

佳县电子商务进农村工作领导小组办公室文件

佳电商办发〔2020〕6号

佳县电子商务进农村工作领导小组办公室 关于印发《佳县镇村电子商务服务站运营 管理办法（试行）》

各镇（办、中心）：

《佳县镇村电子商务服务站运营管理办法（试行）》已经佳县电子商务进农村工作领导小组办公室研究同意，现印发给你们，请认真组织实施。

佳县电子商务进农村工作领导小组办公室（借章）

2020年3月19日



佳县镇村电子商务服务站运营管理办法

（试行）

为进一步加强镇村电子商务服务站的规范化管理，建立健全农村电子商务服务体系，不断提高经营管理和服务质量水平，结合我县实际，特制定本管理办法。

第一条 本办法管理对象是指依照《佳县电子商务进农村综合示范县项目实施方案》标准要求建设的镇村电子商务服务站和物流配送点（以下简称“服务站”）。

第二条 本办法以群众满意为标准，以遵纪守法为红线，以公开、公平、公正为原则。

第三条 本办法的实施由佳县电子商务进农村工作领导小组办公室（以下简称“县电商办”）负责组织指导和综合协调，由各镇（办、中心）及村委会负责服务站日常运营管理及监督。

第四条 服务站应严格执行运营各环节制定的管理制度，主动承担和履行下列社会责任。

（一）服务站应爱护站内公共设施、设备。站内配备的电脑、显示屏、背景墙、办公桌椅、门头、制度牌、路由器等设备均属于公共财产，服务站有使用、管理、维护的权利和义务，没有所有权。要专配专用、正确操作、使用和维护，不得随意下载安装游戏、影视等无关软件，防止电脑中病毒，

确保资产的安全和完整。

（二）服务站应积极主动参加电子商务公共服务中心组织的各类培训、学习、交流、宣传和促销活动，积极争取当地镇（办、中心）和村委会的支持，经常组织村民开展电商培训学习，培育村民网购网销习惯，引导大众创业。

（三）服务站应加强自我管理，规范自身经营行为。严格执行索证索票、购销台帐、商品准入和可追溯、服务承诺等各项制度，保证不经营假冒伪劣、变质过期、质低价高和“三无”产品，使用检定合格的计量器。电脑及其显示屏，不得播放与产品展示、政务信息、服务群众无关的内容。

（四）服务站的店容店貌应长期保持整洁，商品陈列应分类摆放，明码标价，自觉维护“电子商务进农村综合示范县”整体形象。

（五）服务站应熟练掌握与政府合作的各大电商平台、“智慧乡村”平台及相关物流管理、数据报送等系统的操作流程；熟练掌握网上代购、网上代卖、网上缴费及“农产品上行、工业品下行”的物流进出配送等相关业务知识。

（六）服务站应竭诚为群众提供耐心、周到、热情的服务。群众进店百问不烦，网上浏览购物百挑不厌、多少不限；对群众提出帮助推销农副产品的要求不怠慢、不推诿；对收寄的包裹做到及时登记、妥善保管，及时通知或送达，不延后、不积压。

（七）服务站上报信息实行月报制。根据站点运营情况及时填写服务台账及“智慧乡村”APP，包括网购网销产品的品名、数量、销售额及网店、平台等相关信息；每月5日前由承办企业负责收集整理上月站点运营情况统计报表。同时，要按要求及时上报其它相关报表。

第五条 加强对服务站的监督管理，以检查、考核为手段，实行日常督查、半年考核、年终考核、综合评定相结合的办法，具体考核工作由电商办负责组织实施。

（一）考核项目（内容）及分值

1. 设施设备使用维护（5分）

爱护站内公共设施设备，完好无损、正常运行的得5分，视现场具体情况酌情打分，如有损毁报修（或维修）不及时导致运行不正常的不得分。

2. 营业场所卫生保洁（5分）

营造整洁舒适购物环境，服务区域内不得堆放杂物。电脑、显示屏、门头、制度牌等公共设施干净整洁得3分，视现场具体情况酌情打分；线下陈列商品及快递包裹等物品摆放整齐得2分，视现场具体情况酌情打分。

