

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

小商品流通运营管理服务规范

Specification for small commodity circulation operation management service

草案版次选择

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

山东标准化协会 发 布

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 运输与储存 1

 4.1 包装 1

 4.2 运输 1

 4.3 储存 1

5 交易市场 2

 5.1 运营环境 2

 5.2 经营设施设备要求 2

 5.3 招商管理要求 3

 5.4 经营管理要求 3

 5.5 消防治安要求 4

6 从业人员 5

 6.1 从业人员 5

 6.2 从业人员培训 5

7 信息化 5

 7.1 总则 5

 7.2 基本功能 5

8 投诉 5

9 证实方法 5

 9.1 运输与储存 5

 9.2 交易市场 6

 9.3 信息化 6

 9.4 从业人员 6

 9.5 投诉处理 6

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××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

小商品流通运营管理服务规范

1 范围

本文件规定了小商品流通过程中的运输与储存、交易市场、从业人员、信息化、投诉的运营管理及其证实方法。

本文件适用于运营中的小商品流通。

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 8978 污水综合排放标准
- GB 9003 调音台基本特性测量方法
- GB 12348 工业企业厂界噪声标准
- GB/T 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 17217 城市公共厕所卫生标准
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50116 火灾自动报警系统设计规范
- GB 50348 安全防范工程技术规范
- GA/T 367 视频安防监控系统技术要求
- SB/T 10454 小商品分类与代码

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 运输与储存

4.1 包装

- 4.1.1 包装材料应清洁、卫生、干燥、无毒、无污染。
- 4.1.2 包装材料应方便产品装载、运输。
- 4.1.3 包装上标签应标明产品名称、产品的执行标准、商标、生产单位等内容。标签要求字迹清晰、完整、准确。

4.2 运输

- 4.2.1 根据承运货物对车辆的要求，执行对车辆装货前的检查程序。
- 4.2.2 装卸人员应采用适当的设施、设备及措施，保障装货作业安全。
- 4.2.3 运输人员协同相关工作人员，对承运货物进行必要防护。运输工具应清洁、卫生、无污染、无杂物，具备防晒、防雨等功能。

4.3 储存

- 4.3.1 入库验收。商品入库验收，主要包括数量验收、包装验收和商品质量验收三个方面。
- 4.3.2 安排适当储存场所。应根据贮存商品的特性来选择合适的商品贮存场所，以确保在库商品安全。

4.3.3 妥善进行商品堆码。堆码应符合安全、方便、多储的原则。堆码形式要根据商品的种类性能、数量和包装情况以及库房高度、储存季节等条件决定，不同的商品，堆码的方法也应有所不同。

