

《农村电子商务服务站（点）运行评价规范》
供销合作行业标准

编制说明

《农村电子商务服务站（点）运行评价规范》编制组

2023年12月

目录

一、工作简况	1
二、标准编制原则	10
三、标准编制依据	11
四、标准内容结构	11
五、主要技术内容说明	12
六、主要试验或验证的分析、综述报告、技术经济论证，预期的经济效果分析	14
七、标准中涉及专利及知识产权的说明	14
八、采用国际标准或国外先进标准的目的、意义和一致性程度；我国标准与被采用标准的主要差异及其原因；以及与国际、国外同类标准水平的对比情况	15
九、与我国有关的现行法律、法规和相关强制性标准的关系	15
十、重大分歧意见的处理经过和依据	15
十一、标准作为强制性标准或推荐性标准、指导性技术文件的建议及其理由	15
十二、贯彻标准的要求和措施建议	15
十三、废止现行相关标准的建议	15
十四、其它需要说明的问题	15

一、工作简况

1.1 任务来源

《农村电子商务服务站(点)运行评价规范》是中华全国供销合作总社办公厅下达的 2020 年度供销合作社归口标准体系与行业品牌建设项目，其项目计划编号为 2020GH-ZD-29。本标准由中华全国供销合作总社天津再生资源研究所提出，由泰州市标准化院、中华全国供销合作总社天津再生资源研究所、泰州检易标准计量技术服务中心等单位负责研究起草。

本标准是新制定的推荐性行业标准。

1.2 标准制定目的和意义

随着网络信息技术的不断普及和应用，信息资源在当今社会不再受到地域和空间的限制，电子商务在这种大背景下应运而生。随着互联网的发展，农村电子商务成为农村地区产业融合和经济社会进步的新型的发展趋势，也是促进乡村振兴的重要途径。乡村振兴是我国加快农村农业现代化发展的国家级战略，是建设社会主义现代化和实现全面建成小康社会的必然要求。而在实行乡村振兴的大背景下，只有产业发展，才能实现农民收入水平的提升；农民的物质水平提高了，才会注重提升自身的个人素质，关注并加强乡村文明和生态环境建设，最终实现五大乡村振兴的目标。在中央及各级政府政策等方面的努力推进下，农村电子商务基础设施逐步完善，交易产品种类开始不断增加，市场规模开始不断扩大，产业结构开始慢慢完整，是国家实现乡村振兴重要战

略的重要途径之一。农村电子商务是农产品生产、商品流通和消费与信息通信技术相结合的新兴产物，其在农业生产、运营、销售等各个环节通过互联网整合农村的各项资源，建立起农村快速发展的网络快速干道。面对资源丰富的农村，我国电子商务得到了广阔而又充满前景的舞台。

2012年中央一号文件《关于加快推进农业科技创新持续增强农产品供给保障能力的若干意见》，不仅对农业发展提出了要求，也明确地对农村电子商务发展提出了需求；党的十八大做出“促进工业化、信息化、城镇化、农业现代化同步发展”的战略部署，把农业信息化建设提到国家战略的高度，农村电子商务作为农村信息化的重要组成部分，将构建起一座联通农业生产和市场的桥梁，成为推动农村经济发展、农民生活水平提高的重要推动力量。

2014年是农村电子商务发展的分水岭，这主要表现在：一方面，电子商务向村镇全面展开，京东、淘宝等众多电商巨头渠道下沉布局农村，开始了三四线城市、乡、镇等地区的刷墙行动。“赶街一新农村电子商务服务站”开始在全国推广，“淘宝千店万村计划”、“京东下乡”计划启动，这标志着，电商公司针对农村的电子商务服务开始全面铺开；另一方面，政府更加重视农村电子商务发展对三农建设所发挥的作用，国家有关部门印发了《关于开展电子商务进农村综合示范的通知》、《关于促进内贸流通健康发展的若干意见》、《关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》、《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》、《关于加快发展农

村电子商务的意见》、《推进农业电子商务发展行动计划》、《关于促进农村电子商务加快发展的指导意见》等一系列推动农村电子商务发展的政策文件，从顶层设计上谋划全国农村电子商务发展，推动农村电子商务落地实施。

