

中国标准化协会标准《电商销售大闸蟹服务规范》（征求意见稿）编制说明

一、工作简况

1. 任务来源

《电商销售大闸蟹服务规范》团体标准由中国标准化协会批准立项（文件号：中国标协（2020）344号）。本标准由中国标准化协会安全健康消费工作委员会提出，江苏省消费者权益保护委员会、安徽省消费者权益保护委员会、湖北省消费者委员会、淮安市洪泽区人民政府、《中国消费者》杂志社、北京巨量引擎网络技术有限公司、广西新杰科技电子商务有限公司（京东生鲜）、江苏卓誉信息技术有限公司（七鲜超市）、苏州食方来客餐饮管理有限公司（马头巷）、湖北闽洪投资集团有限公司、三一五信息咨询中心有限公司、江苏户传科技有限公司等单位联合起草。

2. 编制背景与目标

近年来，电商销售大闸蟹以假乱真、以次充好现象频频出现，不仅影响市场秩序，损害品牌形象，也制约了产业的发展。

本标准的制定旨在对大闸蟹电商销售及服务的内容，服务流程、服务交付等进行规范，保证消费者利益，优化市场消费环境。

江苏省消费者权益保护委员会为主召集机构，与安徽省消费者权益保护委员会、湖北省消费者委员会、淮安市洪泽区人民政府、《中国消费者》杂志社、北京巨量引擎网络技术有限公司、广西新杰科技电子商务有限公司（京东生鲜）、江苏卓誉信息技术有限公司（七鲜超市）、苏州食方来客餐饮管理有限公司（马头巷）、湖北闽洪投资集团有限公司、三一五信息咨询中心有限公司、江苏户传科技有限公司等单位共同发起制定《电商销售大闸蟹服务规范》团体标准的立项申请。

以维护消费者权益为前提，从社会信用、企业自律、技术规范等八个方面作了技术性要求，以期弥补服务规范缺失、缺位和服务标准供给不足的问题，切实从源头上净化市场消费环境，维护广大消费者合法权益。

本团体标准提出大闸蟹电商销售及服务的全流程管理要求，规范大闸蟹养殖户和经营者服务内容，提升服务意识和服务质量水平，一定程度上为解决目前大

闸蟹电商销售行业乱象提供借鉴与参考。

3. 工作过程

(1) 立项阶段

2020年11月27日，本项目通过中国标准化协会组织的立项答辩会，正式立项。

(2) 起草阶段

立项阶段后，标准起草组通过收集相关法律法规，收集、查阅标准、文献资料，在认真分析比对、研读资料的同时，以实地调研、线上交流、视频沟通等多种方式开展标准调研，并进行了相关研究分析。在此基础上编制出《电商销售大闸蟹服务规范》草案初稿。

2020年12月24日，召开起草组成立会议暨团标编制启动会线上会议，宣布了起草组的成立，确定了起草组成员，就标准草案进行了讨论，修改确定了标准框架，以及标准主要内容编制的负责人。

2021年3月11日，召开第一次标准稿讨论会，由负责人对标准内容编制情况进行了介绍，并根据起草组专家提出的修改建议进一步完善标准文稿，形成标准讨论稿，经专家建议将标准题目“大闸蟹电商销售及服务规范”修改为“电商销售大闸蟹服务规范”。

修改名称情况说明：此前经贵会立项的“大闸蟹电商销售及服务规范”经江苏、安徽两省消协组织以及抖音、京东等部分起草单位协商，该标准名称拟修改为“电商销售大闸蟹服务规范”。修改原因主要是基于：一是立项时使用标准名称表述欠精准，且语句倒装拗口；二是电商销售大闸蟹经营活动既包括商品也包含因销售商品产生的相关服务，原表述存在重复表述问题；三是强化对电商销售大闸蟹的服务符合现行社会趋势，不再是基于消费者最基本的消费需求，而是需要品质升级，强化用更严谨的标准维护消费者权益。

2021年8月10日，召开第二次标准稿讨论会，邀请了起草组外部专家对标准讨论稿进行审查，经外部专家与起草组成员充分探讨，对标准框架做了进一步调整。

2021年9月24日，标准开始公开征求意见。

二、标准编制原则和主要内容

1. 标准编制原则

(1) 规范性

本标准依据 GB/T 1.1-2020《标准的结构与编写》给出的规则起草，符合标准编写要求。本标准的所有条目在表述上力求做到清晰明确，无模棱两可、含糊其辞或易于产生歧义的表达；在方法上力求做务实、有效、可操作。

(2) 协调一致性

注意与相关行业或领域的协调一致。

2. 标准编制主要内容

本标准的框架见表 1。

表 1 标准框架表

←
前 言.....
1 范围.....
2 规范性引用文件.....
3 术语和定义.....
4 基本要求.....
5 大闸蟹品质要求.....
6 服务要求.....
7 消费纠纷解决与消费引导.....
←

三、主要试验（或验证）情况分析

本标准不涉及试验验证。

四、标准中涉及专利的情况

本标准不涉及专利问题。

五、预期达到的社会效益、对产业发展的作用的情况

制定标准的出发点以维护消费者权益为前提，从社会信用、企业自律、技术规范等八个方面作了技术性要求，以期弥补服务规范缺失、缺位和服务标准供给不足的问题，切实从源头上净化市场消费环境，维护广大消费者合法权益。

六、采用国际标准和国外先进标准情况，与国际、国外同类标准水平的对比情况，国内外关键指标对比分析与测试的国外样品、样机的相关数据对比情况

无

七、在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准属于团体标准，与现行法律、法规、规章和政策以及有关基础和相关标准不矛盾。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准未产生重大分歧意见。

九、标准性质的建议说明

本标准为中国标准化协会标准，属于团体标准，供协会会员和社会自愿使用。

十、贯彻标准的要求和措施建议

本标准为首次发布。

十一、废止现行相关标准的建议

无。

十二、其他应予说明的事项

无。

江苏省消费者权益保护委员会
2021年9月10日