

通城县村级电商物流服务网点运营方案

乡（镇）、村级电商服务网点是构建国家电子商务进农村综合示范项目建设工作的基础。每个村级服务点的确定应围绕本村中心位置和人群集中区域进行选址，建设内容主要包括：具有固定的经营场所，配备必须的网络办公软硬件设施，实现水、电、网、路“四通”，具备网购网销、便民缴费、消费扶贫、快递收发、农村创业、职业介绍、旅游服务、金融服务等服务功能。

一、服务站点体系建设

（一）建设内容

1. 整合邮政、供销、快递、金融、政务等资源，改造乡村电商服务站点，改造 90 个乡镇、村（社区）级服务点（不能与通城县 10 个村级电子商务服务示范站点重合），完善站点硬件设施，健全管理制度，打造优质站点，加强站点负责人的培训力度，拓展便民生活、代买代卖、信息咨询、职业介绍、旅游出行等服务功能，推进智慧乡村服务应用；

2. 加强信息管理，完善数据报送机制，建立资料台账，加强原始凭证管理；

3. 支持贫困村服务站点扶贫工作，其中，重点建设乡镇政府所在地、人口相对密集行政村以及建档立卡贫困村电商服务站点。

（二）建设要求

(1) 承办企业应有一只专职服务于本地村级服务站点运营的人员团队，且运营团队具备丰富项目经验，人员充足，分工明确，服务能力突出。

(2) 站点运营有效，管理有序，制度完善，各项服务价格对外公开，数据上报及时，能开展可视化管理。

(3) 有效对服务站点负责人进行信息化管理，定期组织各服务站点开展培训，适时组织服务站点开展农产品上行活动。

(4) 站点建设承办企业应定期制定运营计划，定期下沉村级服务站点，对接公共服务中心、营销体系承办企业，运营期内面向所有村级站点提供运营服务。

(5) 村级服务站点建设承办企业负责组织站点负责人，定期由培训承办企业或自主开展技能培训，提高站点服务能力。

(6) 按统一要求进行制度牌等装修装饰，统一授牌，建设特征醒目，应有“国家电子商务进农村综合示范项目”和“通城县XX乡（镇）XX村电子商务服务站”等字样（XX表示根据村级服务所属乡镇及行政村位置，名称待定）。室内统一宣传物料，并根据情况配齐电脑（广告机）、办公桌椅、农特产品展示柜、打印机、物流快递框、快递扫描仪等设施，并做好固定资产管理。

(7) 村级电子商务服务网点推行“智慧乡村服务应用”，为村民提供便民生活、代买代卖、代收代发、信息咨询、职

业介绍、旅游出行等服务功能，开展入户宣传，可因地制宜拓展产品收集、初加工、包装等功能，推进智慧乡村服务应用。

（8）村级电子商务承办企业应标识站点地图，组织专人定期汇总服务记录、交易数据，提交县级电商公共服务中心。

（9）全县电商服务站点行政村覆盖率不低于50%，每个站点月均交易额不低于2000元，其中具备农产品上行服务能力的站点不低于20%。

（10）发掘、打造电商聚集乡村地区，项目期内至少培育1个电商示范镇或1个以上电商特色村。

二、管理制度

（一）日常标准管理制度

1. 管理机构

①通城县电子商务进农村领导小组作为农村电子商务服务站（点）的业务主管部门。

②乡村站点运营服务企业作为农村电子商务服务站（点）的服务与运营单位。

2. 通城县电子商务进农村领导小组

通城县电子商务进农村领导小组主要承担一下职责：

①协调各承建单位开展通城县国家电子商务进农村综合示范项目建设工作

②建立通城县农村电子商务市场秩序监管机制和商务

信息评价制度。

③定期对农村电子商务服务站（点）进行检查与评估。

3. 项目运营服务企业

项目运营服务企业主要承担以下职责：

①为农村电子商务服务站（点）提供业务指导。

②为农村电子商务服务站（点）提供运营支撑。

③指导建立农村电子商务服务站（点）管理档案库。

④配合农村电子商务行政主管部门做好监督工作。

⑤建立国有资产设备安全管理、检查和维护制度，保证信息体系安全。

4. 农村电子商务服务站（点）

农村电子商务服务站（点）承担以下职责

①在经营服务活动中应遵循公平、公正、公开，诚信经营的原则。

②按时向县运营中心报送交易信息，包括交易笔数、交易金额、佣金、服务费等相关信息，并由项目运营服务企业定期向当地商务主管部门报送。

③配备1名及以上长期从事电商的工作人员，年龄18~55岁，能够熟练操作电脑和智能手机，有足够时间参加政府组织的相关电商培训，能够对所在服务区域的村民需求和生产进行摸底统计，能够按照运营要求按时上报各项运营日报数据。

