附件1：

高台县镇村电子商务服务站点管理办法

**(试行)**

为进一步加强各镇村电子商务服务站点的规范化管理，建立健全县、镇、村三级电子商务公共服务体系和县、镇、村三级物流服务体系，不断提高经营管理和服务质量水平，结合我县实际，特制定本办法。

**第一条** 本办法管理对象是指依照《高台县电子商务进农村综合示范项目实施方案》标准要求建设的镇村电子商务服务站点(以下简称“镇村电商服务站点”)。

**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服务站点的运营和管理，县商务局负责监督。

**第四条** 镇村电商服务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、背景墙、办公桌椅、农产品展柜、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培训、学习、交流、宣传和促销活动，积极争取当地镇人民政府和村委会的支持，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)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，配备消防器材和防盗设施。

(四)保证服务站点店容店貌长期保持整洁，商品陈列

应分类摆放，明码标价，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)报送流程与政府合作的各大电商平台、高台县电子商务公共服务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，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)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、代买商品类别、代买总金额、代买总订单数、销售商品类别、销售总金额、销售总订单数等信息;每月5日前在网上直报上月物流配送统计报表。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、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.营业场所卫生保洁、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5分，如有损毁报修(或维修)不及时导致运行不正常的不计分。视现场具体情况酌情计分。

营造整洁舒适购物环境，服务区域内不得堆放杂物。电

脑、招牌、宣传栏等公共设施干净整洁计3分;线下陈列商品及快递包裹等物品摆放整齐计2分。视现场具体情况酌情计分。

2.熟知电商知识及宣传(5+10分)

熟练讲解电商进农村项目概况以及站点职责、职能等电商知识。对于电商站点、项目及政府发表不当言论，造成负面影响扣除10分。

3.参加培训学习活动(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，请假1次扣1分，旷课1次扣2分，迟到1次扣05分，无故早退1次扣1分，不合格次数达2次的不计

分。

4.统计数据上报情况(20分)

每日及时报送各种统计数据报表，迟报1次扣1分，漏报1次扣2分。

5.提供网络代购服务(10分)

积极培育服务区域群众网购习惯，代购年交易达200单

(1000人以下的村)、400单(1000-1999人的村)、600单(2000人以上的村)的计5分，按实际完成比例计分;代购台账健全完善且登记及时的计5分。视具体情况酌情打分。

6.提供网络代销服务(10分)

积极为服务区域群众提供农产品代销服务，网销年交易

达50单(1000人以下的村) 100单(1000至1999人的村)、

200单(2000人以上的村)的计5分，按实际完成比例计分:代销台账健全完善且登记及时计5分，视具体情况酌情计

分。

7.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计5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，因站点服务不到位出现投诉件的，每投诉1件扣1分，扣完为止。

8.提供增值服务（10分）

积极为村民提供各项水、电、宽带、话费等基础项目的网上缴费，实现车票代购、酒店预订、本地资讯获取等服务。与金融机构合作，为农民、农业合作社、涉农企业提供生产经营贷款等金融服务记10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”统计各服务站点交易数据、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服务站站长，考核结果报县商务局审核备案。镇村电商服务站点考核自本方案下发之日起，由服务站站长自行申报实施。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。

3.根据季度综合考评结果，具体奖励标准如下:站点考核激励费用为：A级金牌站长2名，奖金800元（镇级1名，村级1名）;B级银牌站长2名，奖金500元;C级铜牌站长3名，奖金300元。其中镇级评选优秀站点只限1名，村级评选优秀站点6名。每月根据考核评分按照季度发放，所有考核运营费用应同期发放。

**第六条** 服务站点的退出运营规则

1.县电商公共服务中心对服务站人员每月进行一次电话回访，对期间形成的(交易、服务)台账，对不合格的电商服务站点责令整改，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服务站点资格，摘除“高台县镇村电商服务站点”门头，索回服务站点配套设施设备，终止合作协议。

2.服务站人员如出现被司法部门纳入失信人名单及形成犯罪者，县电商公共服务中心有权终止该服务站点的运营。

3.服务站点终止运营后，县电商公共服务中心收回为镇村服务站点发放的设施设备和电商平台帐号及权限。

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