|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.100.99 |
| CCS | A10 |

|  |
| --- |
| 4414 |

梅州市地方标准

DB 4414/T XXXX—XXXX

农村电子商务服务体系建设指南

Guide to the construction of rural e-commerce service system

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

梅州市市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件由梅州市商务局提出并归口。

本文件起草单位：梅州市智宏信息技术有限公司、五华县电子商务协会、梅州市橙曦创业咨询服务有限公司、汕头市标准化协会。

本文件主要起草人：查澍鈜、郑泽锋、吴依憧、张育绍、周婷婷、张加扬、陈艺希、魏小丽、张静娴、杨锦波。

农村电子商务服务体系建设指南

* 1. 范围

本文件规定了农村电子商务服务体系建设指南的术语和定义、企业基本要求和体系建设。

本文件适用于梅州市农村电子商务服务体系的建设。

* 1. 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/T 36311 电子商务管理体系 要求

* 1. 术语和定义

GB/T 36311界定的术语和定义适用于本文件。

* 1. 企业基本要素
     1. 概述

农村电子商务服务企业经营管理的基本情况可从企业资质、行业资历、企业规模、企业运营状况、企业信用与荣誉五个方面进行考量。

* + 1. 企业资质

企业资质指农村电子商务企业运营服务所需具备的资质条件，内容包括但不限于：

1. 应依法取得营业执照和相关合法经营资质证明；
2. 企业经营范围的实际情况应与营业执照记录相符；
3. 涉及特定的有许可要求的产品或服务，应提供特定产品或服务的生产经营许可证，并在有效期内。
   * 1. 行业资质

行业资历指农村电子商务企业开展运营服务所需具备的行业资历条件，内容包括但不限于：

1. 企业在农村电子商务或相关电子商务领域经营的年限；
2. 企业在农村电子商务或相关电子商务领域经营的营业额度、交易额度或其他项目的历史业绩。
   * 1. 企业规模

企业规模指劳动者、劳动手段、劳动对象等生产经营要素在农村电子商务企业里集中的程度，内容包括但不限于：

1. 注册资本：营业执照上载明的注册资本金额；
2. 人员规模：企业从业人员数；
3. 营业收入：企业年营业收入；
4. 资产总额：企业资产负债表的资产总计项。
   * 1. 企业运营状况

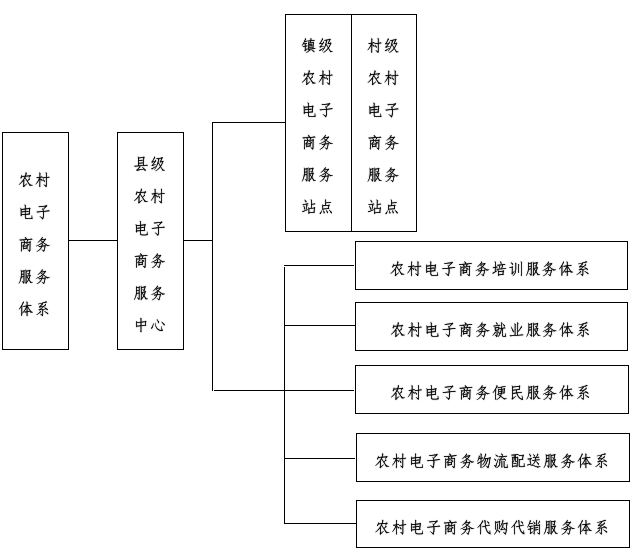
企业运营状况指农村电子商务企业当前的实际生产经营情况，内容包括但不限于：

1. 年交易状况：企业年实现交易（或撮合交易）总额；
2. 年带动或新增就业人数状况：企业每年带动或新增就业人数；
3. 企业运营范围状况：企业可为客户提供信息发布、资源整合、创新设计、供应链管理、数字营销、运营规划、团队育成、物流运筹等第三方综合解决方案及配套服务；
4. 运营规划状况：企业有制定科学合理的运营服务计划和阶段性发展规划；
5. 服务规范完善状况：企业已制定交易规则与服务规范，在线商务信息真实稳定且能及时更新；
6. 平台运作能力状况：企业能为客户提供产品/服务的实时报价、在线支付工具或第三方支付；平台能实现盈利且发展前景良好；
7. 企业物流服务状况：企业能自建物流运作体系为客户提供物流配套服务或委托物流配送服务；
8. 企业客户服务状况：企业能自建客户服务中心或外包客户服务中心；
9. 企业统计工作状况：企业每年向政府及行业申报统计报表的情况。
   * 1. 企业信用与荣誉

企业信用与荣誉指农村电子商务企业在生产经营活动中所获得的社会公认信用和名声以及取得的社会认可的相关称号、资质和荣誉等，内容包括但不限于：

1. 应守法经营，无违法经营行为，无不良纳税记录，未被纳入过经营异常名录；
2. 未发生过违约、债务纠纷、商业诈骗和银行信誉受损等情况；
3. 未发生过因企业原因导致的知识产权侵权纠纷等；
4. 应具有对个人信息、隐私和商业秘密的信息保护措施；
5. 应提交国家企业信用信息公示系统出具的企业信用报告；
6. 获得过各级政府、行业协会、商会等组织授予的嘉许、奖状、荣誉或关于其商业地位、良好口碑的认可等。
   1. 体系建设
      1. 总体框架

