供销合作社农村综合服务社

经营服务规范

（征求意见稿）

# 第一章 总则

一、为规范供销合作社农村综合服务社经营服务行为，提升经营管理水平和服务质量，树立文明规范服务形象，推进服务品牌建设，更好地满足农民居民生产生活需要，根据《农药管理条例》、《农药经营许可管理办法》、《农药包装废弃物回收处理管理办法》、《农村综合服务社规范》（GB/T35343-2017）、《农村综合服务社星级划分与评定》（GH/T1100-2015）等国家法律法规、国家标准和行业规范，特制定此规范。

二、本规范规定了供销合作社农村综合服务社的定义和术语、基本经营、服务环境、业务流程、职工服务等方面的规范内容。农村（社区）综合服务中心（站）、农村综合服务体、为农服务社等可参照本规范执行。

三、本规范所称农村综合服务社是指在乡（镇）、村区域内，为满足农村居民生产生活多样化需求，提供农业生产服务、居民生活服务，承接社会公共服务，经营性服务和公益性服务相结合，设施相对集中的基层服务组织或场所。供销合作社农村综合服务社是指由供销合作社领办、参办的农村综合服务社。经营性服务是指向居民提供商品或服务的营利性活动。公益性服务是指向居民提供商品或服务的非营利性活动。星级农村综合服务社是指供销合作社按照《农村综合服务社星级划分与评定》（GH/T1100-2015）标准评定的农村综合服务社。

# 第二章 基本经营规范

# 一、基本功能

**（一）经营性服务**

在经营场所展示、销售日用消费品（包括日用工业品和食品、生鲜农产品）、农业生产资料、烟花爆竹等商品以及收购农副产品、回收废旧物资、开展电子商务，为农村居民提供生产生活服务。

**（二）公益性服务**

在公益性场所为农民提供信息培训、文化娱乐、体育健身、医疗卫生、养老幼教、代理代办等服务。

# 二、基本原则

**（一）便民实用**

根据农业生产、居民生活和农村建设的需求，提供便利实用的服务。

**（二）经济合理**

根据当地经济社会发展水平和消费需求等因素，合理确定建设规模、服务项目及其构成与布局。可利用原有服务设施，避免重复建设。

**（三）开放合作**

整合社会资源，优化要素组合，搭建综合性公共服务平台。

# 三、总体要求

（一）符合当地商业网络建设规划、土地利用总体规划和乡（镇）、村规划的要求。

（二）地处乡镇、村中心或主要交通干道，居民相对集中、人气较旺、交通便利，靠近其他社会公共服务设施。

（三）应具备农业生产服务、居民生活服务的基本功能，有不少于2项经营服务项目和不少于1项公益性服务项目。

（四）具有与经营服务功能相适宜的经营场所，营业面积满足需要。日用消费品门店营业面积不少于50平方米，农资门店不少于40平方米，农产品收购点面积不少于30平方米。

（五）农资、烟花爆竹、再生资源、药品等经营场所应与其他经营服务场所有物理间隔。

（六）有统一的管理机构或管理人员，确定并明示管理人员的管理职责和权限。

（七）有与经营服务业务相适应经营人员、农业技术人员。

（八）有与所经营商品相适应的货架、柜台等展示、陈列的设施设备。

（九）有适用的管理信息系统。

（十）建立商品经营台账，台账记录完整真实，易于识别和检索。

（十一）根据农民居民生产生活习惯合理安排营业时间。

（十二）配备通风、防火、防盗等设施。

（十三）有商品质量管理制度、人力资源管理制度、财务管理制度、卫生管理制度、消防安全制度等管理制度。

# 三、证照规范

（一）证照齐全，并按规定悬挂。营业执照等需公示的经营证照，在显著位置悬挂、摆放；不需公示的经营证照应统一存放在指定位置。

（二）根据国家法律法规要求和所提供商品或服务特点，办理经营证照、资质及许可证明。如经营食品应办理《食品经营许可证》，经营农药应办理《农药经营许可证》，经营烟草应办理《烟草专卖零售许可证》，食品加工现场应符合《中华人民共和国食品安全法》和食品生产卫生加工企业的相关规定，取得所在地区卫生行政部门颁发的《卫生许可证》。

