|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png |   点击此处添加CCS号 |

团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

预制菜 潮汕卤鹅电商销售服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

预制菜 潮汕卤鹅电商销售服务规范

* 1. 范围

本文件规定了潮汕卤鹅预制菜产品电商销售服务的基本要求、网上交易服务、售后服务及产品管理。

本文件适用于潮汕卤鹅预制菜产品的电商销售服务工作。

* 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 18811 电子商务基本术语

GB/T 22258 防伪标识通用技术条件

GB/T 28577 冷链物流分类与基本要求

GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范

GB/T 31526 电子商务平台服务质量评价与等级划分

GB/T 31782 电子商务可信交易要求

GB/T 32703 预包装类电子商务交易产品质量信息发布通则

GB/T 32873 电子商务主体基本信息规范

GB/T 33992 电子商务产品质量信息规范

GB/T 35408 电子商务质量管理 术语

GB/T 35409 电子商务平台商家入驻审核规范

GB/T 35411 电子商务平台产品信息展示要求

SB/T 10519 网络交易服务规范

SB/T 11132 电子商务物流服务规范

* 1. 术语和定义

GB/T 18811和GB/T 35408界定的术语和定义适用于本文件。

* 1. 基本要求
     1. 销售商

应依法办理市场主体登记，取得食品经营许可或备案凭证。

电子商务平台销售商应符合GB/T 35409的规定。

涉及跨境电子商务活动的企业应符合相关规定。

提供退换货服务，公布退换货制度，内容包括产品退换货政策、退换货流程等。

消费者的注册和交易信息归产品网上交易服务商所有，仅能被用于与网上交易、网上支付以及交易辅助服务等相关的活动。未经消费者同意，不得向任何第三方披露、转让、使用或出售交易当事人名单、交易记录等涉及用户隐私或商业秘密的数据，法律、法规另有规定的除外。

应保存在其平台上发生的产品网上交易的相关信息、记录或资料，采取相应的技术手段保证上述资料的完整性、准确性和安全性，保存时间不得少于36个月，自交易完成之日起计算。

