

DB42

湖 北 省 地 方 标 准

DB42/T 1846—2022

放心消费示范单位创建指南

Guide to the creation of safe consumption demonstration units

2022 - 03 - 23 发布

2022 - 05 - 23 实施

湖北省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

引言 V

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 创建原则 1

5 创建条件 1

6 创建活动内容 2

7 审核认定 4

8 宣传培育 5

9 跟踪管理 5

附录 A（资料性） 放心消费示范单位创建申报表..... 6

附录 B（资料性） 放心消费示范单位创建承诺书..... 7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖北省市场监督管理局消费者权益保护处提出。

本文件由湖北省市场监督管理局归口。

本文件起草单位：湖北省市场监督管理局消费者权益保护处、湖北省标准化与质量研究院、湖北省消费者委员会、湖北省市场监督管理局12315指挥中心。

本文件主要起草人：陈舒、王亚东、李倩、陈方军、彭为红、刘星恒、邓希妍、望马玲、胡翠兰、陈晓昭。

本文件实施应用中的疑问，可咨询湖北省市场监督管理局消费者权益保护处，联系电话：027-88701973；对本文件的有关修改意见建议请反馈至湖北省市场监督管理局消费者权益保护处，联系电话：027-88701973。

引 言

本标准为贯彻落实《关于开展“放心消费在湖北”活动营造安全放心消费环境的实施意见》（鄂市监发〔2019〕79号）的文件精神，以14个重点行业和领域为研究对象，提出了相配套的技术要求，明确放心消费示范单位创建的相关内容，以促进经营者诚信守法意识普遍提高、商品和服务质量明显提升、消费维权更加便捷高效、放心消费创建活动覆盖面不断扩大。本标准将应用于全省的放心消费示范单位创建，有助于业务主管部门、第三方机构开展对该项工作的指导、实施和认定。

放心消费示范单位创建指南

1 范围

本文件给出了湖北省放心消费示范单位的创建原则、创建条件、创建活动内容、审核认定、宣传培育、跟踪管理的内容。

本文件适用于湖北省放心消费示范单位的创建工作。

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。

GB/T 19010-2021 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南

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 **safe consumption demonstration units**

申报创建单位能够严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《湖北省消费者权益保护条例》等相关法律法规，被消费者普遍认同，社会效应明显的产品生产、商品销售或服务提供的市场主体。

4 创建原则

放心消费示范单位的创建宜遵循以下原则：

- a) 自愿申报原则；
- b) 公正、公平和公开原则；
- c) 非终身制原则；
- d) 接受社会监督原则；
- e) 接受业务主管部门指导原则；
- f) 积极践行承诺原则。

5 创建条件

5.1 基本申报条件

申报的市场主体除了在质量、合同、价格、安全、广告、计量等方面的活动符合条件外，还应具备以下资质：

- a) 经营主体资格合法，行政许可及相关证照、证明文件完备；
- b) 设置创建工作管理部门，明确放心消费示范单位创建目标；
- c) 放心消费示范区域的申报主体为独立法人或街区；
- d) 申报单位从业人员具备法定从业资格，取得相应的资格证书，特殊工种持证上岗；
- e) 对转办的投诉处理及时，消费者满意度情况良好；
- f) 有制定并实施防止消费者个人信息泄露的应急方案。

5.2 其他申报条件

申报的市场主体在近3年内发生下列情形的，不可参与创建：

- a) 因自身过错严重侵害消费者权益及其他相关违法行为受到行政处罚或刑事处罚，造成较大社会负面影响的；
- b) 发生与其经营有关的“四大安全”（食品安全、药品安全、特种设备安全、工业产品安全）责任事故；
- c) 发生严重危及消费者人身、财产安全的事件或事故；
- d) 被列入经营异常名录（含标记为经营异常状态）；
- e) 被列入严重违法失信名单或其他“黑名单”。

6 创建活动内容

6.1 放心消费示范区域创建活动内容

6.1.1 管理服务

管理服务方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 建立经营者入场资质审查及退出评价机制；
- b) 具备环境卫生、安全保障、消费者权益保护等管理制度；
- c) 建立完善的区域管理规范和服务标准，并督促经营者共同遵守；
- d) 对区域内经营者履行亮照经营等信息公示义务加强监管，安排专人督查经营行为；
- e) 与区域内经营者建立顺畅高效的工作联系制度；
- f) 积极协助市场监管部门开展监督检查、缺陷消费品召回、消费争议处理等监管执法活动。