农村电子商务服务体系分为两个层级。第一层为：县级农村电子商务服务中心；第二层为：镇级/村级农村电子商务服务站点；农村电子商务培训服务体系、农村电子商务就业服务体系、农村电子商务便民服务体系、农村电子商务物流配送服务体系和农村电子商务代购代销服务体系。总体框架如图1所示。



1. 农村电子商务服务体系总体框架
   * 1. 县级农村电子商务服务中心
        1. 建设内容
           1. 工作场地

应因地制宜，利用现有资源选择一个固定的场所，配备必要的办公设施。可统筹考虑物流、培训、交流等需要，预留空间。有条件的地方应建立适应发展农产品电子商务要求的冷链设施，提供分拣、加工、包装及低温环境下的仓储服务，并配备农产品质量安全检测所需场所设施。场地应交通便利，满足办公接待需求。

* + - * 1. 运营团队

应具备一定的电商公共服务平台运营经验，配备专职运营人员。应具备常规的业务对接、咨询等服务功能，还能根据当地实际提供特色增值服务内容。

* + - * 1. 电子商务服务平台

应具备以下四个功能模块：一是电子商务资讯，统计分析；二是服务内容展示；三是电子商务（远程）培训；四是本地电子商务企业展示。

* + - * 1. 政策保障

应坚持政府推动和市场运作相结合，通过政府购买服务，或列支专项资金保障运行。基础服务免费，特色增值服务微利，体现公益性。

* + - 1. 运营规范
         1. 决策支持

应编制县域农村电商发展规划；监督落实农村电子商务实施方案，会同有关部门对农村电商基础数据进行收集、整理和分析，为政府制定扶持政策、企业开展相关业务等提供支撑。

* + - * 1. 电商服务主体发展及管理

应面向全县各市场主体，针对网商、第三方服务商、有关企业和个人等农村电商发展的重要力量，进行需求挖掘和分析。可开展会员服务。

* + - * 1. 资源整合与统筹

整合政府资源。将原有的分散在商务等有关部门的政策进行整合，将政府电子商务政策通过一个口落地。

整合行业资源。推动农业龙头企业、农民合作社、种养加专业大户、家庭农场、旅游企业等主体进行市场化整合，引导企业向薄弱、缺失环节投资，推动农村一二三产业融合发展。推动物流资源整合，提供物流解决方案。组织对接活动，协助企业寻找经销(分销)商。

整合第三方服务商资源。为企业提供全产业、全方位电商服务解决方案。将原来分散、自发的第三方服务商有机结合，让电商企业、传统企业和其它有需求的企业能快速地与平台运营商、品牌策划公司、营销公司、本地生活服务企业及电商培训机构建立联系。

推动农业生产、流通数据信息开放共享，探索农业生产资料电子商务与农业生产技术指导协同发展模式，推动农业技术、商业模式集成，加强农产品供应链规划、建设和管理，完善农产品检验检测、质量标准和追溯体系，针对当地特色农产品的生产、分布特点，规划和建设一批物流、初加工节点，建立健全农产品上行渠道，引导农民生产满足消费需求、适合网络销售的产品，提高农业现代化水平，促进农业发展方式转变。

