楚雄州国家电子商务进农村综合示范项目

农村电子商务服务站（点）管理与服务规范

# 目录

目录 1

农村电子商务服务站（点）管理与服务规范 4

一、前言 4

二、术语和定义 4

1、农村 4

2、农村电子商务服务站（点） 4

3、农村电子商务服务站（点）运营单位 4

三、设立要求 4

四、设立流程 5

1、规划与考察 5

2、沟通与核实 5

3、申请与登记 6

4、评估与合作 6

5、店装与设施 6

6、培训与上岗 6

五、主要职责 6

六、服务要求 7

1、基本要求 7

2、广告宣传 7

3、隐私保护 7

七、服务流程 7

1、商品代购流程 7

2、产品代销流程 8

3、业务培训组织 9

3.1、信息发布 9

3.2、报名登记 9

3.3、培训申报 9

3.4、安排培训 9

4、物流快递 9

5、便民服务 9

6、信息发布 10

7、普及宣传 10

8、统计上报 10

八、从业人员要求 10

九、设备配置要求 10

十、形象装修配置要求 11

十一、信息系统 12

1、分销平台 12

2、培训系统 13

3、数据录入 13

4、数据管理 13

5、数据报送 14

6、物流代收 14

7、物流代发 14

8、内部交流 14

9、站长考核 14

10、村民管理 14

11、增值服务 15

十二、设立验收流程要求 15

十三、管理要求 15

1、管理机构 15

2、管理职责 15

2.1、农村电子商务行政主管部门 15

2.2、项目运营单位 16

2.3、农村电子商务服务站（点） 16

十四、投诉处理与改进 16

附 录 A 17

表A.1 村级服务站（点）申请登记表 17

附 录 B 19

表B.1 村级服务站（点）审批表 19

附 录 C 21

表C.1 农村电子商务服务站（点）的验收表 21

表C.2 XX县农村电子商务服务站（点）的验收申请汇总表 22

# 农村电子商务服务站（点）管理与服务规范

# 一、前言

本标准规定了楚雄州域内各示范县农村电子商务服务站（点）的术语与定义、设立要求、设立流程、主要职责、服务要求、服务流程、从业人员要求、设备配置、形象装修配置、设立验收流程、管理要求、考评要求等。

本标准适用于农村电子商务服务站（点）的管理与服务。

# 二、术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

## 1、农村

不同于城市、城镇而从事农业的农民聚居地，以从事农业生产为主的劳动者聚居的地方。目前农村主要包括自然村、行政村、城中村、多个行政村合并的社区、城效结合区域的社区等。

## 2、农村电子商务服务站（点）

位于农村，利用已有的电子商务平台为当地村民提供商品代购、产品代销及其他服务的站（点）。

## 3、农村电子商务服务站（点）运营单位

为农村电子商务服务站（点）提供业务培训、技术支持、信息咨询、产品对接、物流配送等各项服务的单位。

# 三、设立要求

1、有固定经营场所并且地址位于项目所在地农村。

2、配备必需的网络软硬件设施（具体参见表1），能够连接电子商务平台且拥有平台注册账号。

3、至少配备1名及以上工作人员，且参加过相应培训，能够熟练操作平台上的各项服务功能，能够对服务区域的农民的需求和生产进行摸底统计，应定期或不定期地接受培训，定期培训每年至少一次。

