



中华人民共和国国家标准

GB/T 37675—2019

农业生产资料供应服务 农资电子商务交易服务规范

Supply service of agricultural production means—Specification for
electronic commerce service of agricultural production means

2019-06-04 发布

2019-06-04 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基础保障要求 2

5 交易服务要求 4

附录 A（资料性附录） 不同品类农资产品详细信息描述 7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、山东省标准化研究院、北京京东世纪贸易有限公司、中国农业生产资料流通协会、深圳市芭田生态工程股份有限公司、金玛(宽甸)肥业有限公司、安徽省质量和标准化研究院、山东丰信农业服务连锁有限公司、辽宁省标准化研究院、内蒙古自治区标准化研究院。

本标准主要起草人：云振宇、马晓蕾、安洁、单鹤翔、符纯华、黄培钊、孙伟、胡良兵、陶学明、董金锋、曲波、籍凤英、王晓晶、郑玉艳、金晓石、刘金友。

农业生产资料供应服务 农资电子商务交易服务规范

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交易服务要求。
本标准适用于农资电子商务交易服务。

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。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范

NY/T 1540 农资营销员

SB/T 11132 电子商务物流服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业生产资料 agricultural production means

农资

农业生产所需投入的物质资料。

注 1: 通常包括肥料、农药、农膜、种子、饲料和饲料添加剂、兽药、农机具及配件等。

注 2: 改写 GB/T 33044—2016,定义 3.1。

3.2

农资电子商务平台 e-commerce platform of agricultural production means

电子商务活动中为农资交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。

3.3

农资电子商务平台经营者 business dealer of e-commerce platform of agricultural production means

在农资电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务,供交易双方或者多方独立开展交易活动的组织。

3.4

农资自营业务 proprietary business of agricultural production means

农资电子商务平台经营者对农资产品进行统一生产或采购、产品展示、在线交易,并通过物流配送将产品交付至消费者,并负责售后服务的业务模式。

3.5

农资供应商 supplier of agricultural production means

为农资电子商务平台中农资自营业务经营者提供农业生产资料产品的组织。

3.6

平台入驻商家 e-commerce platform settled merchant

在电子商务活动中,为开展商品交易而进入农资电子商务平台进行农资产品展示、在线交易、物流配送、售后等服务的组织。

4 基础保障要求

4.1 平台资质和经营条件

4.1.1 农资电子商务平台经营者应具备的资质和经营条件包括:

- 依法设立或注册,获得相关资质,独立承担法律责任的机构;
- 具有固定场所和经营设施设备,具备专业技术人员和管理人员;
- 农资电子商务平台经营者直接从事农资自营业务的,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相应资质。

4.1.2 农资电子商务平台经营者应对互联网信息服务业务经营许可证、工商营业执照、相关专项经营许可证等经营资质进行公示。

4.2 管理制度

4.2.1 农资电子商务平台经营者应根据农资产品的特点建立和完善各项规章制度,提供规范化的网上交易服务,包括但不限于下列制度:

- 平台服务协议;
- 平台交易规则;
- 用户注册制度;
- 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;
- 信息披露与审核制度;
- 广告发布审核制度;
- 用户个人信息保护制度;
- 商业秘密保护制度;
- 消费者权益保护制度;
- 争议解决制度;
- 信用评价制度;
- 交易安全保障、数据备份及重要数据加密制度;
- 不良信息及垃圾邮件举报处理制度;
- 信息安全管理;
- 农资产品质量管理制度;
- 培训管理制度;
- 法律、法规规定的其他制度。

4.2.2 农资电子商务平台经营者应定期检查平台运营管理制度的实施情况,并根据检查结果及时采取改善措施。

4.3 人员

4.3.1 农资电子商务平台经营者应根据经营规模配备符合要求的管理、技术、营销和服务等人员,农资营销员应符合 NY/T 1540 的要求。

4.3.2 农资电子商务平台经营者应分别对农资电子商务平台、农资供应商、平台入驻商家等的工作人员建立培训机制,针对不同岗位特点开展人员培训。

4.4 信息管理系统

农资电子商务平台经营者应建立和维护农资电子商务平台信息管理系统,内容包括但不限于:用户注册、购物车管理、产品展示、产品信息管理、营销栏目管理、订单处理、自动配货处理、消费者购物信息反馈、退货或换货管理、产品入库管理、产品账目管理、财务数据管理、支付结算管理、用户权限管理、平台社区交流管理、各种业务数据统计分析以及网络安全防范技术措施。