2022年，中国农村电商行业受到各级政府的高度重视和国家产业政策的重点支持。国家陆续出台了多项政策，鼓励农村电商行业发展与创新，《关于开展2022年农业现代化示范区创建工作的通知》《2022年数字乡村发展工作要点》《关于加强县域商业体系建设促进农村消费的意见》等产业政策为农村电商行业的发展提供了明确、广阔的市场前景，为企业提供了良好的生产经营环境。

从本质层面而言农村电子商务主要就是在农村地区开展的电子商务活动，以农产品上行和工业品下行为主体部分，政府部门制定相应的政策制度与机制，企业搭建平台，农村居民参与其中形成群组模式提供农产品和农业服务。农村电子商务平台可以进行农产品的线上销售，农村居民在平台上公布各类农产品信息，消费者在浏览信息之后明确需要购买的产品然后进行交易；农村居民也可以利用网络平台购买生产生活需要的农业机具、日常用品等，具有买卖的便利性。农村电商平台建设能够带动农业的信息化水平，使得农业活动在生产、销售、物流运输等环节都可以实现数字化的改革，增强与市场之间的信息对接力度，有利于形成标准化生产与规模化发展的模式，有利于农产品品牌的推广，甚至还能增强国际化水平、预防出现市场风险隐患问题。除此之

外，农村电商还可以帮助农村居民在消费层面增强网络化水平，转变传统的单一普通实体消费形式，增强农村居民购买各类商品的便利性，尤其是农业生产的化肥产品、农药产品与日常生活中的食物、服装、日用品等，有助于拉动内需扩大消费。

经过近年来国家层面的大力推进，当前农村地区的电商发展已经形成一定的基础，但是由于地区差异，相关的电商服务机制照搬套用往往难见成效，经常会出现政策落地困难等问题，导致农村电商的整体发展受到制约性影响。一方面，各地政府在推动地方农村电商发展的过程中虽然能够根据上级政策明确各个部门、组织机构的职责要求，但是往往忽视了本地农村经济社会发展程度，没有合理地因地制宜为农村电商的发展创建完善的企业服务机制以及物流服务模式。另一方面，电商服务模式难以完善，虽然大部分农村地区已经建设了县乡村三级电商服务站点，但是由于站点负责人的电商技能不足，一般只能完成代缴话费或代收快递等基本业务，缺乏健全的服务功能，无法为农村居民提供高效率、高水平、多元化的服务。

目前农村地区电子商务主要受到缺乏高质量服务体系、服务站点功能无法充分发挥、网络与物流等基础设施不健全、相关的专业技术人才不足等因素影响，严重制约着农村电子商务的发展。因此，本标准的制定有利于规范农村电子商务服务站（点）运行发展。

综上，特推荐本标准。

1.3 国内外标准现状

欧美日等发达国家非常注重农村电子商务，有完善的法律法规。

(1) 美国

作为当今世界经济和技术最发达的国家，信息化发展程度极高，也是最早发展农业电子商务交易的国家，数年来一直以来是该领域的领跑者，各国都望其项背。美国本土的大型农产品交易平台覆盖了全国绝大部分的州。为进一步促进电子商务的发展，美国大多数州也都制定了各自相关的电子商务法律条文。因为美国宪法的规定，各州都因地制宜地制定了自己的电商法。像是犹他州就在 1995 年的时候出台了《数字签名法》，这是美国也是世界上第一部较为全面地明确电商规范的成文法律法规。不过其不足在于该立法仅仅让数字签名得到正名，成为法律认可的电子签名形式，而其他的签名形式还未提及。

为保障农业电子商务信息的良好发展环境，在 2010 年美国参议院通过了《网络安全法案》。这是美国历史上首部综合性的信息安全法，该法案要求政府和相关机构要对互联网安全保障人员的技术水平和知识储备进行定期评审，不及格者有可能被解聘，同时还要考评现有的培训、认证和认可项目。联邦政府建立服务奖金制度从而招募优秀的安全管理专业人才和 T 行业专家，进一步地加大科研投入。法案规定从 2010 年起，每两年对美国的网络空间进行一次全面评估，有利于政府及时掌控整个网络的安全。在隐私权方面，美国

