

附件 1

农村电子商务服务站（点）设置与服务要求

目 次

| | | |
|-------------|----------------|---|
| 1 | 范围..... | 1 |
| 2 | 规范性引用文件..... | 1 |
| 3 | 术语与定义..... | 1 |
| 4 | 设置要求..... | 1 |
| 4.1 | 标识标志..... | 1 |
| 4.2 | 服务设施..... | 1 |
| 4.3 | 安全卫生设施..... | 2 |
| 5 | 服务要求..... | 2 |
| 5.1 | 基本要求..... | 2 |
| 5.2 | 服务人员..... | 2 |
| 5.3 | 服务内容及受理..... | 2 |
| 6 | 管理要求..... | 3 |
| 7 | 投诉处理与改进..... | 4 |
| 附录 A（资料性附录） | 服务流程图 | 5 |
| 附录 B（资料性附录） | 客户满意度调查表 | 7 |

农村电子商务服务站（点）设置与服务要求

1 范围

本标准规定了农村电子商务服务站（点）的术语与定义、设置要求、服务要求、管理要求和投诉处理与改进。

本标准适用于农村电子商务服务站（点）的设置与服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

SB/T 11112-2015 电子商务企业认定规范

3 术语与定义

SB/T 11112-2015界定的及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了SB/T 11112-2015中的某些术语和定义。

3.1

农村 countryside

以从事农业生产为主的劳动者聚居生活的地方，主要包括乡镇、建制村、自然村等。

3.2

电子商务 electronic commerce

交易当事人或参与人利用现代信息技术和计算机网络（包括互联网、移动网络或其他信息网络）所进行的各类商业活动，包括商品交易、服务交易和知识产权交易，也包括为上述交易所提供的信息、金融、物流及信用评价、交易纠纷解决等公共服务。

[SB/T 11112-2015，定义3.1]

3.3

农村电子商务服务站 rural electronic commerce service station

位于乡镇政府所在地，利用互联网技术和电子商务平台，为当地村民提供商品代购、产品代销、政策咨询、信息发布、物流快递服务、便民金融服务及其他服务的服务站，以下称服务站。

3.4

农村电子商务服务点 rural electronic commerce service point

位于建制村、自然村等，利用互联网技术和电子商务平台，为当地村民提供商品代购、产品代销、政策咨询、信息发布、物流快递服务、小额金融及其他服务的服务点，以下称服务点。

3.5

农村电子商务服务站（点）运营单位

operating company of rural electronic commerce service station(point)

