

# DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 496—2024

## 农贸市场经营管理规范

Specification for operation and management of farmers market

2024-08-28 发布

2024-10-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布



# 目 次

前言 ..... II

引言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总体要求 ..... 1

5 经营场所 ..... 2

6 经营模式 ..... 2

7 经营行为 ..... 3

8 经营秩序 ..... 4

附录 A（资料性） 农贸市场经营管理制度参考模板 ..... 7

## 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。

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市市场监督管理局、深圳市质量检验协会。

本文件主要起草人：周兰芳、李木生、洪宋嘉、钟勇、龙江、刘东明。

## 引 言

为进一步提升深圳市农贸市场的经营管理能力，为规范农贸市场的开办者、经营户的经营管理行为提供指导，打造环境整洁、管理规范、秩序井然、业态惠民的文明农贸市场，促进农贸市场规范化、品质化发展，优化消费供给，助力深圳建设国际消费中心城市，根据《广东省市场监督管理局关于印发开展农贸市场提升行动实施方案的通知》等文件要求，结合深圳农贸市场实际情况，特制定本文件。



# 农贸市场经营管理规范

## 1 范围

本文件规定了农贸市场经营管理的总体要求、经营场所、经营模式、经营行为、经营秩序的要求。本文件适用于深圳市（含深汕特别合作区）的农贸市场经营管理。

## 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。

DB4403/T 130—2020 农贸市场升级改造建设与管理规范  
DB4403/T 228—2020 智慧农贸市场建设与管理规范  
DB4403/T 349—2023 农贸市场综合治理评估规范

## 3 术语和定义

DB4403/T 130—2020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**经营户** *seller*

在市场从事商品批发、零售及相关服务的自然人、法人和非法人组织。

### 3.2

**农贸市场的开办者** *initiator of farmers market*

依法设立、为食用农产品交易提供平台、场地、设施、服务、风险防控、日常管理和市场秩序维护的自然人、企业法人或其他组织。

[来源：DB4403/T 130—2020, 3.4]

### 3.3

**农贸市场** *farmers market*

由农贸市场的开办者（3.2）提供固定商位（包括摊位、店铺、营业房等）和相应设施，提供物业服务，实施经营管理，有多个经营户（3.1）进场独立从事蔬菜、瓜果、水产品、禽蛋、肉类及其制品、粮油及其制品、豆制品、熟食、调味品、熟食卤品、腌腊制品、土特产等各类农产品和食品零售经营为主的固定场所。

[来源：DB4403/T 130—2020, 3.1]

## 4 总体要求

4.1 农贸市场经营管理遵循政府引导、市场主体、行业组织和其他社会力量共同参与的原则开展各项工作。

4.2 农贸市场的开办者履行日常管理义务，落实主体责任。

- 4.3 农贸市场经营户依法开展经营活动。
- 4.4 农贸市场行业组织可通过制定制度规范、开展行业自律等工作，促进行业规范有序发展。

## 5 经营场所

### 5.1 经营环境

- 5.1.1 环境卫生管理应符合 DB4403/T 349—2023 中附录 A 环境卫生的要求。
- 5.1.2 市场周边管理应符合 DB4403/T 349—2023 中附录 A 周边环境的要求。
- 5.1.3 公共卫生间管理应符合 DB4403/T 349—2023 中附录 A 公共卫生间的要求。
- 5.1.4 食品安全、安全生产和消防安全、计量等管理应分别符合 DB4403/T 349—2023 中附录 A 食品安全、安全生产和消防安全、经营秩序的要求。
- 5.1.5 农贸市场的开办者应通过印制发放宣传资料、投放宣传视频、培训等方式，宣传推广健康卫生等知识，提高农贸市场的开办者、经营户和消费者的健康意识和自我防护能力。
- 5.1.6 农贸市场的开办者应根据实际情况制定食品安全等公共卫生事件应急预案，应急事件发生时做好应急处理；经营户应配合做好调查、分析等工作。
- 5.1.7 经营户应在划线经营范围内摆摊经营，且不应影响正常交通。
- 5.1.8 经营户应严格遵守市场卫生管理制度，确保店铺、摊位干净整洁，无积水、无垃圾堆积、无杂物堆放。

