

# 安徽省消费者权益保护委员会 安徽省工商行政管理局 文件

皖消保委字〔2017〕22号

## 关于印发《安徽省放心消费示范单位 认定标准》的通知

各市、省直管县消费者权益保护委员会，各市工商（工商质监）局、省直管县市场监管局：

现将《安徽省放心消费示范单位认定标准》印发给你们，请结合本地实际，认真开展放心消费创建工作。

省消保委联系人：张路明

联系电话：0551—64675176

省工商局联系人：汪乙敏

联系电话：0551—64675155

安徽省工商行政管理局

安徽省消费者权益保护委员会

2017年12月11日

# 安徽省放心消费示范单位认定标准

为规范全省创建放心消费示范单位认定评选工作，发挥示范引领作用，特制定本标准。

## 一、基本要求

（一）本标准适用于全省放心消费示范单位认定评选的规范、评价和公布工作。

（二）放心消费示范单位是指社会责任和守法诚信意识较强，参与安徽省放心消费创建活动，严格落实创建相关要求且取得一定成效，符合本标准的企业（店）、行业、街区、城市。

（三）放心消费示范单位分为省、市、县三级，按照属地管理，逐级申报的方式进行，分别由各级放心消费创建领导机构组织实施，每年度组织一次认定，并公布。

（四）通过自下而上、逐级择优推荐、上级审核通过并公示的方式，产生并公布县级、市级、省级放心消费示范单位。

（五）放心消费示范单位的认定评选应遵循自愿申报，对标筛选，实行公开、公正、公平，动态管理，不收取任何费用的原则。

## 二、认定标准

（一）放心消费示范企业（店）。从事生活消费品销售（含零售和批发）或提供生活性服务（如餐饮住宿、电信互联网、美容美发洗浴、文化娱乐体育、制作保养和修理、交

通运输等)的商场、超市、公用企业、汽车4S店及其他经营主体,持续经营2年以上,并符合以下标准,公布为放心消费示范企业(店)。

1.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。

2、对放心消费创建工作组织领导有力。主要负责人对开展创建工作高度重视,创建活动组织机构、工作职责、计划方案、目标任务、制度规章和相关资料等建立健全。

3、积极开展放心消费创建活动。针对行业特点,围绕放心消费创建内容、标准、要求和工作目标,积极主动地开展创建活动,主题鲜明、载体多样、内容丰富;员工教育培训制度落实,创建工作宣传氛围浓厚;各项工作与成效在本地区、同行业具有较好的示范效应。

4、经营和服务质量管理规范。严格执行国家相关法律法规和商品、服务质量标准;对经营的商品和服务有严格的质量管理要求,并符合国家有关质量标准和行业管理规范要求;建立并认真执行进货检查验收、索证索票、购销台账登记制度。

5、诚实守信和依法经营意识强。严格履行经营者法定义务;重视商业信誉和社会责任,守合同重信用,无虚假宣传、虚假承诺等商业欺诈行为,无经营假冒伪劣商品等国家禁止的经营行为;商品、服务质量、价格、计量等信息公开

透明，质量查询和追溯体系建立健全，无严重违法失信记录。

6、对消费者权益保护工作高度重视。严格遵守《消费者权益保护法》和《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规，建立消费维权工作机制，在当地社会形象和认同度高。有消费维权和投诉处理制度和机构人员、服务电话、办理流程、台账记录，对消费维权和投诉举报处理及时有效；积极建立消费维权服务站，建立和解、先行赔付和7日内无理由退换货等制度并认真落实。

7、经营和服务安全管理责任落实。对经营和服务环节可能出现的公共安全事故应急处置有健全的制度和方案，近三年无质量、安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等责任事故。从事特殊行业的企业及从业人员，具备法定资质和从业资格，有完整的经营、服务和售前、售中、售后服务体系。

