

目 次

前言	II
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 服务条件	2
5.1 管理制度要求	2
5.2 人员要求	2
5.3 设施设备要求	2
5.4 信息系统要求	2
6 服务环节	2
6.1 收寄准备	2
6.2 收寄	3
6.3 分拣	3
6.4 运输	3
6.5 投递	3
6.6 投诉与赔偿	4
7 服务质量评价与改进	5
7.1 质量评价指标	5
7.2 服务改进	5
附录 A(资料性) 鲜活水产品快递服务时效、适宜运输温度及水氧配比	6
附录 B(资料性) 鲜活水产品感官品质检查方法	8
附录 C(资料性) 鲜活水产品封装要点	9
参考文献	10

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。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由国家邮政局提出。

本文件由全国邮政业标准化技术委员会(SAC/TC 462)归口。

本文件起草单位：深圳市丰农科技有限公司、顺启和(深圳)科技有限公司、顺丰速运有限公司、深圳市鼎力盛科技有限公司、国家农产品现代物流工程技术研究中心。

本文件主要起草人：刘海波、李姗、路鹏、苏招华、朱嘉、李江、黄斌成、时铁宸、张长峰、黄宝生。

鲜活水产品快递服务要求

1 范围

本文件规定了鲜活水产品快递服务的基本要求、服务条件、服务环节以及服务质量评价与改进等内容。

本文件适用于提供鲜活水产品快递服务的组织和人员。鲜活水产品邮政服务可参照执行。

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,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂
- GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂
- GB/T 27917.1—2011 快递服务 第1部分:基本术语
- GB/T 27917.3—2011 快递服务 第3部分:服务环节
- GB/T 26544—2011 水产品航空运输包装通用要求
- YZ/T 0162—2017 冷链快递服务
- NY/T 3177—2018 农产品分类与代码

3 术语和定义

GB/T 27917.1—2011 和 YZ/T 0162—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

鲜活水产品 fresh aquatic products

海洋和淡水渔业生产的新鲜活体动物水产品,主要包含鱼类、蟹类、虾类、贝类及不另分类的水产品(龟鳖)。

3.2

快递时限 express delivery time

鲜活水产品快件从收寄到完成投递的时间期限。

3.3

冷媒 coolant

一种能从周围物体(快件)中吸取热量而相变,从而使物体(快件)处于规定温度范围的蓄冷材料。

[来源:YZ/T 0162—2017,3.3,有修改]

4 基本要求

4.1 各快递服务环节应优先处理鲜活水产品快件,快递时限不应超出快递服务组织的承诺或约定。

4.2 鲜活水产品快递服务过程中的温度及水氧控制应满足快递物品的保鲜要求,温度及水氧控制可参

考附录 A。

4.3 快递服务组织服务过程中所采用的封装用品及其他设施和用品用具,应符合绿色环保、安全卫生的要求。

4.4 快递服务组织应对鲜活水产品寄递各服务环节操作进行实时监控,及时发现、处理异常情况,并如实记录,上传至信息系统。

5 服务条件

5.1 管理制度要求

5.1.1 快递服务组织应制定鲜活水产品快递服务作业流程及规范。

5.1.2 快递服务组织应建立鲜活水产品快递服务质量管理体系。

5.1.3 快递服务组织应建立应急处理预案,制定突发情况的应急措施。

5.2 人员要求

5.2.1 鲜活水产品快递从业人员,应每年进行健康检查,符合相关规定方可上岗。

5.2.2 快递服务组织应定期对鲜活水产品从业人员进行卫生、安全、应急处理、疫情防控等培训。

5.3 设施设备要求

快递服务组织提供鲜活水产品快递服务时,宜根据需要配置冷藏冷冻设备、封口机、充氧设备、保温箱等设施设备及用品用具,做好日常维护。

5.4 信息系统要求

5.4.1 快递服务组织应建立健全信息系统,提供鲜活水产品快递服务功能,记录鲜活水产品快件从收寄到投递全过程的信息。

5.4.2 信息系统应满足快递服务组织内部质量监控的需要,且能为收寄双方或者第三方提供快件快递过程状态和投递信息查询。

6 服务环节

6.1 收寄准备

6.1.1 当面沟通

快递服务组织在提供鲜活水产品快递服务前应明确并告示禁止寄递物品要求、可收寄鲜活水产品类别、各类别包装方案、快递范围及快递时限等内容。如不符合收寄条件的,快递服务组织应向寄件人说明原因。