### 5.2 设备设施

- 5.2.1 农贸市场的选址、建筑、配套设施、装修等应符合 DB4403/T 130—2020 中第 4 章的要求。
- 5.2.2 农贸市场应按照商品种类设置交易区，同类商品区域要相对集中，分区要标志清晰。鲜、活、生、熟、干、湿商品应严格分开。农贸市场经营腌腊制品、酱菜调味品、粮油制品、熟食卤品的应设专柜或专间。农贸市场经营禽畜肉类、水产的区域应符合 DB4403/T 130—2020 中 5.3 的要求。
- 5.2.3 农贸市场的供水、排水、供电、通风、环卫、消防、计量、检测、经营、监控、信息化、服务等设施应符合 DB4403/T 130—2020 中第 6 章的要求。
- 5.2.4 智慧农贸市场的建设要求应符合 DB4403/T 228—2020 中第 4-11 章的相关要求。农贸市场的开办者负责智慧农贸系统的建设和维护，经营户做好商户管理系统中相关信息的录入等工作。

## 6 经营模式

- 6.1 农贸市场的开办者宜根据市场需求及时转变经营理念，研究分析市场发展定位，将市场打造为综合型或个性化、特色化细分专业型市场，打造差异性、个性化农贸市场品牌。
- 6.2 有条件的农贸市场宜建立市场和入场经营户双核运营机制，打造经营户个人品牌。
- 6.3 农贸市场的开办者宜整合空置档位资源或市场周边商圈资源，对市场整体形象和特色专区进行设计升级。
- 6.4 农贸市场的开办者宜利用社交媒体平台、微信公众号等渠道推广市场的特色和优势，发布有关农产品、食谱、配套特色服务等信息，提升社会公众的认知度。
- 6.5 农贸市场的开办者宜与生产基地、零售企业对接，发展订单农商互联模式，引导传统零售、批发经营模式的经营户提升产品的新鲜度和品质等。
- 6.6 农贸市场的开办者或经营户宜与大型农批市场、大型商超、农业龙头企业建立交流对接，拓宽货源渠道。

- 6.7 农贸市场的开办者宜组织引导经营户参加展会，拓宽市场货品渠道。提供多元化的产品，满足更多消费者的购物需求。
- 6.8 农贸市场的开办者及经营户宜应用现代信息技术建立智慧供应链，推动数字化改造，减少流通中间环节。
- 6.9 宜建设应用电子商务公共服务平台或对接电商平台及网络商场等，发展在线购物服务，通过线上预订和线下自提的方式，提高购物的便利性。
- 6.10 宜拓展社区团购等新型经营模式，实现多渠道经营，提高市场竞争力。
- 6.11 农贸市场的开办者宜结合现代化市场发展趋势，引进餐饮、鲜花、老字号、家政等社区便民商业业态。
- 6.12 农贸市场的开办者宜积极调研、学习培育发展多元业态，重构交易、休闲、体验等服务场景及业务模式，结合区域特色，开展“农贸市场+运动”“农贸市场+海鲜加工”“农贸市场+艺术培训”“农贸市场+商圈”等特色多元化业态和经营模式，推动消费升级。
- 6.13 经营户宜结合自身经营，学习使用直播等新型营销模式技术，发展个性化经营。

## 7 经营行为

- 7.1 经营食品应持有有效食品经营许可证和食用农产品承诺达标合格证。
- 7.2 经营户应建立进货查验制度，进货时应索取供货方的有关证明材料包括但不限于：
- 预包装食品：营业执照、食品生产许可证（生产商）、食品经营许可证（经销商），食品第三方检验报告（每年至少一次、全项目检测报告）、产品出厂/批次检验报告；
  - 食用农产品（畜禽产品）：营业执照、动物检疫合格证明或动物检验电子证照、肉品品质检验合格证（猪产品）；
  - 食用农产品（果蔬产品、水产品）：企业营业执照、个人身份证，农产品产地合格证明、产品第三方检测报告、产品出厂/批次检验报告，产品出厂/批次检验报告；
  - 食用接触材料（含包材和其他食品接触材料）：营业执照、工业产品生产许可证（适用于食品用塑料包装容器工具等制品、食品用纸品包装容器等制品），产品第三方检测报告、产品出厂/批次检验报告。
- 7.3 经营户应对索取的证票分类归档，建立档案，包括但不限于：
- 采取账簿登记、单据粘贴等方式建立纸质档案或电子台账等形式建立进销货台账；
    - 1) 进货台账如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货商名称及联系方式、进货日期等内容，并保存相关凭证；
    - 2) 销货台账如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、检验合格证号、销售日期，大宗销售宜如实记录购货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证；
  - 食品记录和凭证保存期限不应少于产品保质期满后六个月，没有明确保质期的、保存期限不应少于两年。
- 7.4 经营户应按照市场的开办者的要求亮照经营，在显眼位置展示营业执照、食品流通许可证、从业人员资格（含健康证）等相关合法有效证照，确保证照整洁、无遮挡，方便查看。
- 7.5 商品陈列和包装应符合 DB4403/T 349—2023 中附录 A 商品管理的要求，不应违规占道、扩摊、搭建、擅自流动经营等。