# 三、制度规范

基本要求：制度完备，与服务消费者密切相关的制度在显著位置明示。

**（一）商品质量管理**

1.严格执行《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等国家法律法规，确保商品质量安全、价格公道。

2.对商品流通实行过程控制，保证商品和服务质量。对商品进货、验收、上柜、销售等环节严格把关，确保不销售假冒伪劣及“三无”产品。

3.实行商品索证索票制度，向供应商索要营业执照、生产许可证或准产证、商标注册证、产品合格证、质量认证等复印件。

4.建立并执行供应商准入、退出制度、商品可追溯制度和质量责任追究制度。

5.实行连锁经营、商品直供的，充分利用连锁经营体系、直供配送体系统一采购、统一管理的内在约束机制，严把商品质量安全关。

6.诚信规范经营，杜绝价格欺诈行为。严格执行国家关于物价管理的法律法规及政策，商品明码标价，一货一签，货签对位。

7.明示商品、服务相关信息。明示商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务等；明示服务的内容、方式、费用等有关信息。

8.定期对所经营商品进行盘点，确保不销售过期、变质商品。对国家明令淘汰和召回的产品应及时作下架处理。

9.建立主要负责人质量负责制，主要负责人为质量和安全的第一责任人。设立商品质量管理机构或人员，负责商品质量、食品安全等管理。

10.建立商品质量承诺制度、服务承诺制度和投诉处理制度，设置并公布服务电话，设置意见簿，设有售后服务部门或人员，及时有效处理售后出现的商品质量问题。按照国家法律法规规定，承担修理、更换、退货等三包责任。

