

中共文成县委全面深化改革委员会办公室
文成县最多跑一次改革办公室 文件
文成县市场监督管理局

文市监〔2020〕48号

中共文成县委全面深化改革委员会办公室 文成
县最多跑一次改革办公室 文成县市场监督管理
局关于印发《文成县农贸市场“五化”提升
行动方案》的通知

各乡镇人民政府，县级有关单位：

为贯彻落实省委十四届六次全会关于“加快‘最多跑一次’改革延伸覆盖，推动公共场所服务大提升”的决策部署，全面提升全县农贸市场服务水平，决定开展农贸市场“五化”提升行动，现将《文成县农贸市场“五化”提升行动方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共文成县委全面深化改革委员会办公室
(文成县最多跑一次改革办公室)

文成县市场监督管理局
2020年9月1日

文成县农贸市场“五化”提升行动方案

为全面推动我县“最多跑一次”改革向公共场所覆盖，深化全县市场服务提升，加快我县市场治理体系和治理能力再创新优势，根据《温州市农贸市场和专业市场“五化”提升行动方案》，结合我县市场实际情况，特制定本方案。

一、指导思想

坚持以人民为中心的发展思想，深入贯彻党的十九届四中全会和省委十四届六次全会、市委十二届九次全会精神、县委十三届八次全会精神，以深化“最多跑一次”改革为引领，坚持问题导向、需求导向、效果导向，充分应用新理念、新方法、新技术，着力强基础、减流程、省时间、降成本、优服务，打造集“便利化、智慧化、人性化、特色化、规范化”（以下简称“五化”）为一体的商品交易市场服务体系，推动市场治理体制机制创新，优化营商环境，增强经济社会发展活力，实现商品交易市场高质量和现代化发展。

二、工作目标

全面推动我县商品交易市场贯彻落实“最多跑一次”改革理念和方法，打造一批设施完善、环境舒适、智慧高效、服务满意、质效兼优，具有较高群众美誉度和知名度的品牌市场。到2020年9月底前，文成县百丈漈农贸市场结合放心市场和星级文明规范市场创建，率先通过改造提升达到“五化”创建标准；2020

年12月10日前，确定第二批“五化”市场创建单位。

三、主要任务

（一）全方位建设便利化市场

1、**科学编制市场规划。**科学编制文成县农贸市场专项规划（2021-2025），综合考虑行业发展、区位优势、辐射半径、周边配套等因素，紧密结合人口发展、美丽城镇、乡村振兴、未来社区等规划，加强与国土空间总体规划、商业网点规划、交通道路规划等的动态衔接。新建市场要体现前瞻引领效应，避免同质化竞争；农贸市场网点布局要突出便利化原则。列入城中村改造的村办农贸市场，鼓励以货币形式安置收储，不再由村级单位负责重建。在住宅小区地块出让时，自然资源和规划等部门应根据规划确定配建农贸市场作为国有公共配套资源，由房地产开发商配建并移交当地政府，并实施统一运营和管理；新建、重建农贸市场摊位、商铺不得分割出售。（责任单位：各乡镇（镇）政府、县经信局、县自然资源和规划局、县住建局、县交通运输局、县市场监管局）

2、**优化市场服务体系。**打造优质高效的市场政务服务体系，集聚便民利企政务服务事项，推动跨部门、跨业务的综合集成窗口落地，实现“市场办”、“一窗受理、集成服务”。升级市场内部经营服务体系，实现市场内部服务“最多跑一地”、“一件事”流程再造、“零材料”办理。完善市场商务服务体系，强化专、特需服务供给。（责任单位：各乡镇（镇）政府、县政务服务

中心、县直有关部门、市场举办方)

3、完善市场设施设备。结合经营产品与服务功能，合理设置和完善市场内外便利化服务设施设备。夯实市场内外路网管网等基础建设，提升公交站点、公厕、垃圾房、餐饮、休息区等便利设施配套，完善导购咨询台、公示栏、查询终端、广播等市场引导服务设施，统一市场标识标牌、店铺招牌的设计、使用和管理。（责任单位：各乡（镇）政府、县经信局、县交通运输局、县综合行政执法局、市场举办方）

（二）立体式打造智慧化市场

1、建立数字化管理系统。利用大数据、物联网、人工智能等新一代信息技术，加强市场内部数字化系统的建设与整合，实现“多平台合一”。优化市场的数字化服务功能，推进市场远程监控视频可视化管理。推广农贸市场综合管理平台应用，加强对各类管理服务数据的挖掘分析，实现针对市场服务对象的“全周期管理”和线上线下联动服务。（责任单位：市场举办方、县大数据发展管理局）

