

放心消费示范创建管理服务规范 第1部分：示范单位

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

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。

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 创建主体	1
5 创建条件	1
6 创建程序	2
7 创建指导	2
8 宣传激励	3
9 监督管理	3
附录 A（规范性） 放心消费示范单位培育申请表	5
附录 B（资料性） 放心消费示范单位承诺书	11
附录 C（规范性） 放心消费示范单位评估申请表	12

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。

本文件是DB 14/T XXX《放心消费示范创建管理服务规范》的第1部分。

本文件由山西省市场监督管理局提出、组织实施和监督检查。

山西省市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由山西省消费者权益保护标准化技术专家组(SXS/SWG09)归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

放心消费示范创建管理服务规范

第 1 部分：示范单位

1 范围

本文件提供了山西省放心消费示范单位创建的创建主体、创建条件、创建程序、创建指导、宣传激励、监督管理等内容。

本文件适用于山西省范围内单位进行放心消费环境建设的管理服务工作。

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。

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

放心消费示范单位

自愿参与放心消费示范创建活动并符合有关要求，能够在消费安全、经营诚信、消费满意等方面对放心消费环境建设发挥示范作用，被认定为山西省放心消费示范单位的经营主体。

4 创建主体

本省行政区域内依法登记以及取得相关许可，与生活消费密切相关的市场主体，包括线下市场主体、网络交易平台经营者、网络交易平台内经营者等。

5 创建条件

申报放心消费示范单位的主体应符合以下条件：

- 具备合法主体资格，依法取得相应资质；经营满 3 年以上且经济效益良好，商品或服务与生活消费密切相关；
- 放心消费创建的组织机构、工作机制健全；
- 参加线下实体店无理由退货承诺活动（不适用于无理由退货的除外），有退货处理机构并有专人负责；
- 建立线上线下消费纠纷解决机制，落实消费纠纷解决制度；
- 投诉处理制度机制健全，处理记录和档案资料齐备，投诉和解率 $\geq 95\%$ ；
- 具有良好的诚信记录，主动公开、自觉践行经营和服务承诺，积极履行社会责任和消费维权主体责任，商业信誉良好；

- g) 严格遵守国家相关法律、法规、规章和标准，近 2 年内无行政处罚记录且无安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故。

6 创建程序

6.1 总则

放心消费示范单位的创建工作，按照“先培育、后评估”的方式开展，创建评估周期为2年。

6.2 培育申报

6.2.1 申报放心消费示范单位的创建主体，应按规定时间向属地县级市场监管部门提交申报材料。

6.2.2 申报材料包括：

- a) 放心消费示范单位培育申请表（见附录 A）；
- b) 申报主体登记证书、相关行政许可或备案凭证等有效文件复印件；
- c) 申报主体放心消费示范创建承诺书（参见附录 B）；
- d) 申报主体放心消费示范创建方案；
- e) 政府及有关部门颁发的与放心消费示范创建、产品质量、信用监管、维权服务等方面有关的荣誉证书、资质证书复印件；
- f) 其他需要提交的相关证明材料。

6.2.3 县级市场监管部门收到申报材料后，应进行创建资格初步审查，符合条件的，应按规定时间上报属地设区市市场监管部门。

6.2.3.1 设区市市场监管部门收到申报材料后，应进行创建资格复审，符合条件的，应按规定时间报省市场监管部门。

6.2.4 经省市场监管部门同意后，创建主体进入“放心消费示范创建培育库”，开始创建活动。

6.3 评估认定

6.3.1 创建主体进入“放心消费示范创建培育库”期满后 1 年后，对照创建方案和评估标准进行自评。自评符合创建要求的，填写放心消费示范单位评估申请表（见附录 C），并将评估申请表、自评报告、佐证材料等资料，于规定时间报属地县级市场监管部门。