6.1.2 交易行为

交易行为方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 商品和服务质量信息真实全面，广告内容依法规范，无虚假打折、让利、促销或合同欺诈等行为；
- b) 区域内经营者诚实守信、依法经营，未出现较重或严重的失信行为，无不良信用记录；
- c) 具有明码标价制度检查机制，检查记录完备；
- d) 使用合格的计量器具并定期检定校准；
- e) 主动向消费者出具购货凭证、服务单据或正规发票。

6.1.3 商品服务质量

商品服务质量方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 对区域内经营者的主体资格资质等建立严格的核验审查和动态管理制度；
- b) 推行商品或服务质量监督举报奖励和消费侵权赔偿制度；
- c) 建立并严格执行进货检查验收、索证索票等质量管理制度；
- d) 健全商品质量日常检查巡查制度，安排专人负责并做好工作记录；
- e) 区域内经营管理和服务质量口碑好、社会美誉度高。

6.1.4 投诉处理

投诉处理方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 建立健全消费维权工作机制，设立专门的消费维权服务站（点），投诉举报渠道畅通，投诉处理及时高效，诉求记录完整规范，消费者有效投诉处理率达到 100%，当年消费投诉和解率不低于 90%；
- b) 建立并落实消费者满意度调查及持续改进制度。

6.1.5 售后服务

售后服务方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 按照法律法规或合同约定，提供安装调试、维修保养以及“三包”等服务；
- b) 实行首问责任制、限时办结制等制度。

6.1.6 经营场所

经营场所方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 场所内设施配置合理、安全完好、操作便利；
- b) 场所内张贴放心消费示范单位创建活动的专用标识、温馨提示语、服务操作流程等，促销活动对外公示；
- c) 制定重大突发公共事件应急处置预案，做好应急设施配备、安全提醒、疫情防控等工作；
- d) 做好区域内的通风消毒、卫生清洁和日常健康监测等工作；
- e) 在区域内显著位置公示“12315”等政府相关部门投诉举报电话、街区投诉维权电话等信息。

6.1.7 活动范围

放心消费示范单位宜持续开展创建活动，区域内与消费密切相关的经营企业（商户）参创率达到80%以上。

6.2 放心消费示范企业（商户）创建活动内容

6.2.1 交易行为

交易行为方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 诚实守信、依法经营，履行经营者主体责任和社会责任，无失信行为和不良信用记录，公开并自觉践行服务承诺，主动接受社会监督；
- b) 商品或服务的质量、性能、售后服务、内容等信息公开透明、真实全面，无虚假或者引人误解的宣传行为；

- c) 实行市场调节价的商品和服务按公平、合法和诚信原则制定价格，无不正当、不公平价格行为或价格垄断等违法行为；
- d) 交易合同公平、合理，不存在排除或限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任、强迫交易等行为；
- e) 主动向消费者出具购物凭证或服务单据。

6.2.2 商品服务质量

商品服务质量方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 完善商品质量管理，落实进货检查验收、进（销）货台账、商品质量承诺、不合格商品退市等制度；
- b) 建立健全质量查询和追溯体系；
- c) 商品或服务质量符合法律法规要求或行业标准，对存在缺陷的产品和服务及时采取召回等措施；
- d) 配合市场监管部门依法进行商品或服务质量抽查检验和日常监管。

6.2.3 投诉处理

投诉处理方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 投诉处理流程公开透明，投诉处理记录完整规范，当年消费投诉和解率不低于 90%；
- b) 在显著位置公示消费者投诉电话或其他投诉渠道。

6.2.4 售后服务

售后服务方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 按照法律法规或合同约定，提供安装调试、维修保养以及“三包”等服务；
- b) 积极探索实施先行赔付和无理由退货制度，企业（商户）的社会形象和认同度高。

6.2.5 经营场所

经营场所方面包括但不限于以下创建内容：

- a) 有与规模相一致的经营场所，持证亮照经营，环境整洁舒适；
- b) 便民服务设施齐全，有条件的场所设置与场所规模相符的智能自助设备和专用服务通道；
- c) 场所内有服务承诺、安全警示等标识；
- d) 设置服务台提供咨询及处理消费争议的服务。