为农村电子商务服务站（点）提供业务培训、技术支撑、信息咨询、运营管理等服务支撑的运营管理机构。

4 设置要求

4.1 标识标志

4.1.1 有明显的标志或专属标识，图片内容健康、外型美观。

4.1.2 门口设置牌匾，牌匾书写规范、醒目。

4.2 服务设施

4.2.1 场地设施

4.2.1.1 经营场所固定，交通便捷、物流畅通、通信覆盖。

4.2.1.2 服务站的实际使用面积不小于 30m²；服务点的实际使用面积不小于 10m²。

4.2.2 环境设施

4.2.2.1 卫生整洁、空气流通、照明适度，地面平整防滑无障碍，物品摆放整齐有序。

4.2.2.2 应醒目地明示营业时间、服务项目、服务承诺、收费标准、关键服务流程图、联系方式、监督与投诉渠道等。

4.2.3 设备设施

4.2.3.1 配备能满足代销代购、代寄代发服务功能的相关设备，如计算机（平板电脑）、电视机、货架等。

4.2.3.2 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。

4.2.3.3 配备能满足便民服务、信息发布、普及宣传功能的相关设备，如展示架、显示器、LED 显示屏、POS 机等。

4.2.3.4 配备能满足正常办公需求的相关设备，如办公桌、办公椅、电话等。

4.3 安全卫生设施

4.3.1 应配置灭火器等消防器材。

4.3.2 应配备防鼠、防蝇、防蟑螂等卫生设施。

4.3.3 宜安装视频监控设备或防盗安全系统。

5 服务要求

5.1 基本要求

5.1.1 提供（代理）的商品应安全卫生、分类清晰、明码标价。

5.1.2 发布的商品（服务）的信息内容应合法、真实、有效。

5.2 服务人员

- 5.2.1 应至少配备1名工作人员，具有完全民事行为能力。
- 5.2.2 能够熟练操作农村电子商务平台上的各项服务功能。
- 5.2.3 能够对所在服务区域的农民的需求和生产进行摸底统计。
- 5.2.4 应定期或不定期地接受培训，定期培训每年至少一次。

5.3 服务内容及受理

5.3.1 服务内容

5.3.1.1 农村电子商务服务站（点）应为村民提供以下服务：产品代销、商品代购、物流快递、便民服务、信息发布、普及宣传、统计上报等。

5.3.1.2 农村电子商务服务站（点）宜为村民提供以下服务：小额取现、生产贷款、在线教育以及旅游、健康养老、保险咨询等服务。

5.3.2 服务受理

5.3.2.1 产品代销

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，操作流程及时限参见附录A。

5.3.2.2 商品代购

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，操作流程及时限参见附录A。

5.3.2.3 物流快递

帮助有货品收寄、自提等物流需求的村民联系运营单位，提供寄存、收发等服务。

5.3.2.4 便民服务

提供已开通的水、电、宽带、话费等生活网上缴费、票务预订等便民服务。

5.3.2.5 信息发布

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。

5.3.2.6 普及宣传

宣传电子商务政策法规、行业资讯、服务站（点）服务功能以及普及电子商务知识等。

5.3.2.7 统计上报

应提供服务台账、统计交易等信息资料。

6 管理要求

- 6.1 建立村民接待、财务管理、咨询服务、应急处理、客户隐私保护等管理制度。
- 6.2 定期考评服务人员的履职情况。
- 6.3 记录重要的意见建议及投诉办理情况。

7 投诉处理与改进

- 7.1 应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。
- 7.2 收到投诉处理结果后应在 7 个工作日内向当事人反馈。
- 7.3 每年至少开展一次客户满意度调查（调查内容参见附录 B），根据调查结果持续改进。