**（二）人力资源管理**

1.根据各经营服务项目的要求确定必要的岗位、明确岗位职责。

2.制定人才引进、录用、培育、考核等制度流程。

3.制定人员管理制度,规范职工行为。

4.制定人才培训计划，确保职工能力和资格符合岗位要求。

**（三）财务管理**

1.配备具有会计从业资格的专职或兼职会计人员。

2.严格执行国家财务制度和会计制度，依法进行财务管理和会计核算，编制财务会计报告。

3.建立健全财务管理制度，确保农村综合服务社实施规范的财务结算、核算等。

4.加强资金管理，规范财务活动，公共管理费用收支合理，不违反国家财经管理纪律和制度。

5.提供真实可靠、内容完整的会计信息。

6.定期公布经费管理及收支情况，接受职工和上级单位的监督。

**（四）安全管理**

1.配备专职或兼职安全管理人员，配备合格的防火、防盗、防汛等设备设施，并保持正常使用。

2.建立和编制安全管理制度及应急预案，安全责任到人。

3.对消防设施、器材按规定每年至少全面检查一次，及时消除安全隐患，确保完好有效，检测记录或报告应当完整准确、存档备查。

4.定期组织开展对相关人员的安全培训和演练。

5.经营服务场所内严禁吸烟和使用明火，确保经营服务场所和人身安全。

**（五）信息化管理**

建立销售信息、采购管理、供应商管理、进出货管理、财务管理、信息传递等信息系统，保证信息采集、处理、存储、传递的及时、有效。

**（六）卫生管理**

建立卫生管理制度，定期打扫，保证场内整洁、干净,做到“五洁”、“五无”卫生标准：

1.五洁：商品洁、墙壁洁、地面洁、货架货柜洁、服务设施洁。

2.五无：无死角、无杂物、无异味、无污渍、无蝇鼠。

# 第三章 服务环境规范

# 一、外观形象

**（一）标识规范。**按照中华全国供销合作总社印发的《中国供销合作社标识使用管理办法》和《中国供销合作社标识识别规范》要求，在外立面显著位置规范使用“中国供销合作社”标识。

**（二）名称规范。**经营服务场所外显著位置设有标明农村综合服务社名称的标牌、招牌，且保持整洁完整、安全牢固，有污迹、破损时应及时清洁更换，有松动等安全隐患时应及时加固。

**（三）营业时间公告规范。**经营服务场所外显著位置粘贴告知牌，醒目明示营业时间。因特殊情况需要临时调整营业时间的，应提前张贴告示。

**（四）室外场所规范。**有与其功能相匹配的室外场地，道路平整硬化，进行必要的绿化美化。

**（五）地方特色显明。**外立面设计应具有地方特色，美观大方。

**（六）警示标志规范。**烟花爆竹销售点、农药经营点、农药包装废弃物回收点、再生资源回收点、室外体育健身器材等有安全风险隐患的场所或位置，设置明显的警示标志。

# 二、内部环境

（一）按照《中华人民共和国传染病防治法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《中华人民共和国消防法》等国家法律法规要求，保持经营场所安全卫生整洁。

（二）经营服务面积适宜，具有与其功能相匹配的室内场地；店内简洁装修，美观、清洁、卫生，内部布局合理、组合紧凑、分区明确、动静分离、流程科学，色彩搭配协调，环境宜人；货柜货架及时清理，设备摆放整齐，室内通风良好。

（三）农资、烟花爆竹、再生资源回收、药品等经营场所应与其他经营服务场所有物理间隔。

（四）执行国家物价管理政策，所有商品都明码标价，按照物价部门式样规范使用商品价格标签。

（五）经营场所内营业执照等相关证照、服务公约、便民措施、有关管理制度等张挂齐全，内容准确，用字规范。

（六）经营场所内明示对销售的商品实行质量承诺，公布服务内容及投诉电话。

（七）加固店内悬挂、存放的必要物品，确保人身安全。

（八）经营场所不乱堆乱放物品，不乱张贴广告、标语，及时清除过期广告，保持广告的时效性。

（九）在醒目位置设有明显的服务台、称重台、收银台及商品分类等标识。

（十）在醒目位置设有明显的消防疏散、安全警示标识。

# 三、设施设备

（一）配备充足适宜的货柜货架。

（二）配备电脑、电话等必要的信息化服务及通讯设备。

（三）配备公平秤等必要的计量器具设备，并按照有关规定定期对计量器具设备进行检定。

（四）配备POS机等必要的经营服务器具设备。日用消费品门店配备购物车(筐），开展冷饮、生鲜商品服务的应配置低温储存等设备；农资门店配备必要的搬运、运输设备；开展农化服务的配备测土配方仪等设备。

