
경주시 농특산물 쇼핑몰
경주물 관리운영지침

2021. 1.



농림축산해양국
농업유통과

경주시 농특산물 쇼핑몰 ‘경주몰’ 관리운영지침

제 1조 (목적)

본 지침은 “경주몰”에 입점을 희망하는 입점업체의 입점요건을 심사하고, 운영 전반에 관한 사항을 규정함으로써 경주시를 대표하는 쇼핑몰로서의 위상을 정립하며 이를 통하여 성장하는 온라인 시장을 선제적으로 개척하는데 목적이 있다.

제 2조 (경주몰)

- ① 쇼핑몰명칭: 경주몰
- ② 도메인네임: <http://www.gjmall.net>
- ③ 개설자: 경주시청
- ④ 최초개설일: 2016.05.01.
- ⑤ 개설목적
 - 경주시 농업인들이 입점하여 판매할 수 있는 인터넷 매장을 운영
 - 쇼핑몰에 입점업체를 소개하는 온라인 페이지를 운영
 - 온라인으로 소비자에게 고품질의 신선한 농산물을 공급
 - 모바일 쇼핑 증가로 나타나는 구매 환경변화에 대응

제 3 조 (용어정의)

본 지침에서 사용하는 용어는 다음과 같다.

- ① **경주몰** : 경주시청이 경주시 농업인들이 자신의 상품을 판매할 수 있도록 구축한 인터넷 전자상거래 홈페이지
- ② **입점업체** : 경주시의 심사를 거쳐 위탁운영관리 업체와 계약에 의하여 “경주몰”에 입점한 입점농가 및 판매업체를 말한다.
- ③ **위탁운영** : 경주시로부터 “경주몰”의 관리권한을 위탁받아 필요한 업무를 수행하는 관리방법이다.
- ④ **개설자** : “경주몰”을 기획하고 구축하여 실질적인 권한을 가진 경주시를 개설자라 한다.
- ⑤ **담당부서** : 경주시를 대표하여 “경주몰” 업무를 실무적으로 수행하는 부서를 말한다.
- ⑥ **협력업체** : “경주몰” 활성화를 위하여 농산물의 상품을 공급하는 업체

- ⑦ **운영센터** : “경주몰”에서 이루어지는 주문처리 및 고객관리 업무를 담당하는 위탁운영사의 조직과 사무공간을 말한다.
- ⑧ **입점업체 미니(Mini) 홈** : 입점업체의 소개 정보를 이미지와 텍스트로 구성하여 PC와 스마트폰으로 볼 수 있도록 구성한 웹사이트

제 4 조 (입점업체)

“공식 쇼핑몰”에 입점하여 상품을 판매하고자 할 때에는 다음 요건에 부합하여야 한다.

- ① **입점요건**은 입점상품의 정의 및 범주에 해당하는 상품을 생산하는 생산자 및 단체로서 다음 요건에 부합하여야 한다.
 - 경주시에 주소를 두고 관내에서 농·수·축·임산물을 재배·생산·가공하는 생산자 및 단체
 - 가공된 상품 생산자의 경우 관내에 사업장을 두고, 사업자등록, 식품위생 허가 등 제반 허가를 필한 농림수산 경영체, 생산단체 및 제조·가공 업체
 - 입점하고자하는 모든 업체는 통신판매신고를 필하여야 하며 인터넷을 이용한 주문관리와 배송처리를 할 수 있어야 한다.
 - 입점하고자하는 모든 업체는 판매액의 일정금액을 운영 수수료로 부담할 수 있어야 한다.
- ② **입점신청과 절차**는 다음과 같다.
 - 신청공고 : 담당부서가 홈페이지에 공고
 - 신청서 제출: 입점 희망업체는 입점신청서 등 구비서류를 작성하여 온라인 혹은 담당부서로 제출한다.
 - 입점심의회와 통보 : 담당부서는 신청서를 받은 날로부터 2~3주 이내에 이를 심사하여 입점 여부를 신청자에게 통보한다. 향후, 심의를 위한 심의위원회(가칭)를 구성하여 심의케 할 수 있다.
- ③ **제출서류**는 다음과 같다.
 - 입점신청서 (서식1)
 - 입점서약서 (서식2)
 - 상품 판매가격표 (서식3)
 - 원산지증명서 (서식4)
 - 상품 상세설명서 (이미지와 텍스트로 구성된 자유로운 형식으로 디지털 파일로 제출)

- 사업자등록증 사본
 - 통신판매업신고필증 사본
 - 입금용 통장사본(대표자)
 - 경영체등록증, 품목제조보고서, 원산지확인서 등 생산 확인서류
 - 친환경농업인증서, GAP인증서, HACCP 등 각종 인증서
- ④ 입점자는 다음 사항을 준수하여야 한다.
- 등록 상품에 대한 엄격한 품질관리 및 사후관리, 반품처리
 - 상품의 상세정보를 정확히 기재하여야 한다. (문제발생 시 입점업체 책임 및 경고)

제 5 조 (판매 상품의 범주와 판매가격)

“경주물”에서 판매되는 상품에 대한 종류와 범주, 등록 규정, 판매가격 규정은 다음과 같다.