- 7.6 应对商品实行明码标价，标价可采用标价签、标价牌、价目表（册）、展示板、电子屏幕、商品实物或模型展示、图片展示等形式，标价内容真实明确、字迹清晰、货签对位、标示醒目。价签应清晰，包括但不限于品名、产地、计价单位、价格等。
- 7.7 经营户不应经销假冒伪劣商品、“三无”商品及国家明令禁止和淘汰商品。散装食品应配置专用工具，放置封闭专柜经营，张贴标签标识。销售生鲜食用农产品，不应使用对食用农产品的真实色泽等感官性状造成明显改变的照明等设施误导消费者对商品的感官认知。
- 7.8 经营户应建立食品安全自查制度，根据食品种类、保质期及储存条件等因素及时检查货架及库存食品，定期对食品安全状况进行检查评价。生产经营条件发生变化、不再符合食品安全要求的，经营户应立即采取整改措施；有发生食品安全事故潜在风险的，应立即停止食品生产经营活动，并向有关部门报告。
- 7.9 经营户应对变质、超过保质期或者回收的食品进行显著标示或者单独存放在有明确标志的场所，及时采取无害化处理、销毁等措施并如实记录。
- 7.10 经营户应对配置和使用的计量器具进行维护和管理，定期接受质量技术监督部门指定的法定计量检定机构对计量器具的强制检定。不应使用不合格的计量器具，不应破坏计量器具准确度或者伪造数据，不应破坏铅封。
- 7.11 从事直接入口的食品从业人员应每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗工作。
- 7.12 经营户应自觉接受有关部门的监督管理，积极配合日常检查工作，主动出示所售食品的相关票证和进销货台账。

## 8 经营秩序

### 8.1 市场秩序

- 8.1.1 农贸市场的开办者应建立专门的市场管理机构、根据市场规模配备充足的专职管理人员，确保主体责任的落实，制定并执行入场查验、市场信息公示、食品安全管理、环境卫生、诚信经营、消费者权益保护、知识产权保护、计量监督等制度（具体见附录A），并建立相关台账。
- 8.1.2 农贸市场的开办者应负责市场内经营、安全、消防等设施的建设、维护和更新改造，保证相关设备处于完好状态。
- 8.1.3 农贸市场的开办者应在显著位置公示市场管理负责人、市场管理员照片、姓名、职务和联系电话。
- 8.1.4 农贸市场的开办者应与场内经营户签订书面合同，合同内容应包括摆卖规范、交易商品种类、食品等商品的进货查验、索证索票、商品购销台账、不合格商品下架、水电使用、卫生、消防等责任条款，诚信经营、食用农产品质量安全协议、商品质量承诺等内容，双方权利义务明确。
- 8.1.5 农贸市场的开办者应如实记录经营户名称或者姓名、统一社会信用代码或者身份证号码、联系方式、住所、食用农产品主要品种、进货渠道、产地等信息，建立场内经营户档案并及时更新，确保其准确性、真实性和完整性，并负保密义务。农贸市场的开办者应积极配合主管部门开展工作，及时报送市场和场内经营户相关信息数据。
- 8.1.6 农贸市场的开办者应查验入场食用农产品的进货凭证和产品质量合格凭证，与入场销售者签订食用农产品质量安全协议，列明违反食品安全法律法规规定的退市条款。未签订食用农产品质量安全协议的销售者和无法提供进货凭证的食用农产品不应进入市场销售。
- 8.1.7 对声称销售自产食用农产品的，应查验自产食用农产品的承诺达标合格证或者查验并留存销售者身份证号码、联系方式、住所以及食用农产品名称、数量、入场日期等信息。

