

放心消费示范单位创建指南 第1部分： 通则

2019-11-18 发布

2019-12-18 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本条件	1
4 创建要求	1
4.1 主动承诺	1
4.2 积极践诺	2
4.3 自我评价	3
4.4 评估公示	3
5 动态管理	4
附录 A（资料性附录） 放心消费创建承诺书	5
附录 B（规范性附录） “放心消费在山东” 标记使用规范	6
附录 C（规范性附录） 放心消费示范单位创建自评报告	8

前 言

《放心消费示范单位创建指南》由创建通则和分领域创建细则组成，本部分为通则部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由山东省市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本部分起草单位：山东省标准化研究院、山东省消费者协会。

本部分主要起草人：王波、王云鹏、赵红红、赵振、原静、曲发川、田雅。

放心消费示范单位创建指南 第1部分：通则

1 范围

本部分规定了山东省放心消费示范单位的创建条件、创建要求、动态管理等。
本部分适用于山东省放心消费示范单位创建工作。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

放心消费示范单位

严格遵守《产品质量法》《消费者权益保护法》等相关法律法规规章，自愿参与放心消费示范创建活动，对本行业或本领域放心消费环境建设发挥示范带动作用的市场主体。

3 基本条件

3.1 参与放心消费示范单位创建的市场主体应符合以下基本条件：

- a) 在山东省内登记注册，有准入许可要求的应获得相关准入许可；
- b) 严格遵守消费者权益保护方面的相关法律法规规章，符合国家和地区相应的产业政策；
- c) 有具体的主营业务且正常开展经营活动，生产、经营和服务与百姓生活或消费密切相关；
- d) 具有良好信誉，得到广泛的社会认同和赞誉。

3.2 两年内发生下列情形之一的，不应参与放心消费示范单位创建：

- a) 受到行政处罚且造成不良社会影响；
- b) 被媒体曝光且造成不良社会影响；
- c) 有关部门质量监督检查严重不合格；
- d) 发生群体投诉事件，经查实属于自身责任；
- e) 发生重大安全责任事故。

4 创建要求

4.1 主动承诺

4.1.1 市场主体应围绕安全、交易、质量、价格、售后等方面做出不低于相关法律法规规章要求的承诺，制作《放心消费创建承诺书》（参见附录A），并在本单位经营场所、网站或媒体平台等的醒目位置公开展示。

4.1.2 市场主体应通过山东省放心消费示范单位创建活动组织机构（以下简称“创建活动组织机构”）指定的创建服务系统（以下简称“创建APP”）公示相关信息，公示信息包括但不限于：