- ① 경주시에서 생산된 농·수·축·임산물
- ② 경주시에서 생산된 농·수·축·임산물을 이용해 입점업체가 재혼합하여 포장한 농·수·축·임산물 및 식품
- ③ 경주시에서 생산된 농·수·축·임산물을 주원료로 50% 이상 이용하거나 부득이한 경우 도내, 국내 농·수·축·임산물을 70% 이상 이용해 입점업체가 생산한 가공식품
- ④ 지역특성과 전통성을 나타낼 수 있는 특산품 및 경주시 지원 사업으로 홍보가 필요하다고 인정되는 사업, 물품, 농가체험상품 등
- ⑤ 우수 품질 및 안전성을 확보한 제철 우선 입점(친환경인증, 우수농산물(GAP) 인증, 위해요소중점관리기준(HACCP), 경상북도우수농산물인증, 지리적 표시 등록제품 등)
- ⑥ 1개 입점업체가 등록할 수 있는 상품의 개수는 별도의 규정으로 정할 수 있다.
 - 주(主)품목: 5개
 - 부(副)품목: 5개
- ⑦ 판매상품의 품질과 판매가격은 입점업체에서 정하되, “경주물”의 운영취지와 시장의 경쟁상황 등을 종합하여 결정한다.
- ⑧ 판매가격에 배송비를 포함할 것인가는 입점업체가 결정한다.

제 6 조 (입점업체 준수사항)

책임 있는 운영으로 목적을 달성하기 위하여 입점업체는 다음 사항을 준수하여야 한다.

- ① 등록 상품에 대하여 엄격한 품질관리를 하여야 한다. 품질관리에 관한 별도의 규정을 마련하고 소비자 입장에서 품질을 평가하고 심의할 수 있는 위원회를 별도로 둘 수 있다.
 - 상품 품질관리 기준
 - 내용물의 용량
 - 내용물의 균일성
 - 품질요소 등
- ② 온라인에서 게시될 상품의 상세정보를 정확히 기재하고 상품 정보 표시 문구 규정(식약청 규정)을 준수하여야 한다. (모든 상세정보는 입점업체가 작성한 것이며, 과대광고 등 이에 대한 법적 책임은 입점업체에 있다)
 - 상품의 구성 : 내용물, 용량, 크기, 수량 등
 - 상품 특징 : 원산지, 영양성분, 원재료 및 함량, 맛, 당도, 신선도, 가공 및 비가공 상태
 - 기타 조리 방법, 보관방법 및 품질유지기한(가공품의 경우 유통기한) 등
- ③ 구매자의 반품요청이 있을 때 빠르고 적절하게 대응하여야 하며, 반품 시 재판매가 불가능한 상품일 경우 '반품불가 표시'를 표시하여야 한다.
- ④ 운영센터의 배송 요청에 대하여 정확한 배송이 되어야 한다.
 - 오후2시전 배송요청 - 당일 배송
 - 오후2시 이후 배송요청 - 익일 배송
- ⑤ 상품의 정보가 변경(가격변경, 품질, 내부 구성의 변경, 원산지, 성분변경 등) 되었을 경우 변경 즉시 향후 전달 내용을 증명이 가능한 방법(메일, 팩스, 통신문자, SNS 등)으로 운영센터에 알린 후 운영센터로부터 변경 내용을 통보받고 이를 확인하여야 한다. (서식3)
 - 가격변경: 입점업체명, 상품명, 현재가격, 변동가격, 변경시점
 - 품질품목: 품질적용일자, 품질후 재 판매개시
 - 구성의 변경: 현재의 내용, 변경할 내용, 이미지
 - 상품추가등록: 판매가격표(서식3), 상세설명서 (자유서식)
 - 원산지변경: 가공식품의 구성물 중 원산지변경
- ⑥ 입점업체 미니(Mini)홈의 소개 내용이 올바르게 표현되었는지를 확인하고 오류에

대하여 향후 증명이 가능한 방법(메일, 문자, SNS 등)으로 운영센터에 수정을 요청하고 운영센터로부터 수정 연락을 받으면 확인하여야 한다. 소개 내용에 추가할 사항(사진 혹은 텍스트)이 있는 경우 메일, 문자, SNS 등으로 센터에 요청하여야 한다. 단, 간단한 글자의 수정 경우 전화로 요청할 수 있다.

