

《农业社会化服务 生鲜农产品电子商务交易服务规范》

国家标准

（征求意见稿）

编制说明

标准起草工作组
二〇二〇年十二月

《农业社会化服务 生鲜农产品电子商务交易服务规范》

国家标准（征求意见稿）编制说明

一、任务来源

本国家标准制定工作为《国家标准化管理委员会关于下达 2019 年度城乡统筹领域国家标准制修订计划项目的通知》（国标委发[2019]38 号）的任务之一，项目计划编号“20194480-T-424”。本项任务由中国标准化研究院提出并归口，由中国标准化研究院、中粮集团（我买网）、北京京东世纪贸易有限公司、福州优野生态农业有限公司等单位共同组织标准起草工作。

二、目的和意义

2014 年，中共中央、国务院印发《关于全面深化农村改革加快推进农业现代化的若干意见》，提出要加强农产品冷链体系建设及平台建设；2017 年，商务部、农业部下发的《关于深化农商协作大力发展农产品电子商务的通知》中提出要积极回应消费者对农产品质量安全的关切，以电子商务带动市场化、倒逼标准化、促进规模化、提升品牌化；2018 年，《中共中央 国务院关于实施乡村振兴战略的意见》，提出建设现代化农产品冷链仓储物流体系，打造农产品销售公共服务平台，支持供销、邮政及各类企业把服务网点延伸到乡村，健全农产品产销稳定衔接机制，大力建设具有广泛性的促进农村电子商务发展的基础设施。2020 年，《中共中央 国务院关于抓好“三农”领域重点工作确保如期实现全面小康的意见》，提出要启动农产品仓

储保鲜冷链物流设施建设工程；加强农产品冷链物流统筹规划、分级布局 and 标准制定。一系列国家政策的出台为生鲜电商行业的发展营造了良好的大环境，为进一步落实国家政策，促进生鲜电商行业提档升级和提质增效，还需要通过标准化进一步落地政策要求。

随着“互联网+”时代的到来，我国涌现出越来越多的生鲜电商，目前比较主流的生鲜电商已达到近 20 家，各类生鲜电商在方便消费者购买的同时，也面临着许多经营问题，总体来说我国生鲜电商行业还处于不断摸索前进的发展初期。生鲜农产品与工业产品相比其本身具有易腐易损的特性，这一特性为生鲜农产品电商平台运营造成了一定难度，一是生鲜农产品在贮藏、配送服务过程中会产生较高的损耗从而影响生鲜农产品的新鲜度和品质，二是在交易服务过程中由于生鲜农产品信息发布不准确、售后服务不到位等引起的交易服务纠纷。这些现实存在的问题都在直接影响着消费者对生鲜农产品电商平台的满意度，也在制约着生鲜电商行业发展，因此有必要尽快制定适应我国国情的生鲜农产品电子商务交易服务规范，从生鲜农产品的产品质量控制、冷链物流、售后等方面规范生鲜农产品电商交易服务内容，提高生鲜农产品电商平台交易服务质量和服务水平，促进我国生鲜农产品电子商务行业发展。

三、标准制定依据和原则

（一）标准制定依据和参考

（1）政策文件

《中华人民共和国电子商务法》

《中华人民共和国消费者权益保护法》

《中华人民共和国农产品质量安全法》

《第三方电子商务交易平台服务规范》（商务部公告 2011 年第 18 号）

《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》（国家食品药品监督管理总局令第 20 号）

（2）国家标准

GB/T 22502-2008 《超市销售生鲜农产品基本要求》

GB/T 31526-2015 《电子商务平台服务质量评价与等级划分》

GB/T 35409—2017 《电子商务平台商家入驻审核规范》

GB/T 18354-2006 《物流术语》

GB/T 31524-2015 《电子商务平台运营与技术规范》

GB/T 35411-2017 《电子商务平台信息展示要求》

GB/T 31738-2015 《农产品购销基本信息描述 总则》

GB/T 33717-2017 《电子商务信用 B2B 第三方交易平台信用规范》

GB/T 24359-2009 《第三方物流服务质量要求》

（3）行业标准

SB/T 10519-2009 《网络交易服务规范》

SB/T 11201-2017 《基于网络零售开放平台的电子商务服务商服务规范》

SB/T 10428-2007 《初级生鲜食品配送良好操作规范》

SB/T 10873-2012 《生鲜农产品配送中心管理技术规范》

（二）标准制定原则

1、科学性原则

本标准中有关生鲜农产品电子商务交易服务内容及要求的规定，是在充分收集相关资料和文献、分析我国生鲜农产品电子商务交易服务行业当前现状、调研我国不同省份不同类型生鲜农产品电商企业运营情况的基础上，着手从生鲜农产品电子商务交易服务中的生鲜农产品电商平台的建设、产品质量控制、物流、售后等服务全流程角度进行的编写，充分体现了标准的科学性和全面性。