制定了《隐私和国家信息架构》，客户有权不让这些相关信息被信息公司使用或重复使用。该项法案使得用户在数据爆炸的互联网时代也能很好地保障个人隐私。在专利保护方面，在 1998 年，美国联邦巡回上诉法院裁定了用互联网商业方式操作申请专利具有合法性。

在农产品出口方面，在 2014 年美国联邦政府上议院通过了新的联邦《农业法案》，从当前世界经济发展走向以及立法过程来看，美国今后的农业法案的政策方向应该是继续发布向海外拓展的有利于全球化的农产品出口法案，这将极大地促进美国农业电子商务的跨境发展，也将广泛影响世界各主体的农村电商跨境业务发展。

（2）德国

作为欧洲老牌发达国家，德国的基础工业及信息化建设都是世界一流的，当今电子商务飞速发展的今天，为了与时俱进地保障农村电子商务的有序高效发展，德国制定和修改了许多相关法律。例如，在食品安全方面，德国颁布了一项专门性的《食品法》，再结合《食卫条例》和《食品商品管理法》的内容，构成了一套完整的食品安全法系：在互联网信息服务和电子商务方面，《电子商务和信息交易准则》的颁布为本就较为自律的德国电商带来了一套更为系统的规范准则；在电子商务的安全和隐私方面，德国颁布了《个人信息保护和电子文件法》及《德国联邦数据保护法》。“这是在全世界范围内专门对于个人信息数据保护比较早的立法，制定本法的目的是保护个人隐私权，防止消费者在进行个人

数据使用过程中被侵害其利益。同时，为高效地对农村电子商务平台进行监管，政府在现有的商业监管体系下，在联邦各州设置了专门的食物检验机构。并以承担的相关责任大小来分级，从联邦政府到地方各州市都有相应的监管部门。为了达到更好的监管效果，德国联邦政府还确立了农产品的质量评级制度以及信用评级制度，对网上销售农产品的电子商务商户进行产品质量和信用评级，其整体信用等级越高就越少碰到阻碍和检查。德国人精细的评级标准虽然花费时间较长但是有效保障了网上销售的农产品质量以及消费者的权益，对德国农村农产品电子商务的规范化起到了推进作用。德国除了从经济法角度保障农村电子商务发展外，还将电子商务相关内容纳入刑法和行政法。

（3）日本

在 2000 年 6 月，日本政府结合本国电商发展的国情，发布了《数字日本开端行动纲领》，制定了适合电子商务发展的政策法规，该《行动纲领》详细论述了电子认证体系建设、电子商务发展趋势等问题，其中对网络服务商的责任、跨国电子商务都有明确的规定，同时也综合性地论述了网络平台该如何规范如何发展，为日后日本农村电子商务的进一步发展奠定了基调。

在农产品质量管理方面，日本政府制定了至少 10 部较为完善的质量管理相关的法律法规。@其中为了保障农产品的质量就制定了《食品卫生法》《植物防疫法》《农药取缔法》等法律来使农产品提高质量让日本的农产品得以进一步

的规范化生产，最终目的是确保消费者能够买到安全高质的相关农产品。在《农药取締法》中涉及农药的登记、生产和使用，最重要的方面是，严格规范了农药在农产品上的残留限制标准。通过 2000 年至 2014 年颁布的一系列安全保障法律法规，对农产品生产运输销售的各个环节进行细致的法律监管，确保了网上农产品的质量安全从而保障了农业电子商务的信用使其电商经济可以更加稳定有序地发展。

在网络安全方面，《信息技术基本法》确立了建设信息社会、保障网络安全保护个人信息战略目标：《电子商务和信息交易指引》确立了严格的电子商务准入制度，网络电商必须走相关的商业登记程序，而且要确保信息完整真实的情况下保持交易记录保存至少一年，如果有不当行为会受到相关的处罚”。