**（二）放心消费示范行业。**在省内各级民政部门登记的行业协会（商会），其行业属性与百姓消费密切相关，能够按照放心消费创建活动内容和要求开展活动，创建工作成效显著，具有示范作用的，公布为放心消费示范行业。

1、行业组织对放心消费创建工作组织领导有力。有健全的创建活动组织领导机构、工作职责、人员分工、创建目标、实施方案和考核标准，并承担本行业创建活动的组织、协调、指导、检查和考核。行业组织主要负责人亲自抓，年度有计划、有部署、有检查、有总结。

2、行业组织内开展放心消费创建工作氛围浓厚。围绕创

建活动内容、目标任务及行业特点，定期组织开展放心消费创建工作宣传教育、培训和诚信建设等活动，载体丰富、形式多样，每年行业内围绕放心消费创建内容开展宣传教育活动不少于2次；行业组织内会员单位对创建活动的知晓率达90%以上。

3、行业信用管理制度和措施健全落实。根据行业特点，认真组织制定并不断完善行业规范与服务标准。充分发挥行业组织自律与政府桥梁纽带作用，结合行业协会（商会）职能，主动配合监管部门加强对经营者服务质量和经营行为日常监管与检查，指导行业内经营者践约守信。

4、积极组织行业内经营者开展达标争创活动。围绕放心消费创建示范单位（店）的标准和要求，认真组织会员单位积极开展达标争创活动，并对活动开展情况定期组织检查、评比和通报。行业内会员单位参与率达90%以上。

5、积极开展消费者权益保护工作。行业会员单位均建立消费者权益投诉受理机构和消费投诉快速处理机制，公开投诉举报电话。对消费者有效投诉处理率达到100%、投诉处理综合满意率达到90%以上。行业内会员单位建立消费维权服务站达30%以上。加强对消费维权和投诉处理情况检查，建立消费投诉处理情况回访和随机抽查等制度。积极与投诉维权热线以及各级消保委建立有效工作衔接机制，及时为消费者提供专业的救济服务。

6、行业内无重大消费安全事件。安全生产与服务责任机制和应急处置机制建立健全，近三年行业组织会员单位内未

发生重大商品和服务质量事故，无重大消费纠纷和群体性事件，行业内会员单位的商品和服务质量抽检合格率高于本地区同行业平均水平。

**（三）放心消费示范街区。**在当地具有一定规模和知名度的综合商业街区、特色（专业）经营街区、经营户集中的市场（交易平台），符合以下标准，公布为放心消费示范街区。

1、有一定规模和组织形式。商品销售和服务集中度高，在本地区具有一定规模和影响力。街区内设有完善的创建工作组织机构，有健全的运行、管理和社会监督机制。街区主要位置有醒目固定的放心消费示范街区提示标牌、社会承诺、管理部门、消费投诉指引，以及公示的其它相关信息。

2、经营企业（店）积极参与放心消费创建活动。按照创建目标、经营服务内容和行业管理规范，自觉建立并公开和兑现服务承诺。经营场所内有放心消费创建活动专用标识和温馨提示语。经营企业（店）负责人（含部门管理人员）和从业人员对开展放心消费创建活动及相关内容知晓率达到90%以上。

3、各类市场主体坚持守法文明经营。做到证照齐全、合法有效，从事特殊行业的经营者，具备法定的从业资格，严格按照核定项目悬照亮证经营。经营服务行为依法合规，自觉履行商品进货查验、索票索证、购销台帐登记和不合格商品退市、召回、销毁等责任义务。主动公示商品和服务质量信息，无虚假宣传、违法促销和其它商业欺诈行为。商品销

售和服务做到明码标价，质价相符。严格执行商品“三包”、7日无理由退货等规定，自觉接受政府监管部门及广大消费者监督。近三年街区（市场）内经营主体无重大违法行为和造成较大社会影响的安全责任事故。