7 审核认定

7.1 分级审核

放心消费示范单位的创建实行逐级申报与分级审核。

7.2 申报材料

放心消费示范单位创建的申报材料包括以下内容：

- a) 有效的营业执照（副本）和相关行政许可复印件；
- b) 放心消费示范单位创建申报表，见附录 A；
- c) 放心消费示范单位创建承诺书，见附录 B；

d) 创建特色内容、创建预期目标等其他相关材料。

7.3 评价认定

7.3.1 放心消费示范单位由业务主管部门组织评价与认定，并提出意见。

7.3.2 评价工作可由示范创建评估专家库的专家进行，专家组通过实地查验、座谈交流、查看资料等方式开展工作。

7.3.3 评价结果宜进行公示，公示结果无异议的单位可授予相关荣誉称号。

8 宣传培育

获得相关荣誉称号的单位，可按照规定在组织形象宣传中使用该称号，也可作为业务主管部门的宣传推介重点，优先纳入消费品牌培育范围，有关部门可在信用管理与应用方面给予政策扶持和激励。

9 跟踪管理

9.1 业务指导

业务主管部门宜加强对放心消费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 对放心消费示范单位实行不定期抽查。抽查工作由业务主管部门直接组织实施或委托下一级业务主管部门组织实施。

9.2.2 当放心消费示范单位名称发生变更时，可及时向业务主管部门提出申请，经核查后予以变更。

9.2.3 持续改进工作可按照 GB/T 19010-2021 第 8 章的要求进行，关注消费者需求和期待，提升满意度。

9.3 撤销授牌

放心消费示范单位有下列情形之一的，可由业务主管部门撤销授牌并进行公示，2年内不能重新申报：

- a) 经查实创建单位在申报过程中有弄虚作假、隐瞒真实情况或提供虚假材料的；
- b) 企业（单位）因失信行为或违法行为被行政处罚，在国家企业信用信息公示系统中进行公示或被监管部门列入黑名单的；
- c) 出现重大的商品和服务等质量安全事故或造成较大社会不良影响的；
- d) 消费纠纷投诉频发且处理不主动不及时，或发生重大群体性消费投诉事件影响社会稳定，或因其它原因造成较大社会负面影响的；
- e) 在消费者组织、媒体舆论、社会公众等消费监督中反映与其示范创建承诺不相符的问题，经查证属实的；
- f) 企业在经营过程中发生重大变故，不符合第 5 章所列条件的；
- g) 其他应当予以撤销的情形。

附 录 A
(资料性)

放心消费示范单位创建申报表

表A. 1规定了放心消费示范单位创建申报表的内容。

表A. 1 放心消费示范单位创建申报表

申报单位名称					
通讯地址及邮政编码					
法定代表人或负责人		联系方式		社会信用代码或工商注册号	
已获得的荣誉(附证书复印件)					
申报联系人及联系方式					
申报书(创建工作概况、主要做法及取得的成效, 字数不少于3000 字。详细内容另附页)	申报单位负责人签名: 年 月 日 (盖章)				
县(市、区)业务主管部门意见	年 月 日 (盖章)				
市、州、直管市、神农架林区业务主管部门意见	年 月 日 (盖章)				
省级业务主管部门意见	年 月 日 (盖章)				
备注					

附 录 B
(资料性)

放心消费示范单位创建承诺书

示范单位创建承诺书内容可参照图B. 1。

放心消费示范单位创建承诺书

为保障放心消费工作顺利开展，我单位做出如下承诺：

- 1. 质量放心。把好商品或服务质量关，落实进货查验、索证索票、“三包”服务等责任义务，不销售或使用法律禁止、假冒伪劣、“三无”及不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准商品。
- 2. 安全放心。亮证亮照经营，依法保护消费者的人身、财产安全。
- 3. 价格放心。公开商品或服务的真实信息，明码标价，质价相符。
- 4. 服务放心。经营场所整洁卫生，经营行为诚实守信，经营服务规范有序。
- 5. 维权放心。建立健全消费维权投诉处理和监督机制，主动协商和解消费争议。

承诺单位：
年 月 日（盖章）

图B. 1 示范单位创建承诺书