6.1.2 合同签订

快递服务组织应与寄件人签订鲜活水产品快递服务合同,明确双方的权利和义务,合同条款包含且不限于以下内容:

- a) 快递信息,包括快件品类、规格、快递范围;
- b) 包装信息,包括包装方式、包装材质、冷媒投放数量;
- c) 责任条款,包括责任划分、免责事项、合理质损率、赔偿约定等;
- d) 异常处理等其他条款。

6.2 收寄

6.2.1 快递时限

鲜活水产品快件的快递时限应以快递服务组织承诺或约定的为准,可参考附录 A。

6.2.2 收寄验视

收寄验视应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.2.4 的规定,且应符合以下规定:

- a) 快递服务组织应与寄件人当面核实快递物品的品质、鲜活程度,并如实记录,上传至信息系统;
- b) 快递物品的鲜活程度不符合快递要求或双方存在异议的,可以拒绝收寄。

注:快递物品的鲜活程度检查可参考附录 B。

6.2.3 封装

6.2.3.1 封装形式

鲜活水产品封装形式应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.2.5.1 与 GB/T 26544—2011 的规定。

6.2.3.2 封装重量与规格

鲜活水产品封装重量与规格应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.2.5.2 的规定。

6.2.3.3 具体封装要求

鲜活水产品封装要求应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.2.5.3 的规定,且应符合以下规定:

- a) 封装用品应满足对应的保温要求,宜选用冷链快递保温箱;
- b) 封装用品应安全卫生、无破损、无污染;
- c) 封装用品在重复使用前,应进行清洗和消毒处理,洗涤剂 and 消毒剂卫生标准应符合现行 GB 14930.1 和 GB 14930.2 的规定;
- d) 冷媒应完全冻结(即为固态冰晶),不应使用未冻结或冻结不完全的冷媒。

6.2.3.4 标识

快递服务组织应在鲜活水产品快件外包装箱体上粘贴专用标识,或使用专用外包装进行识别。

6.2.3.5 信息上传

快递服务组织收寄鲜活水产品快件后,应及时录入、上传收寄信息至信息系统。

6.3 分拣

快递服务组织对鲜活水产品快件应在单独区域进行分拣、存放,存放区域应定期清洁、消毒,不宜建立总包封发,应及时录入、上传分拣信息至信息系统。

6.4 运输

鲜活水产品快递运输应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.3.4 的规定,且应满足以下要求:

- a) 运输前应检查车辆卫生情况,车厢内无异物、无异味及无虫害,需符合安全卫生要求;
- b) 鲜活水产品快件与普通快件混装时,鲜活水产品快件应单独码放在车尾;
- c) 鲜活水产品快件不宜与其他存在交叉污染的快件混装在同一台车;
- d) 鲜活水产品快件的运输车辆应优先安排卸车、中转、装车;
- e) 应及时录入并上传运输信息至对应信息管理系统。

6.5 投递

6.5.1 基本要求

鲜活水产品快件投递应满足以下要求:

- a) 应优先投递鲜活水产品快件；
- b) 应按地址直接派送至收件人处,或经收件人同意放入具有保温条件的智能信包箱(快件箱)、便利店、门卫室、公司前台等；
- c) 不宜改寄、退回；
- d) 应及时录入并上传投递信息至信息系统。