- 营业执照及相关行政许可证件；
- 《放心消费创建承诺书》；
- 实景照片，包括门面照片、营业执照公示位置照片、店内整体照片等。

4.1.3 创建活动组织机构应通过创建 APP，在公示上述信息的市场主体名称处加注“放心消费创建单位”标记。

4.1.4 市场主体应在经营场所或网站显著位置使用“放心消费在山东”活动标记（标记使用要求见附录 B）和“放心消费创建单位”标记，主动接受社会监督。

4.2 积极践诺

4.2.1 市场主体应按照主动承诺事项积极践行承诺，相关承诺内容可作为解决消费纠纷的依据。

4.2.2 市场主体应结合自身情况对照创建标准（见表 1），开展日常创建活动。

表1 创建标准

序号	评价内容	具体要求
1	商品质量	建立健全并严格执行进货检查验收、索证索票等商品或服务质量管理体系
2		制定并实施商品或服务质量监督举报奖励制度
3		设立质量监督检查岗位，明确工作职责，有专人负责并有相应的工作记录
4		商品质量符合有关标准，不销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效变质产品，不掺杂掺假、以假充真、以次充好
5		提供服务应做到公平诚信，符合有关法律法规模章要求或合同约定
6		采取措施保持销售商品的质量
7		提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求
8		商品标识符合相关法律法规规章的要求，不销售伪造产地和冒用他人厂名、厂址、认证标志的产品
9	交易行为	商品或服务的质量、性能等信息应当真实全面，无虚假承诺、虚构成交价格、虚构成交量等欺诈行为
10		广告、海报、单页等宣传品所传达的信息与实际相符，无虚假宣传行为
11		公平交易，不设定不公平、不合理的交易条件，不强制交易，在经营活动中使用的格式条款符合相关法律法规规章的要求
12		以预收款方式提供商品或服务的，应与消费者约定商品或服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容，并按照约定提供商品或服务；有退款要求的，按照约定或相关法律法规的要求退款
13		收集消费者信息前应征得同意，并公开收集、使用规则；采取措施保护消费者信息，制定信息泄露的应急方案；向消费者发送推销类短信、微信等信息的同时应明示退订的方式、程序，消费者退订后不应再向其发送相关信息。
14		计量器具按规定检定，计量结果公平准确
15		按规定或商业惯例主动向消费者出具购货凭证或服务单据

表 1 创建标准（续）

序号	评价内容	具体要求
16	交易价格	质价相符，按照诚信原则制定商品或服务的价格
17		明码标价，销售商品或提供服务时明示价格且标价真实、准确
18		不在明码标价之外收取费用
19	经营场所	营业执照、特许经营许可、场地租赁等信息在显著位置公示，经营范围与营业执照相符
20		店面名称、标记设置规范，不得以任何形式误导消费者
21		制定安全管理制度，建立安全事故应急处置机制，并组织开展安全培训和演练
22		在经营场所或网站页面设置提示注意人身财产安全、支付安全的显著警示标志
23		制定并执行相关设施设备的安全标准和操作规范
24		从事特殊行业的单位及人员具备相关的资质、资格
25		有相关人员进行安全巡查，或设置电子安全设备、安全控制程序等
26		经营场所卫生、整洁、舒适，设置规范、醒目的指示标识和人性化便民服务设施
27	售后服务	制定售后服务制度，明确专人负责
28		提供的商品或服务不符合质量要求的，按国家规定承担退货、更换和修理的义务
29		建立首问负责制、限时办结制等服务制度
30		制定高于相关法律法规规章要求的售后服务制度，如无理由退货（退款）制度等
31		建立缺陷产品召回制度或服务补救制度，对有缺陷的产品或服务及时采取召回措施或服务补救措施
32	投诉处理	制定消费投诉处理制度，明确投诉处理流程
33		设立专门机构或有专人负责消费投诉处理，公开投诉电话、邮箱等
34		发生消费争议时，主动与消费者协商和解，消费投诉办结率应达 100%
35		制定消费者满意度调查、回访等工作制度，消费者满意率应达 90%以上
36		建立并留存真实、完整、规范的投诉处理记录

4.3 自我评价

市场主体应在前期开展承诺、践诺等创建工作的基础上，对照创建标准（见表1）进行自我评价，并填写《放心消费示范单位创建自评报告》（见附录C，以下简称《自评报告》），通过创建APP报放心消费示范单位创建活动组织机构（以下简称创建活动组织机构）审核并公示。

4.4 评估公示

4.4.1 放心消费创建单位经创建活动组织机构认可的第三方机构进行实地评估，全部达到创建标准（见表1）要求的，成为放心消费示范单位。

4.4.2 创建活动组织机构对成为放心消费示范单位的市场主体，通过创建 APP 在其名称处加注“放心消费示范单位”标记。

4.4.3 放心消费示范单位应在经营场所或网站显著位置使用“放心消费示范单位”标记，主动接受社会监督。

5 动态管理

放心消费示范单位创建活动组织机构可委托第三方机构通过舆论监测、投诉举报分析、开展消费体验、组织评估等方式，对参与创建活动的市场主体进行跟踪检查。发现存在下列情形之一的，应在相关平台上进行公示，撤销“放心消费创建单位”或“放心消费示范单位”标记：

- 在创建过程中弄虚作假、隐瞒真实情况的；
- 因未尽到经营者法定责任导致商品质量抽检严重不合格，或发生安全责任事故（事件）造成较大社会不良影响的；
- 因严重侵害消费者权益行为被行政处罚或追究刑事责任的；
- 消费纠纷投诉频发且处理不主动不及时的；
- 发生重大或群体性消费投诉事件影响社会稳定，造成较大社会负面影响的；
- 出现违反放心消费示范单位承诺的行为，并经查证属实的；
- 停业或自动放弃创建资格的；
- 其他情形。