2、通用性原则

我国现有的生鲜电商平台包括综合电商平台、垂直电商平台、物流生鲜电商平台以及社区 O2O 等多种运营模式。本标准在编写过程中，充分考虑了生鲜农产品电商平台发展现状以及不同企业各种运营模式之间的差异性，合理确定服务要求内容，指导各企业开展优质的生鲜农产品交易服务。

3、规范性原则

本标准严格按照 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》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

4、前瞻性原则

生鲜农产品本身具有易腐易损的特性，本标准除了兼顾当前我国生鲜农产品电子商务交易服务现实情况的同时，还考虑到了生鲜农产

品电商行业快速发展的趋势和需要，在标准中体现了个别前瞻性条款，更有利于对行业健康发展的引导。

四、主要工作过程

1、前期基础与项目支撑

标准牵头起草单位中国标准化研究院于 2018 年承担了国家重点研发计划《鲜活农产品智能分级储运技术标准研究》（2018YFF0213605）课题，基于该课题项目组通过文献分析、现场调研、专家访谈等方式对生鲜农产品电商行业的发展历程、行业相关政策环境、行业相关技术环境、国内外行业发展现状等进行了分析研究，并重点选取盒马鲜生、易果生鲜、每日优鲜、京东生鲜、我买网等行业主流企业进行了分析，总结了行业主要发展模式、服务流程关键节点和存在的主要问题，为标准的研制奠定了一定的研究基础。

2、成立起草组并完成标准框架

2020 年 4 月，召开项目启动会，成立标准起草组，明确了任务要求，安排了工作进度，对标准的内容和整体框架进行了探讨。标准起草组充分收集和整理了我国现有生鲜电商交易行业的相关法律、法规、管理办法、标准和文献等，摸清了我国生鲜农产品电子商务交易行业实际状况及存在的问题。经起草组成员多次研讨后，初步确定标准框架及结构。

3、形成标准草案

2020 年 5 月-6 月，起草组成员分工协作，在现行法律法规和标准的基础上，结合主流生鲜电商的交易服务情况，着重从生鲜农产品

电子商务交易平台的运行服务、产品质量管控、物流、售后服务等方面构建了标准主要技术内容，经过起草组成员反复研讨后，形成标准草案初稿，并以此为基础多次组织专家征求意见会，根据专家意见对草案内容进行修改调整。

4、开展企业调研及消费者调研

根据标准制定工作的需求，2020年7月-10月，标准起草组先后组织对不同模式类型的鲜活农产品电子商务企业开展了深入的实地走访调研，调研企业包括中粮集团（我买网）、北京京东世纪贸易有限公司、春播等有代表性的鲜活农产品电商企业。标准起草组针对标准技术内容的适用性和实用性与调研对象进行交流和沟通，进一步补充完善标准内容。同时，标准起草组采用问卷调查的方式对消费者进行了鲜活农产品电商交易消费体验调查，分析了消费者关心的核心要素，并根据调查结果，丰富了标准相关内容。

5、形成标准征求意见稿

2020年11月-12月，标准起草组形成《农业社会化服务 生鲜农产品电子商务交易服务规范》国家标准工作组讨论1稿，在此基础上，逐步完善技术内容，经反复讨论，形成标准工作组讨论2稿。此后，标准起草组再次集中讨论了标准的整体框架，修改补充了各章节的具体技术要求，形成标准工作组讨论3稿。