6.3.2 县级市场监管部门评估申请后，应组织初审和消费体验评价。初审合格的，应于规定时间将材料上报设区市市场监管部门。

6.3.3 设区市市场监管部门收到初审推荐名单和评估申请后，应组织复审和实地核查。复审合格并征求相关部门意见后，于规定时间将材料上报省市场监管部门。

6.3.4 省市场监管部门收到评估申请后，应采取资料审核、专家评估和实地抽查等方式，对照评估指标进行打分，并结合有关部门意见给出评估结论。

6.3.5 通过评估符合条件的创建主体，由省市场监管部门进行公示，接受社会监督，公示期限为 10 个工作日。公示期间有异议的，由省市场监管部门组织调查核实。

6.3.6 公示期满，社会无异议或者经核实异议不成立的，经省市场监管部门批准，认定为山西省放心消费示范单位，授予证书、发放牌匾，并向社会公布。

7 创建指导

- 7.1 各行政部门应指导创建主体通过拓展创建活动覆盖面，创新和丰富创建活动载体，加强创建活动宣传引导等环节加大宣传推广力度，切实提高“放心消费晋万家”品牌号召力。
- 7.2 各行政部门宜引导创建主体建立健全自律诚信、首问责任、赔偿先付、社会评估评价、商品质量管理、消费者投诉处理等制度，实现进一步保障消费安全，优化消费环境，提高消费维权效能的放心消费创建目标。
- 7.3 各行政部门应积极开展对创建主体的培育、评估及监督管理等工作，确保创建工作落实到位。
- 7.4 各行政部门应督促创建主体全面履行保护消费者合法权益的主体责任。

8 宣传激励

- 8.1 市场监管部门应总结创建示范经验做法，组织宣传推广，充分发挥创建示范引领作用。
- 8.2 所有放心消费示范单位均在官方网站上对外公布，为广大消费者提供消费指引。
- 8.3 对公布的放心消费示范单位，可按照规定在组织形象宣传中使用该称号，也可作为各行政部门的宣传推介重点。
- 8.4 获得认定的放心消费示范单位，可纳入“信用”“诚信”等相关活动的重要方面予以正向激励。
- 8.5 鼓励各行政部门推出对放心消费单位创建的激励措施，激发更多的单位积极投入放心消费示范创建。
- 8.6 鼓励引导公众、社会组织和新闻媒体积极参与放心消费创建活动，持续提升各单位参创率，进一步形成社会协同共建、携手共创的良好格局。

9 监督管理

9.1 实时监督

- 9.1.1 获得认定的示范单位，应每年将上一年度放心消费创建工作情况报属地县级市场监管部门。
- 9.1.2 县级市场监管部门应加强对示范单位的日常业务指导，督促其落实消费维权责任和义务，引导创新消费维权工作机制，加强典型宣传，发挥示范引领作用。

9.2 动态管理

- 9.2.1 对创建主体实行动态管理、随机抽查制度。
- 9.2.2 省市场监管部门按照每个评估周期不少于 20%的比例，组织对已认定的示范单位进行不定期抽查。
- 9.2.3 对认定后发生 9.3.1 规定的情形，由省市场监管部门撤销其命名并向社会公布。
- 9.2.4 放心消费示范单位名称发生变更时，应及时向属地县级市场监管部门提交申请，经核查后予以变更。

9.3 撤销授牌

- 9.3.1 放心消费示范单位有以下规定情形之一的，由省市场监管部门撤销其命名：
 - a) 申报中隐瞒真实情况，提供虚假材料的；
 - b) 有违法违规行为被政府监管部门行政处罚的；
 - c) 被政府监管部门列入黑名单的；
 - d) 被媒体曝光产生不良社会影响的；
 - e) 严重侵害消费者合法权益，引发重大消费纠纷或群体投诉、群访事件的；

- f) 放心消费创建工作明显下滑、不再具有示范引领作用的；
- g) 发生安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故的；
- h) 注销登记证书的；
- i) 不再满足放心消费示范单位创建条件的；
- j) 其他应当予以撤销的情况。

9.3.2 被撤销放心消费示范单位命名的，由属地县级市场监管部门负责收回其证书及牌匾，由省市场监管部门向社会公告，自撤销之日起3年内不得再次申报。

附 录 A
(规范性)
放心消费示范单位培育申请表

A.1 放心消费示范单位培育申请表

放心消费示范单位培育申请表见图A.1~图A.5。

山西省放心消费示范单位 培育申请表

申报主体名称：_____（公章）
所在行政区域：_____

填表日期：_____年 月 日

图A.1 封面

申报须知

- 1.本申请表适用于示范单位创建的培育申请；
- 2.所在行政区域按照XX市XX县（市、区）格式填写；
- 3.申请表应全项目填写，未填项要说明原因；
- 4.申请表中所填信息应真实、准确、完整、清楚，不得涂改；
- 5.申请表应使用A4纸正反双面打印，一式三份。