* + 1. 第三方平台

平台运营应符合GB/T 31524的规定。

平台服务质量评价应符合GB/T 31526的规定。

平台的可信交易应符合GB/T 31782的规定。

* + 1. 物流服务商

应依法取得相应的物流服务运营资质，并配备物流服务相关的技术和管理人员。

服务过程应符合SB/T 11132的规定；冷链配送应符合GB/T 28577的规定。

* 1. 网上交易服务
     1. 信息发布

产品网上信息描述应真实并获得相关品牌或知识产权方的许可，并符合GB/T 32703、GB/T 32873、GB/T 33992和GB/T 35411的规定。

应对网站上所销售的产品实施明码标价，明示物流、退换货、退款等方面的服务要求。

应明示产品配送服务、食用方法和售后服务。

应当遵守诚实信用原则，确保所发布的产品及服务信息真实，与实际所销售的产品及提供的服务相符，并切实履行承诺。

* + 1. 接单

接收到订单信息，应对及时对订单内容、产品信息和配送方式等内容进行复核，并确认反馈。

及时更新系统订单的确认、审核、发货等处理状态。

消费者需要修改或取消订单信息时，应及时提供更正、取消订单；若产品已发货，应与消费者协商达成一致后，协助对物流进行拦截，并重新发货或取消订单。

订单确认和服务响应时间应在显著位置显示。

产品订单应在承诺的时间内完成。

* + 1. 发货

应按订单内容对产品的数量、类型及收件地址等信息进行核对，并在承诺的时间内完成发货。

物流搬运和装车应尽量避免碰撞、乱丢乱掷，确保包装和产品完好，不得与有毒有害物品混运。

核对物流单据和凭证，并在电商平台及时公布和更新物流信息，提供物流查询方式和物流服务方的联系方式。

监督配送的过程，并跟进订单的配送进程。

* + 1. 收货

消费者可在10天内收货或拒收。

收件人可当场验货，并应在配送交接单据上签字或通过其他方式确认收货。

发生收件人拒收时应按照平台交易规则处理，并按照相关规定及时处理赔偿、退款等事宜。

* + 1. 客服咨询

应为消费者提供多种渠道的咨询服务，并应及时回复咨询。

客服人员应具备专业的知识和技能，熟悉产品信息和服务流程，提供可靠的建议和服务。

消费者下单后，客服人员应及时处理订单，确认订单信息的准确性；提供物流查询服务，若出现物流问题，应及时协助消费者处理。

处理疑难问题或升级投诉问题，对消费者所提出的意见进行反馈并跟踪处理结果。

* 1. 售后服务
     1. 售后咨询

应为消费者提供售后咨询服务，解答消费者关于产品售后的物流、退换货、退款等方面的疑问。

对于能够直接给予答复的售后咨询，应直接告知消费者真实明确的咨询结果。

对于需要进一步处理的售后咨询，如退换货、退款等，应及时处理或转交至相关部门，并对处理结果进行跟踪，必要时主动与消费者协商。

* + 1. 退换货
       1. 质量问题

销售的产品在保质期内发现质量问题，经确认不是消费者原因造成的，应允许消费者退换货，并由销售商承担运费。

经和消费者确认不宜退换货的产品，出现质量问题时，应明示售后处理方式，并与消费者达成一致。

* + - 1. 非质量问题

产品在运输过程中造成的损坏、遗失等问题并经核查情况属实，应允许消费者自收到之日起7内退换货，并由销售商承担运费。

消费者自提产品在运输过程中造成的损坏、遗失等问题，应协助消费者与物流服务商共同确定责任主体和相应赔偿。

消费者收到的产品存在数量、包装或类型不符合等问题并经售后人员核查情况属实，销售商应补发并承担运费。

消费者收到的产品与网站描述不符并经核查情况属实，应允许消费者自收到产品之日起7日内退换货或补发，并由销售商承担运费。

发生错发、漏发等问题时，销售商应为消费者免费提供产品调换、补发或退款等服务。

* + - 1. 无理由退换货

应明示无理由退货要求，根据产品性质并经消费者在购买时确认不宜退货，可不提供无理由退货服务。

对于适用无理由退货要求的产品，销售商应在时限内为消费者提供无理由退货服务。

促销活动期间，应取得消费者同意后，可适当顺延退货处理时限，但应明示具体处理时限。

* + 1. 退款服务
       1. 退款方式

退款应按照原支付路径退还给消费者，若不能按原支付路径退回，销售商应明示退款方式。

* + - 1. 退款时限

无退货的退款，销售商应在退款协定达成后在规定时限内处理退款。

有退货的退款，应在收到退货后在规定时限内处理退款。

促销活动期间，应取得消费者同意后，可适当顺延退款处理时限，但应明示具体退款时限。

* 1. 产品管理
     1. 进货验收

应对产品外观、色泽和组织形态等感官要求进行检查；必要时应进行理化检验。

进货应有进货台账记录，详细记录供应方名称、联系人、联系方式、进货时间、车（船）号码、产品名称、数量、产地、生产日期、质量等信息。

* + 1. 储存、运输、销售温度控制

产品在储存、运输、销售环节的温度控制要求和在规定温度条件下推荐的储存时间见表1。

1. 产品储存、运输、销售温度控制要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 储存温度  ℃ | 运输温度  ℃ | | 储存时间  D |
| 中长途运输  （直达运输） | 短途运输 （不超过5H） |
| 冷藏产品 | ≤4 | ≤4 | ≤4 | 30-60 |
| 速冻产品 | ≤-18 | ≤-18 | ≤-12 | 180 |
| 常温产品 | 应避免在高温环境下进行贮存、运输和销售。 | | | |

