《食用农产品批发市场服务规范》

团体标准编制说明

**1 项目背景**

无锡天鹏集团有限公司成立于2007年，是无锡政府保障“菜篮子”工程重点实施单位之一，公司下辖有冻品市场分公司、海鲜市场分公司、猪肉市场分公司、物业管理分公司4家子(分)公司。公司拥有近1500间商铺，市场配套服务楼、综合楼等设施。公司平均每年向无锡市场供应生鲜猪肉120多万头，占无锡市场猪肉供应量的50～60%;供应各类鲜冻荤食品、干货调味品、方便食品、海鲜水产品等约50万吨，占无锡市场供应量的60～70%。公司为无锡肉类荤食品安全工程建设和商业流通领域市场保供提供了强有力的保障和示范推动作用。公司作为农业部的“定点市场”，应规范公司的服务行为，提升服务质量、打造“江苏精品”，公司提出制定本文件。

**2 编制过程**

2.1 预研阶段

2024年11月～2025年2月：无锡天鹏集团有限公司协同江苏省质量协会组织人员展开了《食用农产品批发市场服务规范》的预研，对农产品批发市场所涉及的肉类、海鲜等水产品、干货、调味品等农产品批发进行全方位梳理，搜集相关的法律法规、政策文件，相关国家、行业和地方标准，形成相关调研报告。确立了标准申报名称，形成了标准申报草案初稿。

2.2 立项

2025年2月：本标准通过江苏省质量协会立项审查，予以正式立项。

2.3 草案阶段

2025年2月：无锡天鹏集团有限公司等单位成立标准起草组。起草组前往无锡等相关农产品批市场开展实地调研，并结合农产品批发市场服务工作的实际、起草组讨论、标准草案进行修改和完善，形成标准讨论稿。

**3 主要内容及确定依据**

3.1 编制原则

a. 适用性：从服务资源、服务过程、服务结果三方面考虑农产品批发过程中的服务内容和服务质量的要求，满足服务对象的服务需求。

b. 规范性：本标准贯彻国家和地方有关的方针、政策、法律、法规，严格执行涉及食品安全的强制性国家标准、行业标准和地方标准。

c.先进性：

（1）在GB/T 19575—2004《农产品批发市场管理技术规范》基础上：增加了具有主体资质的权责和义务、质量控制与追溯要求；增加了国家市场监督管理总局令第81号《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》和国家市场监督管理总局令第94号《集贸市场计量监督管理办法》的相关要求。

（2）GB/T 36733—2018《服务质量评价通则》基础上：增加了公共环境卫生要求、检测服务、线上线下相结合通过电子结算实现追溯信息服务、服务改进。

（3）实现食用农产品批发市场规范服务有标准可依据的实用性和可操作性。

具体先进性详见《标准先进性情况说明表》。

3.2 起草规则

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。

3.3 主要内容的确定

（1）基本要求

本章规定了主体资质、权责和义务、市场、入场经销商、人员的基本要求。

（2）质量控制与追溯要求

（3）服务和监督与改进

本章规定了服务场所、服务设施、服务合同、服务信息、服务环境、销售服务、服务收费、服务检测和线上线下相结合服务、售后服务与改进等。其中体现了服务结果的功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性和先进性。

3.4 确定依据

依据GB/T 19575—2004《农产品批发市场管理技术规范》、GB/T 36733—2018《服务质量评价通则》、国家市场监督管理总局令第81号《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》、《中华人民共和国农产品质量安全法》、《食品安全法》、国家市场监督管理总局令第94号《集贸市场计量监督管理办法》和农产品批发市场的实际确定基本要求、质量控制与追溯要求、服务、售后服务与改进。

**4 与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性**

本文件的主要内容符合相关法律法规、国家标准，并与之协调配套，无冲突。

**5 重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准在制定过程中无重大分歧。

**6 贯彻标准的要求和措施建议**

本文件在公司发布后，将对本文件进行宣贯，在各岗位对照实施。

**7 其他应予说明的事项**

无。

起草小组：2025年2月