4、街区内消费维权和投诉处理工作机制健全。街区内建有消费维权服务站，做到一般投诉和处理不出门店，较大投诉和处理不出街区，投诉处理有记录、有回访，归档规范，对消费者有效投诉处理率达到100%，满意率达到90%以上。经营主体普遍建立消费纠纷和解机制，一般消费纠纷自行和解率达到80%以上。落实消费环节经营者首问和先行赔付制度，努力降低消费者维权成本，营造和谐消费环境。

5、街区各项管理和运行保障制度建立健全。街区管理机构（含相关责任部门）建立消费安全责任网格化管理，健全重特大事故应急处置和消费风险预警提示，以及矛盾纠纷化解等相关工作机制。围绕创建达标工作定期对经营者开展教育培训和消费者满意度调查测评活动，发现问题及时整改。制定完善评比管理办法，有效激励和调动市场主体参与创建积极性。消费者对街区开展放心消费创建活动及其服务质量综合满意度达到90%以上，群众知晓度达到90%以上。

**（四）放心消费示范城市。**参与创建的城市（市、县、区），符合以下标准，公布为放心消费示范城市：

1. 政府高度重视消费者权益保护工作。建立政府领导，多部门参与的消费者权益保护暨放心消费创建联席会议制度或其他部门协调机制，对消费维权和创建工作给予支持和

保障。政府领导、部门联动、企业和行业自律、社会监督相结合的消费维权多元共治体系基本形成。

2.放心消费创建活动广泛深入开展。当地市场主体、行业组织、街区管理机构积极参与放心消费创建活动，创建单位数量较多，形成适合本地实际、有特色的放心消费创建模式，宣传广泛，影响面大并开展多种有特色的创建主题活动，建成一批有示范影响力的创建示范单位（店）、街区。行业组织积极发挥引导作用，督促经营者自律和诚信守法经营，引导经营者参与创建活动，当地有多个行业参与创建活动。创建活动宣传有力，氛围浓厚，消费者对商品和服务质量满意度达到80%以上，对放心消费创建活动的知晓率达90%以上。

3、消费安全责任网格化管理和工作机制健全有效。辖区内安全生产、公共服务和食品药品安全等有健全完善的应急处置预案和工作机制；组织领导、部门职责分工明确，工作网络健全落实，近三年内未发生较大安全生产、公共卫生、商品及服务质量等责任事故。

4、消费维权网络和投诉处理机制健全完善。积极开展《消费者权益保护法》《安徽省消费者权益保护条例》普及宣传和教育培训活动。主动将消费维权和纠纷处理融入社会大调解机制，辖区内消费维权网络实现全覆盖，并建有快速投诉处理通道和纠纷和解机制。对一般性消费投诉处理做到不出商家（景区、门店），较大投诉处理不出辖区；对消费者有效投诉处理率达100%、处理综合满意率达90%以上。创建期



间辖区内未发生商品或服务引发的重大群体性事件。

本标准自 2018 年 1 月 1 日起施行。

- 附：
1. 安徽省县级放心消费示范单位申报表
  2. 安徽省市级放心消费示范单位申报表
  3. 安徽省省级放心消费示范单位申报表

# 安徽省县级放心消费示范单位申报表

年 月 日

单位名称（盖章）					
单位地址					
单位负责人		职务		电话	
监管机构					
监管负责人		职务		电话	
申报单位自评					
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					

# 安徽省市级放心消费示范单位申报表

年 月 日

单位名称（盖章）					
单位地址					
单位负责人		职务		电话	
申报单位自评					
县（市、区）消保委、市场监管局意见（盖章）					
市消保委、工商局（工商质监局）意见（盖章）					
备注					

# 安徽省省级放心消费示范单位申报表

年 月 日

单位名称					
单位地址					
单位负责人		职务		电话	
申报单位自评					
县(市、区)消保委、 市场监管局意见 (盖章)					
市消保委、工商局 (工商质监局)意见 (盖章)					
省消保委、省工商局 意见(盖章)					
备注					

---

抄送：省放心消费创建工作领导小组成员单位

---

安徽省消费者权益保护委员会

2017年12月11日印发

---