

经营者参与放心消费创建管理办法

为规范经营者参与放心消费创建活动的申报和管理工作，制定本办法。

一、申报范围

为消费者生活需要提供商品和服务的企业（店），且持续经营 2 年以上。

二、申报条件

（一）主体资格合法。具备合法经营主体资格，已取得法律、法规规定的各项行政许可，并依法领取相关证、照及其它证明文件，悬照亮证经营。

（二）落实相关制度。按照放心消费创建工作要求，经营者采取切实措施落实《进货查验制度》、《不合格商品下架制度》、《消费纠纷处理制度》、《首问和赔偿先付制度》等。（四项制度示范文本附后，经营者可根据自身情况补充完善）

（三）遵守公开承诺。经营者采取切实措施，认真履行六项承诺：践行诚信理念，强化法治意识；完善安全制度，保障安全放心；严格进货验收，保障质量放心；实行明码实价，保障价格放心；提升服务水平，保障服务放心；履行首问责任，保障维权放心。

三、申报流程

(一) 申请参与放心消费创建的经营者到所在地市场监管所、消保委分会申报。

(二) 县(市、区)市场监管局、消保委根据申报条件审核。

四、开展活动

审核通过的经营者按照“五个统一”要求开展放心消费创建活动。一是统一称谓。参与创建活动的经营者，经营场所显著位置统一悬挂相关证照，其称谓统一为“放心消费创建单位”。二是统一标志。参加创建活动的经营者，统一使用“安徽省放心消费创建标识”悬挂于显著位置。三是统一标准。在参与创建的单位中统一按照《安徽省放心消费示范单位认定标准（试行）》，认定评选“放心消费示范单位”。四是统一制度。参加创建活动的经营者，根据本办法规定的四项制度要求，完善自律制度。五是统一承诺。参加创建活动的经营者，按照本办法公开承诺的要求，接受社会监督，承担社会责任。

五、动态管理

对参与放心消费创建的经营者实行动态管理。发现违法失信行为，视情节轻重，及时约谈，劝喻整改，直至取消参与创建资格。表现突出的经营者，可以申报放心消费示范单位。

本办法自 2018 年 1 月 1 日起施行。

附：

- 进货查验制度
- 不合格商品下架制度
- 消费纠纷处理制度
- 首问和赔偿先付制度
- 放心消费创建单位公开承诺
- 县（市、区）放心消费创建单位申报表
- 安徽省放心消费创建标识

进货查验制度

一、建立进货台账，严格进货检查验收，验明产品或者其包装上的标识：有产品质量检验合格证明；有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址等。

二、采购商品，应当向供货商索取有关供货证明、票据等证明资料，确保供货者主体资格合法、购入商品来源正规。对依照法律、法规规定实行生产许可证或者强制性产品认证制度的商品，应查验其许可证、认证证书等。

三、建立商品进货查验记录制度，如实记录供货者名称、法定代表人或业主名称、联系方式、许可证号、许可证有效日期、营业执照注册号（统一社会信用代码）、商品数量等内容，并存档备查。

四、对于商品标注“有机产品”、“绿色食品”等标志的，应当要求供货商提供相应标志证书，确认在有效期限内。

五、商场、超市、市场等有条件的经营者还应当实行计算机网络化管理，建立健全电子档案。

不合格商品下架制度

一、自觉遵守重质量、讲诚信的商业道德，自觉抵制假冒伪劣和违法商品，及时发现和清除商品质量隐患，切实维护消费者的合法权益。

二、有下列情况之一的商品，必须下架和停止销售，退出流通领域：

（一）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；

（二）不符合在商品或者其包装上标注采用的产品标准的商品，不符合以商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的商品，不具备应当具备的使用性能的商品；

（三）国家明令淘汰并禁止销售的商品；

（四）伪造产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；

（五）失效、变质、污秽不洁的商品；

（六）篡改生产日期的商品。

（七）其他违反法律、法规规定的商品。

（八）有关行政执法部门在商品质量监督抽查中，被判定为不合格的商品。

三、经常对经营的商品进行查验和清理，发现有第二条所列八种商品，要及时采取措施，予以清除，并记录相关情况，向属地工商（市场监管）部门报告。

消费纠纷处理制度

一、秉承对消费者负责的态度，积极履行消费纠纷第一责任人的义务，认真做好消费纠纷处理工作。

二、建立健全受理和处理程序，明确受理、处理、审核、反馈、归档等基本工作程序。对消费者诉求，主动协调沟通，快速和解消费纠纷，力争纠纷不出门。

三、消费者直接投诉到有关行政部门、消费者权益保护委员会的，经营者应积极主动配合有关部门、消费者权益保护委员会，及时妥善处理消费纠纷，并向相关部门报告处理情况。

四、根据消费者咨询和投诉情况，有针对性地加强和完善内部经营管理，建立长效管理机制，切实履行消费维权的社会责任。

首问和赔偿先付制度

一、按照“谁销售商品谁负责，谁提供服务谁负责”原则，消费者因购买、使用商品或者接受服务发生消费纠纷，经营者必须依法承担首问责任，主动和解消费纠纷，不得推诿。消费者直接向有关行政部门或者消费者权益保护委员会投诉的，经营者应当积极配合调查处理。

二、商场、市场和平台经营者接到投诉后，应当及时安排专人处理，组织销售者或者服务者和消费者进行协商。协商一致的，商场、市场和平台经营者要督促销售者或者服务者及时履行协议。

三、商场、市场和平台经营者与场所内的销售者或者服务者，在双方自愿的基础上签订消费者投诉赔偿先付协议(条款)，确定启动赔偿先付的条件、流程、方式、范围，完善赔偿先付程序，向广大消费者和商场、市场、平台内的销售者或者服务者进行公示，接受社会监督。

四、当场所内的销售者或者服务者出现侵害消费者合法权益，故意拖延处理或者无理拒绝赔付或者撤场等，导致消费者无法获得赔偿时，商场、市场和平台经营者应向消费者进行赔偿先付。

当消费者投诉协商不能达成一致，经核实消费者投诉的销售者或者服务者确实存在过错的，商场、市场和平台经营者应向消费者先行赔付。

放心消费创建单位公开承诺

安全放心

质量放心

价格放心

服务放心

维权放心

县（市、区）放心消费创建单位申报表

年 月 日

单位名称（盖章）					
单位地址					
单位负责人		职务		电话	
单位简介					
投诉处理专员		职务		手机	
监管机构					
监管负责人		职务		手机	
消保委分会、市场监管所意见（盖章）					
县（市、区）消保委、市场监管局意见（盖章）					
备注					

安徽省放心消费创建标识



安徽省放心消费创建标识版权属于安徽省消费者权益保护委员会，未经授权，不得擅自使用、修改、仿冒，否则，将追究法律责任。

活动标识原图请在安徽省放心消费创建网（fxxf.ah315.cn）下载。