

DB 21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB 21/T XXXX—2025

县域农产品电子商务经营指南

Guidelines for County-Region Agricultural Products E-Commerce
Operations

（报批稿）

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 平台建设 1

 4.1 硬件系统 1

 4.2 软件系统 1

 4.3 数据库 2

 4.4 经营许可 2

5 人员管理 2

 5.1 分类及职责 2

 5.2 能力提升 2

 5.3 能力评价 2

 5.4 评价结果运用 2

6 质量 2

 6.1 产品质量 2

 6.2 服务质量 3

7 商品信息发布 3

 7.1 信息发布 3

 7.2 信息更新 3

8 分拣加工 3

 8.1 设备管理 3

 8.2 分拣加工 3

 8.3 包材使用 3

9 物流配送 4

10 质量溯源 4

11 经营风险与防范 4

12 改进提升 4

参考文献 5

前 言

本文件按照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。

本文件由辽宁省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：抚顺市富春农业科技有限公司。

本文件主要起草人：张博、王军、杨义、罗许莹、付坤、高静、史永博、朱厚宁、赵颖、李宏阳

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

本文件归口管理部门通讯地址：沈阳市皇姑区泰山路17号，联系电话：024-86892298-9187；

本文件起草单位通讯地址：抚顺市抚顺县苏子村，联系电话：024-54105555。

县域农产品电子商务经营指南

1 范围

本文件提供了县域农产品电子商务业务经营的平台建设、人员管理、质量、商品信息发布、分拣加工、物流配送、质量溯源、经营风险与规范、改进提升等建议。

本文件适用于省内农产品经营企业在周边县域范围开展以自建平台为主的电子商务运营和相关管理活动。

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 9685-2016 食品接触材料及制品用添加剂使用标准
GB/T 35411 电子商务平台产品信息展示要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务 E-commerce

通过信息网络进行产品和服务交易的经营活动。

[来源：GB/T 35408-2017，术语2.1.1]

3.2

县域农产品电子商务 County-Region Agricultural Products E-Commerce

以销售本县或周边县域所产出的农产品为主要业务的电子商务。

4 平台建设

4.1 硬件系统

平台硬件系统建设时主要考虑自建、托管或租赁。采取直播形式时，带宽、直播硬件等是主要考虑因素。

4.2 软件系统

电子商务软件系统可根据自身的经营特色设定功能。可考虑的功能包括：

- 信息追溯。实现生产节点数据和图片公布、物流定点跟踪功能；
- 基础管理。实现人员的权限分配、岗位设置，用户注册、客户管理、商品管理、客服管理、物流管理等功能；
- 财务结算。实现经营全过程的财务管理等功能；
- 在线交易。实现在线的报价、下单、结算、支付等功能；

——电子门票。为休闲农业提供线上票务服务。

4.3 数据库

数据库建设时主要考虑：

- 平台建设单位在入侵防范、攻击抵御、数据备份以及灾难恢复等方面的能力；
- 数据的管理、维护和应用；
- 建立相应的客户个人信息保护机制。

4.4 经营许可

建设平台时，主要考虑的经营许可可能包括：

- 服务器托管或租赁时服务商的资质许可；
- 经营县域农产品时的 ICP 经营许可或备案。

5 人员管理

5.1 分类及职责

5.1.1 县域农产品电子商务经营中人员可分为管理人员、操作人员。其中：

- 管理人员负责法律法规要求的工作、质量把关、制定标准和制度、岗位培训等工作；
- 操作人员负责本岗位的作业、标准和制度实施情况反馈等工作。

5.1.2 县域农产品电子商务经营中人员按所从事业务可分为前端运营人员、后端运营人员。其中：

- 前端运营人员负责商品详情页制作、信息发布、活动策划等工作；
- 后端运营人员负责订单处理、售后服务、库房管理、分拣、包装、物流配送等工作。

5.2 能力提升

组织参加电商知识培训，是提高县域农产品电子商务人员能力的有效方式。经营企业亦可通过轮岗等方式提升员工的能力。

5.3 能力评价

对人员能力进行评价，可考虑所在岗位的重要性、业务完成难度、客户反馈情况等因素，建立员工能力评价体系。

5.4 评价结果运用

在员工奖惩、职级晋升等方面，采纳员工评价结果。

6 质量

6.1 产品质量

县域农产品电子商务销售的农产品质量因素可能包括：

- 表观质量。指农产品的外形、色泽、缺陷等；
- 包材质量。确保材料安全性，可从保持农产品表观质量，辅助改善品质等方面，宜采用符合 GB 9685-2016 标准的包材；