- 8.1.8 对无法提供承诺达标合格证或者其他产品质量合格凭证的食用农产品，农贸市场的开办者应进行抽样检验或者快速检测，结果合格的，方可允许进入市场销售。
- 8.1.9 应采集生鲜蔬菜、粮食、畜禽产品等主要食用农产品价格、产地来源等信息，并在市场显著位置公示。
- 8.1.10 定期开展食品安全检测，并在显著位置公示食品检测及预警信息，公示内容符合实际并及时更新。
- 8.1.11 对发现场内食用农产品不符合食品安全标准的，应要求经营户立即停止销售，依照市场管理规定或者与经营户签订的协议进行销毁，并如实记录不合格食用农产品数量、产地、销售者、销毁方式等内容，留存不合格食用农产品销毁影像信息，并向市场监督管理部门报告。记录保存期限不少于销售者停止销售后六个月。
- 8.1.12 农贸市场的开办者应配备计量管理人员，负责市场内的计量管理工作，计量管理人员应具备计量业务知识。农贸市场的开办者应建立台账，对计量器具的更新维护、登记造册、日常抽检等情况及时、完整地进行记录。
- 8.1.13 农贸市场的开办者应定期对入场经营者的经营环境、条件、内部安全管理制度和经营产品是否符合法定要求进行检查，发现违法行为的应及时制止并立即报告所食品安全监督管理部门。宜建立对经营户的经营环境和条件检查情况台账并保存检查记录档案。
- 8.1.14 应为从业人员提供法律法规、食品安全、环境卫生、健康防护、动物防疫、消防安全、安全生产、文明诚信经营等方面的知识技能培训。
- 8.1.15 文化建设符合 DB4403/T 349—2023 中附录 A 文化建设的要求。

## 8.2 消费者权益保护

- 8.2.1 经营户宜通过优化服务，妥善处理消费争议等方式，提升消费者的消费体验。
- 8.2.2 农贸市场的开办者应建立健全消费者权益保护制度，设立“消费者权益服务站”，配备专兼职人员，向消费者提供消费信息、咨询服务并及时处理消费纠纷。
- 8.2.3 农贸市场的开办者应建立消费维权投诉信息公示制度，在市场醒目位置公开相关行政监管部门及消费者投诉举报电话。
- 8.2.4 农贸市场的开办者收到投诉时应第一时间引导纠纷双方进行调解。调解时，应以事实为依据，以法律为准绳，积极促使纠纷双方在自愿、平等协商的基础上达成调解协议。调解不成的，应告知并协助纠纷当事人向消委会或行政、司法部门寻求帮助，并配合有关部门的调查处理。
- 8.2.5 农贸市场的开办者应建立消费者维权登记台账，对消费者维权处理情况进行记录，并建立维权处理档案。

## 8.3 诚信经营

- 8.3.1 农贸市场的开办者如实记录经营户日常检查情况、遵守市场管理制度情况、商品质量情况、消费者投诉情况等信息。
- 8.3.2 农贸市场的开办者宜建立相关信用管理制度和奖惩制度，制定诚信经营户的评价标准、评价方法和奖励措施。评价结果通过市场宣传栏、电子屏幕、官方网站等途径予以公布，引导经营户诚信经营。
- 8.3.3 农贸市场的开办者宜与行业组织加强联系，共同为经营户提供经营合规政策咨询、质量技术等专业技术服务。
- 8.3.4 农贸市场的开办者应积极开展诚信合规经营等宣传教育活动，提升经营户的合规经营意识。

## 附录 A

### (资料性)

#### 农贸市场经营管理制度参考模板

##### A.1 市场入场查验制度参考模板

A.1.1 农贸市场的开办者应查验并留存经营户的统一社会信用代码或者身份证复印件，食用农产品进货凭证和产品质量合格凭证等证明文件。

A.1.2 农贸市场的开办者督促经营户在购进食用农产品时审查供货者（包括销售商或者直接供货的生产者）的经营资格，向供货者索要食用农产品进货凭证和产品质量合格凭证等证明文件。

A.1.3 进货凭证和产品质量合格凭证等证明文件具体包括：

- 产地信息；
- 采购协议；
- 食用农产品质量安全合格证明或者自检合格证明文件；
- 肉类检疫合格证明、肉类检验合格证明等证明文件（销售需要检疫检验的肉类应提供）；
- 入境货物检验检疫证明等证明文件；
- 其他必要的证明文件。

A.1.4 经营户无法提供食用农产品进货凭证和产品质量合格凭证等证明文件的，应进行抽样检验或者快速检测；抽样检验或者快速检测合格的，方可进入市场销售。

A.1.5 经营户应建立食用农产品进货查验记录制度，如实记录食用农产品名称、数量、进货日期以及供货者名称、地址、联系方式等内容，并保存相关凭证。记录保存期限符合国家法规要求。留存的食用农产品进货凭证和产品质量合格凭证等证明文件统一分户管理，粘贴整齐，方便查找，配合有关部门的检查。