申报主体随申请表需一并提交下列资料：

（1）申报主体登记证书、相关行政许可或备案凭证等有效文件复印件；

（2）申报主体放心消费示范创建承诺书；

（3）申报主体放心消费示范创建方案；

（4）申报主体创建情况报告（包括：申报主体基本情况、消费维权机制建设情况、获得的资质及荣誉情况、产品质量抽检情况、行政处罚情况、信用情况及主要做法、行业内经营者的创建情况等，字数不少于1500字；

（5）政府及有关部门颁发的与放心消费示范创建、产品质量、信用监管、维权服务等方面有关的荣誉证书、资质证书复印件；

（6）其他需要提交的相关证明材料。

图A.2 申报须知页

山西省放心消费示范培育申请表

申报主体名称			
统一社会信用代码 码登记证号			
通讯地址及 邮政编码			
申报类型	<input type="checkbox"/> 线下市场经营主体 <input type="checkbox"/> 网络交易平台 <input type="checkbox"/> 网络交易平台内经营者		
成立时间		行业主管部门	
法定代表人 (负责人)		联系电话	
申报联系人		联系电话	
消费维权机制建设 情况(适用时)	提供线下实体店无理由退货服务: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 提供异地、异店退换货服务: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他____ 建立在线消费纠纷解决机制(ODR): <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他____ 设立消费维权服务站: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 其他_____		
主要项目和服务 (行业、领域)			
获得相关资质 及荣誉情况			

图A.3 基本信息页

申报主体承诺	
<p>郑重承诺：</p> <p>本申请表中所填写的内容及所附申报资料均真实、完整、合法、有效、可溯源，并承担相应责任。</p> <p>以上如有不实之处，本申报主体愿负相应法律责任，并承担由此造成的一切后果。</p> <p>法定代表人/负责人（签字）： _____ 申报主体（盖章）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>	
县级市场监管部门 初审意见	年 月 日（盖章）
设区市市场监管部门 复审意见	年 月 日（盖章）
省市场监管部门 意见	年 月 日（盖章）
备 注	

图A.4 承诺和审批页

山西省放心消费示范单位培育汇总表

填报单位：(加盖公章) 填报人： 联系电话：

序号	申报主体名称	申报类别	统一社会信用代码或登记证号	行政区域	行业主管部门	申报主体联系人	联系电话	备注

图A.5 汇总表

附 录 B
(资料性)
放心消费示范单位承诺书

B.1 文件名称

放心消费示范单位承诺书

B.2 正文内容

为构造一个健全的消费环境，保障消费者权益，提升消费者的满意度和信任度，特做出如下承诺：

- 一、严格按照法律法规要求，提供合法、合规的商品和服务；
 - 二、提供明码标价的商品，确保价格信息真实、准确、清晰；
 - 三、严守保密责任，妥善处理消费者提供的个人信息，不泄露、不滥用；
 - 四、提供客观、真实的商品和服务信息，不夸大、不虚假宣传；
 - 五、提供商品质量承诺与售后服务，确保消费者权益不受到侵害；
 - 六、设立有效的投诉反馈渠道，及时响应消费者的投诉与需求；
 - 七、充分尊重消费者的自主选择权，不限制消费者的权益；
 - 八、提供安全、便捷的支付方式，确保消费者的资金安全。
 - 九、积极参与放心消费宣传教育活动，为消费者营造安全诚信的购物环境。
- 如违背以上承诺，自觉接受依法依规处理。

B.3 盖章、签字及日期

承诺单位名称（盖章）

法定代表人（签字）

年 月 日

注：放心消费示范创建单位可在以上承诺书模版的基础上，根据自身情况做适当修改。

附 录 C
(规范性)
放心消费示范单位评估申请表

C.1 放心消费示范单位评估申请表

申报主体名称					
申报主体地址					
负责人		职务		联系电话	
申报主体自评					
县(区)市场监管部门意见	(盖章) 年 月 日				
市市场监管部门意见	(盖章) 年 月 日				
省市场监管部门意见	(盖章) 年 月 日				
备注					