——质量安全相关。包括法律法规、强制性标准的有关要求，包括但不限于污染物限量、真菌毒素限量、农药残留限量、兽药残留限量、微生物限量等。

6.2 服务质量

县域农产品电子商务的服务质量覆盖了品控服务、销售服务、仓储服务、配送服务、售后服务等环节，其构成因素可能包括：

- 服务质量管理体系。规定服务质量的构成、职责划分、售后服务的处理流程等；
- 收集的客户反馈信息。从平台、线下等多种渠道收集的客户的反馈信息，如客户满意度调查、服务质量评价、农产品质量评价；
- 服务质量监测。根据服务质量评价、农产品质量评价、服务过程日常检查或抽查的结果、解决争议或客诉的效果，对总体服务质量的监视和测量。

7 商品信息发布

7.1 信息发布

县域农产品在电子商务平台上发布的信息可参照GB/T 35411，包括：

- 产品名称；
- 产品规格、型号、参数或成分；
- 产品价格；
- 产品介绍；
- 产品信息展示；
- 商标或品牌；
- 支付方式和运输费用的说明；
- 产品识别信息，如市场准入信息、商品条码、原产地标识、自愿性认证证书等；
- 退换货条件；
- 可能涉及到的警示内容或潜在危险说明；
- 其他信息。

7.2 信息更新

对发布的农产品信息，考虑其收获情况、成熟情况，及时进行信息更新。

8 分拣加工

8.1 设备管理

分拣加工设备的日维护可采用当班操作人员当班检查、当班维护保养的方式。月维护可采用专人负责的方式。

8.2 分拣加工

- 8.2.1 可对农产品进行分拣、分等、洗净等初加工，可对不同农产品制定分拣标准。。
- 8.2.2 分拣现场管理可能包括：分区、码放等。

8.3 包材使用

满足有关限制过度包装的强制性标准是包材设计和使用时的首要考虑因素。宜使用环保、减量化、易回收的材料。

9 物流配送

9.1 物流配送包括经营者配送、客户自提、服务商配送等多种方式，其中服务商选择时主要考虑其配送时限、包装成本等因素。

9.2 根据配送农产品的实际情况，可配备冷库、冷藏车、保温箱等设施设备。配送过程可采集温度、发生异常情况可报警。

9.3 物流运输车辆宜设置定位跟踪设备，实现跟踪路线、交付地点，查询车辆状态等功能，便于与客户沟通交付时间和地点等信息，便于优化车辆管理。

9.4 为保证农产品物流的时效，宜做到当日采摘或当日出库、当日包装、当日配送到客户。

9.5 冬季气温在 $-2\text{ }^{\circ}\text{C}\sim-5\text{ }^{\circ}\text{C}$ 时，配送时间不宜超过2 h；低于 $-5\text{ }^{\circ}\text{C}$ 考虑加温或保温措施，避免农产品出现冻害。

10 质量溯源

可采用多种方式对农产品进行质量溯源，溯源内容和信息包括但不限于农产品的品种、名称、生产厂商、等级、批次、装箱时间、入库时间、出库时间、分销商、种养殖记录、对应产品获得的有关证书等信息。

11 经营风险与防范

11.1 常见的经营风险包括：

- 不规范的广告宣传；
- 标签不规范；
- 标准执行不到位；
- 新食品原料界定不清晰；
- 负面舆情影响；
- 其他。

11.2 降低经营风险的方式包括：

- 引导用户阅读用户协议，合理提示交易风险、责任免除的条款；
- 保护用户信息；
- 提供服务过程中的有关凭证；
- 其他。

12 改进提升

12.1 “看得到”“吃得到”“食得安”的县域农产品电子商务模式，可提高收益。

12.2 休闲农业有助于县域农产品电子商务发展。

12.3 统一的质量标准、统一的包装可促进农产品转化为商品。

12.4 宜结合“品牌馆”“特色馆”等线下展示馆建设。

12.5 可通过开展到店自提、互动活动等方式，增加客户体验感。

参 考 文 献

[1] GB/T 18811-2012 电子商务基本术语

[2] GB/T 19018-2017 质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交易指南

[3] GB/T 31482-2015 品牌价值评价 电子商务

[4] GB/T 31524-2015 电子商务平台运营与技术规范

[5] GB/T 31526-2015 电子商务平台服务质量评价与等级划分

[6] GB/T 32866-2016 电子商务产品质量信息规范通则

[7] GB/Z 32906-2016 信息安全技术 中小电子商务企业信息安全建设指南

[8] GB/T 33992-2017 电子商务产品质量信息规范

[9] GB/T 35408-2017 电子商务质量管理 术语

[10] GB/T 36310-2018 电子商务模式规范

[11] GB/T 37401-2019 电子商务平台服务保障技术要求

[12] GB/T 37538-2019 电子商务交易产品质量网上监测规范

[13] GB/T 38652-2020 电子商务业务术语

[14] GB/T 39058-2020 农产品电子商务供应链质量管理规范

[15] GB/T 39664-2020 电子商务冷链物流配送服务管理规范

[16] GB 2763-2024 食品安全国家标准

[16] GB 9685-2016 食品接触材料及制品用添加剂使用标准