（五）经营场所配备必要的安全防护设施。

（六）有防蝇、防鼠、防尘等设施。

# 第四章 业务流程规范

# 一、进货

（一）加强进货管理，确保货源渠道正规，采购、入库规范有序，台账、票据、货款登记等手续齐全并保存一定期限。

（二）注重商品质量，择优选择进货渠道，加强对供货商的资信考察。落实商品索证制度，采购商品要有合法性证明文件，包括生产许可证、产品合格证、质量检测证明等。

（三）对由实行连锁经营或由固定供货渠道进货的，进货时要做好进货计划，及时报送配货申请，货到时验货；对自购商品要落实索证制度，严把进货质量关。

（四）对蔬菜、水果、生鲜及食品、酒水饮料等商品依据保质期长短分批进货，保证质量和安全。

（五）快餐食品、日配品的订货要严格控制每日采购的数量。

（六）对容易腐烂和不易保管的食品，采购数量不得超过冷藏柜中尚能存储的剩余容积。

（七）烟草订货按照烟草公司的有关规定，采取电话访销或网上订货的方式进行。

# 二、储存

有条件的可设仓库或商品储存区域。

（一）明确人员负责储存商品的保管、码放和盘点，做好出入库登记记录，确保账物相符。

（二）树立安全意识，配备必要的通风、防火、防盗、防毒等安全防护设施。

（三）货物要堆放整齐有序，堆垛横、竖保持直线，纵向垂直且高度适宜，防止货物倾倒。

（四）对储存商品要经常清点、检查，按照先进先出的原则组织商品出库，对包装破损、鼓包和保质期将近或已过的商品要及时上报和处理，确保商品质量。

（五）农资实行专库专储，不得与食品等物品混放，不得露天存放。

# 三、陈列

（一）根据实际需要采用开架自选、货柜销售等方式售货，货架密度适中，排列整齐，便于顾客进出和挑选。

（二）商品陈列应科学规范，美观醒目，堆放整齐，搭配有序，做到易见、易选、易取、易放。

（三）商品根据特性，分区分类摆放。食品、生鲜商品应与其它商品分柜陈列，熟食设专柜、专间，专人负责，规范操作；烟草、农药、药品等特殊商品在专柜陈列。

（四）商品实行明码标价，一货一卡，价签填写内容真实、字迹清晰。

（五）货架商品应陈列丰满，保证前排商品不留空位，出现空缺应及时按照“前进式”陈列要求补货。

（六）货架商品应正面面向顾客，外包装顶端与上层隔板之间要留有适当的距离（3－5cm），方便取放；儿童用品陈列于较低位置。

（七）体积大、分量重、低毛利的商品宜陈列在货架下层，较小的商品宜陈列于上层。

（八）根据顾客购物动向合理划分热点区域、中性区域和冷点区域，结合各地特点做好商品陈列和促销。

（九）定期检查商品的外包装和保质期，过期商品及时下架，按先进先出原则陈列。

（十）根据商品销售规律和需要及时补货陈列。可采取“四三三”方式，早晨开店时陈列全部品项，数量为当日预计销售的40%；中午再补充30%的陈列量；下午再补充30%的陈列量等。

（十一）理货时，做好商品的上架、下架、清洁、效期管理、缺货登记、盘点等工作，定期盘点，账货相符。

（十二）对农资商品进行有效防护，保证农资商品质量符合要求。对易碎、易潮、能自燃的物品和化学易燃品要特别维护，发现破损、残缺、变形和物品变质、分解等情况，应立即进行安全处理。

# 第五章 职工服务标准

# 一、职业道德

（一）遵章守纪，诚信经营

（二）服务三农，便民利民

（三）爱岗敬业，合作奉献

（四）服从大局，忠于组织

（五）尊重他人，协同高效

（六）勤俭节约，稳健经营

（七）持续学习，务实创新

（八）严于律己，清正廉洁

（九）关心公益，回报社会

# 二、服务要求

**（一）真诚服务。**热情接待客户，语言文明，耐心解答顾客疑问，塑造以诚待人、以情动人的服务形象。

**（二）文明服务。**坚持微笑服务，提倡使用普通话，做到“来有迎声，问有答声，走有送声”。

**（三）规范服务。**严格按照相关制度规章及操作流程，规范经营服务行为。

**（四）品牌服务。**树立品牌服务意识，努力提高业务技能和综合素质，为农民及消费者提供优质特色服务。

**（五）优先服务。**当顾客出现时，上岗职工应暂时放下手头工作迎接服务顾客。

# 三、岗位要求

（一）具有良好的职业道德和诚信记录。

（二）认同供销合作社文化。

（三）具有健康的身体状况及充沛的工作精力。经营食品、副食品的职工，持有当地卫生主管部门的健康证明并定期进行健康检查。

（四）职工经过岗位培训，具备与其岗位相适应的业务知识和技术水平，具有初中以上文化程度。

（五）经营农资的应熟悉农资商品知识，掌握农资商品使用技术，其中要有一定数量的农业技术人员，具备相应等级的职业资格证书，能够提供技术咨询服务。

（六）经营农药的应有农学、植保、农药等相关专业中专以上学历或者专业教育培训机构56学时以上的学习经历，熟悉农药管理规定，掌握农药和病虫害防治专业知识，能够指导安全合理使用农药。经营限制使用农药的，还应有熟悉限制使用农药相关专业知识和病虫害防治的专业技术人员，并有两年以上从事农学、植保、农药相关工作的经历。