④服务站点须长期营业，每天营业时候 8：30-18：30，

营业时长不低于 8 小时。

⑤服务站点应建立日常网络安全管理、货物配送、数据报送等制度。

⑥建立国有资产设备安全管理、检查和维护制度，保证信息体系安全。

（二）从业人员管理制度

1. 不得出现违法犯罪记录。
2. 为人诚信，服务态度好，在当地有较好口碑及人际关系。
3. 具备电脑基本操作能力。
4. 熟悉当地村民与产业情况，本村居民可优先考虑。
5. 充分认同农村电子商务项目，自愿申请成为服务站点从业人员，并接受相应的管理。
6. 具备较好的宣传营销能力。

（三）服务站运营管理制度

1. 要向村民宣传农村电子商务服务站（点）的各项服务功能、宣传电子商务相关行业资讯、网络安全，培育农民网上购物、产品网上销售、网上购买服务等习惯。

2. 要为村民提供网上商品代购、代收代发、金融服务、快递服务等服务。

3. 要协助村民解决有关购物过程产生的各种纠纷问题。

4. 必要时组织当地适销的农（副、特）产品、旅游资源，推荐给各个电子商务平台，帮助村民代售农（副、特）

产品。

5. 要为村民提供电子商务平台已开通的各项便民服务，包括水、电、气、宽带、话费等基础项目的网上缴费和农村金融服务，以及车票酒店预订、就诊预约、本地资讯获取等服务。

6. 要组织当地青年群体参加网上创业就业学习培训、交流分享，营造氛围，培育人才，培育村网店，扶持村镇农副产品开发，推动农村电子商务发展。

7. 要按照要求做好统计（交易、服务）台账，妥善保管提供相应的信息数据。

8. 建立服务保障机制，为客户提供便捷快速的服务。

9. 要为村民有效处理客户投诉、交易纠纷，处理流程应公开，处理过程应有记录保存。

10. 服务站（点）发布的商品（服务）信息内容应合法，文字用词要规范。

11. 发布的电商信息内容要真实可靠。

12. 要建立客户隐私信息保护制度完善，不能把客户私密信息泄露。

三、站长培训

要听从电商公共服务中心的要求，时刻准备电子商务的培训，其中包括电商的基础知识培训、服务站站长职责培训、服务站要实现的功能培训、服务站站长技能等实操性培训，不得无故缺席，无法参加者必要时请假，说明缘由。

培训内容大致如下:

