ICS XX
CCS A 00

团　体　标　准

T/CAS XX—20xx

农产品供应服务质量要求 大闸蟹

Quality requirements of agricultural products supply service
– Chinese mitten crab

内部讨论资料，严禁非授权使用

20XX-XX-02 发布　　20XX-XX-XX 实施

中国标准化协会 发布

内部讨论资料，严禁非授权使用

中国标准化协会（CAS）是组织开展国内、国际标准化活动的全国性社会团体。制定中国标准化协会标准（以下简称：中国标协标准），满足市场需要，增加标准的有效供给，是中国标准化协会的工作内容之一。中国境内的团体和个人，均可提出制、修订中国标协标准的建议并参与有关工作。

中国标协标准按《中国标准化协会标准管理办法》进行制定和管理。

中国标协标准草案经向社会公开征求意见，并得到参加审定会议的 75%以上的专家、成员的投票赞同，方可作为中国标协标准予以发布。

在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给中国标准化协会，以便修订时参考。

本标准版权为中国标准化协会所有，除了用于国家法律或事先得到中国标准化协会的许可外，不得以任何形式或任何手段复制、再版或使用本标准及其章节，包括电子版、影印件，或发布在互联网及内部网络等。

内部讨论资料，严禁非授权使用

中国标准化协会地址：北京市海淀区增光路 33 号中国标协写字楼
邮政编码：100048　电话：010-68487160　传真：010-68486206
网址：www.china-cas.org　　电子信箱：cas@china-cas.org

目　　次

前　　言 I
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 基本要求 1
5 服务流程 2
6 服务要求 2
7 服务质量评价与改进 5
参 考 文 献 6

内部讨论资料，严禁非授权使用

前　　言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，中国标准化协会不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：中国标准化研究院、上海蟹状元企业发展有限公司、食之有未（上海）文化发展有限公司。

本文件起草人：刘霞、陈倩雯、王坤然、高超、陈昌峰、葛凡、刘江、许丽丹、张亮、 吴曼娜、高倩、王艳婷、王新。

本文件首次制定。

内部讨论资料，严禁非授权使用

内部讨论资料，严禁非授权使用

农产品供应服务质量要求 大闸蟹

1 范围

本文件规定了大闸蟹供应过程中的基本要求、服务流程和服务要求。

本文件适用于用商品兑换卡形式，开展大闸蟹供应服务的机构。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 7718 预包装食品标签通则

GB/T 17306 包装 消费者的需求

GB/T 24616-2019 冷藏冷冻食品物流包装、标志、运输和储存

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农产品供应服务 agricultural products supply service

为客户提供农产品养殖、筛选、包装、物流、销售以及售后处理等服务的活动及其产生的结果。

3.2

商品兑换卡 single-purpose commercial prepaid card

以指定的票卡或票据作为货币与商品的连接的一种特殊票卡，可在企业指定门店、网站或微信公众号等渠道，进行一次性兑付特定商品的凭证。

3.3

门店 store

为持有商品兑换卡（3.2）的消费者提供大闸蟹产品销售与售后服务的实体店场所。

4 基本要求

4.1 总则

4.1.1 经营范围符合国家及地方农业主管部门监管要求。

4.1.2 企业应产权关系明晰，独立经营核算，近三年无违法违规记录。

4.1.3 应具备养殖、筛选、配送、贮存、包装等环节的专业技术人员，开展供应链各环节技术把关。

内部讨论资料，严禁非授权使用

4.2 场所、设施要求

4.2.1.1 应具有独立法人资质，具有固定经营场所。
4.2.1.2 应具备与经营规模相适应并符合大闸蟹农产品服务质量要求的基础设施设备和环境条件。
4.2.1.3 应具备基础的检验检测设备和手段。