3. 政策宣传创业服务（5分）

大力宣传电子商务进农村相关政策、商品营销活动的得2分；积极宣传与党和政府政策、政务信息、服务群众相关内容的得1.5分；积极协助电商办做好电商创业宣传、组织、

指导等服务的得 1.5 分。

4. 参加培训学习活动（5 分）

积极参加各类培训学习交流活动，满勤且现场测试合格的得 5 分，请假 1 次扣 1 分，旷课 1 次扣 2 分，迟到 1 次扣 0.5 分，无故早退 1 次扣 1 分，不合格次数达 2 次的不得分。

5. 参与各种营销活动（10 分）

积极配合并全程参与电子商务公共服务中心组织开展的各种营销活动，按服务站应参加活动实际次数统计，缺少 1 次活动扣 3 分，漏报 1 次数据扣 1 分。

6. 统计数据上报情况（10 分）

每周每月及时报送各种统计数据报表，迟报 1 次扣 0.5 分，漏报 1 次扣 2 分。

7. 提供网络代购服务（15 分）

积极培育服务区域群众网购习惯，代购年交易达 200 单（500 口人以下的村）、400 单（500 至 1000 口人的村）、800 单（1000 至 2000 口人的村）的得 10 分，不达的按实际完成单数比例打分，没有的不得分；代购台账健全完善且登记及时的得 5 分，视具体情况酌情打分。

8. 提供网络代销服务（15 分）

积极为服务区域群众提供农产品代销服务，网销年交易（含协助通过电子商务公共服务中心或农特产品展销中心销售）达 50 单（500 口人以下的村）、100 单（500 至 1000

口人的村)、200单(1000至2000口人的村)的得10分,不达的按实际完成单数比例打分,没有的不得分;代销台账健全完善且登记及时的得5分,视具体情况酌情打分。

9. 提供快递代办服务(15分)

积极为服务区域群众提供快递包裹揽收、投递服务,收寄物品交接清单等资料台账健全完善并保存完好的得5分,视具体情况酌情打分;收寄物品服务不延后、不积压的得10分,因站点服务不到位出现投诉件的,每投诉1件扣1分,直至本大项分值扣完。

10. 提供便民服务情况(15分)

根据群众需求,积极为服务区域群众提供缴费充值、信贷咨询联系等便民服务的得10分,视具体情况酌情打分。

(二) 考核方式

督查考核主要采取数据统计、实地察看、综合评议等方式进行。数据统计主要是通过“智慧乡村”信息系统,统计各服务站网购网销、进出快递情况;实地察看主要是通过现场查阅台帐资料、询问运营情况、查看经营场所情况,进行量化打分;综合评议主要是根据半年考核和年终考核结果,结合日常督查情况综合进行评定。

1. 日常督查。根据工作需要进行不定时、随机性的动态监测。服务站不配合日常督查的扣10分;督查中发现各项工作较差的扣5分;有群众举报的,1次扣5分;受到县级

以上领导批评及媒体曝光的，1次扣10分。

2. 半年考核（占50%）。重点围绕考核项目完成情况进行全面考核。

3. 年终考核（占50%）。重点围绕考核项目完成情况进行全面考核。

（三）考核结果运用

1. 年度综合考评结果，将按得分高低在佳县电子商务进农村综合示范县项目专栏进行公示，接受全县人民群众监督。

2. 年度综合考评结果总分值达到90分以上的为优秀，60-90分的为合格，60分以下的为不合格，不合格的服务站由电商办责令整改，整改后仍达不到标准的，则取消农村电子商务服务站（物流配送点）资格，摘除“电子商务进农村服务站”门头，退还服务站可移动公共设施设备，终止合作协议。

第六条 本办法由县电商办负责解释，自印发之日起执行。