제 7 조 (판매대금의 정산)

판매 금액의 정산 규정은 다음과 같다. 정산주기와 정산일, 수수료 규정과 공제에 관한 사항은 별도의 규정으로 둘 수 있다.

- ① 입점업체는 “경주몰”로부터 결제된 주문정보에 의해 고객에게 발송한 상품의 대금을 운영센터에 청구할 수 있다.
- ② 운영센터에서 입점업체에 결제금액을 정산하는 근거는 “경주몰”로부터 결제된 주문정보에 의해 입점업체에서 발송한 발송정보로 한다. 발송사실 통보의 지연으로 인한 책임은 입점업체에 있다.
- ③ 정산주기는 월 2회(주문일 1일~14일:당월 말일 / 15일~31일: 익월 15일)로 한다.
- ④ 운영센터는 수수료 5%를 공제 후 지정된 통장으로 입금한다. 수수료의 사용처는 다음과 같다. 시장은 입점업체와 협의하여 수수료의 종류와 내용을 신설 또는 변경할 수 있다.
 - 신용카드 수수료 또는 계좌이체 수수료
 - 구매금액에 대한 적립금
 - 구매후기 작성 고객 적립금
 - 신규 회원가입 고객 적립금
 - 기타 수수료
- ⑤ 정산금액에 대한 세금계산서는 익월 10일까지 발행한다.
- ⑥ 정산의 결과는 온라인 my-page 에서 확인할 수 있다.

제 8 조 (주문확인, 입금확인, 배송알림, 송장입력)

주문접수와 입금확인, 배송알림과 송장입력 등 주문처리 업무에 관한 규정은 다음과 같다.

- ① 고객의 주문을 접수하고 입금을 확인하는 업무는 운영센터에서 수행한다.
- ② 입금 확인이 되면 자동으로 구매고객과 입점업체에게 통신(문자나 팩스 중 하나로 입점업체와 미리 정함)으로 발송되며 주문받은 상품을 지정된 배송

지에 정확히 배송하여야 한다.

- ③ 입점업체는 물품을 배송 후 택배업체로부터 받은 송장번호를 직접 입력하거나 운영센터에 문자로 알려 주어야 한다.

제 9 조 (구매 취소 및 교환·환불)

- ① 상품 구매 취소 요청이 발생할 경우, 운영센터는 즉시 입점업체에 상품 발송 중지 요청을 하여야 하며, 고객의 결제방법(신용카드, 가상계좌, 즉시이체)에 따라 아래와 같이 즉시 환불 조치하여야 한다.
 - (1) 신용카드 : 신용카드 결제승인 취소 처리
 - (2) 가상계좌, 즉시이체 : 판매대금 정산계좌에서 환불금액 이체 후 지급 확인서를 3년간 보관, 이 경우 신속한 환불 조치를 위해 판매대금 정산 계좌의 공인인증서를 통한 인터넷뱅킹을 이용할 수 있도록 한다.
- ② 상품의 불량, 하자 등 고객의 과실에 의한 하자가 아닌 경우, 입점업체는 고객에 대하여 우선적으로 교환, 환불의 책임이 있으며, 이와 관련한 분쟁이 발생하는 경우 입점업체의 책임 하에 동 분쟁을 해결하여야 하며, 이때 발생하는 제반비용은 입점업체의 부담으로 한다. 또한, 고객의 클레임 발생시 운영센터는 동 분쟁의 해결시까지 해당 대금의 지급을 유보할 수 있다.
- ③ 위 2항의 고객의 책임이 아닌 경우의 하자에 대하여 입점업체는 고객이 상품을 받은 날로부터 7일 이내에 반품 및 교환의 의사표시를 한 경우 입점업체는 이를 즉시 조치하여야 한다. 이때 발생하는 반송료 등의 비용은 입점업체의 부담으로 한다.
- ④ 배송중의 박스파손 배송지연은 택배사의 책임이며, 오류발송은 입점업체의 부담으로 한다.

제 10 조 (입점업체 탈퇴 및 퇴출)

- ① 입점업체가 쇼핑몰을 탈퇴하고자 하는 경우에는 시장에게 탈퇴신청[서식5]을 하여야 한다. 시장은 탈퇴신청서를 받은 때에는 다음 각 호의 사항을 확인한 후 탈퇴 처리하여야 한다.
 - 진행중인 쇼핑몰 거래 유무
 - 판매된 상품에 대한 사후 관리(반품, A/S 등)
- ② 다음 각 호에 해당하는 경우 입점을 취소할 수 있으며, 퇴점된 업체는 2년

이내 재입점을 금지한다.