附 录 A
(资料性附录)
放心消费创建承诺书

为保障放心消费，我单位作出如下基本承诺：

1. 严格遵守《消费者权益保护法》《山东省消费者权益保护条例》等法律法规规章，遵循放心消费创建各项标准和要求，自觉接受社会监督和评价，在放心消费创建中起示范引领作用。
2. 严把生产经营商品质量关，建立并执行进货查验、索证索票、自查自检、不合格商品退市、召回、销毁等管控措施，不销售假冒伪劣商品和“三无”商品。
3. 规范经营服务行为，严格遵守《价格法》等价格法律法规，加强价格自律，推行明码标价、质价相符，公开商品和服务的质量、价格等真实信息，无虚假宣传和其他商业欺诈、价格欺诈行为。
4. 重视商品服务售后保障，严格执行商品“三包”及相关规定，履行承诺、诚实守信。
5. 健全消费纠纷处理机制，建立与行政部门、消协组织投诉举报体系互联互通的消费争议快速处理绿色通道，主动自行协商和解消费争议。

承诺提供以下特色服务：

1. 执行“七天无理由退货”；
2. ……

附录 B
(规范性附录)
“放心消费在山东”标记使用规范

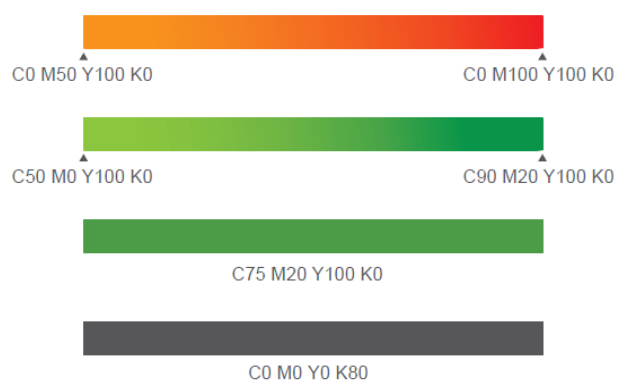
B.1 标记样式



B.2 标记释义

- B.2.1 标记由三个振臂欢呼的人形图案组成，象征着监管者、经营者、消费者，三者手拉手、心连心，部门联动、上下协同，一起共建安全放心的消费环境。
- B.2.2 振臂欢呼寓意着经营者诚信度、商品和服务安全度、消费者满意度三个方面正在不断得到提高，进一步释放消费潜力，推动消费升级。
- B.2.3 人形图案体现出放心消费创建将秉持坚持以人民为中心，树立和落实创新、协调、绿色、开放、共享的五大理念。
- B.2.4 标记整体造型的下半部分是“山”字的创意形变，充分体现山东黛青海蓝的地域特色。
- B.2.5 标记整体似吉祥数字“六”的创意形变，代表放心消费环境的创建有序而顺利，消费环境不断优化，消费者权益不断提高，经济社会不断发展。

B.3 标记色彩与色号



B.4 使用要求

- B.4.1 全省放心消费示范单位应统一使用本标记。
- B.4.2 已获授权的市场主体应将本标记张贴于便于消费者监督、方便消费指引的醒目位置。
- B.4.3 标记使用中不应改变整体结构、色彩、内容等。

附 录 C
(规范性附录)
放心消费示范单位创建自评报告

表C.1 放心消费示范单位创建自评报告

统一社会信用代码			营业执照名称		
注册地址			店面名称		
联系人		单位及职务		联系电话	
单位介绍	本单位的经营范围、主营品类、经营特色等， 300 字以内				
创建工作	包括组织领导、制度建设、创建宣传、人员培训等方面的工作， 500 字以内				
创建成效	在顾客满意度、业绩提升、社会声誉、媒体报道方面的成效， 300 字以内				
自评单位意见	单位公章 年 月 日				