

沁水县电子商务进农村综合示范县 工作领导小组办公室文件

沁电商组办〔2023〕1号

关于印发沁水县电商服务站点运营管理 办法的通知

各农村电商服务站：

《沁水县电商服务站点运营管理办法》已经沁水县电子商务进农村综合示范县工作领导小组同意，现印发给你们，请严格遵照执行。

沁水县电子商务进农村综合示范县

工作领导小组办公室

(借章)

2023年2月24日

(此件公开发布)

沁水县电商服务站点运营管理办法

为确保沁水县农村电商服务站点正常运行，解决农村买难、卖难等问题，实现“工业品下乡，农产品进城”的双向流通，特制定本运营管理办法。

本运营管理办法由沁水县电子商务公共服务中心(以下简称“公共服务中心”)统一制定，适用于沁水县乡(镇)、村级电商服务站点及其运营人员(合伙人)。

一、管理原则

(1) 管理办法生效之日即公共服务中心对电商服务站点运营人员的管理，从运营人员与公共服务中心签订协议开始之日算起。

(2) 管理期内，乡(镇)、村级电商服务站点运营人员有相关违规行为的，公共服务中心将根据情节及严重程度处以警告、清退的处罚；违规情节特别严重的，公共服务中心有权永久终止与其开展任何形式的合作。

二、站点服务内容

(1) 电商普及：组织村民参与电商培训，普及推广电商知识，培养居民网上购物、网上销售农产品等习惯。

(2) 政策宣传：利用农村电商服务站点分布广泛、深入群众的优势，向周边居民宣传乡村振兴政策、电子商务政策、脱贫惠民政策等内容。

(3) 代购代销：为不会上网的农村群众代购农资农具、生产生活用品，收购群众的农特产品通过网店销售出去。解决农村物资单一和农产品无销路问题，为农村居民提供城市居民一样的网购环境。

(4) 代收代发：与县-乡-村三级物流体系资源整合，承担农村物流网络接驳功能，为农村物流快递提供快递转运仓储、代收代寄功能，优化快递入村或进城路径，促进快递提速增效。

(5) 缴费支付：为村民提供便民支付服务，代缴水费、电费、网费、话费等费用。

(6) 便民服务：为村民提供代订车票、飞机票以及预订酒店等服务。

(7) 金融服务：为群众提供小额贷款、助农取款、福利彩票等金融服务。

(8) 电商服务站点运营人员在为村民提供商品代购、产品代销及其他服务时，可根据当地情况适当收取一定的服务费用。

三、站点服务流程

(一) 商品代购流程

(1) 村民到电商服务站点填报需求；

(2) 电商服务站点运营人员协助村民完成商品网络下单及款项支付；

(3) 电商服务站点运营人员为村民提供网络商品的代收、提货通知、办理退换货的服务。

(二) 产品代销流程

(1) 电商服务站点运营人员推荐当地农特产品、旅游资源到服务站点电商平台上或其他运营单位；

(2) 与农特产品、旅游资源经营人进行业务接洽；

(3) 接洽成功的农特产品和旅游资源放到电子商务平台上销售，同时电商服务站点运营人员作为当地的业务联络人，协助落实相关业务事项。

四、合伙人培训及考核

(一) 免费培训

由公共服务中心组织免费的技能培训和业务指导。

(二) 综合考评

(1) 公共服务中心负责出笔试题目，笔试题目内容主要是合伙人必须具备的技能知识和今后服务站点运营将遇到的相关问题。

(2) 组织机试，能熟练运作电脑，懂得运用网络去服务村民。

(3) 笔试、机试通过的合伙人，再进行一次面试，充分考察其应对能力及语言组织能力。

(三) 签订协议

考核通过的合伙人，与公共服务中心签订协议，确保电商服务站点有序运营。

(四) 绩效考核

公共服务中心会继续对电商服务站合伙人进行绩效考核,并对合伙人的业绩考核作出相关规定,建立站点合伙人末位淘汰机制,会根据合伙人的考核结果进行清退或升级。

根据考核电商服务站合伙人每月交易额来有效管理站点,每季度公布所有电商服务站点交易额数据。同时,若站点交易额连续3个季度排名末尾,公共服务中心将依据末位淘汰机制清退站点合伙人。