（七）庄稼医院应配备经过专业培训、经考核合格、取得庄稼医生资格证书的庄稼医生，可聘请农技专业初级以上职称的人员为兼职庄稼医生。

（八）管理人员具有一定的经营管理能力。

（九）具有良好的语言表达和沟通能力。

（十）具有良好的服务意识和推销技能。

# 四、仪表仪容

**（一）着装整洁，穿戴规范**

基本要求。职工上岗时服装干净、整洁、合身，无污迹、无破损。帽子扣戴端正，衣裤拉链到位，不卷袖口、裤腿，不穿拖鞋。

着装整洁。职工应保持服装整洁合体，有条件的农村综合服务可统一着装。职工工装由中华全国供销合作总社统一规定式样，各单位根据需要制作。

示牌服务。职工上岗须佩戴规范胸牌，胸牌佩戴在左胸前。职工胸牌由中华全国供销合作总社统一规定式样，由各单位制作，并按标准佩带。

**（二）仪容端庄、服饰得当**

面容清洁，男员工经常修面，不留胡须，无大鬓角，女员工化淡妆，不化浓妆，饰物得当。

发型美观大方，经常梳理，保持清洁，不剪、不染怪发，不戴墨镜。男性职工发脚不过耳，后不过领，女员工除露耳短发外，长发应以发髻系于后脑或用黑色发结束起。

手部保持清洁，不留长指甲，女员工不染彩甲。

保持口腔无异味，牙齿无污垢。

勤洗澡，勤换衣，身上无异味。

**（三）举止规范、动作标准**

站姿正直平稳，眼神自然，注视顾客，精神饱满，落落大方。不叉腰，不抱胸，不插兜、不斜倚它物，不搂肩搭背。

坐姿端正挺直，双肩平正，两臂自然弯曲，两手自然摆放。不前俯后仰、不东倒西歪，不跷腿抖腿。

行姿稳重协调，抬头挺胸，行走路线保持一条直线，步幅适度，速度均匀。

**五、语言文明**

（一）服务语言要以普通话为主；如遇使用方言顾客，要以普通话首问，可根据顾客回答情况调整用语。

（二）用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，语调自然平和。

（三）使用文明服务用语。经常使用“您好”、“请”、“谢谢”、“劳驾”、“不必客气”、“很抱歉”、“请原谅”、“没关系”、“欢迎您下次再来”、“再见”等基本文明礼貌语。

（四）文明礼貌“六声”。做到来有迎声，走有送声，问有答声，不明白有解释声，受表扬有感谢声，不满意有道歉声。

（五）杜绝服务忌语。不得使用讥讽、嘲笑、挖苦、催促、埋怨等语言语气。不得使用不负责任的、歧视性的、污辱性语言。顾客有疑问或不满时应耐心解释说明，不引发争执，不能出现粗俗和鲁莽言行。

**六、礼貌待客**

（一）主动热情，周到耐心，态度谦和、尊敬顾客，严格执行服务规范与服务流程。

（二）顾客有困难，热心帮助；顾客有疑问，细心解答；顾客有意见，专心听取；顾客有误会，耐心解释;对无法立即处理的事项，记录并答复客户。

（三）对待顾客，一视同仁，不轻视、不怠慢、不讽刺、不轻薄。

**七、纪律规范**

（一）按时上下班，不迟到、不早退、不旷工。

（二）上班时间不串岗、脱岗、睡岗，未经允许不离班，上班期间不私自会客，不做与工作无关的事。

（三）事假、病假、离职等申请，需遵守劳动法律法规及单位管理要求。

（四）服从工作安排，听从指挥。

（五）不在经营服务场所吸烟，不饮酒上班。

# 第六章 职工服务规范

# 一、售前准备

（一）正式营业前按规定时间上班，做好营业准备。

（二）按规定着装并配戴好胸牌，确保服装规范、仪容整洁、仪表大方。

（三）上岗时保持精神饱满，情绪平稳。

（四）检查商品的丰满度，商品应摆放整齐、美观，促销商品摆放到位,便于顾客选购。

（五）检查商品的价格标签，备好必要的售货、收银用具等。

（六）打扫室内外环境，做到环境卫生。

（七）上岗前五分钟应完成上述准备工作。

（八）开始营业时，全体员工应各自就位，做好迎接顾客准备。

# 二、售中服务

（一）顾客进入服务区，应主动招呼，微笑相迎，热情接待，适时适度。

（二）服务过程中，态度亲切，与顾客进行友善的目光接触；语言举止得当，站立、行走时，应礼让顾客；要做到成交与否一样，金额大小一样。

（三）营业时间，主动开展现场巡视，关注顾客及所辖区域商品等动态变化。没有顾客时，应整理柜台货架，研究陈列方法，商品结构和商品知识等。当顾客出现时，应暂时放下手头的工作迎接服务顾客。