4.3.4 商品堆垛存放，要进行分区分类、货位编号、空底堆码、分层标量、零整分存，便于盘点和出入库。

4.3.5 商品的在库检查。对于库存商品要做定期的质量检查制度，并根据检查结果随时调节储存条件。

4.3.6 实施安全检查。对库房的消防设备状态，仪表设备运行情况以及卫生状况是否符合要求，进行认真的检查。

5 交易市场

5.1 运营环境

5.1.1 市场环境

5.1.1.1 应保证卖场内照明、运输、存货、通讯、防火、辅助等设备的运行环境安全，设备设施随时处于可启用状态。

5.1.1.2 场内应采光适度、通风通气良好；市场地面应做到硬化、平整，并保持清洁；货运通道和停车场地应承重、耐磨、防滑。

5.1.1.3 场内空气质量应符合 GB/T 18883 的相关规定。

5.1.1.4 场内噪声应符合 GB 12348 的要求。

5.1.1.5 应具备主通道、车辆出入口和人员专用出入口，各通道和出入口不得堆放物品。

5.1.1.6 市场设施应整洁，各种标识应规范、清晰。

5.1.1.7 应规划安全防范工程，安全防范工程的建设应符合 GB 50348 的相关规定。

5.1.1.8 应建设视频安防监控系统，视频安防监控系统应符合 GA/T 367 的相关规定。

5.1.1.9 应安排工作人员对市场环境进行监管维护。

5.1.2 交易区环境

5.1.2.1 店铺内存货设施应符合承重及堆货限高要求。

5.1.2.2 应按商品分类及用途进行分区，经营同类商品的店铺应尽量设在同一交易区内。

5.1.2.3 应在店铺人口醒目的位置设置标识或牌匾，标示店铺或经营商品的类别。

5.1.2.4 店铺外、公共区域、消防通道应根据市场规定不应占道经营及堆放货物。

5.2 经营设施设备要求

5.2.1 服务设施设备

5.2.1.1 应具备与商品陈列相适应的服务设施设备。

5.2.1.2 应设置导购图、车行路线标示图以及公用电话等公共服务设施，各类公共设施应标识明确。

5.2.1.3 从事拍卖交易的小商品市场宜配备电子屏幕、网络设备和电子结算设备。

5.2.1.4 应配备专门的服务设施维护管理人员。

5.2.2 卫生设施设备

5.2.2.1 卫生间数量应与经营规模相匹配，卫生间应符合 GB/T 17217 的规定。

5.2.2.2 应设置垃圾桶，宜设置垃圾中转密闭间，对废弃物集中处理并清运。对特殊固体废弃物应集中并移交相关单位作无害化处理。

5.2.2.3 应设置卫生消毒间，统一管理和使用清洁剂、消毒剂、杀虫药剂等。

5.2.2.4 应设置污水排放管道设施，污水排放应符合 GB 8978 的规定。

5.2.2.5 应配备专职保洁人员，随时清洁场地和厕所。

5.2.3 检测设施设备

5.2.3.1 有条件的市场应根据相关法律法规的要求配备商品检测设施设备。

5.2.3.2 不具备检测能力的市场应委托法定检测机构进行检测。

5.2.4 运输设施设备

- 5.2.4.1 应配备必要的装卸和运输设施设备，如手推车、手拉车、小型起重机等。
- 5.2.4.2 大、中型市场或者多楼层市场应配备电梯。

5.2.5 其他设施设备

- 5.2.5.1 应设置信息公告栏，大中型市场应配备播音室等设施。
- 5.2.5.2 宜配备交易结算、信息交流、金融网点、交易统计等服务设施。

5.2.6 服务和统计信息。

- 5.2.6.1 可根据商品交易的需要配备相应的包装、分拣和整理等辅助设备。
- 5.2.6.2 应明示市场客服电话。

5.3 招商管理要求

- 5.3.1 应制定科学的招商审批程序。
- 5.3.2 应建立招商人员管理制度，应对招商人员的责、权、利进行规定。
- 5.3.3 应建立经营户准入管理制度，应对经营户的经营资格及其证明文件的合法性和有效性进行审查管理。
- 5.3.4 应建立持续性的招商工作制度，实行定期的经营户淘汰制，不断引进新经营户。
- 5.3.5 应建立经营户档案管理制度，明确经营户档案类别的划分和管理规范，根据合同签订期限分别
- 5.3.6 建立短期、中期、长期经营户管理档案。

5.4 经营管理要求

5.4.1 商品管理

- 5.4.1.1 商品管理应符合 GB/T 16868 的相关规定。
- 5.4.1.2 应制定小商品质量审核准入制度。进场交易的小商品质量审核应包括以下内容：
 - 应符合法律法规及相关标准的规定，强制性认证的商品应有强制性认证证书；
 - 应有符合规定的商品合格证和使用说明书，应标示产地和生产厂商或经销商名称；
 - 代理或授权交易的商品应提供商标使用授权文件或证明文件；
 - 实施生产许可管理的商品应提供生产许可证；
 - 进口商品应提供报关单和相关检验报告。
- 5.4.1.3 不应销售无产地、厂名、生产日期以及不按规定标明材料或成分、不符合包装要求的商品。
- 5.4.1.4 不得销售国家有关法律、法规禁止的商品，不得销售失效变质和危及人、畜安全以及人体健康的商品，不得销售假冒伪劣商品。
- 5.4.1.5 有条件的市场应建立商品质量监管制度，配备专职检测人员，定期对市场交易的商品进行质量安全抽检，并对采样记录、检测报告、客户档案进行登记。
- 5.4.1.6 应建立质量安全不合格商品市场清退制度，不合格的商品应停止交易，并依照合同或国家有关法律法规进行处理。
- 5.4.1.7 宜建立基于商品分类和商品编码的商品质量监督管理办法和商品信息共享机制，商品分类应参照 SB/T 10454。

5.4.2 价格管理

- 5.4.2.1 商品宜明码标价，应使用物价管理部门统一规定的标价签或经市场管理机构批准的标价签。
- 5.4.2.2 售出商品应开具销售凭据，应按国家规定开具发票。
- 5.4.2.3 宜建立并完善商品价格信息管理制度。