(一) 商品代购流程

1. 提出需求

村民到服务站(点)提出购物需求。

2. 协助购买

服务站(点)人员协助村民完成商品网络下单及款项支付。

3. 代收与退换

服务站(点)为村民提供网络商品的代收服务、提货通知、办理退换货服务,若代购过程中产生消费纠纷可协商或提请政府主管部门按相关法律法规解决。

4. 代购流程

若代购过程中产生消费纠纷可协商或提请政府主管部门按相关法律法规解决。

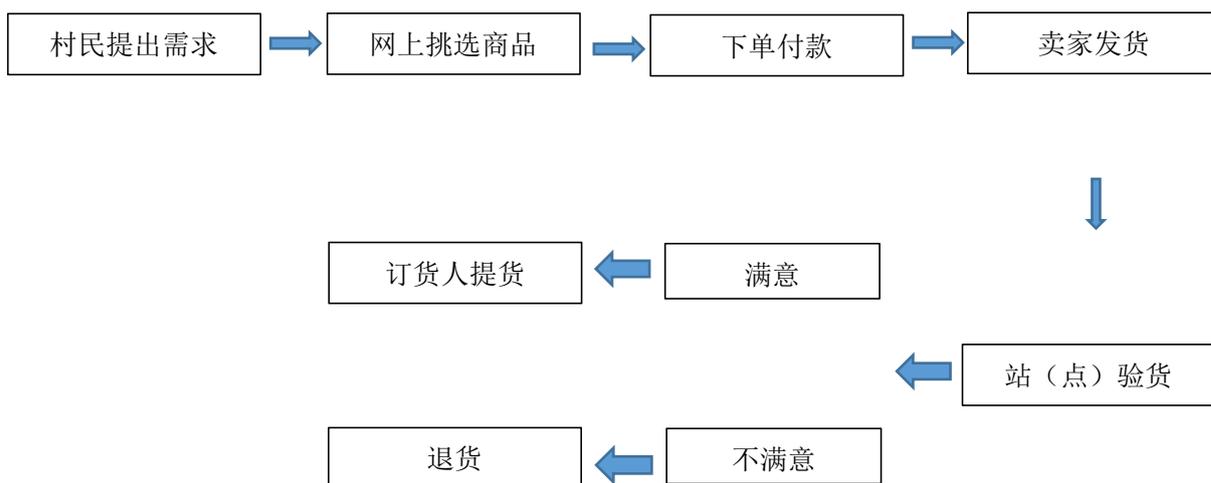


图 1 代销流程图

(二) 产品代销流程

1. 服务站(点)人员推荐当地农(副、特)产品、旅游资源到项目运营单位或其他电子商务平台。

2. 项目运营单位或其他电子商务平台与农(副、特)产品、旅游资源经营人员进行业务接洽。

3. 接洽成功的农(副、特)产品、旅游资源放到运营单位或电子商务平台销售,同时服务站(点)人员作为当地的业务联络员,协助落实相关业务事项。

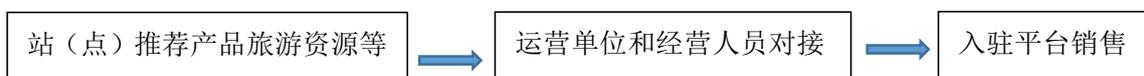


图 2 代销流程图

(三) 业务培训组织

1. 信息发布

服务站(点)人员向村民发布各类培训信息。

2. 报名登记

服务站(点)人员接受有意向参加培训的村民登记报名。

3. 培训申报

服务站(点)人员定期向项目运营单位递交培训需求相关信息。

4. 安排培训

项目运营单位根据培训需求汇总情况,安排相应的培训课程,落实培训工作。

(四) 业务培训组织

其中给站长进行保险、农资、金融、等培训，可是在村民有需要的情况下给村民实现相应的服务

(五) 物流下乡培训

1. 收发快递

与三级物流体系相互结合进行快递收发服务

2. 物流配送的基础知识培训

(六) 自行造血实现盈利培训

1. 给服务站站长培训开设网店

2. 给站长培训快递实操性的可盈利的操作

3. 店铺开设完毕后，不定期的进行成效跟踪，并巡回的培训做好网店的实操性。

四、下乡巡店指导

1. 在电商服务站建设完成后，需每日进行轮回的下乡巡店指导工作

2. 巡店检查服务站所发放的固定资产有无丢失、损坏

3. 巡店检查服务站功能区域是否杂乱无章，如果是帮助站长重新摆放规划

4. 巡店检查服务站站长培训成果，是否代买代卖、代收代发、金融、农资等业务熟练度较高。

5. 巡店检查服务站站长是否为村名进行代买代卖、代收代发、金融、农资等业务。如果实现，应对应填写台账做好记录，如果无实现此类业务，需站长及工作人员对村民们进

行宣传推广。

6. 巡店指导培训开的网店是否正常运行，查看网店的交易数据，并指导站长正确的，有效的使用网店，从而提升网店的销售数据，帮助站长及村民通过网店售卖自己的农产品进行增收。

7. 另所有服务站人员加入电商服务站站长微信群，如有操作上、业务上等不会的解决不了的问题，随时群里沟通、询问工作人员，并会在微信群进行不定时的业务培训。

2020年8月10日