4.3 管理要求

4.3.2.1 具有完善的服务大闸蟹农产品供应全过程的管理制度，包括但不限于门店管理制度、人员培训制度、产品质量管理制度、包装管理制度、贮存配送制度、销售管理制度、售后服务制度等。
4.3.2.2 企业应对预收资金进行严格管理。预收资金仅可用于企业主营业务，不得用于不动产、股权、证卡等投资及借贷。
4.3.2.3 具有完备的客户信息保密管理、可追溯预付卡业务管理系统，以及质量管理体系、人员管理等规章制度。

5 服务流程

大闸蟹供应服务流程一般包括养殖、筛选、配送、贮存、包装、销售和售后等方面，详见图 1：

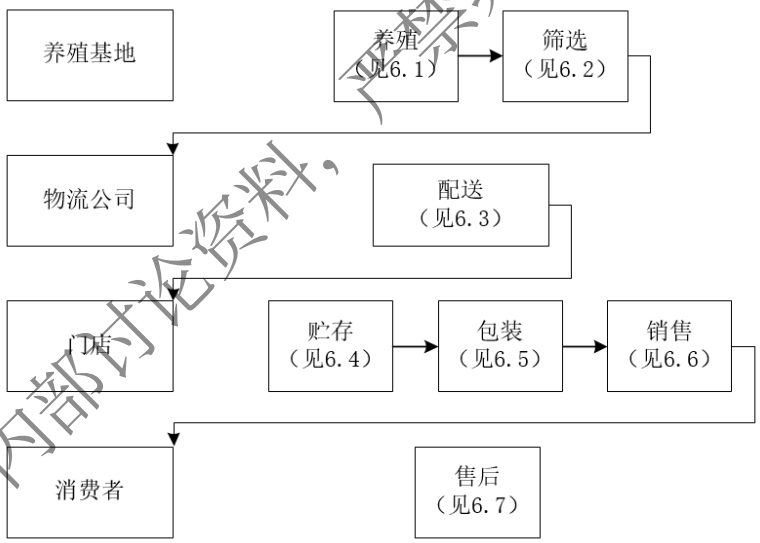

图 1 大闸蟹农产品供应服务一般流程图

6 服务要求

6.1 养殖

6.1.1 种质与培育条件

选择健康的亲本，亲本的质量应符合国家或行业有关种质标准的规定，不应使用转基因蟹亲本。种苗技术要求可参考 GB/T 26435 和 SC/T 1099 的要求。

6.1.2 养殖管理

内部讨论资料，严禁未授权使用

大闸蟹养殖技术可参考 GB/T 20014.24、SC/T 1111、SC/T 1100、SC/T 1091.2、SC/T 1091.3、NY/T 5065 的规定；饲料及饲料添加剂可参考 GB 13078、SC/T 1078 和 NY/T 471 的规定；养殖用水可参考 NY/T 391 的规定。

6.2 筛选

6.2.1 概述

企业应筛选并提供满足感官要求（6.2.2）和理化指标和检测规则（6.2.3）的大闸蟹农产品。

6.2.2 感官要求

6.2.2.1 大闸蟹的感官要求见表 1。

表 1 大闸蟹感官要求

项 目	要求
体色	背部青绿，腹部灰白
甲壳	甲壳坚硬，体质强壮，头胸甲明显隆起；体表清洁，无附生物，无寄生虫及其他疾病
螯、足	双螯强健，八足齐全，无残肢、外伤，无畸形
活力	活力强，反应敏捷，仰卧后能迅速翻身
鳃	鳃丝清晰，无异物
气味	具有活蟹固有鲜、腥味，无异臭味

6.2.2.2 大闸蟹可根据个体重量、属性（雌雄）等要素对大闸蟹质量进行分等分级。重量可按每 25g 划分为一个等级。大闸蟹质量等级可参考 GB/T 19957、DB43/T 1072.1。

6.2.3 理化指标和检验规则

大闸蟹的理化指标及检验规则可参考 NY/T 841 的规定。

6.3 配送

6.3.1 配送应符合 GB/T 24616-2019 的要求。在低温清洁的环境中脱水装运，保证鲜活。
6.3.2 运输工具在装运前应清洗、消毒，做到洁净、无毒、无异味。
6.3.3 运输中应防止温度剧变、挤压、剧烈震动，不得与有害物质混运，严防运输污染。
6.3.4 物流包装容器和材料要求可参考 GB/T 34343-2017、GB/T 34344-2017 的规定。
6.3.5 运输途中考虑到蟹脚内水分蒸发等运输损耗，收货时产品实际重量误差不得超过 10g。