日本国民对于隐私方面的保护十分重视，所以日本政府在隐私权保护方面也下了一番功夫，日本国会在 2004 年通过了《消费者保护基本法》，其作为一项基本法详细地规定了个隐私权保护的范。在 2005 年国会又通过了《个人信息保护法》，在这两个法案的影响下，其最受欢迎的网上购物平台乐天网探索出了·种新的顾客信息管理系统，并取得了良好的效果。为了更好地保护消费者权益日本还制定了《特别商业交易法》，运营商必须履行向消费者披露信息的义务：结合 1961 年颁布并于 1972 年修订的《分批销售法》，在分期付款问题上为消费者和经营者制定了更为系统的管理标准。

1.4 我国农村电子商务服务站（点）建设现状与趋势

现阶段新业态下对于我国农村电子商务的定义，国内的各大机构的研究者有比较一致的观点，就是他们将大多数农村互联网交易识别为一种商业活动新形态，就是指农村的农民，通过简单的流程进驻到电子商务平台，在对其所生产的农产品或者加工品进行销售或转销的交易过程。与其他电子商务模式相比，农村电子商务具有比较明显的特点，而其比较突出的特点是其区域人口特点。农村电子商务的主要人群是较为分散的农业生产者或当地手工业者，以及农村现有的小型 and 微型企业。农村电商可能更多地出现在微商拼多多，甚至快手这些平台，其亲民的价格和一定的娱乐性使其具有很强烈的草根性质。

1.5 协作单位

本标准由泰州市标准化院、中华全国供销合作总社天津再生资源研究所、泰州检易标准计量技术服务中心等单位负责研究起草。

1.6 主要工作过程

（1）2020 年标准制定计划下达后，成立了标准起草工作组，起草单位包括泰州市标准化院、中华全国供销合作总社天津再生资源研究所、泰州检易标准计量技术服务中心。标准起草工作组按照目标明确、任务清晰、逐项推进、科学严谨的工作思路，制订了详细的工作计划。

（2）标准起草工作组在已有工作支撑下，采取资料收集、实地调研、专家咨询等方法，充分发挥行业及专家在标

准立项、标准制定等过程中的指导和咨询作用，全面收集专家及相关单位意见，及时修改完善标准技术内容，以保障标准符合制定原则和相关要求。

标准起草工作组广泛查阅整理国内外文献资料和相关标准，从各级部门、运营商、从业者、农村居民、相关科研机构等作为调研对象，调研农村电子商务服务站（点）发展的总体情况、建设与运营模式，服务站建设的具体要求（如选址、硬件设施等）、服务人员、服务内容、流程与工作要求等，确定了标准框架，形成了《农村电子商务服务站（点）运行评价规范》标准工作组讨论稿。在标准起草阶段，通过深入调研农村电子商务服务站（点）运行现状分析和组织召开工作组讨论会，起草组在向相关行业、企业和专家征求意见的基础上，深入开展研究工作，经过反复研讨、修改和完善技术标准内容，多次对工作组讨论稿进行了修改完善，形成了《农村电子商务服务站（点）运行评价规范》征求意见稿。

二、标准编制原则

为使《农村电子商务服务站（点）运行评价规范》标准内容科学、合理并符合行业特征，项目组坚持贯彻以下编制原则：

2.1 规范性原则

本标准依据 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》的要求和规定编写本标准的内容。

2.2 实用性原则

本标准中有关农村电子商务服务站（点）评价内容的规定，是在充分收集相关资料和文献，分析我国农村电子商务服务站（点）当前现状，调研我国不同省份不同类型农村电子商务服务站（点）运营情况的基础上，进行编写。符合当前农村电子商务服务站（点）发展水平，具有较强的实用性和可操作性强。

2.3 协调性原则

本在标准编写过程中注意了与农村电子商务服务站（点）相关法律法规、标准的协调问题，在内容上与现行法律法规、标准协调一致。

2.4 可行性原则

在本次标准编制过程中，征求了相关农村电子商务服务站（点）的意见和建议，以保证标准的可行性。

三、标准编制依据

本标准主要立足于我国农村电子商务服务站（点）相关的法律法规、行业政策规定、标准要求等，在遵循上述要求的基础上，将其作为编制本标准《农村电子商务服务站（点）运行评价规范》主要的依据，主要包括：《中华人民共和国电子商务法（草案）》《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）等。