2、提升智慧体验水平。建设市场智慧大脑的展示终端，实时展示商铺分布、商品追溯、市场客流、价格数据、交易记录等信息，实现市场各类信息的动态增补和调整。建立统一的市场商品在线交易平台或入口，推动市场商户商品上线，实现客户在线选购、在线配送，在线结算等服务。支持大型农贸市场转变传统销售模式，发展线上配送服务，引入线上下单、市场发货、第三

方配送经营模式，激发农贸市场发展活力。加快新建社区智慧微菜场布局，为社区居民提供更加便捷消费服务。（责任单位：市场举办方、县大数据发展管理局、县经信局、县市场监管局）

3、打造智慧联动平台。关联或植入主流官网，打造面向社会的“一站式”市场高效服务平台，实现市场对外信息集中统一发布和线上交易一体化操作。建设智能安防和智能消防系统，推进“雪亮”工程加强公共视频监控系统建设，实现市场内数字化系统与政府相关部门业务系统有效对接，提升联动管理服务和应急处置能力。（责任单位：市场举办方、县委政法委、县经信局、县应急管理局、县公安局、县消防救援大队、县大数据发展管理局）

（三）多维度建设人性化市场

1、导入人性化服务设计。综合考虑群体特征、行为习惯、美学体验、文明礼貌、安全可靠、隐私保护等人性化要素和需求，市场进行空间布局、功能设置、细节处理等设计时，注重创造人性化服务环境。市场建筑装饰设计倡导绿色生态理念，融入节能减排等环保元素。（责任单位：市场举办方、县自然资源和规划局、县住建局）

2、满足特殊人群服务需求。加强对老年人、儿童、孕妇、伤残人士等特殊人群的关爱，完善特殊人群服务设施设备，按需配备特殊功能区，针对特定人群提供“一对一”等特定服务。加强农贸市场垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处理体系

建设。开展果蔬菜皮就地处理、净菜上市工作，实现农贸市场垃圾就地资源化利用，促进市场垃圾源头减量和资源循环利用。推广使用可重复使用的菜篮子、布袋子。（责任单位：市场举办方、县妇联、县残联、县综合行政执法局、县市场监管局）

3、搭建人性化服务平台。建立健全人性化服务机制，打造亲情市场。充分发挥党群组织作用，建立日常关爱机制，设立经营户之家，引入志愿服务资源，为市场服务对象提供多元的人性化关怀。（责任单位：市场举办方、县市场监管局、团县委）

（四）多场景创建特色化市场

1、融入地域产业元素。加强对市场所在区域风土人情、特色文化、地方饮食等元素的吸收，在市场软硬件设计中融合体现。进一步挖掘产业文化，充分体现产业特色，打造富有产业文化内涵的特色市场。推动创建科普基地、实践基地、文创基地等特色载体。（责任单位：各乡（镇）政府、县经信局、县市场监管局、县文广旅体局、县科协、市场举办方）

2、促进商业模式创新。加强经营与服务模式创新，鼓励开发产品发布、产品展示、产品定制化等特色服务，引入或共建设计师工作室、设计中心、网红直播平台等增值服务，联动提供金融、营销、文宣等赋能服务，推动与大型电商平台、产业基地、高校科研机构等合作服务。（责任单位：市场举办方、县经信局、县市场监管局）

3、加快经营业态融合。加强与当地特色产业、传统经典产

业的互动，强化市场业态融合的叠加效应。打造特色市场产业带、文化圈，培育月光经济、云购物等新消费模式，发挥市场业态融合的增值效应。发挥地方特色产业带动优势，拓展市场“走出去”渠道，增强区域化和国际化协作能力。（责任单位：各乡镇（镇）政府、县经信局、县文广旅体局、市场举办方）

（五）高标准建设规范化市场

1、健全市场规范化管理机制。健全市场运营管理组织架构与制度体系，完善市场基本管理制度，建立市场公约、疫情防控、信息保密、公平竞争、矛盾调解、放心消费等服务提升机制。加强制度公示公开，自觉接受社会监督。（责任单位：各乡镇（镇）政府、县直有关部门、市场举办方）

2、提升市场规范化管理水平。全面实行依法依规依标管理，保障市场健康有序运营。全周期记录市场各项经营管理活动数据，对经营户实施信用评定、奖惩罚劣、红黑名单、分级分类等管理方式，及时披露和公示市场各类不诚信经营信息。（责任单位：各乡镇（镇）政府、县直有关部门、市场举办方）

