《农业生产资料供应服务 农资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**

**二〇一八年一月**

**《农业生产资料供应服务 农资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《国家标准委关于下达31项国家标准制修订计划的通知》（国标委综合[2016]77号）的任务之一，项目计划编号“20161928-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等单位共同组织标准起草工作。

**二、目的和意义**

电子商务已经与人们的生产活动、生活方式高度融合，成为国民经济提质增效、人民生活质量持续提升的有效途径。2014年，我国电子商务交易总额突破13万亿，增速达28.6%，带动就业、创业超过1000万人。2015年7月4日，国务院发布了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，明确提出要大力发展农村电商、行业电商和跨境电商，推动电子商务应用创新。2015年9月，农业部、发展改革委、商务部为认真贯彻落实2015年中央1号文件、十二届全国人大三次会议和《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》（国发〔2015〕24号）、《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》（国发〔2015〕40号）的部署要求，联合印发了《推进农业电子商务发展行动计划》,推进以农产品和农业生产资料网销为重点的农业电子商务快速健康发展。计划指出，推进农业电子商务发展具有重要意义,是完善农产品市场机制的重要举措,是促进现代农业发展的重要途径,是激发消费和扩大内需的重要动力,是加快转变政府职能的客观要求。目前在各种政策红利下，农资电商企业如雨后春笋般出现，交易规模预计到万亿元。但是目前我国尚无相关国家标准对农资电商交易服务的基本要求、交易平台管理、供应商管理、交易流程管理、产品质量信息与交易信息管理、消费者保护等等方面提出规定和要求。因此，有必要尽快研究和制定农资电子商务交易服务国家标准，规范农资电商服务组织行为，提升服务质量，保护广大农民的合法权益。

随着“互联网+”的兴起和国家政策的扶持，农村电商正逐渐受到前所未有的重视，而如此之大的市场规模使得众多传统农资生产企业及互联网企业竞相布局。CINIC发布的《第35 次中国互联网络发展状况统计报告》显示，中国农村网民人数已近2亿。 目前，我国农资（种子、化肥、农药、农膜等）市场规模已超过1.5万亿，新型农业经营主体对农资产品的质量、价格和专业技术服务的要求越来越高。随着“互联网+”的兴起以及对市场和需求的乐观判断，2015年以来，传统农资生产企业、传统流通企业、电商平台公司等纷纷布局农资电商，2015年堪称我国“农资电商元年”，涌现出农淘网、云农场、中农在线、田田圈、一亩田、农商1号、京东农资、淘宝农资、农机1688网等一大批农资电商企业。然而，农资作为特殊的电子商务交易产品类别，关系到广大农民的生产和切身利益，更需要国家层面出台管理办法和国家标准，对农资电商的交易服务行为进行规范和管理。

**三、标准制定依据和原则**

**（一）标准制定依据**

本标准的制定以《农业生产资料市场监督管理办法》、《中华人民共和国种子法》、《农作物种子标签管理办法》、《农药管理条例》、《中华人民共和国肥料管理办法》、《肥料标识内容和要求》、《肥料登记管理办法》、《农药标签和说明书管理办法》、《农药登记资料规定》、《兽药管理条例》、《兽药标签和说明书管理办法》、《饲料和饲料添加剂管理条例》等国家法律、法规为主要基础。在技术要求方面参考引用了GB/T 17242《投诉处理指南》、GB/T XXXX《农业生产资料供应服务 农资配送服务质量要求》、GB/T XXXX《电子商务平台商家入驻审核规范》NY/T 1540《农资营销员》、GB/T 31524—2015 《电子商务平台运营与技术规范》、GB/T 31526—2015《电子商务平台服务质量评价与等级划分》、GH/T 1101—2015 《农业生产资料供应商评价准则》、GB/T XXXX《电子商务平台产品信息展示要求》、GB/T XXXX 《电子商务交易产品可追溯性通用规范》等国家标准和行业标准，同时吸收了农资电商行业内部分企业内部管理文件内容。

**（二）标准制定原则**

**1、实用性原则**

本标准中有关农资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，分析我国农资电商行业当前现状，调研我国不同省份不同类型农资电商企业运营情况的基础上，进行的编写。符合当前农资电商发展水平，同时总结吸收了部分农资电商企业的先进经验，标准具有较强的实用性和可操作性强。

**2、协调性原则**

本标准作为跨电子商务和农资两个领域的标准，在标准编写过程中注意了与两个领域相关法律法规、标准的协调问题，在内容上与两个领域现行法律法规、标准协调一致。

**3、规范性原则**

本标准严格按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》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**

本标准在兼顾当前我国农资电子商务交易服务的现实情况的同时，还考虑到了农资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，作为对行业发展的引导。

**四、主要工作过程**

**1、成立起草组并完成标准框架**

成立起草工作组。充分收集和整理我国现有农资电子商务交易行业的相关法律、法规及管理办法等，摸清我国农资电子商务交易的行业实际状况、现有标准情况以及存在的问题。经起草组成员多次研讨后，初步确定标准框架及结构。