针对当地特色农产品，帮助生产企业、专业合作社、网商、服务商集中产品，做好拍摄、文字编辑，形成县域产品资源库，实现农产品向网销单品的转化。

为当地特色农产品提供品牌、商标注册服务，打造特色品牌。通过全网营销体系进行县域产品整合式网络销售。

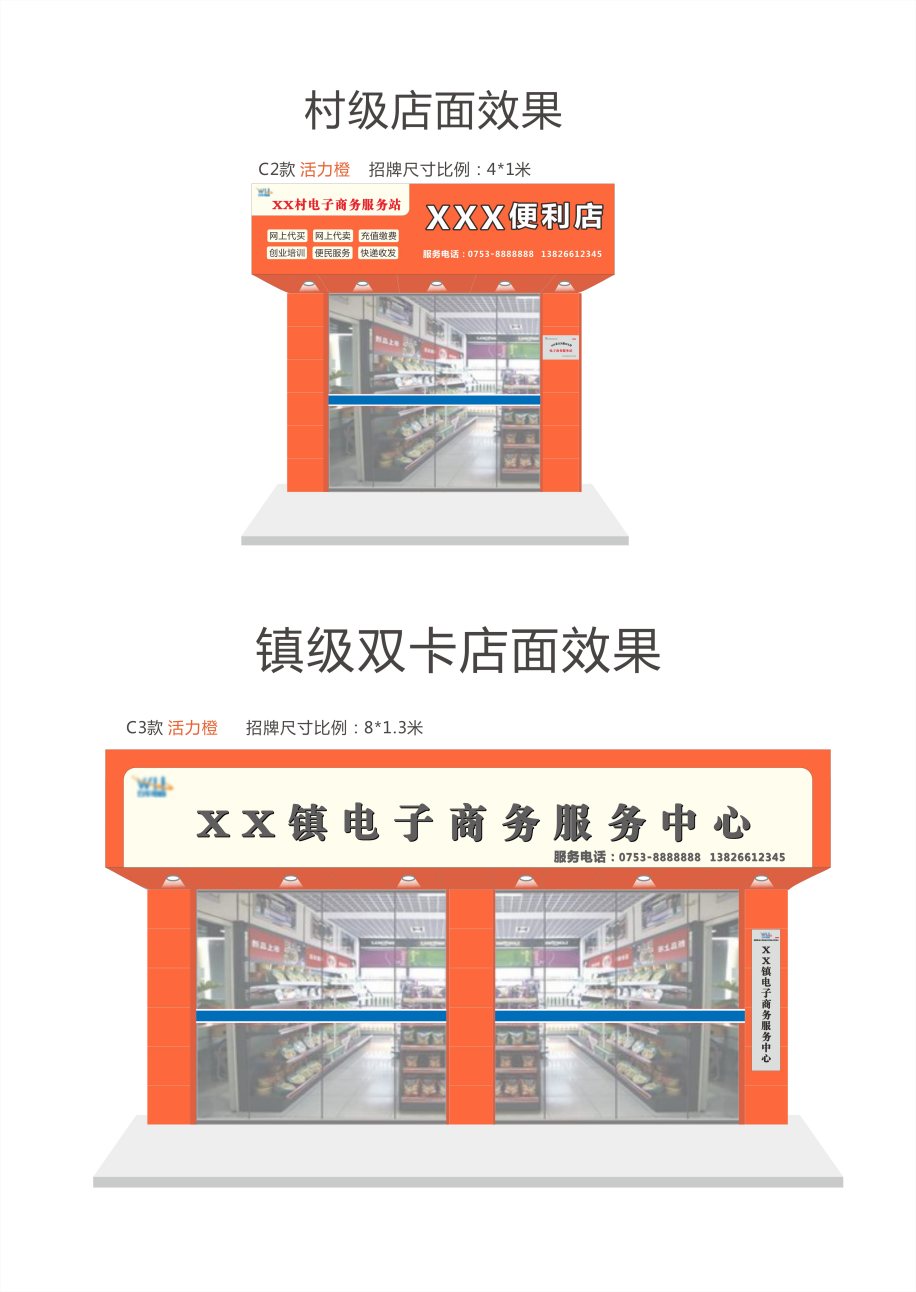
* + - * 1. 电子商务宣传

为网络创业人员实际创业过程中遇到的各类问题提供咨询与解答；向政府推荐优秀电商创业项目，争取政策扶持；组织开展各类电商文化活动，举办网上创业创新项目大赛等，为创业人员、电商企业之间搭建交流平台。挖掘和培育一批优秀网商、典型网商，通过网站、电视、报纸、微信、微博等宣传渠道进行宣传，并将本地电子商务氛围营造、平台建设与当地农特产品宣传、休闲旅游产品推介有机结合。

* + 1. 镇级/村级农村电子商务服务站点
       1. 建设内容

乡镇、村级电子商务服务站应有固定的经营场所，场地位于交通便利、人流集中、生活便利的区域，且具备互联网基础设施的经营者进行合作设立服务站。

* + - * 1. 镇级服务站需配备至少1-2名具有互联网意识的专职工作人员，且他们可经相关培训后掌握基本电商理论知识，并能熟练操作电子商务服务平台上的各项功能，成为具备一定电商基础的专职工作人员。
        2. 村级服务站需配备至少1名具有互联网意识的工作人员，经培训后掌握必备技能和相关软件的使用。
        3. 镇级/村级服务站应遵循公平、公正、公开原则，诚信经营。服务站应定期向县级农村电子商务服务中心报送有关信息，并建立网络安全管理、考勤、假期管理、货物配送管理等制度。
        4. 镇级/村级服务站应建立统一门店标识，如图2。



* + - 1. 运营规范

乡镇、村级电子商务服务站应能为村民提供以下服务：代买代卖、便民服务、普及宣传、快递收发、数据填报、农产品收购等。

代买代卖。为村民提供网上代购商品、代卖村民货物等服务，并协助解决服务过程中产生的各种纠纷问题。

便民服务。为村民提供各项网上代缴费的便民服务，以及就诊预约、酒店预订、农村金融、本地资讯等服务。

普及宣传。向村民宣传农村电子商务服务站各项功能、电子商务行业相关资讯。

快递收发。为村民提供代收代发快递服务。

数据填报。每日将当天的经营数据填报在电子商务信息服务平台，以实现与商务部信息自动对接。

农产品收购。有能力的服务站可收购村民的农特产品，通过朋友圈、微信群、网上店铺等进行销售。

根据当地实际提供特色增值服务。