（四）顾客在浏览或挑选商品时，应目视关注，眼神应该自然、温和，不干扰、影响顾客的购买欲望和行为。

（五）对不同年龄段的顾客，注重贴切到位，对老弱病残孕者，注重便捷、便利，提供人性化关怀服务。对不同性格、信仰注重礼节恰当。

（六）了解服务场所总体布局，熟悉所辖区域各种商品特点、性能、用途、使用方法和价格。如遇询问，应详细介绍、如实周到、适时适度、当好参谋，不推诿敷衍、含糊其辞、心不在焉、虚假误导。如遇一时难答问题，应做好记录，与顾客约定联系方式，做好后续答复处理，或请店长出面解答。

（七）为顾客导购时，应面带微笑，走在顾客前方，行走速度应适合顾客的步速，配合相应手势，热情导购，诚实推介，有问必答，尊重顾客意愿，不诱购，不劝购。

（八）展示商品时，应使商品正对顾客，采用适当方式展示商品的性能、特点、外观等。递拿商品时要安全接放，不扔不摔，贵重、易碎物品要主动提示顾客。

（九）推介商品时，应态度和蔼，据实介绍商品的价格、性能、产地、质量保证和售后服务。认真接受顾客询问，耐心解答各类问题，不生拉硬拽，强买强卖。

（十）对可试穿、试听、试看、试测的商品，应热情提供、指导顾客验看商品的外观和内在质量，耐心协助顾客调试商品，核对商品的配件。

（十一）对需包装、包扎的商品，应在顾客购物付款后主动提供相关的辅助服务。

（十二）对农资商品应提供咨询服务，指导顾客科学施肥施药等。经营农药的应向购买人询问病虫害发生情况并科学推荐农药，必要时应实地查看病虫害发生情况，并正确说明农药的使用范围、使用方法和剂量、使用技术要求、中毒急救措施和注意事项，不得误导购买人。

（十三）庄稼医生开展咨询服务，通过店内坐诊、电话问诊、田头出诊、网络咨询等方式，为农民提供测土配方、病虫害防治指导服务。

（十四）为顾客提供预约订货、拆整卖零、送货上门、旺季延时供应等优质服务。经营农药的不得加工、分装农药，不得在农药中添加任何物质。

# 三、收银服务

（一）明示各类银行卡、微信、支付宝等结算方法。不得拒收现金。

（二）收银员熟悉掌握各种结算的操作方法。

（三）收款找零迅速准确。收银员向顾客唱收唱找，唱验唱付，当面点清，双手递交。

（四）认真核对商品价格、钱款和票据真伪，确保所收钱款安全。

（五）提醒顾客清点余额，拿好银行卡、手机、所购商品及随身物品，然后礼貌道别。

（六）有序开展收银服务，不同时收找两位及以上顾客钱款，以免出现差错。

（七）根据需要如实开具发票。

# 四、售后服务

（一）设立专门机构、专职人员负责售后服务工作。

（二）在显著位置设立服务和投诉电话，制定并执行客户投诉的处理程序和要求，建立受理客户的投诉通道。

（三）积极配合市场监管、商务、消协等部门处理好消费者投诉，确保消费者利益。

（四）大件商品实行三公里内送货上门服务。

（五）向顾客提供销售凭证等，按照国家法律法规规定和质量承诺约定，承担修理、更换、退货等三包责任和约定的商品质量责任。

（六）处理退换货时要以礼相待、认真倾听、详细询问、妥善处理、做好记录，做到不推诿、不冷淡、不刁难。

（七）对确有问题的商品，应实行先行赔付，先满足顾客合理要求，后追索生产企业责任；对需通过调查核实或检测程序解决的问题，应在规定期限内完成或明确答复顾客；对需通过有偿服务解决的问题，应明码标价，告知在前，有诺必践。