4.5 资质管理

4.5.1 资质审核与备案

4.5.1.1 农资电子商务平台应有专职机构或人员对农资供应商及平台入驻商家的资质进行审核与登记备案。

4.5.1.2 在政府指定的企业信用档案管理系统中被列入信用黑名单的企业不应作为农资供应商及平台入驻商家。

4.5.1.3 农资供应商及平台入驻商家应具备与其所供应的农资产品生产经营相关的必要资质。审核及登记备案内容包括但不限于:

- 企业法人身份证明信息、地址、联系方式;
- 营业执照(营业执照、税务登记证和组织机构代码证三证合一);
- 专项生产许可证或经营许可证;
- 国家和地方法律法规规定的相应农资产品的许可证明文件或材料,如品种审定证书、品种登记证书、植物新品种授权证书、进口种子进口审批文件、农药登记证、肥料产品登记证、饲料和饲料添加剂批准文号、兽药产品批准文号、进口兽药通关单、质量合格证等;
- 品牌资质审核应符合 GB/T 35409 的要求。

4.5.2 资质核验更新

4.5.2.1 农资电子商务平台应设置专门部门或人员定期对农资供应商及平台入驻商家的资质进行核验,对核验不符合要求的农资供应商或平台入驻商家进行告知,并要求其重新提供合格有效的登记备案材料。

4.5.2.2 对于无法提供符合要求资质的农资供应商及平台入驻商家,电子商务平台经营者有权停止其经营行为。

4.6 合同签订管理

4.6.1 农资电子商务平台经营者应与通过资质审核的农资供应商依法签订产品采销合同,与平台入驻商家依法签订平台入驻合同。

4.6.2 合同双方应依法履行合同,违反合同时按合同法要求进行处理。

4.7 质量内控管理

4.7.1 农资供应商及平台入驻商家应根据所售农资品类提供检测机构的检测结果。检测结果类型包括：检验报告、产品质量检验合格证。

4.7.2 农资电商平台应设置专门部门或人员对平台在售自营农资产品和平台入驻商家销售的农资产品开展定期及不定期抽样检测并送第三方检测机构进行检测。检测内容包括产品质量检测及包装标识的合规性检查。

4.7.3 检测结果不符合要求的，农资电商平台经营者应在限定期限内对不合格产品进行下架处理，并要求农资供应商或平台入驻商家进行整改。

4.7.4 农资电子商务平台经营者应对政府监督抽检不合格的产品进行下架处理。

4.7.5 农资电子商务平台经营者应保存农资产品进销台账及交易记录，保存时间自交易完成之日起不少于3年。

5 交易服务要求

5.1 农资产品信息展示

5.1.1 应全面、真实、准确、及时的披露农资产品信息，不应作虚假宣传和虚假表示，不应发布违反法律、法规的广告。

5.1.2 应对农资产品基本信息进行清晰、全面描述，从多角度多方位予以农资产品展示，产品外包装标签文字应清晰可见，不可对产品的颜色、大小、比例等做扭曲或错误的显示，描述内容包括但不限于：生产企业名称、产品名称、价格、规格、使用方法等。