- 입점신청서 및 증빙서류를 허위로 작성·제출할 경우
- 부도 등 중대한 사유로 서비스를 지속할 수 없는 경우
- 입점 후 최근 1년간 상품등록, 상품판매 등의 운영 활동이 없는 입점업체
- 쇼핑몰 또는 시의 명예를 심각하게 훼손하는 행위를 한 경우
- 전자상거래 관련 법령을 위반한 경우
- 계약 이외의 목적으로 고객 정보를 임의로 이용한 경우
- 권리침해상품(특허권, 상표권, 저작권 침해 등) 등록 또는 그 상품을 판매한 경우
- 자체 생산물이 아닌 제3자의 상품(도매시장을 통한 농산물, 이외의 물품 등)을 상품으로 판매(배송)할 경우
- 최근 1년간 아래의 <경고 기준> 경고 횟수를 초과할 경우

<경고기준>

1. 상품의 명확한 하자(변질, 속박이, 불량품, 중량미달, 파손품, 불균일 등)로 인해 소비자로부터 불만족 상담이 접수된 경우(경고 횟수:3회)
 2. 상품정보 제공을 허위로 할 경우(경고횟수:1회)
 3. 상품설명페이지와 배송상품의 품질 차이가 극명하여 고객 클레임이 발생한 경우(경고 횟수:3회)
 4. 개별 택배 발송시 운영센터의 송장정보 요청에 대해 1일 이내 답변을 주지 않을 경우(경고횟수:3회)
 5. 수량이 없음에도 공지를 하지 않아 배송의 차질이 생길 경우(경고횟수:2회)
 6. 주문에 대해 영업일 기준 3일 이내 대응을 하지 않을 경우(경고횟수:3회)
 7. 택배사 과실이 아닌 택배문제(포장 실수 등) 발생시(경고횟수:3회)
 8. 기타 "입점 상품의 엄격한 품질 및 A/S 기준"에 부합되지 않는 경우(경고 횟수:3회)
 9. 기타 동일한 문제로 1년에 3회 이상 반품 요구가 발생한 경우
- ③ 기타 규정을 둘 수 있다.

제 11 조 (운영비와 매출 성장)

“경주몰”의 원활한 운영과 매출 성장을 통하여 개설 목적을 달성하기 위하여

필요한 운영비에 관하여 다음과 같이 규정한다.

- ① 경주시에서 운영비, 홍보비 등을 지원할 수 있다.
- ② 초기 입점비용을 별도로 규정할 수 있다.
- ③ 경주시는 할인행사 등 행사운영을 위한 비용을 지원할 수 있다.
- ④ 경쟁이 치열한 온라인 시장에서 “경주몰”의 목적을 달성하기 위해 일정수의 고정고객을 확보하여야 하며 반드시 성장해야 한다. 이를 달성하기 위하여 온라인 전담 조직체계 마련 등에 대한 협의를 진행할 수 있다.

제 12 조 (상품의 화면 상위 노출 규정, 이벤트 규정 등)

“경주몰”의 메인화면 어느 위치에 얼마동안, 어떤 기준으로 상품을 노출시키느냐와 상품리스트 페이지에서 상위노출에 관한 규정을 별도로 둘 수 있다.

- ① 메인화면 노출은 다음 사항을 고려하여 담당부서와 위탁사의 운영센터가 협의하여 결정한다.
 - 명절(설, 추석), 절기(전통절기, 휴가철, 가정의달, 입학과 졸업 등)
 - 각종 축제, 행사(벚꽃축제, 신라문화제, 시민의 날 등)
 - 제철 농수산물, 출하 시기별 배분
 - 신상품: 입점후 3개월
 - 특가 할인상품
- ⑩ 상품 리스트 페이지의 상위 노출은 다음과 같은 항목을 단순 운영하거나 지수화하여 높은 점수에 따라 운영한다. 빠른 의사결정을 위하여 담당부서와 운영센터, 입점업체가 협의하여 결정하여 운영할 수 있다. 별도로 세부규정을 둘 수 있다.
 - 누적 판매량 순 (개설초기부터)
 - 기간 판매량 순 (당해년)
 - 누적 매출액 순 혹은 기간당 매출액 순
 - 인기상품: 카테고리별 매출 1위 상품

□ 부칙

- ① 이 지침은 2021년 2월부터 시행한다.
- ② 별도의 “경주몰” 세부 운영규정을 둘 수 있다.
- ③ 이 지침 시행 전 입점된 업체 등 제반 사항은 정당한 효력을 발생하는 것으로 한다.

2021년 1월 일