A.1.6 鼓励和引导有条件的销售企业采用扫描、拍照、数据交换、电子表格等方式，建立食用农产品进货查验记录制度。

##### A.2 市场索证索票制度参考模板

A.2.1 经营户应对经营的商品索证、索票。

A.2.2 经营户进货时应索取取货方的有关证明材料，具体如下：

- 预包装食品：营业执照、食品生产许可证（生产商）、食品经营许可证（经销商），食品第三方检验报告（每年至少一次、全项目检测报告）、产品出厂/批次检验报告；
- 食用农产品（畜禽产品）：营业执照、动物防疫合格条件证或动物检验电子证照、肉品品质检验合格证（猪产品）；
- 食用农产品（果蔬产品、水产品）：企业营业执照、个人身份证，农产品产地合格证明、产品第三方检测报告、产品出厂/批次检验报告，产品出厂/批次检验报告；
- 食用接触材料（含包材和其他食品接触材料）：营业执照、工业产品生产许可证（适用于食品用塑料包装容器工具等制品、食品用纸品包装容器等制品），产品第三方检测报告、产品出厂/批次检验报告。

A.2.3 经营户应对索取的票、证等资料建立书式档案；有条件的要建立电子档案和信息化系统，方便查询。

A.2.4 农贸市场的开办者应按照“一户一档”的原则对市场内经营户建立索证索票的情况加强检查。

### A.3 市场商品和服务质量保障制度参考模板

- A.3.1 经营户应诚实守信经营，严把商品质量关，认真对待消费投诉，确保销售商品质量安全。
- A.3.2 严把商品进货关，“三无”和不合格商品不应入场销售。
- A.3.3 严格执行商品售后服务规定，保障消费者合法权益，认真对待消费者投诉，主动协商，妥善处理。
- A.3.4 严把食品质量关，不销售过期变质食品。
- A.3.5 经营户对被告知、通报或者自行发现的不符合食品安全标准或国家和地方明令禁止销售的食品，应立刻停止经营、下架单独存放，通知相关生产经营户和消费者，并记录停止经营和通知情况，将相关情况报告有关部门。
- A.3.6 农贸市场的开办者应审查入场经营户的经营资格，不应让不具备经营户资格的入场经营。明确入场经营户的商品质量管理责任，定期对经营户经营的商品进行检查，发现有销售不符合质量要求的商品的行为及时制止并报告有关部门。

### A.4 市场信息公示制度参考模板

- A.4.1 市场的开办者通过电子显示屏、公示栏或宣传栏等醒目位置向社会公众发布有关本市场内的相关信息。
- A.4.2 信息公布遵循依法、客观、公正、诚信的原则，维护销售者和消费者的合法权益。
- A.4.3 市场的开办者应在醒目位置进行信息公示，信息公布的主要内容包括：
- 食品安全管理制度；
  - 食品安全管理人员；
  - 食用农产品抽样检验结果以及不合格食用农产品处理结果；
  - 投诉举报电话或其他途径信息；
  - 市场的开办者守法经营公开承诺书；
  - 入场经营户守法诚信经营等相关信息；
  - 其他食用农产品安全信息。
- A.4.4 市场的开办者对进入市场经营的经营户应统一制作场内固定摊位公示标牌，内容宜包括：姓名（名称）、经营品种及产地、联系方式等信息。
- A.4.5 经营户在摊位（柜台）显著位置悬挂市场开办者统一制作的公示标牌，保证公示信息的真实、完整。
- A.4.6 散装食品应配置专用工具，放置封闭专柜经营，张贴标签标识。
- A.4.7 信息公布的程序：
- 收集相关食用农产品信息；
  - 对收集的食品农产品信息进行核实，确保公布的信息真实、准确；
  - 公布信息经食品安全管理办公室负责人批准后，方可公布。
- A.4.8 公布的信息真实、合法，并及时更新。
- A.4.9 如实记录并保存市场内的公布信息，以备有关部门检查。

