《农产品供应服务质量要求 大闸蟹》

（征求意见稿）

编制说明

内部讨论资料，严禁非授权使用

标准起草组

2023 年 4 月

一、任务来源

《农产品供应服务质量要求 大闸蟹》（计划编号：中国标协〔2023〕167 号），此标准由中国标准化研究院、上海蟹状元企业发展有限公司、食之有未（上海）文化发展有限公司等共同制定，属于团体标准，拟于 2023 年 6 月前完成报批，归口于中国标准化协会。

二、必要性和可行性

党中央、国务院高度重视农产品供应链体系建设。国家“十四五”规划纲要中，明确要求完善重要农产品供给保障体系，并强调要提升产业链供应链现代化水平。当前，我国已基本建立起庞大、快速的农产品供应网络，但“大而不强、快而不优”的现象仍然存在，尤其是服务质量偏低、管理水平落后、服务标准体系不健全等突出问题，已经成为制约我国农产品供应链现代化建设的重要瓶颈

蟹产品作为一类重要的农产品，属名贵淡水产品，味道鲜美，营养丰富，具有很高的经济价值，由于不易保存运输，蟹卡蟹券的发行既可以解决生鲜易坏问题，还利于商家提前营销回笼资金，成为不少人的选择。大闸蟹的流通环节是集中度比较高的，每年的市场还保持着 20%的增长速度，基本是生鲜领域中增速最快的几个品类之一。市场上大闸蟹销售方式多种多样，有线下直接售蟹的，有线上购买蟹卡蟹券后到线下提货或快递卡券到家的，有通过电话销售的，还有线上直接购买现货邮寄到家的。同时，大闸蟹产品价格多变，产品型号令人眼花缭乱，“螃蟹券”如今被曝出的问题不在少数，首先是“螃蟹券”无法让消费者看到实物，只能根据商家提供的有限信息加以判断，这让消费者无法对商家未来所售螃蟹实际情况加以把控。如果有商家

内部讨论资料，严禁非授权使用

夸大其词，或因天气等各种客观因素影响，后续交付螃蟹无法达到预售宣传所称的质量、分量等标准，无疑会让消费者花了冤枉钱。这也是“螃蟹券”引发众多消费者投诉的原因所在。其次，随着蟹券的泛滥，兑换难、蟹券空转的情况时有发生。此外，因为蟹券既没有市场指导价也没有行业指导价，叠加送礼的需求，让面值高、折扣低的销售模式成为行业惯例。

本文件围绕大闸蟹农产品供应服务过程中涉及到的蟹品筛选、包装、贮存物流、提货和售后等方面，提出了相应的规范性要求，推动大闸蟹发卡企业提供优质的供应服务，保障大闸蟹农产品质量和服务质量。通过研究制定高水平的大闸蟹供应服务质量要求团体标准，以点带面，促进生鲜领域乃至整个农产品供应链水平的提升。

三、主要工作过程

1、2023 年 2-3 月，组建标准起草组，对大闸蟹农产品相关标准及要求进行梳理与分析，对国内大闸蟹供应龙头企业、主流电商平台等进行了调研与研讨，并召开了特色农产品“标准化管理、市场化运营、品牌化发展”专家研讨暨启动大会，对大闸蟹供应服务过程中的相关方的需求，以及农产品供应服务领域突出问题及解决方法等进行了深入了解与沟通，初步构建了农产品供应服务质量要求的主体框架和草案稿;

3、2023 年 3 月，召开标准立项专家评审会并通过了立项评审，4 月 19 日下发了立项通知;

4、2023 年 4 月，起草组组织召开了 2 次标准起草组研讨和 1 次企业调研，对标准草案的范围、术语定义、服务流程、服务要求等内

内部讨论资料 严禁非授权使用

容进行了讨论与完善，形成了标准征求意见稿，进一步征求向社会公开征求意见。

四、编制原则

1、以人为本原则

本文件在编制过程中坚持以人为本，结合消费者关注的大闸蟹供应服务过程中存在的主要问题，以及大闸蟹经营机构的发展情况，重点考虑消费者在使用商品兑付卡购买大闸蟹产品过程中的实际需要。

2、可操作性原则

本文件吸纳总结了多种大闸蟹供应服务经营模式以及龙头企业、主流电商平台等不同经营主体的实际工作经验与需求，从大闸蟹养殖、筛选、配送、贮存、包装、销售和售等供应链相关环节，对涉及的服务质量都提出了相应的规范要求。

3、

五、国内外相关标准情况

对于大闸蟹农产品供应服务，特别是针对大闸蟹兑换卡券的内容目前还没有相关的国家标准、行业标准、地方标准。与大闸蟹农产品相关的国家标准主要集中为对大闸蟹本身蟹种特征的描述与规定，以及从地理标志产品及扶贫项目运营管理的角度进行了规定；行为标准主要集中在在农业、水产、出入境检验检疫等行业领域，对不同蟹种产品的检测技术、认证要求、养殖要求等进行了规定。与供应服务相关的包装、贮存、电商、配送、售后等各个环节，有相关的通用的服务标准，内容更偏向于原则性要求，对大闸蟹农产品供应服务的针对