6.5.2 投递形式

投递形式应主要包括按址面交、用户自取或与用户协商投递三种形式。

6.5.3 投递准备

快递员应提前联系收件人,约定具体投递时间。如收件人要求他人代收的,应告知代收风险。

6.5.4 签收

6.5.4.1 本人验收

本人验收应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.4.2.4.1 的规定。快递员将快件交给收件人时应提醒收件人当面开箱验货。

6.5.4.2 代收

代收应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.4.2.4.2 的规定。快递员将快件交给代收人时应提醒代收人当面开箱验货。

6.5.4.3 用户自取

自取应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.4.3 的规定。快递服务组织应将快件放置在确保保温的环境妥善保管,并应及时告知收件人该快件为鲜活水产快件,提醒收件人在规定时间内提取快件,取件应提醒收件人当面开箱验货。

6.5.5 与用户协商

对有特殊需求的用户,快递服务组织可与用户协商,采取其他方式妥投用户。

6.5.6 无法投递快件

无法投递快件应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.4.5 中 a)、b)、c) 的规定,且应符合以下要求:

- a) 鲜活水产品无法投递快件在滞留环节,应放置在保温的环境妥善保管；
- b) 应及时与寄件人沟通,按沟通情况处理；
- c) 双方对异常情况处理另有约定的,从其约定。

6.5.7 无着快件

鲜活水产品无着快件应符合以下要求:

- a) 快递服务组织应及时登记鲜活水产品无着快件；
- b) 鲜活水产品无着快件在滞留环节,应放置在保温的环境妥善保管；
- c) 鲜活水产品无着快件滞留期限不宜超过 2 个自然日,超时应做无公害化处理,并如实记录。

6.6 投诉与赔偿

6.6.1 投诉

投诉应符合 GB/T 27917.3—2011 中 5.6.1 的要求。

6.6.2 赔偿

按照 GB/T 27917.3—2011 中 5.7 的要求,发生快件延误、丢失、损毁和内件不符时,快递服务组织应予以赔偿。具体赔偿规定应符合 GB/T 27917.3—2011 中附录 A 及相关法律法规的要求。双方对赔偿另有约定的,从其约定。

7 服务质量评价与改进

7.1 质量评价指标

快递服务组织应按照 YZ/T 0162—2017 中 8.1 的要求,建立鲜活水产品快递服务质量评价指标体系。

7.2 服务改进

快递服务组织应按照 YZ/T 0162—2017 中 8.2 的要求改进鲜活水产品快递服务质量。

附录 A

(资料性)

鲜活水产品快递服务时限、适宜运输温度及水氧配比

鲜活水产品快递服务产品类别按 NY/T 3177—2018 主要分为以下 5 类,对应的服务时限、适宜运输温度及水氧配比,见表 A。

表 A 鲜活水产品快递服务时限、适宜运输温度及水氧配比

序号	类别 ^①		别名	服务时限	适宜运输温度(℃)	水氧配比	
1	鱼	淡水鱼	云斑尖塘鳢 (Oxyeleotris marmoratus)	笋壳鱼、泰国笋壳鱼、泰国鳢鱼	不宜超过 48h	15 ~ 20	容器中加水没过鱼身,需剩余 1/2 空间充氧
			乌鳢 (Channa argus)	黑鱼、乌鱼、乌棒、蛇头鱼、文鱼、才鱼			
			大口黑鲈 (Micropterus salmoides)	加州鲈鱼、黑鲈			
			鲟鱼 (Acipenser sinensis)	中华鲟、鳊鱼、苦腊子、鳊			
		观赏鱼 (Ornamental fish)	—	0 ~ 15			
	海水鱼	观赏鱼 (Ornamental fish)	—	15 ~ 20			
2	蟹	淡水蟹	中华绒螯蟹 (Eriocheir sinensis)	河蟹、毛蟹、清水蟹、大闸蟹、螃蟹	不宜超过 48h	5 ~ 15	无水运输,无须充氧
		海水蟹	青蟹 (Scylla)	青蟹、黄甲蟹、蟳、花脚蟳、膏蟹	不宜超过 72h	10 ~ 35	
			三疣梭子蟹 (Portunus trituberculatus)	梭子蟹、枪蟹、海螃蟹、海蟹、盖鱼、三点蟹、童蟹、飞蟹	不宜超过 48h	5 ~ 10	适度海水,1/2 空间充氧
3	虾	淡水虾	克氏原螯虾 (Procambarus clarkii)	小龙虾、红螯虾、淡水小龙虾、红色沼泽螯虾	不宜超过 48h	0 ~ 10	无水运输,无须充氧
			澳洲岩龙虾 (Australian Spiny lobster)	澳洲龙虾、澳龙			
	海水虾	波士顿龙虾 (Homarus americanus)	美洲螯虾、波士顿龙虾、缅因龙虾	0 ~ 15		无水运输,无须充氧	
		口虾蛄 (Oratosquilla oratoria)	琵琶虾、皮皮虾、虾耙子、虾公驼子、濑尿虾、螳螂虾、虾蛄				8 ~ 15