### A.5 市场食品安全管理制度参考模板

- A.5.1 为加强农贸市场食品安全管理，根据食品安全等法律法规的有关规定，结合市场的实际情况，制定食品安全管理规定。

A. 5.2 经营户除具备营业执照外，应按要求办理食品经营许可证等证件。不具备证件的经营户不应进入市场销售产品。

A. 5.3 充分利用 LED、广播、广告栏的宣传媒介作用，积极广泛宣传法律法规，提高经营户的经营素质。

A. 5.4 加强市场巡查，维护市场秩序。

A. 5.5 经营户应遵纪守法，合法经营。

A. 5.6 认真做好消费者投诉的接待和处理工作，保护消费者的利益，积极配合市场监管等部门的处理。

#### A. 6 市场环境卫生组织管理制度参考模板

A. 6.1 为加强市场环境卫生组织管理，根据有关法律法规等要求，结合市场实际，特制订卫生管理制度。

A. 6.2 明确职责：市场环境卫生组织由专人全面负责，分包干，责任到人。

A. 6.3 环境洁美：环境卫生做到一日两清，上、下午各清一次。市场大楼卫生应随时清运，保持交易大厅干净、整洁。

A. 6.4 加强监督：市场卫生工作负责人对整个市场的卫生工作应经常监督检查，督促经营户自觉搞好摊前摊后和摊位周围的卫生，做到卫生“门前三包”。

A. 6.5 责任到人：公共卫生间实行专人管理，勤打扫、勤冲洗，保持厕所内外清洁，每天应做到一次全面打扫，及时开关水阀，节约用水。

A. 6.6 共同遵守：经营户和消费者养成爱清洁、讲卫生的习惯，自觉遵守社会公德，维护公共卫生，做到不随地吐痰，不乱丢果皮果壳，不乱扔烟蒂，不随地大小便，不乱泼污水。

A. 6.7 爱护公物：进场人员应爱护场内卫生设施，果壳箱、清洁桶等不应随意搬动或乱放，未灭烟蒂不应投入桶内，以防火灾。损坏卫生设施者应照价赔偿。

A. 6.8 在农贸市场内不应免费向消费者提供塑料购物袋。不应销售、使用不合格塑料袋。

注：不合格塑料袋为无厂名厂址、执行标准号及厚度小于 0.025 mm 的塑料袋。

A. 6.9 鼓励市场经营户、顾客积极使用环保布袋、纸袋、购物篮等非塑料制品和可降解购物袋等，鼓励使用可循环、可折叠包装产品。

#### A. 7 市场诚信经营管理制度参考模板

A. 7.1 为保障农贸市场日常管理工作正常有序，确保消费者合法权益，特制定市场诚信经营管理制度。本管理制度内容包括：经营管理规范，商品质量管理规范，市场卫生管理规范，市场车辆管理规范，监督考核管理规范。

A. 7.2 经营管理规范的主要内容如下：

——需入市交易的经营户应根据所经营的商品及服务的类别，取得相应的工商营业执照、税务登记证、食品经营许可证和食品生产许可证等相关证照后方可入市经营；

——进入农贸市场从事经营活动的从业人员，应持本人有效的健康证，在营业期间应着装整齐、举止端正、用语文明、诚信经营；

——进入农贸市场从事经营活动的从业人员未经许可不应在店、摊位内乱拉电线。

A. 7.3 商品质量管理规范的主要内容如下：

——进入农贸市场销售的商品应具有厂名、厂址、合格证等标识以及有关质量标准的证明文件，不应有引人误解的虚假表示，食品类商品标注生产日期、有效期和保质期；

——经营户应严格执行入市商品的进货索证索票和查验制度，并积极配合农贸市场管理部门的监督检查；

——经营户接受农贸市场管理部门对其商品进行的抽检检测，经检测为不合格的商品应积极配合农贸市场管理部门进行妥善处置；

- 经营户应经常对自身商品质量进行检查，对变质、损坏商品应立即撤柜、撤摊，并做好商品退市的台账记录；
- 经营户应严格按照营业执照核准的经营范围经营，不应超范围经营，不应在店外、摊外经营；
- 经营户应保证计量设备完好、准确，应定期接受计量器具检查；
- 经营户对经营的商品应明码标价，不应高于农贸市场管理部门公示的商品最高指导价。

#### A. 7.4 农贸市场卫生管理规范的主要内容如下：

- 经营户应保持所经营的店面、摊位卫生状况良好，定期做好清洁工作。店面、摊位及其附近做到无积水、无垃圾；
- 经营户所经营的商品应摆放整齐，不应超过陈列台面，不应店外设摊，摊外设摊；
- 经营户应做好防虫、防蝇、防蚊、防鼠工作；
- 经营户应对门前实行三包，不随意将垃圾扔到过道等市场公共场所；
- 经营户应积极配合农贸市场管理人员的卫生检查，并服从管理。