5.4.3 品牌培育

- 5.4.3.1 应引导经营户树立品牌观念，增强知识产权保护意识。
- 5.4.3.2 应制定品牌激励政策，对市场内品牌的发展给予政策支持。

5.4.3.3 应对市场内成长性较好的品牌开展调查及建档工作，制定品牌培育工作计划并开展宫有品牌创建活动。

5.4.3.4 应建立基于商品分类和商品编码的知识产权保护制度和审查制度，防止出现侵权行为。

5.4.4 经营秩序管理

5.4.4.1 应统一和规范市场经营政策，创造平等的竞争条件。

5.4.4.2 应设有经营管理工作人员，专门负责对市场经营秩序和经营户进行监督管理。

5.4.4.3 经营户应在规定的、合法拥有的摊位进行经营活动，禁止私自扩充和移动摊位。

5.4.4.4 经营户应在店铺醒目位置张挂证照。

5.4.4.5 经营户不得违规张贴广告，如需设置灯箱、海报等，应由市场管理部门统一安排。

5.4.4.6 应定期对经营户的交易行为进行督查管理，确保诚信有序经营，并及时了解经营户的日常经营

5.4.4.7 应建立和完善经营户激励机制，建立违规经营户处理或清退制度，按规定对有欺诈、违规经营等行为的经营户进行处罚。

5.4.4.8 应建立仓储和装卸管理制度，对仓储和装卸搬运实行集中、统一、规范的管理。

5.4.5 交易服务管理

5.4.5.1 应建立投诉管理制度，并设立专门投诉机构，应有专人受理、跟踪投诉处理情况。

5.4.5.2 应建立商品检测、卫生防疫、食品安全、环境卫生等工作制度。市场防疫管理应符合 GB 19085 的要求。

5.4.5.3 应建立公平交易和结算收费管理制度。

5.4.5.4 应建立设施设备检修和维护制度。

5.4.5.5 应设置广播系统，广播系统应符合 GB 9003 的规定。

5.4.5.6 应设置信息电子屏幕，及时发布有关信息，可包括：

- 店铺宣传与活动信息；
- 市场交易信息；
- 市场重大活动公告；
- 市场服务信息等。

5.4.6 信用管理

5.4.6.1 应建立经营户实名登记制度。

5.4.6.2 应建立经营户信用管理制度，对场内经营户的经营行为进行信用记录。

5.5 消防治安要求

5.5.1 消防安全

5.5.1.1 市场建筑的防火设计应符合 GB 50016 的要求并通过消防主管部门验收。

5.5.1.2 应建设火灾自动报警系统，火灾自动报警系统应符合 GB 50116 的相关要求。

5.5.1.3 应制定市场防火制度，并制定火灾应急预案和突发事件应急预案。

5.5.1.4 应设置消防通道，应有规范的消防标志并符合 GB/T 15630 的要求。

5.5.1.5 应配备消防栓，消防水枪、灭火器材等消防器材，并保证消防器材易取、可用。

5.5.1.6 应定期检查、维护消防设施设备，并建立检查维护记录。

5.5.1.7 摊位密度大的楼层式大型市场，应设置自动报警系统和自动灭火装置。

5.5.1.8 应安装漏电开关，闸刀开关应加箱或加盖，不得擅自乱拉乱接电线和改动供电装置，应保证安全用电。

5.5.1.9 不应在市场周围使用易燃材料搭建简易建筑物或进行装修。

5.5.2 治安

5.5.2.1 应制定切实可行的治安防范规章制度。

5.5.2.2 应设置安全治安宣传牌示和警告标识。

- 5.5.2.3 设置紧急逃难通道并装置应急照明设备，应在明显位置标有相关图示。
- 5.5.2.4 应配备紧急报警设备、防暴设备、抢救设备等。
- 5.5.2.5 应安排保安人员巡逻，保安人员应经过岗位培训和防卫训练并持有相关证件上岗。场内人流量大和货流量大的地方应安排专人进行管理。

6 从业人员

6.1 从业人员

应设置专职从业人员，从业人员应满足以下要求：

- 应符合当地劳动和保障部门用工要求；
- 应具备良好的思想素质，能严格遵守规章制度和操作规程；
- 应具备特定岗位从业资格或相关业务知识；
- 不得从事指定工作内容以外的交易活动。

6.2 从业人员培训

应建立从业人员培训上岗制度，并定期对从业人员进行相关培训。培训内容应包括：

- 从业人员本职工作所需的业务知识和专业技能；
- 事故预防、应急处理、不安全因素报告等。

7 信息化

7.1 总则

小商品流通信息化建设要求包括：

- 应根据交易规模及经营条件设立信息化部门；
- 应配置必要的信息化设备以及信息技术从业人员。

7.2 基本功能

应开展和完善信息化系统建设工作，根据具体条件可实现：

- 商品名称、商品分类、商品编码、产地、运输、仓储等信息采集和分析功能；
- 经营户资料的采集、存储、分析和监管功能；
- 客户投诉受理、销售支持管理功能；
- 招商管理、摊位租赁、合同管理、交易服务管理功能；
- 基于商品分类和商品编码的质量管理和知识产权管理功能；
- 商品流通统计和分析、客流量统计和分析、市场走势预测功能；
- 交易结算管理功能、财务电算化管理等功能。

8 投诉

- 8.1 应建立投诉制度，公布投诉电话(网址)，接受客户的投诉。
- 8.2 应按投诉制度规定的流程操作，明确直接责任部门，在承诺的时间内及时、妥善处理投诉。
- 8.3 应及时处理社会客户对运营管理机构的投诉，协助处理社会客户对相关企业的投诉。
- 8.4 应建立完整的投诉处理经过及结果的档案，保持档案资料的完整性、准确性和可追溯性。

9 证实方法

9.1 运输与储存

归档并管理以下信息：

- 包装信息档案；
- 运输档案记录；

——仓储档案记录。

9.2 交易市场

9.2.1 现场查看市场环境及其功能区设置。

9.2.2 查阅相关运营配套服务管理制度、架构和部门职责文档、内部工作手册文件。

9.2.3 现场查看相应设备设施的配置情况。

9.3 信息化

9.3.1 现场查看基础设施配置与服务平台运作情况。

9.3.2 归档并管理统计数据。

9.4 从业人员

通过考核确认其达到要求。

9.5 投诉处理

归档并管理投诉督办情况与各类投诉完整记录。