5.1.3 不同品类农资产品在基本信息描述的基础上宜结合其特点给出详细信息描述，不同品类农资产品详细信息描述参见附录A。

5.1.4 农资产品价格标示应真实、准确、无误导。

5.1.5 可售农资产品信息应真实、准确，无货信息应标示。

5.1.6 农资产品配送方式、配送周期及运费等信息应真实、明确标示。

5.1.7 应对发生变化的农资产品信息实时更新。

5.1.8 农资电子商务平台经营者在其平台上开展农资自营业务的，应当以显著方式区分标记自营业务和平台入驻商家开展的业务。

5.1.9 农资电子商务平台经营者应监督和审核电子商务平台上发布的各项信息，对违反国家法律、法规规定的信息予以撤销，并要求发布者进行修改。

5.2 顾客咨询服务

5.2.1 应提供在线咨询、电话咨询等交互式消费者咨询服务。

5.2.2 应在页面显著位置提供消费者咨询支持，并明确客服工作时间。

5.2.3 应有专职客服人员响应消费者咨询。

5.2.4 应在服务承诺时间内对咨询做出有效解答。

5.2.5 宜为消费者提供个性化服务。

5.3 订单处理服务

5.3.1 应为消费者下单提供相关提示信息，包括但不限于：提醒消费者提供兽医处方笺、产品可售量、

预期送货日期。

5.3.2 可提供消费者常用选项记录的功能,包括但不限于:记录消费者常用地址、送货方式和支付方式。

5.3.3 可支持电脑客户端下单、手机客户端下单等多种下单方式。

5.3.4 应为消费者提供简单的订单取消方式。

5.4 支付结算服务

5.4.1 支付流程应简单、合理,便于操作。

5.4.2 应提供在线支付、货到付款、银行汇款等多种支付方式供消费者选择。

5.4.3 应提示消费者关注交易风险,在执行消费者交易支付指令前,应要求消费者对交易进行确认。

5.4.4 应建立交易欺诈防范的安全措施和手段。

5.4.5 应提供发票或收据等支付、结算凭证。

5.4.6 应为消费者提供多种退款方式。

5.4.7 可对部分信用良好的消费者、平台入驻商家、农资供应商提供相关金融服务。

5.5 物流配送服务

订单生成后农资产品发货方应选择符合农资产品特性的物流配送方式,并按照订单约定的配送时间完成农资产品的物流配送服务,物流配送服务应符合 SB/T 11132 的要求。

5.6 售后服务

5.6.1 农资供应系列化服务

农资电子商务平台经营者宜根据所售农资产品,整合农资厂商的技术服务体系和线下服务体系为消费者提供线上线下相结合的农资供应系列化服务,如技术指导、使用培训、常见问题答疑等。

5.6.2 信用评价服务

5.6.2.1 农资电子商务平台经营者应建立健全信用评价体系,公示信用评价规则,为消费者提供对平台内销售农资产品进行评价的途径。

5.6.2.2 农资电子商务平台经营者不应删除消费者对其平台内销售的农资产品的评价信息。

5.6.3 退换货服务

法律规定支持 7 天无理由退换货的农资产品,应按规定执行。没有明确规定的,应在产品页面写明退换货条款,并按明示条款内容开展退换货服务。

5.6.4 投诉处理

5.6.4.1 农资电子商务经营者及平台入驻商家应建立便捷、有效的投诉机制,公开投诉方式等信息,及时受理并处理投诉。

5.6.4.2 消费者在农资电子商务平台购买农资过程中产生纠纷的,消费者可在农资电子商务平台经营者与消费者约定的质量担保责任有效期限内就当笔交易向农资电子商务平台投诉,投诉方应说明投诉事由及投诉理由,并提供相关证据证明,被投诉方应及时进行反馈。

5.6.4.3 对农资电子商务平台投诉的,投诉问题成立,农资电子商务平台经营者应赔偿消费者经济损失

并针对电子商务平台相应问题进行整改。

5.6.4.4 对农资供应商或平台入驻商家投诉的,农资电子商务平台经营者应及时进行反馈,并监督农资供应商、平台入驻商家对投诉进行处理。农资电子商务争议处理中,农资电子商务经营者及平台入驻商家应提供原始合同、交易记录等信息。投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。

5.6.4.5 农资电子商务平台经营者应及时告知消费者投诉结果和处理措施。对投诉量大的产品,核查属实为产品质量问题的,宜及时向相关监管部门反馈信息。对于投诉较多的平台入驻商家,农资电子商务平台经营者可对平台入驻商家采取相应措施。

附 录 A
(资料性附录)
不同品类农资产品详细信息描述

A.1 种子

可标明作物种类与种子类别、品种名称、生产商或进口商或分装单位名称与地址、质量指标、品种说明(品种主要性状、主要栽培措施、使用条件的说明)、净含量、生产年月、农作物种子经营许可证编号、警示标志、是否转基因等。

A.2 农药

可标明农药登记证号、农药生产许可证号、有效成分含量、剂型、使用范围、剂量和使用方法、净含量、产品质量保证期、毒性等级、注意事项、贮存和运输方法、生产者的名称和地址等。

A.3 肥料

可标明等级、净含量、养分含量、其他添加物含量、生产者或经销者的名称与地址、生产日期、警示说明等。

A.4 饲料

可标明产品成分分析保证值、原料组成、净含量、生产日期、保质期、生产者或经销者的名称与地址、注意事项等。

A.5 兽药

可标明有效成分、药理作用、适用症状、用法用量、休药期、不良反应、保质期及注意事项等。

A.6 农膜

可标明适用范围、类别、称重厚度、宽度、参考长度等。

A.7 农业机具及配件

可标明用途、产品结构参数、材质等。