附录 A
(资料性附录)
服务流程图

产品代销流程见图A.1，商品代购流程见图A.2。

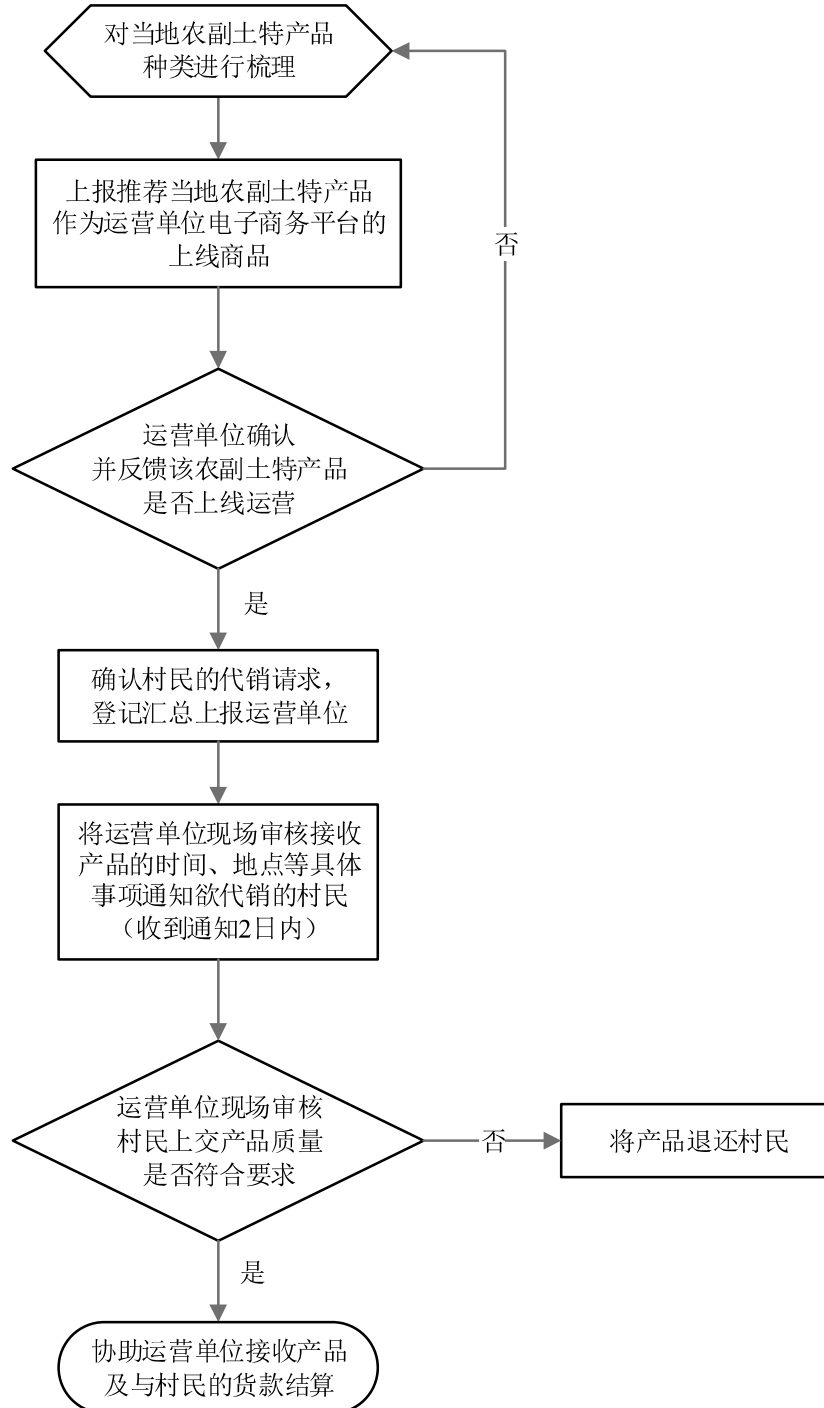


图 A.1 产品代销流程图

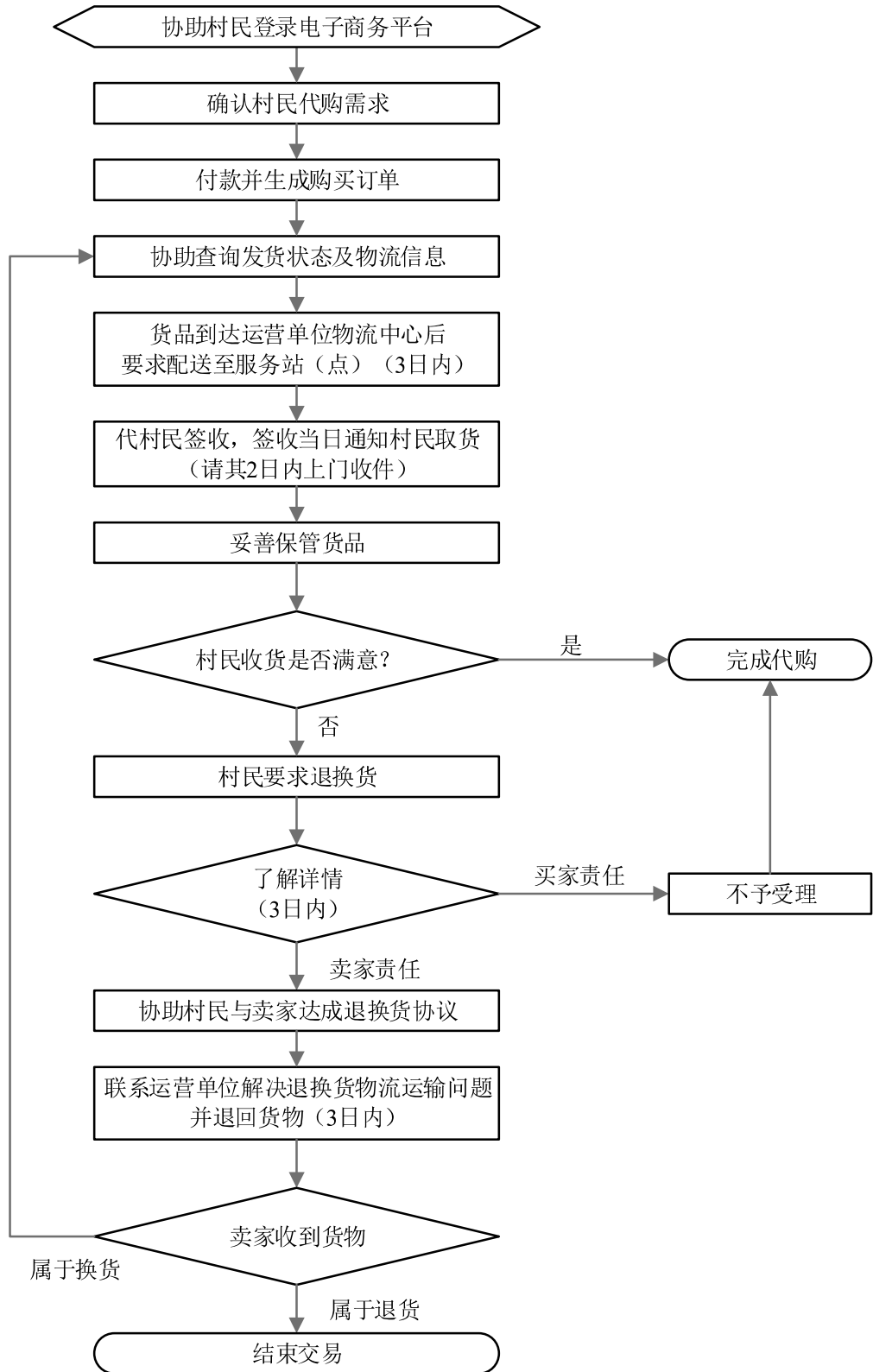


图 A. 2 商品代购流程图

附 录 B
(资料性附录)
客户满意度调查表

表A.1 客户满意度调查表

尊敬的 先生/女士：

您好！

为了进一步改进我们的工作，让您享受更高效高质的服务，请您为我们的服务做出评价，并于

__年__月__日前将本调查表交回服务站（点）。谢谢您的合作与支持！

XXXX电子商务服务站（点）

年 月 日

| 评价内容 | | 评价等级 | | | | | 备注 |
|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----|
| 服务人员 | 服务态度 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| | 服务意识 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| | 工作沟通交流水平 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| | 服务人员专业技能 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| 服务内容 | 商品代购服务 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| | 产品代销服务 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| | 信息发布咨询服务 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| | 金融服务 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| | 其他便民服务 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| | 解决问题的及时性 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| | 解决问题的准确性 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| | 与预期效果一致性 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | |
| 总体评价 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 | | |
| 您对我们的工作和服务有何不满意之处？（可另附页） | | | | | | | |
| 您觉得我们哪些方面需要改善？希望我们提供哪些服务？（可另附页） | | | | | | | |

注：1、评价标准：5=非常满意； 4=满意； 3=一般； 2=不满意； 1=非常不满意。

2、如评价等级勾选值≤3，请在备注栏里填写具体不满意的原因。

填表人：_____

联系电话：

对于您对本次活动的支持与关心再次表示衷心的感谢，我们将以更好的服务回报您。