3、提高市场规范化经营素质。加强市场经营管理人员队伍建设，实施市场专业化团队管理，加强经营户守法、诚信等素质教育，定期开展市场经营管理业务知识更新培训。加大对先进经营户的示范和扶持，推广典型经验。实现农贸市场专业托管。进一步优化托管方案、扩大托管范围、加快推进农贸市场专业化托管进程。全县 60% 民营、村办市场完成委托国有或民营专业化公

司管理，提高专业化托管的标准化、规范化水平，打造一支业务精、素质高、战斗力强的管理团队。（责任单位：市场举办方、县经信局、县市场监管局、县人社局、县司法局）

四、保障措施

（一）加强组织领导。县、乡（镇）两级要加强对市场服务提升工作的组织领导、政策供给、财政保障、宣传发动和统筹推进，按照“一场一方案”要求制定工作实施方案，落实具体措施，明确“任务书”、“时间表”、“路线图”。职能部门要加强政策协同、投入保障和工作对接，共同推进方案落地。

（二）明确责任分工。县委改革办加强统筹协调服务，县市场监管局牵头负责全县市场服务提升工作，县级有关部门按照各自职责做好协同配合。各乡（镇）要切实承担主体责任，确保市场服务提升工作落地见效。国有企业要做好表率工作，国有市场要带头进行“五化”创建。

（三）强化督察考核。建立市场服务提升标准规范体系，加强正向激励，表扬典型，推广示范。加强市场服务提升工作考评督察，畅通民意反馈渠道，综合运用随机抽查、暗访体验、专项督察、第三方评估等形式建立定期督查推进机制，通报进展情况，纳入年度工作考绩，做好农贸市场“便利化、智慧化、人性化、特色化、规范化”创建工作，提升工作实效。

请“五化”市场创建任务乡镇于每个月23日前，向县市场监管局报送《全县农贸市场“五化”提升每月工作情况进度表》

(附件3); 2020年12月10日前,县市场监管局将根据工作安排向温州市报送全县农贸市场“五化”提升第二批名单。联系人:县市场监管局刘国平,电话:67892050。

附件: 1、农贸市场“五化”改造创建标准(试行)

2、文成县农贸市场“五化”改造创建工作清单

3、全县农贸市场“五化”提升每月工作情况进度表

4、县级有关单位名单

附件 1：

农贸市场“五化”改造创建标准 (试行)

为深化全县农贸市场服务提升行动，在省放心农贸市场建设达标的基础上，实现全县农贸市场服务的便利化、智慧化、人性化、特色化、规范化，特制定本试点标准。

一、便利化

(一) 政务服务“一站式”集成。设置衔接市场监管、公安、交管、税务、城管、社保等政务服务的“就近办”窗口或一体机，提供便捷的政务集成服务。(责任单位：各乡(镇)政府、县级有关部门、市场举办方)

(二) 经营服务“一站式”办理。设置经营户从准入到退出“全周期管理”服务事项办理功能区，物业费收缴、转让转租等服务“一站式”办理。根据经营户需要，引入仓储、物流、快递、检测等第三方商务服务。(责任单位：市场举办方)

(三) 规范市场引导体系。标识标牌设置符合公共信息图形符号等相关国家标准和浙江省农贸市场视觉形象识别系统有关要求，科学合理设置引导标识、咨询台、楼层图、查询终端等。(责任单位：市场举办方、县市场监管局)

(四) 完善基本便利设施。配套公厕、服务台、垃圾房等基本便利设施。(责任单位：市场举办方、县综合行政执法局)

二、智慧化

（一）应用信息化集成系统。应用集市场物业管理、用水用电用气、经营户管理等多种功能为一体的信息化管理系统，实现市场经营管理服务等功能的集中应用。（责任单位：市场举办方、县大数据发展管理局、县市场监管局）

（二）建立智能安防系统。配置智能安防、消防设施，市场出入口、主要通道、营业场所等区域设置监控设备，具备对设施设备、人流的信息分析评估功能，具备市场安全的应急处置能力。（责任单位：县公安局、县应急管理局、县消防救援大队、市场举办方）

（三）推进移动支付和线上交易。配备可手机支付的智能电子秤等结算终端，推广移动支付。推进线上交易，依托本市场APP、微信公众号或第三方平台，实现农副产品信息发布、线上线下联动、智能检索、在线交易等功能。（责任单位：市场举办方、人行文成县支行、县经信局、县市场监管局）