6.4 贮存

6.4.1 门店前期准备

6.4.1.1 门店应做好充分的物料准备工作，包括清洗蟹缸准备、养缸准备、相关物料准备。

a) 首次清洗蟹缸准备。清除缸内残留水渍、污渍，清洗缸内的珊瑚石或活性炭等相关配件，确保蟹缸玻璃干净明亮；
b) 养缸准备。在蟹缸内注入干净清水，清水静置、活性炭和珊瑚石等配件静置时间不得少于 7 天。养缸期间，确保缸盖紧闭，防止灰尘进入；
c) 第二次清洗蟹缸准备。排出静置清水，清洗蟹缸、珊瑚石或活性炭等，再次蓄水，并对水温

内部讨论资料，严禁非授权使用

和水流速度进行控制，检查并确保蟹缸设备正常运转；

d) 相关物料准备。根据 6.5.1 准备好扎蟹物料，提前规划好扎蟹、打包、发货等工作区域动线，并把相关物料摆放在相对应的工作区域内容，提高工作效率，保证不漏发，不错发的现象。

6.4.1.2 门店应配备好监控摄像设备，并确保设备正常运行，以对管理各环节进行实时记录。

6.4.2 门店暂养要求

6.4.2.1 门店应对大闸蟹进店进行规范管理，包括产品数量与重量的核对与统计、清洗、报损处理与销毁、寄养存放等。

6.4.2.2 宜对大闸蟹按规格区分，进行多次过水清洗与洗刷，确保入蟹缸寄养时水质不混浊。

6.4.2.3 在寄养存放过程中，应不定时查看蟹的状况，控制蟹缸的水温及水质，蟹缸内滤海绵、过滤网，要及时清理，保持过滤通畅，对异常情况及时处理。

6.5 包装

6.5.1 包装材料

6.5.1.1 包装材料包括螃蟹捆绑材料、包装盒、冰袋、蟹扣、工具包等，应符合 GB/T 17306 的要求。

6.5.1.2 包装材料应卫生、洁净、无毒无害。

6.5.1.3 捆绑材料要求应采用符合环保要求的材料，宜用麻绳、草绳、棉绳、皮筋、香草等材料对螃蟹进行捆绑。

6.5.1.4 包装盒可包括内包装盒和外包装盒。内包装盒一般采用保湿泡沫箱，泡沫箱壁厚不得低于 20mm，泡沫箱无破损、无变形、无变色。外包装盒一般采用纸箱。

6.5.2 捆绑工艺

6.5.2.1 每只螃蟹应腹部朝下、背部向上，整齐排列于蒲包、竹筐、塑料箱、网袋或其他容器中，并设置透气孔。

6.5.2.2 捆绑材料湿度要求不吸水，结实耐用。

6.5.2.3 捆绑材料重量不得超过螃蟹自重的 5%。

6.5.3 标签

6.5.3.1 标识信息应在外包装上进行明示，标识信息包括但不限于品名、配料表、产地、生产日期和保持期、贮存条件、产品净重量和数量、产品等级、配件净重量和数量。

6.5.3.2 标签应符合 GB 7718 的规定。

6.5.3.3 螃蟹净重量应为大闸蟹单只产品的净重，不包括标签、捆扎材料及包装物的重量。重量标注清晰、准确，单只误差应不超过净重的 7%。

6.6 销售

6.6.1 商品兑换卡的发行

6.6.1.1 企业应对商品兑换卡进行管理，对卡号、规格、兑付产品等信息进行记录，并采用二维码、说明书等形式，向购卡人介绍服务内容。

6.6.1.2 卡面信息应采用清晰、明确、易懂的文字进行明示。信息内容包括但不限于：

——产品属性或等级、重量和数量；

——卡号和兑付密码；

——兑换券有效期；

内部讨论资料，严禁非授权使用

——兑付方式；
——兑付时间；
——生产厂家和联系方式；
——服务热线；
——其他注意事项。

6.6.2 商品兑换卡的兑付