起草组结合调研和专家建议，对标准草案的技术内容进行了进一步的修改和完善，反复讨论标准草案条款，于2020年12月形成了标准征求意见稿。

五、相关技术内容说明

1、范围

本文件规定了生鲜农产品电子商务交易的基本要求、平台建设与运行服务、产品质量管控服务、物流服务、售后服务等方面的要求。

本文件适用于生鲜农产品电子商务交易服务。

标准主要技术内容包括，资质、管理制度、设施设备要求、人员要求、产品信息展示、交易管理、资质审核、商家管理、产品质量分等分级、质量安全检测、仓储服务、配送服务、退换货服务、消费者信息和利益保护、投诉处理、产品召回管理、消费者体验反馈等方面的内容。

2、术语和定义

本标准共涉及术语和定义 8 项，分别为“生鲜农产品”、“电子商务平台”、“生鲜农产品供应商”、“平台入驻商家”、“物流”、“第三方物流”、“配送”与“冷链”。

“生鲜农产品”与“电子商务平台”的定义直接参考引用了 GB/T 22502《超市销售生鲜农产品基本要求》、GB/T 31526《电子商务平台服务质量评价与等级划分》中相同术语的定义。

“生鲜农产品供应商”和“平台入驻商家”的定义源于生鲜农产品电商实际经营活动，有较强的电商行业属性。参考了 GB/T 31524-2015 中界定的“电子商务在线销售商”和“平台用户”的术语，经过充分的调研和修改，更符合生鲜农产品电商行业的实际需求。

“平台入驻商家”、“物流”、“第三方物流”、“配送”与“冷链”的定义直接引用了 GB/T 18354《物流术语》中相同术语的定义。

3、基本要求

基本要求是作为生鲜农产品电子商务经营者开展生鲜农产品电商交易服务的基础保障。不仅要遵守相关法律法规、履行相关义务，也应承担相应的责任并接受政府和社会的监督。

4、平台建设与服务

平台建设与运行服务是后续开展生鲜农产品电子商务交易服务的前提，其工作开展的好坏将直接影响到后续交易服务质量。平台建设与运行服务要求主要围绕生鲜农产品电商平台的运营管理中会直接影响到后续交易服务的相关要素展开，包括资质、管理制度、设施设备要求、人员要求、产品信息展示、交易管理等内容。

“资质要求”的条款内容主要参考了 GB/T 31524-2015《电子商务平台运营与技术规范》中 5.1 条与 SB/T 10519-2009《网络交易服务规范》中 4.2 条的要求，及《第三方电子商务交易平台服务规范》的相关要求。

“设施要求”的条款内容参考了天津市地方标准 DB12/T 710-2016《鲜活农产品电子商务平台建设与服务规范》与商务部公告 2011 年第 18 号《第三方电子商务交易平台服务规范》的相关要求。

“人员要求”的条款内容主要参考了 GB/T 31524-2015《电子商务平台运营与技术规范》中 5.2 条的要求，并根据生鲜农产品电商平台的特点提出“对生鲜农产品电子商务平台工作人员、平台入驻商家、

生鲜农产品供应商、自营或委托的第三方物流公司等建立培训管理机制，并针对不同岗位的特点提供必要的培训和帮助服务”的要求。

产品信息展示涉及信息展示内容和方式，是保障消费者能够直观感受生鲜农产品信息的关键环节，从源头上直接影响消费者的购买体验。应符合合规性、真实性、完整性、规范性、一致性的原则。

“信息展示内容”的条款内容参考了 GB/T 35411—2017《电子商务平台产品信息展示》的要求，其中在包装标识方面参考了《农产品包装和标识管理办法》。同时，为了突出生鲜农产品的产品特殊性，鼓励生鲜农产品电商平台展示产品执行标准、产品检验报告以及营养信息、成熟度判断方法等内容。

“信息展示方式和要求”直接参考引用了 GB/T 35411—2017《电子商务平台产品信息展示》第 6 章条款的要求。

交易管理包含生鲜农产品电商平台应提供的顾客咨询、订单处理、支付结算与交易信用管理服务。交易管理服务直接关系到消费者和经营者的合法权益与网络经济的持续健康发展。该部分的条款内容主要参考 SB/T 11201-2017《基于网络零售开放平台的电子商务服务商服务规范》、GB/T 35409-2017《电子商务平台商家入驻审核规范》、GB/T 33717-2017《电子商务信用 B2B 第三方交易平台信用规范》的要求。