**2、形成标准草案**

参照国家农资电子商务交易服务相关的法律、法规及管理办法，及有关的国家标准和行业标准基础上，起草组成员多次讨论标准技术内容，着重从农资电子商务交易平台的运营管理、交易服务过程等方面构建标准主要技术内容，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。

**3、开展企业调研**

根据标准制定工作的需求，2017年2月-5月，标准起草组先后组织对不同模式类型，不同区域的农资电子商务企业开展了深入的实地走访调研，调研企业包括京东农资、安徽辉隆农资集团（农仁街电子商务有限公司）、山东金正大生态工程集团股份有限公司（农商1号）、内蒙古农牧业生产资料有限公司（易供销）4家有代表性的农资电商企业。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。

**4、形成标准征求意见稿**

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2017年10月形成了标准征求意见稿。

**五、相关技术内容说明**

1、范围

本标准规定了农资电子商务交易的基础保障要求以及农资电子商务交易过程的服务要求。本标准适用于农资电子商务平台及平台入驻商家。

标准主要技术内容包括，平台资质和经营条件、交易管理制度建设要求、人员要求、平台信息管理系统建设、农资供应商及平台入驻商家资质审核与备案、合同签订管理、产品质量内控管理、农资产品信息展示要求、顾客咨询服务、订单处理服务要求、支付结算服务、物流服务、售后保障服务等方面的内容。

2、术语和定义

本标准共涉及术语和定义6项，分别为“农业生产资料”、“农资电子商务平台”、“农资电子商务平台提供商”、“农资供应商”、“平台入驻商家”、“农资自营业务”。

“农业生产资料”定义参考了GH/T 1101《农业生产资料供应商评价准则》相同术语的定义，以此为基础修改了个别表述，定义中的“饲料”一词替换为“饲料和饲料添加剂”，通过这一修改使定义更加符合《饲料和饲料添加剂管理条例》要求，表述更加准确。

“平台入驻商家”和“农资自营业务”的定义源于农资电商实际实际经营活动，有较强的电商行业属性。对于GB/T 31524-2015中界定的“电子商务在线销售商”的术语，在调研及专家征求意见中都反馈“电子商务在线销售商”与“平台入驻商家”相比，在农资电商行业的认知度较低。

3、基础保障要求

基础保障是后续开展农资电子商务交易服务的前提，基础保障工作开展的好坏将直接影响到后续交易服务质量。基础保障要求主要围绕农资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，包括平台资质和经营条件、交易管理制度建设要求、人员要求、平台信息管理系统建设、农资供应商及平台入驻商家资质审核与备案、合同签订管理、产品质量内控管理等内容。

“平台资质和经营条件”的条款内容主要参考了GB/T 31524-2015中5.1条的要求，并根据农资电商平台的特点以及农资相关法律法规的要求增加了“若农资电子商务平台提供商直接从事农资自营业务，应按照国家相关法律法规的要求获得所开展农资经营活动的经营许可证。”的相关要求。

“交易管理制度建设要求”的条款内容参考了商务部公告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，增加了农资供应商资质审核备案制度、平台入驻商家资质审核备案制度、农资产品质量管理制度，突出了农资电商特点。

农资供应商及平台入驻商家资质审核与备案管理是保障平台在售农资产品质量的关键环节，管理好了这一环节也就是从源头上控制了平台在售农资产品质量。该条款的内容参考了GB/T XXXX《电子商务平台商家入驻审核规范》的要求，为了提高标准的可操作性，结合各类农资产品相关法律法规的要求，列举给出了需要审查的有关许可证明文件或材料名称。

“产品质量内控管理”是指农资电子商务平台提供商为了控制平台在售农资产品的质量，采取的一系列的管理方法。条款内容包括查验农业产品的检验报告、在售过程中抽检，下架整改等内容。

4、交易过程服务要求

交易过程服务要求的条款内容是按照农资电子商务交易的流程顺序给出的，包括农资产品信息展示要求、顾客咨询服务要求、订单处理服务要求、支付结算服务要求、物流配送服务要求、售后保障服务要求等。

“农资产品信息展示要求”的条款内容参考了GB/T XXXX 《电子商务平台产品信息展示要求》的内容，但是由于农资产品本身的特殊性和专业性，需要提供较为完善的信息，才能正确指导农资消费者的购买，因此在标准条款中按农资品类给出了农资产品信息描述的建议条款，以方便标准使用者操作。

“支付结算服务要求”的条款内容参考了GB/T 31524-2015中的6.6条，同时结合农资电商的发展趋势前瞻性的给出了“可对部分信用良好的消费者、入驻商家、农资供应商提供相关金融服务。”的可选条款要求。

农资电子商务交易的售后保障服务与传统的农资销售相比存在较多问题，不能满足消费者的服务要求，为提高服务质量，改善消费者感受，本标准结合农资产品的特点对该部分重点提出了要求，具体内容包括农资供应系列化服务、退换货服务、投诉处理与纠纷调解。如条款中给出的“投诉方可在交易订单产生之日起180天内就当笔交易向农资电子商务平台投诉”，就是考虑了农资产品使用效果的显现周期。

标准起草组

二○一八年一月