内部讨论资料，严禁未授权使用

性和特殊性不强。

与农产品供应服务、大闸蟹相关的标准有GB/T 34343-2017《农产品物流包装容器通用技术要求》、GB/T 34344-2017《农产品物流包装材料通用技术要求》，本文件遵循了相关标准中关于包装、物流、服务等有关内容的要素，结合大闸蟹农产品供应服务的特点制定了供应过程中的基本要求、服务流程和服务要求。

六、主要技术内容

本文件给出了大闸蟹农产品服务质量要求的适用范围、规范性引用文件、术语定义、基本要求、服务流程、服务要求、服务质量评价与改进8个版块的内容。其中:

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、术语和定义

本文件给出了“农产品供应服务、商品兑换卡、门店”3个术语定义。

“农产品供应服务”是指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。

“商品兑换卡”是指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。

“门店”是指为持有商品兑换卡（3.2）的消费者提供大闸蟹产

内部讨论资料，严禁非授权使用

品销售与售后服务的实体店场所。

3、基本要求

基本要求包括总则，场所、设施要求以及管理要求 3 个方面。

总则是对经营机构的经营范围、产权关系、配备技术人员等方面提出了具体要求。场所、设备要求是对经营机构的场所、规模和检测设备等方面提出了具体要求。管理要求是对经营机构的管理制度、预付资金及信息保密等方面提出了具体要求。

4、服务流程

本文件给出了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。

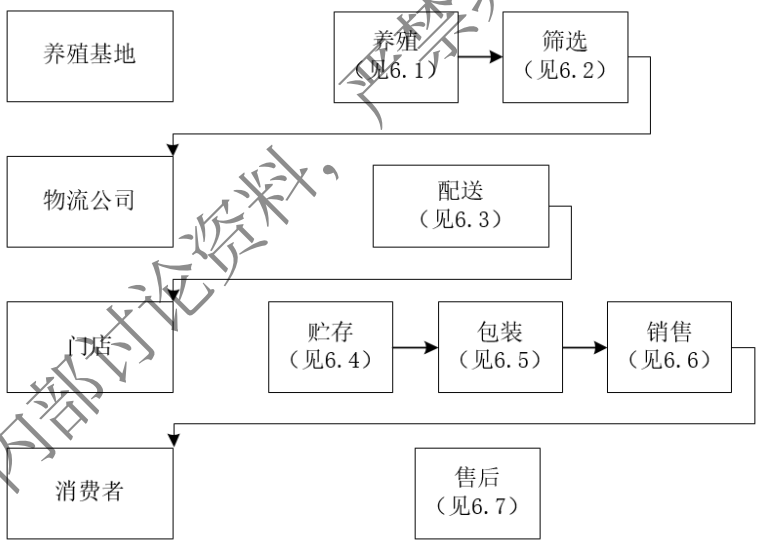

图1 大闸蟹农产品供应服务一般流程图

5、服务要求

结合“服务流程”，在“服务要求”部分分别对养殖、筛选、配送、贮存、包装、销售和售后等 7 个方面提出了具体要求。

（1）养殖。包括了大闸蟹的种质与培育要求、养殖管理 2 个方

内部讨论资料，严禁非授权使用

面，对大闸蟹的亲本、养殖技术、饲料及饲料添加剂、养殖用水等方面给出了可参考的现有国家标准和行业标准。

（2）筛选。包括了对大闸蟹的感官要求、理化指标和检测规则2个方面。参考GB/T 19957、DB43/T 1072.1等标准内容，列表给出了大闸蟹感官要求和质量等级；参考NY/T 841给出了理化指标及检验规则要求。

（3）配送。对大闸蟹配送过程中的工具、污染、包装、损耗等内容进行了规定，并给出了可参考的现有国家标准。

（4）贮存。包括门店前期准备和门店暂养要求2个方面。门店在收到大闸蟹产品前，应做好充分的物料准备工作，包括清洗蟹缸准备、养缸准备、相关物料准备等内容，并详细给出了首次清洗蟹缸准备、养缸准备、第二次清洗蟹缸准备、相关物料准备等环节的具体要求。门店在收到大闸蟹产品并在店内进行暂养时，对大库蟹的入库管理、清洗、异常处理等情况，提出了具体要求。

（5）包装。包括包装材料、捆绑工艺和标签3个方面。从包装材料的内容及卫生要求、捆绑材料的重量和捆绑方式，以及标签标识的明示内容等方面进行了规定。

（6） 销售。包括商品兑换卡的发行与兑付2个方面。对商品兑换卡的卡面信息、管理要求，以及兑换方式、物流运输和特殊情况下的兑付等方面进行了规定。

（7）售后。包括售后管理和赔付管理2个方面。从建立售后服务平台、服务热线的内容和响应时间等，以及赔付的内容和方式等方面进行了规定。

内部讨论资料，严禁非授权使用

6、服务质量评价与改进

本部分给出了经营机构供应服务质量的评价方式与改进措施，评价方式包括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。改进措施包括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