5、产品质量管控服务

产品质量管控服务包括对平台入驻商家和供应商的资质审核、商家管理、产品质量分等分级和质量安全检测等服务。

“资质审核”的条款内容主要参考了 GB/T 35409—2017《电子商务平台商家入驻审核规范》的内容，但是通过对生鲜农产品电商平台主流企业的调研所掌握的实际情况，在标准条款中提出宜对供应商及其产地进行考核与评估的建议条款，从根本上保障了生鲜农产品的质量管控。

“商家管理”的条款内容参考了 SB/T 10519-2009《网络交易服务规范》4.2.6 条和 SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》7.3 条的要求。

“产品质量分等分级”的条款内容根据生鲜农产品电商平台未来发展需要并结合实际调研情况，提出了“宜建立健全包含安全性、感官、口感、新鲜度等数据指标的分装挑选质量标准 and 商品收货质量标准”的要求。

“质量安全检测”的条款内容主要是在参考《中华人民共和国农产品质量安全法》的基础上，依据生鲜农产品电商行业部分企业内部的管理规定所提出的建议性条款。

6、物流服务

电子商务交易对于物流的依赖性和生鲜农产品易腐烂变质的自然属性，决定了生鲜农产品的物流运输不同于一般物流的特性，因而生鲜农产品大多都采用冷链储存和运输，对于生鲜电商来说，提供优质快捷的物流服务才能有效降低风险，保障生鲜农产品的质量。根据物流服务的环节分为仓储服务和配送服务。

“贮存条件”的条款内容直接参考引用了 SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》的相关要求。

“贮存管理”的条款内容参考了 GB/T 29372-2012《食用农产品保鲜贮藏管理规范》的 6.4 条的相关要求，并结合生鲜农产品电商平台的企业内部管理规定提出生鲜农产品应分类分区存放，在贮存期间应对产品品质进行定期检查，并及时剔除变质产品的要求。

“配送加工”的条款内容直接参考引用了 SB/T 10428-2007《初级生鲜食品配送良好操作规范》中 6.3 条的要求。

“配送运输”的条款内容参考了 SB/T 10873-2012《生鲜农产品配送中心管理技术规范》8.3 条的相关要求，并根据生鲜农产品电商平台物流配送模式提出平台应按照订单要求由自营物流或者第三方物流在承诺的配送时效按时配送至消费者的要求。

由于生鲜农产品电商平台物流配送模式的不同，对自营和第三方物流公司的要求也存在差异性，为了更好地保障对生鲜农产品物流的管控，生鲜农产品电商平台应采取合理的举措对自营和第三方物流公司的资质、设备设施、产品防护、可追溯与应急管理等方面进行评估。

7、售后服务

售后服务是生鲜农产品电商平台最为特殊的一个环节。《中华人民共和国消费者权益保护法》中第二十五条规定，鲜活易腐的商品不属于七日内无理由退货商品范围，但同时由于生鲜农产品存在易腐易损等特点，导致生鲜农产品电子商务的售后服务与其它产品相比存在较多问题，被不少消费者所诟病。

本标准结合生鲜农产品的特点，在参考 GB/T 24359-2009《第三方物流服务质量要求》、SB/T 10519-2009《网络交易服务规范》、DB12/T 710-2016《鲜活农产品电子商务平台建设与运行规范》的基础上，对该部分重点提出了要求，具体内容包括退换货服务、消费者信息和利益保护、投诉处理、产品召回管理和消费者体验反馈。如条款中给出的“生鲜农产品电商平台应根据生鲜农产品特点制定合理的退换货细则，鼓励设置优先赔、即可赔等条款，对于不满足退换货的情况在平台上应进行详细说明”，就是考虑了生鲜农产品的特殊性。调研过程中，我们发现部分生鲜农产品电商平台为了提升平台服务质量、更好地满足消费者的需求和满意度，组织线下消费者体验反馈活动，因此在标准中提出“平台可线下组织购买过平台内生鲜农产品的消费者开展活动，收集消费者对平台体验的反馈信息，改善平台交易服务质量，满足消费者的需求，提高消费者的满意度。”的建议性要求。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

该标准无重大分歧意见。

七、采用国际标准和国外先进标准的程度

该标准未采用国际标准和国外先进标准。

八、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

该标准与我国现行法律、法规和强制性国家标准协调一致、配套使用，相互支撑。

九、国家标准作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

建议作为推荐性国家标准。

标准起草组

2020年12月