表 A(续)

序号	类别 ^①		别名	服务时限	适宜运输温度(℃)	水氧配比	
4	贝	海水贝	青蛤(<i>Cyclina sinensis</i>)	赤嘴仔、赤嘴蛤、环文蛤、海蚶	不宜超过 72h	0~15	吸水海绵全面包裹,需剩余1/2空间充氧
			扇贝(<i>Pectinidae</i>)	—		2~10	
			鲍鱼(<i>Abalone</i>)	海耳、鲍鱼、镜面鱼、九孔螺、将军帽、白戟鱼、阔口鱼		0~15	
			牡蛎(<i>Ostrea gigas thunberg</i>)	蛎黄、海蛎子、蚝、蚵、蛎子		0~10	
			海螺(<i>Busycon canaliculatu</i>)	海螺、峨螺、凤螺、田螺		0~15	
			蜆蚌(<i>Sinonovacula constricta</i>)	蛏子、青子		5~15	无水运输,无须充氧
5	不另分类的水产品	龟(<i>Chinemys reevesii</i>)	金龟、金线龟、草龟、水龟、山龟	不宜超过 72h	常温	无水运输,无须充氧	
		鳖(<i>Amyda sinensis</i>)	甲鱼、团鱼、水鱼		常温		

注:①快递市场常见鲜活水产品品类按照 NY/T 3177—2018,分为鱼、蟹、虾、贝、不另分类的水产品等5类。常见快递品类以外的鲜活水产可根据市场发展情况,在修订标准时予以补充。

附录 B

(资料性)

鲜活水产品感官品质检查方法

鲜活水产品感官品质检查方法,见表 B。

表 B 鲜活水产品感官品质检查方法

序号	类别		感官品质检查方法
1	鱼	淡水鱼	云斑尖塘鳢 (<i>Oxyeleotris marmoratus</i>)
			鲟鱼 (<i>Acipenser sinensis</i>)
			乌鳢 (<i>Channa argus</i>)
			大口黑鲈 (<i>Micropterus salmoides</i>)
			观赏鱼 (Ornamental fish)
	海水鱼	观赏鱼 (Ornamental fish)	
			a) 外观无损伤,观赏鱼类不掉鳞、无脊椎断裂; b) 触碰鱼身,能迅速游开
2	蟹	淡水蟹	中华绒螯蟹 (<i>Eriocheir sinensis</i>)
		海水蟹	青蟹 (<i>Scylla</i>)
			三疣梭子蟹 (<i>Portunus trituberculatus</i>)
			a) 蟹肢体健全,无少腿、断腿、蟹壳破裂等损伤; b) 螃蟹固有气味,无腐臭味; c) 若蟹未捆绑,可将其腹部朝上放置,能自行翻身或螯、腿挣扎剧烈即为活性较好;若已捆绑,可观察或者触摸其眼睛,能够灵活转动为宜
3	虾	淡水虾	克氏原螯虾 (<i>Procambarus clarkii</i>)
		海水虾	波士顿龙虾 (<i>Homarus americanus</i>)
			口虾蛄 (<i>Oratosquilla oratoria</i>)
			a) 肢体健全,无裂壳; b) 无异味; c) 触碰尾部,能弹跳;抓起后,腿、螯能快速活动
4	贝	海水贝	青蛤 (<i>Cyclina sinensis</i>)
			扇贝 (<i>Pectinidae</i>)
			鲍鱼 (<i>Abalone</i>)
			牡蛎 (<i>Ostrea gigas thunberg</i>)
			海螺 (<i>Busycon canaliculatu</i>)
	蜃蛭 (<i>Sinonovacula constricta</i>)		
			a) 无开口、无裂壳; b) 无异味
5	不另分类的水产品		龟 (<i>Chinemys reevesii</i>)
			鳖 (<i>Amyda sinensis</i>)
			a) 外观无损伤; b) 触碰头颈部有反应