五、日常运营管理

在日常运营管理中,站点合伙人要确保站点一周开门营业五天,一天营业时间不少于8小时,每天按时在站点管理系统提交当天日报,服从公共服务中心的运营管理,为当地村民提供代购代销、快递收发、话费充值、物流中转等服务。

六、服务站合伙人的退出

(1) 合伙人因自身特殊原因提前退出,应向公共服务中心提出并互相协商。

(2) 公共服务中心对服务站合伙人的考核低于其标准,在责令其进行整改后仍达不到标准的,公共服务中心有权终止该服务站合伙人的运营。

(3) 服务站合伙人如出现严重不良信用并且不予以改正,公共服务中心有权终止其运营。

本办法自印发之日起正式实施。

附件：沁水县电商服务站点末位淘汰制度

附件

沁水县电商服务站点末位淘汰制度

为了加强对电商服务站点的监督管理,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,具体考核工作由沁水县电子商务公共服务中心负责组织实施。

一、考核项目(内容)及分值

1. 设施设备使用维护(10分)
2. 营业场所卫生保洁(5分)
3. 政策宣传创业服务(5分)
4. 参加培训学习活动(5分)
5. 参与各种营销活动(5分)
6. 统计数据上报情况(15分)
7. 提供网络代购服务(10分)
8. 提供网络代销服务(10分)
9. 提供快递代办服务(10分)
10. 提供便民综合服务情况(10分)
11. 快递包裹保管情况(10分)
12. 快递专区功能划分(5分)

二、考核方式

1. 日常督查。根据工作需要进行不定时、随机性的动态监测。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较

差的扣 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. 半年及年终考核。重点围绕考核项目完成情况进行全面考核。

三、考核打分

1. 设施设备使用维护（10 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、招牌、宣传栏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 分；积极协助沁水县电商服务中心做好电商创业宣传、组织、指导等服务的得 2 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（5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2分，总分为5分。

6. 统计数据上报情况（15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。

7. 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500单的得5分，不达标的按实际完成单数比例打分，无交易数据的不得分；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（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（含协助通过沁水县电子商务公共服务中心农产品O2O展示展销中心销售）达100单的得5分，不达标的按实际完成单数比例打分，无交易数据的不得分；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（10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5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. 提供便民综合服务情况（10分）

根据群众需求，积极主动配备老花镜、尺子、雨伞等便民服务设施设备的得5分，视具体情况酌情打分；积极为服务区域群众提供缴费充值、金融服务等便民服务的得5分，视具体情况酌情打分。

11. 快递包裹保管情况（10分）

快递包裹及时配送，包裹无损坏、遗失，保存完好，得5分，无包裹损害、遗失投诉，得5分。

12. 快递专区功能划分（5分）

电商服务站功能分区完善，明确划分快递物流区、产品展示区、收银区等，快递包裹、物品按照功能分区整齐堆放，得5分。

四、考核结果运用

1. 年度综合考评结果，将按得分高低在沁水县电子商务公共服务中心微信公众号平台、沁水县人民政府官网全国电子商务进农村综合示范项目专栏进行公示，接受全县人民群众监督。

2. 沁水县电子商务公共服务中心每年1月之前汇总年度综合考评结果报送至领导小组办公室，总分值达到95分以上的为优秀（比例为10%），80-95为良好（比例为30%），60-80分的为合格（比例为55%），60分以下的为不合格（比例为5%），不合格的服务站点由沁水县电子商务公共服务中心责令整改，整改后仍达不到标准的，则取消农村电子商务服务站点资格，摘除“沁

水县乡镇（村）级电商服务站”招牌，退还服务站点可移动公共设施设备，并终止加盟合作协议。

