附件3：

**河源市创建国家文明城市农贸市场软件设施**

**升级改造达标建设指引（暂行）**

根据《商务部标准化菜市场设置与管理规范》、《广东省商品交易市场管理条例》和《广东省活禽市场建设指南》等有关规定，结合创建全国文明城市标准要求，制定中心城区农贸市场硬件设施升级改造达标建设指引。

一、卫生管理

**（一）环境卫生**

市场的环境卫生应符合GB 14881《食品企业通用卫生规范》的要求。市场应保持地面干燥、清洁，场内无异味。市场内应无乱吊挂、乱张贴及垃圾堆积等现象。环境卫生干净整洁，垃圾清运及时，按可回收物、有机易腐物、有害垃圾和其他垃圾等类别投放和收集，公共卫生间保洁及时，无明显异味，并定期及时清洗，确保场内购物环境整洁有序。水产品零售点在交易过程中所产生的水产品废弃物应当由菜市场集中收集并及时处理。场内卫生实行区域包干，明确包干责任人；场外卫生应实行市容环境卫生责任区制度，应设有专职卫生监督人员和日常保洁人员。

**（二）设施卫生要求。**

鲜肉类、水产品、熟食类加工所有的操作台、切割用具及盛器均应每天进行严格清洗、消毒，并按规定位置加盖存放。活水鱼蓄养池应用消毒水定期进行清洗、消毒，其他蓄养用具应定期清洗。

**（三）从业人员卫生要求**

1.市场应设有专职食品卫生管理监督人员，并指定一名负责人为食品卫生责任人，建立从业人员卫生管理制度，每个相关从业人员均应持有有效的健康证。

2.市场熟食销售及食品加工人员的个人卫生与健康状况应符合GB14881《食品企业通用卫生规范》的有关规定。加工人员上岗时应穿戴白大衣、白帽、白口罩操作，操作前应在消毒水盆中清洗双手；收钱和找钱应使用专用盛盘和夹具，不得直接接触钱币。熟食从业人员上岗时不得留长指甲、涂指甲油，佩戴戒指、手链、手镯等饰品。

二、经营管理

**（一）辅助服务系统**

1.市场各主要出入口、主要通道等显著位置展示不少3处公益广告、不少于1处诚信主题公益广告，把社会主义核心价值观和文明风尚有机融入市场环境。有统一规划设计，内容、色调与市场布局风貌相融合；有与城市历史文化相承接、与市民接受方式和欣赏习惯相契合的公益广告作品；有设计精美、耐久性强的公益广告景观小品。

2.市场各主要出入口等显著位置设置功能分区图及室内布局导购图、禁烟标识等，标牌应醒目美观，商品划行归市有明显标志。

3.每个经营摊位前明显位置应按照统一标准制作设置摊位编号及商品价格公示牌。市场安全通道上方应设置悬挂应急疏散警示牌装置。

4.市场入口处显著位置内必须设立宣传栏、公告栏、质量检测公示栏、健康教育栏，公示市场经营者的证照情况、市场管理制度（含市场食品准入管理制度）、产品抽检结果、不合格商品退市情况、场内经营者违法违章记录等；公平秤服务点及标志牌、询问处、监督投诉箱、投诉电话等公共服务设施。

5.市场应设立有线广播系统、监控系统及电子价格行情、农产品农残检测结果显示屏幕、LED屏幕。

6.市场应设置辅助用房，如：值班室、办公室、检测室、监控室。

**（二）制度规范**

1.市场应当制定内部管理制度，包括：市场管理人员工作制度、市场管理人员岗位目标责任制度、市场经营者守则、食用农产品安全质量责任制度、不合格商品退出销毁制度、产品质量安全追溯制度、市场经营活动场内公示制度、商品预先赔付制度、市场消防安全管理制度、市场档案管理制度、人员培训管理制度、环境卫生管理制度等。

2.市场应建立服务台帐、顾客投诉处理台帐（在显著位置公布投诉电话、邮箱、投诉处理流程，设置信箱，投诉渠道保持畅通，有记录、有结果）、食品从业人员健康检查登记台帐、计量器具台帐、校秤记录台帐、不可食用肉回收台帐等。