（八）建立服务监督制度，定期对顾客进行满意度抽样调查，征询对农村综合服务社服务的意见，记录在案，并制定解决办法。

（九）对重大质量安全事故，建立有效的应急处理机制。

# 第七章 经营服务项目规范

# 一、日用工业品销售服务

（一）了解当地消费者的消费习惯和商品偏好，根据需求及时组织日用工业品供应。实行连锁经营的门店，其采购活动符合总部统一要求。

（二）把好商品准入关，落实商品验货索证制度。每日营业前，经营服务人对新上架商品的商品证单一一对照核查，核查无误后盖章，方可销售，确保商品质量。政府明令禁止销售商品不准上架。对过期变质商品及时回收销毁。

（三）经营服务人员接待顾客时要以诚相待，与顾客建立信赖关系，耐心倾听提问，充分了解需求，解答疑惑，当好参谋。

（四）经营服务人员在销售宣传时应正确介绍商品作用，禁止夸大宣传、强行推荐、诱导顾客等促销行为。

（五）除特殊商品外，实行开架自选方式售货。

（六）商品分区分类摆放，陈列丰满，堆放有序，便于顾客挑选。

（七）按照服务承诺，够条件的商品实行送货上门服务。

（八）按照国家法律法规规定和质量承诺约定，对所售商品承担三包责任和约定的商品质量责任。

二、食品、生鲜农产品销售服务

（一）从事食品、生鲜农产品销售服务时，应当依法取得许可，并按照《中华人民共和国食品安全法》规定，符合国家食品安全标准及场所环境、设备设施、人员管理、包装运输等相关要求。

（二）把好商品准入关。蔬菜、水果应核对药残检测报告或合格证；肉类商品应核对产品检验合格证和交易市场确认单或农民专业合作社采购单；水产品应核对产地或批发市场合格证明；熟食和豆制品应核对“送货单”。

（三）日用工业品、食品及生熟食品、生鲜农产品应分开摆放。

（四）经营熟食符合温控要求，必须设专柜、专间、专人负责，规范操作。

（五）散装食品配备必要的苫盖，采取措施严防污损。

（六）蔬菜陈列做到净菜上柜，排列整齐。

（七）鲜冻肉类陈列按品种需要配置柜台（冷柜）、砧板和不可食用肉专用盛器。

（八）活鲜水产品应饲养在固定的水池(缸)中，并配置宰杀加工操作台及废弃物回收桶。活鲜水产品上柜应铺设散冰保鲜。

# 三、农资商品销售服务

（一）有相对独立的经营服务场所，能够实现与其他经营服务项目物理隔离。

（二）做好市场调查分析，掌握当地农资商品需求的种类、数量、季节和使用情况等。

（三）根据需求及时组织农资供应。把好进货关，严防假冒伪劣农资商品，发现问题及时报告。实行连锁经营或产品直供的门店，其采购活动符合总部统一要求，提前做好要货计划，及时申请配货。