（四）建设信息公示查询平台。公示查询市场各类制度、食品溯源检测、主要农副产品价格、经营户奖惩、消费投诉处理等信息。（责任单位：市场举办方、县市场监管局）

（五）在线智慧监管熟食等制品。在农贸市场现场制售品、熟食品的加工场地配置智能摄像头和物联设备，纳入在线监管，实现对违法违规行为的自动抓拍、自动取证。（责任单位：市场举办方、县市场监管局）

三、人性化

（一）提倡绿色环保。全面使用环保型塑料购物袋，推广使用菜篮子、布袋子，鼓励有条件的市场开展果蔬菜皮等有机垃圾就地减量资源化处理。（责任单位：市场举办方、县综合行政执法局、县市场监管局）

（二）引入志愿服务。引入并开展社会组织、群团等志愿服务。（责任单位：市场举办方、团县委、县民政局、县市场监管局）

（三）提供特殊服务。配备无障碍通道、轮椅、AED设备、急救医药箱、微型医服点等设施设备，加强对残疾人、老年人等特殊人群的关爱，可提供“一对一”人工引导服务。（责任单位：市场举办方、县残联、县卫生健康局）

（四）完善功能设施。设置老年人休息区，配备共享雨伞、共享充电等物品。（责任单位：市场举办方）

四、特色化

（一）建设科普基地。结合本市场经销农产品、食品的特色，建设适合青少年儿童食品、农产品知识科普的公益性教育基地。（责任单位：市场举办方、县科协、县教育局、县市场监管局）

（二）体现地域文化。设置特色农产品展示区（点），展现地域特色和饮食文化。（责任单位：市场举办方）

（三）导入社区服务。根据社区需求，导入公共厨房、老年人食堂、早点餐饮、家政维修等服务，建设成为“社区邻里”的

新消费中心。（责任单位：各乡（镇）政府、县市场监管局、市场举办方）

五、规范化

（一）健全运营管理机制。建立健全市场运营管理组织架构与制度体系，完善农贸市场基本管理制度，按规定落实清洁消杀、垃圾管理、人员防护、健康监测等各项疫情防控措施。（责任单位：市场举办方）

（二）实施信用奖惩管理。建立日常管理数据库，实施信用评定、奖优罚劣、红黑名单等管理方式，及时披露和公示市场各类不诚信经营信息。（责任单位：市场举办方、县市场监管局）

（三）强化食品安全保障。加强食品溯源和食品安全快速检测室规范化建设。（责任单位：市场举办方、县市场监管局）

（四）规范消费投诉维权。建立“先行赔付”承诺制，引入“食品安全第三者责任保险”、“消费者意外第三者责任保险”等第三方保险机制。设立消费调解室，消费投诉及时处理回访。（责任单位：市场举办方、县市场监管局）

（五）提升管理服务水平。实施市场专业化团队管理，加强经营户守法、诚信等素质教育，定期开展对管理员、经营户的业务知识更新培训。（责任单位：市场举办方、县市场监管局）

附件 2:

文成县农贸市场“五化”改造创建标准工作清单

序号	主要任务	具体目标	创建标准	责任单位	完成时间
1	全方位建设便利化市场	政务服务“一站式”集成	设置衔接市场监管、公安、交管、税务、城管、社保等政务服务的“就近办”窗口或一体机，提供便捷的政务集成服务。	▲县政务服务中心、县直有关部门，市场举办方	2020 年 9 月
2		经营服务“一站式”办理	设置经营户从准入到退出“全周期管理”服务事项办理功能区，物业费收缴、转让转租等服务“一站式”办理。根据经营户需要，引入仓储、物流、快递、检测等第三方商务服务。	▲市场举办方、县经信局	2020 年 9 月
3		规范市场引导体系	标识标牌设置符合公共信息图形符号等相关国家标准和浙江省农贸市场视觉形象识别系统有关要求，科学合理设置引导标识、咨询台、楼层图、查询终端等。	▲市场举办方，县市场监管局	2020 年 9 月
4		完善基本便利设施	配套公厕、服务台、垃圾房等基本便利设施。	▲市场举办方，县综合行政执法局	2020 年 9 月
5	立体式打造智慧化市场	应用信息化集成系统	应用集市场物业管理、用水用电用气、经营户管理等多种功能为一体的信息化管理系统，实现市场经营管理服务等功能的集中应用。	▲市场举办方，县大数据管理局、县市场监管局	2020 年 9 月
6		建立智能安防系统	配置智能安防、消防设施，市场出入口、主要通道、营业场所等区域设置监控设备，具备对设施设备、人流的信息分析评估功能，具备市场安全的应急处置能力。	▲市场举办方，县公安局、县应急管理局	2020 年 9 月
7		推进移动支付和线上交易	配备可手机支付的智能电子秤等结算终端，推广移动支付。推进线上交易，依托本市场 APP、微信公众号或第三方平台，实现农副产品信息发布、线上线下联动、智能检索、在线交易等功能。	▲市场举办方，人行文成县支行、县经信局、县市场监管局	2020 年 9 月
8		建设信息公示查询平台	公示查询市场各类制度、食品溯源检测、主要农副产品价格、经营户奖惩、消费投诉处理等信息。	▲市场举办方，县市场监管局	2020 年 9 月

