

DB4409

茂名市地方标准

DB 4409/T 42—2023

化橘红电子商务质量管理规范

Specification for quality management of citri Grandis Exocarpium
e-commerce

地方标准信息服务平台

2023-12-20 发布

2023-12-25 实施

茂名市市场监督管理局 发布

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。

请注意文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由茂名市中医药事业发展中心提出。

本文件由茂名市商务局归口。

本文件起草单位：茂名市中医药事业发展中心、化州市化橘红产业协会、茂名市电子商务协会。

本文件主要起草人：梁远进、裴静柔、梁锋、麦周斌、戴耀武、李昕、林建清、赖柏宏、谢思奇。

地方标准信息服务平台

化橘红电子商务质量管理规范

1 范围

本文件规定了化橘红电子商务的基本要求、网上交易服务及管理服务的要求。
本标准适用于茂名地区化橘红的电子商务销售，化橘红的跨境电子商务销售可参照执行。

2 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 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用安全要求
- 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 35411 电子商务平台产品信息展示要求
- GB/T 37147 跨境电子商务电子订单基础信息描述
- GB T 37148 跨境电子商务电子报关单基础信息描述
- GB/T 39676 跨境电子商务物流信息申报和支付信息申报电子单证
- GB/T 40105 跨境电子商务交易要求
- GB/T 40292 跨境电子商务电子运单规范
- GB/T 41128 跨境电子商务出口商品信息描述规范
- DB4409/T 06 地理标志产品 化橘红
- DB4409/T 33 化橘红干果仓储规范

3 术语和定义

DB4409/T 06界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务 e-commerce

通过信息网络进行产品和服务交易的经营性活动。

3.2

跨境电子商务 cross-border e-commerce

分属不同关境的交易主体，通过互联网达成交易、进行支付结算，并通过华景物流送达商品、完成交易的经营性活动。

3.3

电子商务质量管理 e-commerce

在电子商务中关于产品和服务质量的管理。

4 基本要求

4.1 产品包装

化橘红产品包装应保护化橘红的品质，便于销售流通。内包装材料应当无毒、清洁，符合GB 4806.1的规定。

4.2 产品分级

化橘红产品应当按照质量进行分级，按照等级分类进行销售。

4.3 仓储

化橘红产品应按照入库日期、年份、种类等进行分类储存，仓储条件可参照DB4409/T 33的规定。

5 销售

5.1 销售过程

对于化橘红产品电子商务交易过程交易前、交易中、交易后应当符合 GB/T 31782 的规定。

5.2 销售信息公开

产品信息公开应真实并获得相关品牌或知识产权方的许可，并符合 GB/T 32873、GB/T 33992、GB/T 35411、GB/T 40105、GB/T 41128 的规定。

5.3 产品价格

5.3.1 销售商所销售的化橘红产品应明码标价。

5.3.2 在交易确认前，应明示化橘红产品的销售金额、包装费及配送服务费等所有费用。

5.4 接单

5.4.1 接收客户订单，对订单进行复核，并确认反馈。

5.4.2 及时更新系统订单的确认、审核、发货等处理状态。

5.4.3 订单确认和服务相应时间应在显著位置显示。

5.4.4 商品订单应在承诺的时间内完成。

5.5 发货

5.5.1 应核对化橘红产品的品种、等级、数量等购销信息，并在承诺的时间内发货。

5.5.2 物流搬运和装车应避免碰撞、乱丢乱掷，不得与有毒有害物质混运。

5.5.3 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。

5.5.4 应对订单的配送过程进行监督。

5.6 派送

收件人可当场验货，并在配送交接单据上签字或通过其他方式确认，货物损坏、消费者拒收、退货等异常情况应进行处理。

5.7 跨境电子商务

化橘红产品跨境电子商务应满足跨境电子商务交易要求，符合 GB/T 37147、GB/T 37148、GB/T 39676、GB/T 40105、GB/T 41128、GB/T 40292 的规定。

6 售后

6.1 交易服务

6.1.1 提供退换货服务，公布退换货制度，内容包括商品退换货政策、退换货流程等。

6.1.2 应保存好在平台上发生的化橘红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。

6.2 权益保护

6.2.1 设立处理消费者申诉和投诉的客服人员，履行销售承诺的服务条款，在承诺时间内协调并解决消费者的投诉或建议，处理流程应公开，处理过程应记录保存。

6.2.2 在发生消费纠纷或消费者合法权益受到损害时，网上交易平台应向消费者提供站内销售商的真实网站登记信息，协助消费者维护合法权益。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国药典（2020年版）
 - [2] 广东省中药材标准 化橘红胎（化橘红珠）
-

地方标准信息服务平台