（四）商品价签及商品分类等标识设置规范明显，如实标明商品的产地、含量、主要性能等信息。

（五）提供预约订货、拆整卖零、送货上门、旺季延时供应等服务。经营农药的不得加工、分装农药，不得在农药中添加任何物质。

（六）按照“谁生产、经营，谁回收”的原则，履行相应的农药包装废弃物回收义务，及时回收农药包装废弃物并进行处理。

（七）参加厂家、供应商举办的农资新品培训，做好对消费者的指导和宣传推广，引导科学施肥、合理用药。

（八）建立台账，做好每天的销售记录等。

# 四、农产品收购服务

（一）有相对独立的经营服务场所，有条件的可配备仓储、冷藏、运输、农产品质量快速检测等设施设备和经定期检验合格的计量器具。

（二）熟悉农产品购销运作方式，掌握农产品的收购程序和储存、包装和运输知识等，并根据市场行情及时发布收购信息。

（三）根据市场需求或委托方要求在产前与生产者签订订购合同，明确双方责、权、利和最低保护价格等相关条件，产中了解长势情况，产后组织收购。

（四）显著位置明示收购农产品的质量要求、等级标准、价格等内容。

（五）认真执行相关收购政策，及时支付货款。

（六）建立农产品收购台账和生产者信息档案，并保存一定期限。

# 五、农化服务

（一）配备与开展农化服务相适宜的农化服务人员。

（二）张贴主要农作物病虫害防治科普挂图，并且配备《植保园地》等必要的农技科普书籍。

（三）定期不定期开展农技咨询活动，协调相关部门开展农技推广活动。

（四）根据土壤性状、作物种类、栽培方式、肥料性质、气候条件等开出配方，并指导农户科学施肥。

（五）根据病虫草害发生情况，科学制订药剂使用配方。指导农户科学安全用药,跟踪用药后的效果。

（六）四星级（含四星）以上的农村综合服务社应设立庄稼医院，配备具有庄稼医生职业资格的经营服务人员，为农户提供方便、快捷、科学的农化服务。

# 六、电子商务及快递服务

（一）营业执照的经营范围包含电子商务服务内容。限制使用农药不得利用互联网经营。利用互联网经营其他农药的，应当取得农药经营许可证。

（二）有固定经营场所，建在乡镇的电商服务站面积不少于60平方米；建在村上的电商服务点面积不少于30平方米。

（三）有1名及以上工作人员具备开展电子商务购销业务的知识技能，参加过相应培训，能够对所服务区域的农民的需求和生产进行摸底统计。

（四）配备相应的信息设备、电子商务设备等必需的网络软硬件设施，如连接互联网的电脑、手机和拥有电子商务平台注册账号等。

（五）依托经营服务门店发展网上商城、社区团购、微商销售等网络销售及线下配送等新型业态，实现线上线下融合发展。

（六）承接供销合作社系统所属企业及社会其他经营服务主体的电子商务、快递服务等业务，帮助农民开展日用消费品、农资商品等网上购物和农副产品信息发布、农业生产在线问诊、直播带货、快递代收代寄等服务。

（七）电商平台（网上商城）业务流程

1.筛选上线商品。按照有关标准筛选拟上线商品，提交上线申请，经电商平台（网上商城）负责人审核后确定。

2.制作商品详情网页。准备商品相关材料，提交至电商平台（网上商城）。按照产品展示要求、风格及标准，电商平台（网上商城）业务员统一制作产品详情网页。必要时，指派专人采集商品照片等材料。

3.商品定价。根据商品线下价格、线上指导价以及线上基准补贴价等综合因素确定商品线上价格。

4.商品上架。在电商平台（网上商城）网页导入商品信息，上线展示销售。

5.制定推广策略。根据线下销量确定线上销售预期，并制定销售推广策略。

6.下达订单。顾客在线上商城下达订单，电商平台（网上商城）在后台创建销售订单，完成每个订单信息的系统录入等工作。

7.生成交货单，开具发票。仓库库存查询确认后填写发货单和开票申请，财务开具客户发票。

8.发货。仓库管理员组织发货（包括商品和发票），完成物流交接处理。

9.顾客确认收货。

# 七、体育健身服务

（一）有独立的活动场所。

（二）配备必要的体育健身器材，符合相关标准并正确安装。

（三）定期进行安全检查并消除隐患，对不能正常使用的设施及时修复。

（四）说明性和警示性标识规范、醒目。

# 八、文化娱乐服务

（一）有独立的活动场所。

（二）配备必要的设施设备或用品。

（三）服务项目科学、健康。

（四）醒目明示服务内容和注意事项。

# 九、其他服务

（一）发挥农村综合服务社的综合服务平台作用，在开展传统经营服务项目基础上，积极对接系统内外企业，承接政府购买服务，为消费者提供存取款、转账汇款、代缴水电费、购票、保险、维修、培训等服务。

（二）有较为独立的场所，配备必要设施设备，符合相关标准并正确安装、经常维护。

（三）显著位置明示设施设备使用说明及服务内容方式，定期组织安全检查并消除隐患，对不能正常使用的设施及时修复，确保正常工作和人身安全。