#### A. 7.5 农贸市场车辆管理规范的主要内容如下：

- 经营户及消费者应服从农贸市场管理人员管理，根据农贸市场管理人员的安排，在规定的场所有序停放车辆；
- 经营户每天用于进出货的车辆当在规定的时间内、通过规定的进出货通道进入市场，不应拥挤、抢道，以确保进出货有序进行；

#### A. 7.6 监督考核管理规范的主要内容如下：

- 农贸市场管理部门应定期根据考核标准对经营户从证照、商品质量、卫生状况、诚实守信等方面进行考核，并如实记录。建立经营户信用档案；
- 农贸市场管理部门应聘请义务监督员对经营户的经营行为进行监督；

### A. 8 消费投诉处理制度参考模板

A. 8.1 为保护消费者的合法权益，维护场内经营秩序，制定本制度。

A. 8.2 本制度适用于本市场内经营户为消费者提供其生产销售的商品或服务时，消费者认为其合法权益受到损害并与经营户产生的消费纠纷的处理。

A. 8.3 设立消费纠纷调解办公室（以下简称“调解办”），专职负责消费纠纷的受理和处理工作，调解办工作人员由市场主管和专职调解员组成，并对外设置投诉举报箱，公开市场消费投诉电话。

A. 8.4 消费纠纷发生时，消费者或经营户可通过市场投诉举报箱和消费投诉电话进行投诉，或者直接向调解办工作人员投诉。

A. 8.5 消费者投诉时，可向任何市场管理人员投诉反映，接获投诉的市场管理人员应及时通知调解办工作人员到达现场处理。争议双方同意的，可指引双方到市场管理办公室开展调解工作，以减少对市场经营秩序的影响。

A. 8.6 消费者和经营户发生消费权益纠纷时，双方可在调解办的协助下自愿协商和解。和解失败的，调解办工作人员应发挥调解的积极性，防止矛盾激化。

A. 8.7 消费纠纷调解时，调解办工作人员应以事实为依据，以法律为准绳，对投诉事项进行公平、公正的调查和调解，积极促使双方在友好的气氛下协商解决纠纷，并如实填写调解登记簿。

A. 8.8 调解不成的，应告知并协助双方当事人向消委会或其他行政部门寻求帮助，并配合有关部门进行调解和处理。

A. 8.9 调解办工作人员有责任向消费者提供消费信息和咨询服务，向场内经营户宣传消费者保护法律法规，倡导诚信经营理念，营造良好的市场消费环境。

A.8.10 市场定期组织调解办工作人员开展学习活动，组织经验交流，分析、研究和掌握民事纠纷调解的方法措施，不断提高调解工作水平。

#### A.9 市场知识产权保护制度参考模板

A.9.1 为塑造农贸市场诚实经商的管理理念，增强知识产权保护意识，营造公平竞争秩序，提升市场品牌形象，根据有关知识产权法律法规，制定本制度。

A.9.2 农贸市场的知识产权保护按照政府引导、农贸市场的开办者负责、农贸市场内经营户自律、消费者监督的原则开展各项工作。

A.9.3 农贸市场的知识产权保护目标是：在维护知识产权权利人和消费者的合法权益同时，实现生产、流通和消费三者间的利益共赢。

A.9.4 农贸市场设立专门的知识产权保护办公室（简称“保护办”），明确工作职责，提供工作经费，具体开展各项知识产权保护工作。保护办负责人由专业市场的主要领导担任。保护办的工作职责如下：

- 沟通与衔接知识产权主管部门、各行业（商）协会；
- 建立健全知识产权相关规章制度；
- 坚持开展农贸市场知识产权日常保护管理和检查；
- 妥善处理知识产权纠纷；
- 建立农贸市场档案管理和诚信管理制度；
- 开展知识产权宣传和培训，营造良好的知识产权保护氛围。

A.9.5 完善市场准入制度，主要包括：

- 对经营户的知识产权诚信信息展开调查；
- 与经营户签订经营商户知识产权承诺书，告知有关知识产权诚信经营和保护管理制度的事宜；
- 在与经营户签订的合同中约定知识产权保护权利义务等相关条款；
- 要求经营户入驻时填报商品知识产权信息备案表，提交知识产权权属证明材料。