**（三）质量规范**

1.鼓励市场经营者采购经销经过国家认证的有机的、绿色的、无公害的农副产品。

2.不得销售掺杂掺假、以次充好、假冒伪劣、过期失效、变质腐烂等不合格商品。

3.市场应在场内明显处设置检测室，检测室面积不小于10㎡，并配备专业检验人员，配备检测项目所需的快速定性检测设备，每日必须对上市商品抽样检测，并公布检测结果。

4.市场内经营销售豆制品、肉类、粮油及其制品、副食品等与人体健康和人身安全密切相关的商品，经营户要索取有关证件并建立进货台帐，建立农副产品销售责任追溯制度。

**（四）证照规范**

1.经营者必须持证持照、亮证亮照经营（无需取得许可证的只需要持照亮照经营）。经营豆制品和副食品等还必须同时领取卫生许可证，不许无照经营，或超范围经营。有效证照在铺位摊档上独立公示，没有条件的可在市场出入口显眼位置集中统一公示。（农民在市场或者地方政府指定区域内销售自产农副产品的除外）。

2.随商品同行的当日合格证、检疫证、送货单、确认单等商品证、单，应由场内经营者自行保存备查。

**（五）价格规范**

1.销售各类商品应按国家有关规定实行明码标价，标价内容真实明确、字迹清晰、货签对位、标示醒目。价格标签应统一规格制作，并粘贴在柜台上方。

2.包装类商品标价签应当标明品名、计价单位、产地、零售价等主要内容，对于有规格、等级、质地等要求的，还应标明规格、等级、质地等项目。

3.严禁违法经营，严禁价格欺诈、哄抬价格和低价倾销等不正当价格行为。

**（六）计量规范**

1.市场内必须使用符合国家标准的计量器具。加强管理，定期校验，并向当地市场监管部门申报备案。按期做好每年一次的计量器具强制检定工作。

2.票据、票证、商品标识、价目表等应当正确使用国家法定计量单位。

3.经营者销售商品应净重秤量，公平秤复秤要做好商品校秤记录，提供校秤凭证，定期公布校秤结果。

**（七）服务规范**

1.市场应设立市场服务管理办公室、服务台、广播设施、顾客休息等服务设施。并在市场显著位置设置投诉箱，公布投诉电话、投诉处理流程，要有高效投诉处理机制，有投诉记录、处理结果的投诉处理台账，菜市场应实行先行赔偿制度。

2.设立宣传栏、公示栏、导图栏、供应区域标志。电子公平秤、摊位号牌，及洗手间等标志。设立农产品安全检测结果、价格行情显示屏。

3.市场应建立服务监督机制，定期对消费者进行满意度抽样调查，征询消费者对菜市场的意见和建议，并限时制定解决问题的措施，及时反馈消费者。

4.从业人员文明用语，礼貌待人，规范服务。

5.无停车乱收费现象。

**（八）信用规范**

1.建立场内经营者诚信经营档案，公开、公平、公正地管理场内经营者。

2.市场内经营者应诚信经营，培育良好的社会信誉，无欺诈、违规、偷税、漏税、欠税等情形。

3.市场举办者可以开展优秀经营户或诚信经营户的评选活动，对信誉差的经营户进行曝光公示，情节严重的，清退出场。

**（九）人员培训**

1.市场管理人员应按照职责分别参加有关部门组织的岗前培训或轮训，经考核合格后持证上岗，并佩戴统一印制的胸标。

2.市场应建立经营者食品卫生及业务规范培训机制。

**（十）秩序管理**

1.落实门前三包责任制。

2.无争吵谩骂、使用低俗语言、乱扔杂物、随地吐痰、损坏公共设施、不文明养宠（养犬人携犬出户，要使用束犬链/绳牵领，做到及时清理宠物的排泄物）、躺卧公共座椅等现象。

3.无违章停车（机动车、非机动车）现象（管理部门在人行道、非机动车道、机动车道旁统一划线，机动车、非机动车在线内停放，且不影响正常交通，这种情况不算作违章停车）。

4.无占道经营现象（管理部门在商铺门前统一划线，商铺在线内摆摊经营，这种情况不算作占道经营）。

5.无小广告乱张贴现象。

6.无流浪乞讨人员滋扰他人、扰乱社会秩序现象。

7.无管理人员粗暴野蛮管理现象。

8.各摊档及档口前无脏乱差现象。

9.鼓励建设智慧农贸市场：基于信息化的管理运营，在农副产品溯源、食品安全管理上实现高效联网，为管理部门提供实时数据。系统平台包含‘信息公示、交易溯源、联网检测’三大功能。