|  |  |
| --- | --- |
| **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** | **文件** |

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实施。

中共文成县委全面深化改革委员会办公室 文成县市场监督管理局

（文成县最多跑一次改革办公室） 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）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）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）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）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）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、县人力社保局、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”改造创建标准工作清单

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

文成县市场监督管理局办公室 2020年9月1日 印发