (18)	基本内容	2	遵循公平、公正、公开、合法原则,诚信经营。		
		2	制定明确统一的服务计费规则,在服务站点的明显位置张贴,并在提供服务前告知客户。服务费用的制定遵循相关法律法规的规定。		
	服务要求	2	配备代买、代卖、需求咨询等信息采集表,定期由专人收集汇总并录入系统。		
		2	定期向电子商务运营服务单位报送包括交易笔数、交易金额、服务费等相关交易信息,并由电子商务运营服务单位定期向当地商务主管部门报送。		
	服务保障	3	服务人员及时处理客户投诉、交易纠纷等,处理流程应公开,处理过程应有记录保存。		
		2	服务流程重点环节产生的信息及时有效地记录、处理、更新和维护,对外服务过程中,对信息进行查询、分析和追溯。		
		2	定期接受服务站(点)运营单位开展的业务指导、运营支撑、培训及检查、考评。		
		3	应具备整合现有物流资源,实现村、乡镇、县三级统一配送体系,降低物流成本的能力,物流快递价格低于或与同等区域主流电商平台价格持平;从县级物流仓储中心到村级网点完成配送的速度情况。		
	服务要求 (14)	基本要求	2	建立服务保障机制,为客户提供便捷快速的服务。	
			3	有效处理客户投诉、交易纠纷等,处理过程、结果公开,并保存记录。	
2			提供(代理)的商品安全卫生、分类清晰、明码标价。		
广告宣传		2	站(点)发布的商品(服务)信息内容合		



			法、真实可靠，文字用词应规范。	
		3	发布内容合法、真实、有效。	
	隐私保护	2	建立完善客户隐私和信息保护制度，未发生客户私密信息泄露问题。	
流程要求 (26)	商品代购	4	助村民实现一站式网购，包括协助网络选品、订单确认及结算。	
		3	提供网购商品的代收服务、货品寄存、提货通知、办理退换货服务。	
		3	协助处理购物过程中产生的纠纷问题。	
	产品代销	4	挖掘、梳理、整合当地农副土特产品、旅游等资源。	
		2	协助村民开展与运营单位间的代销业务。	
	电子商务培训	2	定期开展农村电商公开宣传，针对政府、企业、农民等提供基础普及性的公开、免费培训；建立农村青年创业培训机制，针对有电商创业需求的农村青年提供增值培训，针对已培训人员跟踪服务，提供辅导、孵化等定向服务。	
		2	持有电子商务师职业资格证书讲师占比50%以上。	
	其他服务	2	提供寄存、收发等物流快递服务	
		2	提供生活网上缴费、订票等便民服务。	
		2	实时收集、发布农产品市场行情、农情、灾情、动植物疫情等信息。	
客户反馈 (4)	投诉处理	2	应设有咨询、投诉功能的顾客反馈渠道，且可以及时有效解决。	
	满意度	2	应由第三方出具服务满意度调查结果。	

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国电子商务法（草案）
  - [2] 商务部办公厅关于印发《农村电子商务服务规范》（试行）和《农村电子商务工作指引》试行的通知（商建字〔2016〕17号）
-