4、服务站（点）的实际使用面积应不小于6平方米。

5、站（点）周边应有一定的常住人口，原则上不低于200人。

6、标识标志

6.1、有明显的标志或专属标识，图片内容健康、外型美观。

6.2、门口设置牌匾，牌匾书写规范、醒目。

7、安全卫生设施

7.1、应配置灭火器等消防器材。

7.2、应配备防鼠、防蝇、防蟑螂等卫生设施。

7.3、应安装视频监控设备或防盗安全系统。

8、环境设施

8.1、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。

8.2、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。

# 四、设立流程

## 1、规划与考察

规划考察选点路线图，与当地村干部沟通后带资料拜访，并跟村干部到实地考察。

## 2、沟通与核实

与目标店主沟通，达成合作意向，签订合同，并调研核实服务站（点）信息。

## 3、申请与登记

帮助备选站（点）人员填写《XX县农村电子商务服务站（点）申请登记表》（参见附录A），并拍摄该村、该站（点）远距离外观、该站（点）内部三张照片。

## 4、评估与合作

填写《XX县农村电子商务服务站（点）审批表》（参见附录 B），并填写评估意见，评估合格后双方签订合同。

## 5、店装与设施

审批通过后对该服务站（点）进行装修，并为其配备相应的设施设备。

## 6、培训与上岗

对服务站（点）人员进行培训。

# 五、主要职责

1、向村民宣传农村电子商务服务站（点）的各项服务功能、宣传电子商务相关行业资讯、网络安全，培育农民网上购物、产品网上销售、网上购买服务等习惯。

2、为村民提供网上代购商品、代收代发快递服务。

3、协助村民解决有关购物过程产生的各种纠纷问题。

4、组织当地适销的农（副、特）产品、旅游资源，推荐给各个电子商务平台，帮助村民代售农（副、特）产品。

5、为村民提供电子商务平台已开通的各项便民服务，包括水、电、气、宽带、话费等基础项目的网上缴费和农村金融服务，以及车票酒店预订、就诊预约、本地资讯获取等服务。

6、组织当地青年群体参加网上创业就业学习培训、交流分享，营造氛围，培育人才，培育村网店， 扶持村镇农副特产品开发，推动农村电子商务发展。

7、按要求做好统计（交易、服务）台账，妥善保管提供相应的信息数据。

8、服务站（点）人员在为村民提供商品代购、产品代销及其他服务时，可根据运营单位的指导意见收取服务费用，收费标准应在服务站（点）的明显位置张贴。

# 六、服务要求

## 1、基本要求

1.1、建立服务保障机制，为客户提供便捷快速的服务。

1.2、有效处理客户投诉、交易纠纷等，处理流程应公开，处理过程应有记录保存。

## 2、广告宣传

2.1、服务站（点）发布的商品（服务）信息内容应合法，文字用词要规范。

2.2、信息内容应真实可靠。

2.3、应确保广告的时效性。

## 3、隐私保护

建立完善客户隐私信息保护制度，不能把客户私密信息泄露。

# 七、服务流程

## 1、商品代购流程

1.1、填报需求

村民到服务站（点）填报购物需求。

1.2、协助购买

服务站（点）人员协助村民完成商品网络下单及款项支付。

1.3、代收与退换

服务站（点）为村民提供网络商品的代收服务、提货通知、办理退换货服务。若代收与退换过程中产生消费纠纷可协商或提请政府主管部门按相关法律法规解决。

1.4、代购流程

若代购过程中产生消费纠纷可协商或提请政府主管部门按相关法律法规解决，代购流程见图 1。



## 2、产品代销流程

2.1、服务站（点）人员推荐当地农（副、特）产品、旅游资源到项目运营单位或其他电子商务平台。

2.2、项目运营单位或其他电子商务平台与农（副、特）产品、旅游资源经营人员进行业务接洽。

2.3、接洽成功的农（副、特）产品、旅游资源放到运营单位或电子商务平台销售，同时服务站（点） 人员作为当地的业务联络员，协助落实相关业务事项。代销流程见图 2。



## 3、业务培训组织

### 3.1、信息发布

服务站（点）人员向村民发布各类培训信息。

### 3.2、报名登记

服务站（点）人员接受有意向参加培训的村民登记报名。

### 3.3、培训申报

服务站（点）人员定期向项目运营单位递交培训需求相关信息。

### 3.4、安排培训

项目运营单位根据培训需求汇总情况，安排相应的培训课程，落实培训工作。 电子商务培训流程见图3。



## 4、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、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。

## 6、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。

## 7、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。

## 8、统计上报

应提供服务台账、统计交易等信息资料。

# 八、从业人员要求

1、无违法犯罪记录，无不良信誉记录。

