



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 38354—2019

---

## 农村电子商务服务站(点)服务与管理规范

Specification for service and management of rural electronic commerce service stations

2019-12-31 发布

2019-12-31 实施

---

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：浙江省标准化研究院、浙江省电子商务促进会、中国标准化研究院、浙江省物品编码中心、厦门市标准化研究院、福建省标准化研究院、深圳市芭田生态工程股份有限公司、四川省标准化研究院、衢州东方粮食电商产业园运营有限公司、吉林省标准研究院、安吉县中国美丽乡村标准化研究中心、安徽易泰格智能技术有限公司、北京中农服农业科技股份有限公司、温州市苍南县龙港镇人民政府。

本标准起草人：应珊婷、陈福棣、云振宇、沈斌莉、刘彦林、奚经龙、姚晗珺、施进、王东、王彬彬、黄培钊、岳立、全国栋、洪丽君、宋丽红、张悦、杨明、华歆雨、许文琛、张文波、余胜、陈建锚。

# 农村电子商务服务站(点)服务与管理规范

## 1 范围

本标准规定了农村电子商务服务站(点)的建设要求、服务内容、服务流程、服务要求及管理要求。  
本标准适用于农村电子商务服务站(点)的建设、服务与管理。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**农村电子商务服务站(点) rural electronic commerce service stations**

利用电子商务平台,为驻村人群提供商品代购、产品代销、电子商务知识培训、物流配送等便民服务的村级服务站(点)。

### 2.2

**农村电子商务服务站(点)运营单位 operating organizations of rural electronic commerce service stations**  
负责某一区域内农村电子商务服务站(点)整体布点、运营和服务的组织。

注:农村电子商务服务站(点)运营单位对区域内农村电子商务服务站(点)建立统一的运营和服务模式,并为其提供业务培训、技术支持、信息咨询、产品对接、物流配送等各项服务。

## 3 建设要求

### 3.1 选址

3.1.1 服务站(点)宜位于村民日常活动集中、交通相对便利且通有网络及物流的地方。

3.1.2 服务站(点)宜在原有农村商店、供销合作社网点、邮政网点、村民活动中心、村民自住房、农村青年创业基地、农民专业合作社、家庭农场、企业等现有场所基础上进行改造利用。

### 3.2 设备设施配置要求

3.2.1 服务站(点)应有固定经营场所,实际使用面积宜不小于 10 m<sup>2</sup>,拥有代购、代销、展示、快递收发等功能。

3.2.2 应配备必需的网络软硬件设施(电脑、网络宽带、路由器),能够上网并连接电子商务平台或公共服务信息平台。有条件的,宜配备读码器及用于展示电子商务平台产品信息的液晶电视。设施设备应确保正常运行。

3.2.3 应配备相应的服务设施,包括办公桌、椅子、展示柜、资料架、收发筐、活动海报栏等。

3.2.4 应配备灭火器等消防器材,并采取防鼠、防蝇、防蟑螂等卫生措施。有条件的服务站(点)可安装视频监控设备或防盗安全系统。

3.2.5 应由服务站(点)运营单位统一名称和标识,统一设计并设置站(点)牌匾、门头店招、橱窗广告牌、移动灯箱等,内容健康,书写规范,美观整齐,并符合相关安全技术要求。

3.2.6 应配备必要的服务信息标识,服务站(点)职责、服务功能与收费标准、服务流程等应于显著位置标示。