附 录 C
(资料性)
鲜活水产品封装要点

鲜活水产品封装要点,见表 C。

表 C 鲜活水产品封装要点

序号	类 别		封 装 要 点
1	鱼	淡水鱼	云斑尖塘鳢(<i>Oxyeleotris marmoratus</i>)
			鲟鱼(<i>Acipenser sinensis</i>)
			乌鳢(<i>Channa argus</i>)
			大口黑鲈(<i>Micropterus salmoides</i>)
			观赏鱼(Ornamental fish)
		海水鱼	观赏鱼(Ornamental fish)
			a) 依据鱼的种类及适应温度进行温控封装; b) 使用柔性材料加入足够的水,以平时水至少能没过鱼头为准; c) 控制运输过程中水中溶氧量,发运前对袋内进行充氧并密封
2	蟹	淡水蟹	中华绒螯蟹(<i>Eriocheir sinensis</i>)
		海水蟹	青蟹(<i>Scylla</i>)
			三疣梭子蟹(<i>Portunus trituberculatus</i>)
			a) 使用温控封装用品; b) 冷媒与蟹之间添加隔离材料,避免直接接触; c) 对蟹进行捆绑,降低运输过程中活动强度
			a) 使用常温封装用品; b) 外包装进行打孔处理,保持通风透气; c) 对蟹进行捆绑并在包装容器内进行固定
			a) 使用温控封装用品; b) 使用柔性密封材料对蟹进行密封充氧操作; c) 对蟹进行捆绑并在包装容器内进行固定,避免运输过程中因晃动产生伤亡
3	虾	淡水虾	克氏原螯虾(<i>Procambarus clarkii</i>)
			a) 使用温控封装用品; b) 使用胶框对虾进行封装固定,避免运输过程中因晃动产生伤亡; c) 冷媒与虾之间添加必要的隔离材料,避免直接接触
4	贝	海水贝	青蛤(<i>Cyclina sinensis</i>)
			扇贝(<i>Pectinidae</i>)
			鲍鱼(<i>Abalone</i>)
			牡蛎(<i>Ostrea gigas thunberg</i>)
			海螺(<i>Busycon canaliculatu</i>)
			蜆蚌(<i>Sinonovacula constricta</i>)
			a) 使用温控封装用品,降低运输过程中贝的新陈代谢; b) 使用柔性密封材料对贝类进行密封充氧操作,延长运输过程中贝的存活时间
5	不另分类的水产品	龟(<i>Chinemys reevesii</i>)	
		鳖(<i>Amyda sinensis</i>)	
			a) 使用常温封装用品; b) 使用硬质塑料盒进行固定,添加木屑或水草进行缓冲和保湿

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国务院令 第 697 号 快递暂行条例
 - [2] 国家邮政局〔2020〕47 号 邮件快件绿色包装规范
-