2、为人诚信，服务态度良好，在当地有较好口碑及人际关系。

3、具备电脑基本操作能力，能够应用各个电子商务平台。

4、熟悉当地村民与产业情况，本村居民可优先考虑。

5、充分认同农村电子商务项目，自愿申请成为服务站（点）从业人员，并接受相应的管理。

6、具备较好的营销能力。

7、保持个人干净整洁的形象，亲切热诚待人，言行举止要文明。

8、保证服务站环境的整洁，物品堆放整齐。

9、诚信经营，用心服务，时刻保持谦和的态度。

10、站在村民角度，服务村民，帮助村民挑选符合他们期望的产品。

11、未经农村电商县运营中心允许，不得将站网店交由他人管理经营。

12、认真执行邮件的收发作业流程。

13、维护好村网店配备的相关硬件设备，做好防火防盗工作。

# 九、设备配置要求

XX县农村电子商务服务站（点）应配备相应的设备设施，以满足服务需求，服务站（点）设备设施配置要求见表1。

表1 服务站（点）设备设施配置要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类 别 | 名 称 | 数 量 | 是否必备 |
| 1 | 办公家具 | 办公桌、椅 | 1 | 是 |
| 2 | 办公家具 | 展示柜 | 1 | 是 |
| 3 | 办公家具 | 资料架 | 1 | 是 |
| 4 | 办公家具 | 收发筐 | 2 | 是 |
| 5 | 硬件设备 | 电脑 | 1 | 是 |
| 6 | 硬件设备 | 壁挂显示设备 | 1 | 选配 |
| 7 | 硬件设备 | 上网设施（网线、路由器等） | 1 | 是 |
| 8 | 硬件设备 | HDMI 连接线 | 1 | 是 |

# 十、形象装修配置要求

农村电子商务服务站（点）形象装修根据站（点）实际情况进行配置，配置标准见表2。

表2 形象装修配置要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 色彩 | 是否必备 |
| 1 | 室内展示牌统一形象规范 | 项目简介 | 按标准主色及标准辅色印刷 | 是 |
| 2 | 站（点）职责 | 按标准主色及标准辅色印刷 | 是 |
| 3 | 服务功能与收费标准 | 按标准主色及标准辅色印刷 | 是 |
| 4 | 服务流程 | 按标准主色及标准辅色印刷 | 是 |
| 5 | 背景形象墙 | 按标准主色及标准辅色印刷 | 否 |
| 6 | 户外宣传统一形象规范 | 站（点）牌匾 | 按标准主色及标准辅色印刷 | 是 |
| 7 | 门头店招 | 按标准主色及标准辅色印刷 | 是 |

# 十一、信息系统

各服务站（点）通过州级统筹农村电子商务站点管理系统进行管理。



## 1、分销平台

各村级服务站（点）默认加入农村电子商务分销平台，站长可以选择相应的农副产品来销售。

## 2、培训系统

各村级服务站（点）可以查看本村农户进行培训情况，督促农户尽快参加线上各类电子商务培训课程。

## 3、数据录入

各村级服务站（点）根据每日发生的电子商务数据情况，在线填写相关表单，保存至服务器。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 表 单 | 说 明 |
| 1 | 类型 | 选择代买或者代卖 |
| 2 | 类别 | 选择商品类别 |
| 3 | 金额 | 填写商品金额 |
| 4 | 名称 | 填写商品名称 |
| 5 | 备注 | 可以备注相关内容（选填） |
| 6 | 创建时间（系统） | 系统自动填写创建时间 |
| 7 | 更新时间（系统） | 系统自动填写最后更新时间 |

## 4、数据管理

在报送商务部之前，服务站（点）和上级电子商务主管部门可更新相关数据。

## 5、数据报送

数据报送分为自动报送和手动报送。自动报送为设置一个时间点，当到达这个时间点时，系统自动报送前一天的数据情况。手动报送为按钮形式，点击“手动报送”，系统将报送前一天的数据情况。

数据报送完成后，会在该项数据条目后标记“已报送”，防止多次报送。

## 6、物流代收

物流快递由乡分拨中心通过农村高效物流体系（众包），到达村后，优先放置在村网点，服务站（点）会通过村站点管理后台，看到快递信息，待签收后交给村民。

## 7、物流代发

农户邮寄的快递，可在手机上下单后，拿到村服务站（点），由工作人员称重检查，打印快递单后，录入系统，由农村高效物流体系（众包）发往乡分拨中心进行上行发件。

## 8、内部交流

各村级服务站（点）可通过系统，向上级主管部门提交建议意见信息；上级主管部门也可通过系统，下方相关站内信息及手机短信。

## 9、站长考核

系统通过服务时长、报送规范、服务能力、服务评价等多维度对村级服务站（点）进行打分，若多月服务站（点）为不及格且不认真整改，则该服务站（点）进入清退名单。

## 10、村民管理

录入、查看本村村民的基本情况，绑定其生产作物。上级主管部门可对各村作物种类的周期进行全面的了解。

## 11、增值服务

各村级服务站（点）为村民提供电子商务平台已开通的各项便民服务，包括水、电、气、宽带、话费等基础项目的网上缴费和农资便利购买，农村金融服务，以及车票酒店预订、就诊预约、本地资讯获取等服务。