A.9.6 开展日常内部检查，主要包括：

- 建立农贸市场内商品的知识产权数据库（纸质和电子数据库），对商品的知识产权信息进行动态管理；
- 建立市场知识产权商品检控制度，通过日常的检查，及时发现问题，解决问题，避免引发重大知识产权纠纷。

A.9.7 处理知识产权纠纷，主要包括：

- 委派专职人员负责纠纷处理工作；
- 制定市场知识产权纠纷处理制度，明确知识产权纠纷受理条件、处理流程、处理措施，记录商户所发生的知识产权纠纷；
- 市场无法自行解决的，可报告知识产权主管部门。

A.9.8 完善档案管理，主要包括：

- 对经营户的入驻申请材料、商品知识产权备案材料、日常检查情况、纠纷处理材料、诚信信息进行纸质和电子归档管理；
- 档案管理期限宜不少于3年，自经营户离场之日起算。档案到期销毁要严格履行审批、签字手续；
- 档案的借阅应严格履行登记、审批签字手续；
- 司法机关、行政执法部门依法调取有关材料的，应积极配合提供。

A.9.9 加强知识产权诚信管理，主要包括：

- 加强经营户知识产权诚信档案管理，重点记录商户经营商品涉及的知识产权类型、商户诚信经营情况以及侵权纠纷处理情况，及时了解各商户的知识产权信用情况；

- 制定知识产权诚信积分制度，明确奖惩措施，对经营户的知识产权诚信状况进行评价，并定期在农贸市场官网、专业网站或农贸市场显要位置公布信息；
- 对知识产权保护状况良好的经营户给予表彰和奖励。对知识产权保护状况较差、被举报投诉次数较多的经营户，进行书面提醒，并依合同约定处理。

**A. 9.10** 收集并公开知识产权信息，对农贸市场内的知识产权拥有情况、知识产权纠纷情况、纠纷处理情况等收集、录入和统计分析，并定期在市场官网、专业网站或农贸市场显要位置公布信息。

**A. 9.11** 通过市场宣传专栏、农贸市场网站、微信公众号、专题培训、有奖竞赛、宣传册等方式，有针对性地向市场经营户及消费者宣传知识产权保护相关法律法规、知识产权知识和管理制度及典型案例等，提高市场经营户及消费者的知识产权保护意识。

## **A. 10 市场计量监督管理参考制度模板**

**A. 10.1** 农贸市场的开办者从以下方面开展计量监督工作：

- 积极宣传计量法律、法规和规章，制定农贸市场计量管理及农贸市场限塑的相关制度，并组织实施；
- 在与经营户签订的入场经营协议中，明确有关计量活动的权利义务和相应的法律责任；
- 根据集贸市场经营情况配备专（兼）职计量管理人员、负责市场内的计量管理工作，农贸市场的计量管理人员应接受计量业务知识的培训；
- 对农贸市场使用的属于强制检定的计量器具登记造册，向当地有关部门备案，并配合有关部门及其指定的法定计量检定机构做好强制检定工作；
- 不使用国家明令淘汰的计量器具，遵守国家限制使用的计量器具有关规定，不使用未申请检定、超过检定周期或者经检定不合格的计量器具；
- 设置符合要求的公平秤并负责保管、维护和监督检查，接受法定计量检定机构的检定；
- 配合有关部门，做好农贸市场定量包装商品、零售商品等商品量的计量监督管理工作；
- 农贸市场的开办者可统一配置经强制检定合格的计量器具提供给经营户使用，也可要求经营户配备和使用符合国家规定、与其经营项目相适应的计量器具，并督促检查。

**A. 10.2** 农贸市场经营户从以下方面加强计量管理工作：

- 遵守计量法律、法规及农贸市场的开办者关于计量活动的有关规定；
- 对配置和使用的计量器具进行维护和管理，定期接受技术监督部门指定的法定计量检定机构对计量器具的强制检定；
- 不使用不合格的计量器具，不破坏计量器具准确度或者伪造数据，不破坏铅封；
- 凡以商品量的量值作为结算依据的使用计量器具测量量值；计量偏差在国家规定的范围内，结算值与实际值相符、不应估量计费，不具备计量条件并经交易当事人同意的除外；
- 现场交易时应明示计量单位、计量过程和计量器具显示的量值，如有异议的，经营户应重新操作计量过程和显示量值；
- 销售定量包装商品符合定量包装商品计量管理的净含量标注、计量检验等要求。