附件2：

高台县镇村电子商务物流配送站点管理办法

(试行)

为进一步加强各镇村电子商务物流配送站点的规范化管理，建立健全县镇村三级物流体系，不断提高经营管理和服务质量水平，现结合我县实际，特制定本办法。

**第一条** 本办法管理对象是指依照《高台县国家电子商务进农村综合示范项目工作实施方案》标准要求建设的镇村电子商务物流配送站点(以下简称“镇村电商物流配送站点”)。

**第二条** 本管理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** 北京中嘉业科技有限公司甘肃分公司负责镇村电商物流配送站点的运营和管理，县商务局负责监督。

**第四条** 镇村电商物流配送站点负责人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)爱护站内公共设施、设备。站内按要求配备的电脑、打印机、物流货架均属于国有财产，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。

(二)积极主动参加高台县电子商务公共服务中心组织的各类关于快递物流知识的培训和学习。

(三)加强自我管理，规范自身经营行为。严格遵守《中华人民共和国邮政法（最新修订版）》《快递市场管理办法》等相关法律法规；严格执行快递台账记录、服务承诺等各项制度。

(四)保证电商物流配送站点店容店貌整洁，自觉维护“高台县国家电子商务进农村综合示范项目”整体形象。

(五)熟练掌握商务部“农村电子商务信息管理”日报(站点交易信息采集表)报送流程及相关物流管理、数据报送等系统的操作流程;熟练掌握“农产品上行、工业品下行”的物流续接配送等相关业务知识。

(六)竭诚为群众提供耐心、周到、热情的服务。群众进店百问不烦，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)及时上报信息。信息上报实行日报制，每天 23:00前在商务部“农村电子商务信息管理”直报本日信息，包括站点名称、站点类型、站点下行快递单号、站点上行快递单号、收发件人姓名电话等信息。同时，要按要求及时上报其它相关报表。

**第五条** 加强对电商物流站点的监督管理，以检查、考核为手段，实行日常督查、季度考核综合评定相结合的办法，具体考核工作由北京中嘉业科技有限公司甘肃分公司负责组织实施。

(一)考核项目(内容)及分值(总分100分，考核计分折算成百分制)

1.营业场所卫生整洁、设施设备使用维护（10分）

爱护站内公共设施设备，设备完好无损且能正常运行的计10分；如有损毁报修(或维修)不及时导致运行不正常的视现场具体情况酌情扣分。

2.熟练掌握快递共配系统APP（15分）

熟练掌握快递末端站点所使用的出入库APP，能够熟练完成快递单号扫码入库和扫码出库的录入操作的计15分；如有出现出入库扫码录入不及时或漏录快递单号的情况一次扣5分。

3.快递包裹摆放整洁有序（15分）

快递包裹保持整洁并且按照分类大小有序摆放的计15分；如有快递物流货架堆放杂物，快递包裹随意堆放的一次扣2分。

4.快递包裹寄递服务(30分)

积极为服务区域内群众提供快递包裹揽收、投递服务，收寄物品交接清单、台账信息登记完善并保存完好的计10分，视具体情况酌情打分；收寄物品服务不延后、不积压的计10分；配送到站点的快递包裹没有丢件损件的计10分。如有站点发生服务态度恶劣投诉、丢件损件投诉、寄递包裹不及时等投诉的，每投诉1件次扣5分，扣完为止。

5.参加培训学习活动(10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计10分；如有请假1次扣1分，旷课1次扣2分，迟到1次扣1分，无故早退1次扣1分，不合格次数达2次的不计分。

6.统计数据上报情况(20分)

每日及时报送各种统计数据报表的计20分；如有迟报1次扣1分，漏报1次扣2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商务部“农村电子商务信息管理”系统统计各物流配送站点的数据、各项服务落实情况；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、检查现场操作情况，进行量化计分;综合评议主要是根据季度考核结果，结合日常督查情况综合进行评定。

1.日常督查。站点负责人不配合日常督查的扣10分;督查中发现各项工作未完成的扣5分;有群众举报的，每次扣5分;受到县级以上领导批评及媒体曝光的，每次扣10分。

2.季度考核占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.季度综合考评结果，按得分高低在高台县人民政府官网电子商务进农村综合示范项目专栏、高台县电子商务公共服务中心平台进行公示，接受大众监督。

2.高台县电子商务公共服务中心进行实地巡查并考核电商物流配送站点负责人，考核结果报县商务局审核备案。镇村电商物流配送站点考核自本方案下发之日起，由物流配送站点负责人自行申报实施。总分值达到90分以上的为优秀，70-90分的为合格，70分以下的为不合格，不合格的服务站点责令整改，整改时间为1个月，整改后仍达不到标准的或拒不整改的取消镇村电子商务物流配送站点资格，摘除“高台县镇村电商物流配送站点”门头，索回物流配送站点配套设施设备，终止合作协议。

3.根据季度综合考评结果，具体奖励标准如下：每个站点当月考核基础运营费用150元。每月根据站点考核细则评选出：排名靠前的优秀站点5个，排名靠后的不合格站点5个；当月根据考核评分评选出排名靠后的5个站点，扣除相应的基础运营费用（考核基础运营费用150元\*考核评分百分比），依次对应奖励给排名靠前的5个优秀站点，每月考核评分结果按照季度公布，所有考核运营费用同期发放。

**第六条** 物流配送站点的退出运营规则

1.县电商公共服务中心对物流站点人员每月进行一次电话回访，对期间形成的(交易、服务)台账，所提供的相应信息数据进行统计，如物流站点单月交易(服务)量低于50笔，责令其进行整改，如连续三个季度仍无改进，县电商公共服务中心有权终止该站点的运营。

2.物流站点人员如出现严重不良信用并且不予以改正，县电商公共服务中心有权终止该服务站的运营。

3.物流站点终止运营后，县电商公共服务中心收回为村级物流站点发放的设施设备和运营资质，不再享受电商扶持政策。

**第七条** 北京中嘉业科技有限公司甘肃分公司要加强对物流配送站点的业务监督、指导、培训，并做好相关数据及服务材料收集工作，不断提高物流配送站点的服务和运营能力。