# 十二、设立验收流程要求

1、提供各村级服务站（点）验收照片，要求所有物料均拍照，且门头要清晰到能看清门头标号，所有照片先交运营单位业务部门进行审查。

2、按照第九、十条条款配置要求进行验收。

3、验收工作由运营单位组织相关部门进行，验收时必须严格要求，待验收合格后才能签字确认。验收表参照附录 C。

# 十三、管理要求

## 1、管理机构

1.1、各级农村电子商务行政主管部门作为农村电子商务服务站（点）的业务主管部门。

1.2、项目运营单位作为农村电子商务服务站（点）的业务指导与运营支撑单位。

1.3、农村电子商务服务站（点）应配合业务主管部门的监管和项目运营单位的各项业务指导和运营支撑。

## 2、管理职责

### 2.1、农村电子商务行政主管部门

农村电子商务行政主管部门主要承担以下职责：

（1）指导农村电子商务服务站（点）健康有序发展；

（2）规范农村电子商务服务站（点）经营行为；

（3）指导建立农村电子商务服务站（点）管理档案库；

（4）定期对农村电子商务服务站（点）进行检查与评估。

### 2.2、项目运营单位

项目运营单位主要承担以下职责：

（1）为农村电子商务服务站（点）提供培训、业务指导；

（2）为农村电子商务服务站（点）提供运营支撑；

（3）定期向农村电子商务行政主管部门报送农村电子商务服务站（点）交易信息，包括交易笔数、交易金额、佣金、服务费等相关信息；

（4）建立日常网络安全管理、检查和维护制度，保证信息体系安全；

（5）配合农村电子商务行政主管部门的监管工作。

### 2.3、农村电子商务服务站（点）

农村电子商务服务站（点）主要承担以下职责：

（1）在经营服务活动中应遵循公平、公正、公开，诚信经营的原则；

（2）定期向项目运营公司报送交易信息，包括交易笔数、交易金额、佣金、服务费等相关信息，并由项目运营公司定期向当地商务主管部门报送；

（3）建立日常网络安全管理、检查和维护制度，保证信息体系安全。

# 十四、投诉处理与改进

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。

2、收到投诉处理结果后应在7个工作日内向当事人反馈。

3、每年至少开展一次客户满意度调查，根据调查结果持续改进。

# 附 录 A

（资料性附录）

XX县农村电子商务服务站（点）申请登记表

表A.1 给出了农村电子商务服务站（点）申请登记表。

## 表A.1 村级服务站（点）申请登记表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓 名** |  | **性 别** | □男 □女 | **手机号码** |  | **短号** |  |
| **出生****年月日** |  | **QQ 号码** |  | **学历** | □大专及大专以上 □高中/中专□初中 □小学及以下 |
| **通讯地址** |  |
| **个人信息：**1.消息来源：□村里推荐；□自荐2.是否是便利店店主: □是；□否3.是否村干部：□是；□否4.是否会打字：□会；□会一点；□不会5.是否认同该项目：□很认同；□认同；□不认同6.是否有外出打工的打算：□是；□否（□一年内不会；□两年内不会；□三年内不会） |
| **所在自然村简况：**1.本村户数：□200 户以上；□100 户-200 户；□50 户-100 户；□50 户下2.本村土特产品： ； ； 3.本村已有便利店数量：□5 家以上；□3 家-5 家；□3 家以下4.本村有无班车经过：□有；□无 |
| **本网点简况：**1.本站（点）所处本村位置：□村中心；□村头（入口）；□村尾（出口）；□都不是1. 本站（点）目前宽带网络情况：□已有；□暂时无，可申请安装；□不能安装
2. 本站（点）性质：□便利店；□家中；□便民服务中心；□村部；□其他
3. 本站（点）可营业时长：□超过 8 小时；□4 小时-8 小时；□4 小时以下

5.可供布置装修的面积： 6.本网点现有交通工具（可多选）：□小汽车；□小货车；□电瓶车；□自行车；□三轮车 |
| **网点结构**□一字型□L 型□独立型□特殊型 | **门头标准尺寸**□150\*60cm □200\*80cm □250\*80cm□300\*100cm □380\*120cm □根据现场测量实际尺寸 门头示意图 尺寸 长×高 (cm） | **室内背景墙标准尺寸**□120\*260cm □120\*280cm □120\*300cm□120\*320cm □120\*340cm □120\*360cm室内示意图 尺寸 长×高 (cm） |