6.6.2.1 企业应提供多种产品兑换提货方式，包括但不限于当地门店上门兑付提货、电话提货、二维码或网站链接提货等。
6.6.2.2 企业或门店应严格按照商品兑换卡的卡面信息进行兑付，并做好兑换人信息的登记与兑换卡核销，做到诚实守信，不欺诈、不隐瞒。
6.6.2.3 企业或门店应提供大闸蟹提货后的冷链运输服务。运输服务应符合 6.3 的规定，优先选择时效稳定、服务范围广、上门配送的物流服务。
6.6.2.4 如门店发生转让等情况，门店应提前至少 1 个月在门店显著位置进行明示，并为购卡人协调其他门店兑付服务。
6.6.2.5 遇到突发疫情或自然灾害等特殊情况，企业和门店应在符合安全经营的前提下，为购卡人提供延长有效期等相关服务。

6.7 售后

6.7.1 售后管理

6.7.1.1 企业应建立售后处理服务平台，提供 7×12 小时服务热线。
6.7.1.2 企业应对兑付网站或服务热线进行有效维护，预约和投诉电话首次响应时间不得超过 1 分钟。
6.7.1.3 企业应提供使用说明书，清楚告知购卡人理赔适用范围与赔付流程。

6.7.2 赔付管理

6.7.2.1 购卡人应按照使用说明书、适用范围与赔付流程，向企业提出理赔需求。
6.7.2.2 若出现以下情况，购卡人按要求提供了照片或凭证的，企业或门店应提供同类型产品的补寄：
——在签收快递后 2 小时内，由于运输原因出现死蟹时；
——在签收快递后的 12 小时内，单只蟹净重量低于标准重量 10g 及以上；
——在签收快递后的 12 小时内，活蟹品种、数量与兑换卡信息不匹配的情况时。

7 服务质量评价与改进

7.1 企业宜通过门店消费者调研、投诉处理等建立门店服务质量评价制度。
7.2 企业应通过开展服务满意度调查和服务质量评价，并根据调查结果或评价结果，改进服务流程和服务方法，不断提高服务质量。

内部讨论资料，严禁非授权使用

参 考 文 献

[1] GB 13078 饲料卫生标准
[2] GB/T 19783 中华绒螯蟹
[3] GB/T 19957 地理标志产品 阳澄湖大闸蟹
[4] GB/T 20014.24 良好农业规范 第24部分：中华绒螯蟹围拦养殖控制点与符合性规范
[5] GB/T 26435 中华绒螯蟹 亲蟹、苗种
[6] GB/T 34343 农产品物流包装容器通用技术要求
[7] GB/T 34344 农产品物流包装材料通用技术要求
[8] DB 43/T 1072.1 地理标志产品 大通湖大闸蟹 第1部分：产品质量
[9] SC/T 1078 中华绒螯蟹配合饲料
[10] SC/T 1111 河蟹养殖质量安全管理技术规程
[11] SC/T 1099 中华绒螯蟹人工育苗技术规范
[12] SC/T 1100 中华绒螯蟹池塘、湖泊网围生态养殖技术规范
[13] SC/T 1091.2 草型湖泊网围养殖技术规范 第2部分：养蟹
[14] SC/T 1091.3 草型湖泊网围养殖技术规范 第3部分：鱼蟹混养
[15] NY/T 5065 无公害食品 中华绒螯蟹养殖技术规范
[16] NY/T 471 绿色食品 饲料及饲料添加剂使用准则
[17] NY/T 391 绿色食品 产地环境质量
[18] NY/T 841 绿色食品 蟹

内部讨论资料，严禁非法使用

内部讨论资料，严禁非授权使用

ICS XXX
CCS A 00
关键词：农产品供应、服务质量、大闸蟹