四、标准内容结构

本标准共分为 8 部分，主要内容框架如下：

- (1) 范围
- (2) 规范性引用文件
- (3) 术语和定义
- (4) 评价原则
- (5) 评价内容
- (6) 评价程序
- (7) 监督改进
- (8) 附录 A

五、主要技术内容说明

本标准在编制过程中，有关条款直接引用了现有国家标准、行业标准或技术规范等内容。

5.1 范围

本部分规定了本标准的适用范围。

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。

5.2 规范性引用文件

本部分列出了在本标准中所引用的国家标准、行业标准、技术规范等。

5.3 术语定义

本部分对标准中涉及的术语进行了定义，便于标准条文的理解。

5.4 评价原则

本部分要求开展农村电子商务服务站（点）运行评价时，应遵循客观性、透明性以及持续性原则。

5.5 评价内容

本部分从建设要求、管理要求、服务要求、投诉处理与改进分别进行了规定。

1、建设要求

本部分从制度建设、人员建设、设施设备、标志标识分别对农村电子商务服务站（点）运行评价进行了规定。

2、管理要求

本部分从基本要求、服务内容、服务保障分别对农村电子商务服务站（点）运行评价进行了规定。

要求站（点）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。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等内容。

3、服务要求

本部分从基本要求、广告宣传、隐私保护分别对农村电子商务服务站（点）运行评价进行了规定。

要求建立服务保障机制，为客户提供便捷快速的服务，提供（代理）的商品应安全卫生、分类清晰、明码标价，站（点）发布的商品（服务）信息内容应合法、真实可靠，文字用词应规范等内容。从商品代购、产品代销、电子商务培训流程以及其他服务分别进行了规定。

4、投诉处理与改进

本部分要求建立健全投诉受理和处理制度，建立投诉办理情况及意见建议的原始档案资料。并规定投诉处理时间限制，以及每年至少开展一次满意度调查。

5.6 评价程序

本部分主要从站（点）申请、资料受理、初审评价、站（点）现场核查、确定名单公示、结果公示进行评价程序的规定。

5.7 监督改进

本部分分别提出了对通过评价的站（点）进行监督与改进的规定。

5.8 附录 A

本部分分别从建设要求、管理要求、服务要求、投诉处理与改进进行了具体的量化评分。

六、主要试验或验证的分析、综述报告、技术经济论证，预期的经济效果分析

6.1 主要试验或验证的分析

标准制定过程中，工作组依据现有的不同级别的农村电子商务服务站（点）进行了评价打分，验证了其各项指标的可操作性与适用性。

6.2 预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

通过本标准的制定与实施，引导各地农村电子商务服务站（点）标准化和规范化建设与运营，提升管理水平和服务质量，推动我国农村电子商务产业健康有序发展。

七、标准中涉及专利及知识产权的说明

本标准不涉及专利及知识产权。

八、采用国际标准或国外先进标准的目的、意义和一致性程度；我国标准与被采用标准的主要差异及其原因；以及与国际、国外同类标准水平的对比情况

无。

九、与我国有关的现行法律、法规和相关强制性标准的关系

本标准符合现行法律法规的要求，与现行相关法律、法规及相关强制性国家标准是协调一致的。

十、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

十一、标准作为强制性标准或推荐性标准、指导性技术文件的建议及其理由

建议作为推荐性标准发布、实施。

十二、贯彻标准的要求和措施建议

标准发布以后，由标准归口单位组织生产企业、各有关部门进行标准宣贯。各站（点）可按照实际运营过程对评价内容进行制修订。政府单位可将本标准作为农村电子商务服务站（点）运行评价的方法依据，建议实施日期为批准发布后3个月。

十三、废止现行相关标准的建议

无。

十四、其它需要说明的问题

无。