填表人： 填表时间： 审批人： 审批时间：

# 附 录 B

（资料性附录）

XX县农村电子商务服务站（点）审批表

表B.1给出了农村电子商务服务站（点）的审批表。

## 表B.1 村级服务站（点）审批表

 **县村网点选人选址审批表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓 名** |  | **手机号码** |  | **短 号** |  |
| **所属乡镇** |  | **所属行政村** |  | **QQ** |  |
| **评估项目** | **评分** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **0** |
| **选人标准** | **态度** | 对于电子商务服务站（点）建设 | □非常赞赏 | □比较赞赏 | □一般 |  |  | □不赞赏 |
| 投资回报率：对每月增加500——2000 的收入 | □非常看得上 | □比较看得上 | □一般 |  |  | □看不上 |
| **人品与能力** | 本村常住居民 | □是 |  |  |  |  | □不是 |
| 店主在村里的口碑以及人际关系 | □非常好 | □很好 | □一般 | □不好 |  | □非常不好 |
| 有充足的时间经营该项目-每天投入经营网点服务村民的时间 | □超过8 小时 |  | □4-8小时 |  |  | □4 小时以下 |
| 上网购物操作 | □熟练 |  | □会 |  | □不会 |  |
| 热心人，愿意为他人服务 | □非常热心 | □很热心 | □一般 | □不热心 | □非常不热心 |  |
| **选址标准** | **村内位置** | 住房集中：选择村里人户最集中、最有人气的地方 | □非常集中 | □很集中 | □一般 | □不集中 | □非常不集中 |  |
| 辐射本村人数比例（辐射能力强：一个村网点，辐射不低于 70 户，常住人口不低于200 人。若行政村较大，可在不同自然村分别设网点， 但每个网点的辐射范围须满足前述条件。） | □90%以上 | □70%-90% | □50%-70% | □30%-50% | □30%以下 |  |
| 能辐射 户，常住人口 人 |
| **站点性质** | 站点之前的性质 | □便利店 | □便民服务中心 | □村活动中心 | □村民自己家里 | □其他 |  |

表B.1 （续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 可供网点布置装修的实际使用面积 | □20 平以上 | □10-20 平 | □6-10 平 |  |  | □面积小于 6平 |
| 能提供面积 平 |
| 宽带情况 | □有宽带 | □能快速安装 |  |  |  | □无法装宽带 |
| 距公交班车站（点）的距离 | □小于 50 米 | □50-200 米 | □200-500 米 | □大于500 米 |  |  |
| 是否会离开村子外出打工经商 | □不会 | □3 年内不会 | □2 年内不会 | □1 年内不会 |  | □会 |
| **拓展主管评估意见：□合格；□不合格；□备用** |
|  |  |  | **签字：** |  |  |  |
| **县区域负责人意见：□合格；□不合格；□备用** |
|  |  |  | **签字：** |  |  |  |

# 附 录 C

（资料性附录）

XX县农村电子商务服务站（点）验收表

## 表C.1 农村电子商务服务站（点）的验收表

表C.1 村级服务站（点）验收表

|  |  |
| --- | --- |
| **名称** |  |
| **地址** |  |
| **负责人** |  | **联系方式** |  |
| **验收时间** |  |
| **验收内容** | **验收标准** | **是否通过****（ “√”或“×”）** |
| **一、场所建设** | ①有经营场所并符合开展农村电子商务服务条件；②配备必需的网络软硬件设施（电脑、网络宽带、电视、无线路由等），能够连接省综合服务平台且拥有平台注册账号； |  |
| **二、硬件设施** | 办公桌椅、展示柜、资料架、物流筐、路牌、门头、背景墙等设施配备齐全； |  |
| **三、标准建设** | ①在显著的位置悬挂“浙江省农村电子商务服务站”的牌匾标识；②服务点内张贴统一标识，摆放资料架、各类宣传手册，服务内容及流程上墙； |  |
| **四、队伍管理** | ①配备专职管理人员且参加过统一组织的培训；②服务点管理员需做好每月服务项目运营记录表，并按月上报县级运营中心； |  |
| **验收意见** | （盖章） |
| **验收组成员签字** |  |

## 表C.2 XX县农村电子商务服务站（点）的验收申请汇总表

表C.2 村级服务站（点）验收申请汇总表

|  |  |
| --- | --- |
| **申请****单位** | **（盖章）** |
| **联系****人** |  | **职务** |  | **联系方式** |  |
| **农村电子商务服务站 详细信息** | **名称** | **地址** | **联系人** | **联系方式** | **备注** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **验收意见** | **（盖章）** |
| **验收组成员签字** |  |