序号	主要任务	具体目标	创建标准	责任单位	完成时间
9		在线智慧监管熟食等制品	在农贸市场现场制售品、熟食品的加工场地配置智能摄像头和物联网设备，纳入在线监管，实现对违法违规行为的自动抓拍、自动取证。	▲市场举办方，县市场监管局	2020年9月
10	多维度建设人性化市场	提倡绿色环保	全面使用环保型塑料购物袋，推广使用菜篮子、布袋子，鼓励有条件的市场开展果蔬菜皮等有机垃圾就地减量资源化处理。	▲市场举办方，县综合行政执法局、县市场监管局	2020年9月
11		引入志愿服务	引入并开展社会组织、群团等志愿服务。	▲市场举办方，团县委、县民政局、县市场监管局	2020年9月
12		提供特殊服务	配备无障碍通道、轮椅、AED设备、急救医药箱、微型医服点等设施设备，加强对残疾人、老年人等特殊人群的关爱，可提供“一对一”人工引导服务。	▲市场举办方，县残联、县卫生健康局	2020年9月
13		完善功能设施	设置老年人休息区，配备共享雨伞、共享充电等物品。	▲市场举办方	2020年9月
14	多场景创建特色化市场	建设科普基地	结合本市场经销农产品、食品的特色，建设适合青少年儿童食品、农产品知识科普的公益性教育基地。	▲市场举办方，县科协、县教育局、县市场监管局	2020年9月
15		体现地域文化	设置特色农产品展示区（点），展现地域特色和饮食文化。	▲市场举办方	2020年9月
16		导入社区服务	根据社区需求，导入公共厨房、老年人食堂、早点餐饮、家政维修等服务，建设成为“社区邻里”的新消费中心。	▲各乡镇，县市场监管局，市场举办方	2020年9月
17	高标准建设规范化市场	健全运营管理机制	建立健全市场运营管理组织架构与制度体系，完善农贸市场基本管理制度，按规定落实清洁消杀、垃圾管理、人员防护、健康监测等各项疫情防控措施。	▲市场举办方	2020年8月
18		实施信用奖惩管理	建立日常管理数据库，实施信用评定、奖优罚劣、红黑名单等管理方式，及时披露和公示市场各类不诚信经营信息。	▲市场举办方，县市场监管局	2020年8月
19		强化食品安全保障	加强食品溯源和食品安全快速检测室规范化建设。	▲市场举办方，县市场监管局	2020年9月
20		规范消费投诉维权	建立“先行赔付”承诺制，引入“食品安全第三者责任保险”“消费者意外第三者责任保险”等第三方保险机制。设立消费调解室，消费投诉及时处理回访。	▲市场举办方，县市场监管局	2020年9月
21		提升管理服务水平	实施市场专业化团队管理，加强经营户守法、诚信等素质教育，定期开展对管理员、经营户的业务知识更新培训。	▲市场举办方，各乡镇，县市场监管局	2020年9月

附件 3:

全县农贸市场“五化”提升每月工作情况进度表

报送部门 (盖章):

报送月份: 年 月

报送时间: 年 月 日

序号	市场名称	计划投入资金 (万元)	开工时间	计划完工 时间	目前完工 进度 (%)	市场负责人	联系方式

(1) 前阶段工作情况小结:

(2) 当前存在的问题:

(3) 下一步工作计划:

附件 4:

县级有关单位名单

县委办、县府办、县委政法委、团县委、县妇联、县科协、县残联、县大数据发展管理局、县发展改革局、县经信局、县教育局、县公安局、县民政局、县司法局、县财政局、县人力社保局、县自然资源和规划局、县住建局、县交通运输局、县农业农村局、县文广旅体局、县卫生健康局、县应急管理局、县市场监管局、县综合行政执法局、市生态环境局文成分局、县政务服务中心、县消防救援大队、人行文成县支行。