

团 体 标 准

T/FSAS 42—2019

放心消费单位（点）评审规范

2019 - 12 - 15 发布

2020 - 1 - 1 实施

佛山市标准化协会 发布

目 次

前 言.....	III
1 范围.....	1
2 术语与定义.....	1
3 评审目的与原则.....	2
3.1 评审目的.....	2
3.2 评审原则.....	2
4 评审对象.....	3
5 纪律基本要求.....	3
6 评审工作规程.....	3
6.1 筹备工作.....	3
6.2 受理申报材料.....	3
6.3 形式审查.....	4
6.4 书面评审.....	4
6.5 实地核查.....	4
6.6 评审结果汇总.....	5
6.7 公示.....	6
6.8 授牌.....	6
6.9 复审.....	6
附录 A（资料性附录） 会议签到表.....	7
附录 B（资料性附录） 评审员自我承诺声明.....	8
附录 C（资料性附录） 评审评分表.....	9
附录 D（资料性附录） 评审得分汇总表.....	12

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》规定编写。

本标准由佛山市市场监督管理局提出。

本标准由佛山市标准化协会归口管理。

本标准起草单位：佛山市标准化协会、佛山市质量和标准化研究院、佛山市品牌发展研究院。

本标准主要起草人：李璨、汪鑫、黄洁虹、宋林晔、钟照华、柯国毅、李涪。

本标准为首次发布。

放心消费单位（点）创建工作评审规范

1 范围

本规范规定了放心消费单位（点）创建工作评审的术语与定义、评审目的与原则、评审范围、评审程序、注意事项、复审以及评审工作相关的表格范例。

本规范适用于开展放心消费创建单位（点）评审工作。

2 术语与定义

2.1

商业网点

为生产经营和居民生活提供商品和服务的经营场所，包括零售网点、商品交易市场、商贸物流设施、餐饮服务网点、住宿服务网点、娱乐网点、居民服务网点。

2.2

商品交易市场

有固定交易场所，并设有专职管理人员的现货市场，分综合性市场、专业性市场、农贸市场。

注：专业市场类别应根据摊位交易情况确定，即经营某类商品的摊位成交额超过总成交额的60%，市场则确定为相应的专业市场。

2.3

商业集聚区

由若干商业网点聚集而成的商业服务区域。

2.3.1

商业中心

以商品零售为主，具有综合性商业服务功能的商业服务业聚集的区域。

2.3.2

商业街

能够满足人们商业的综合性、专业性和社会性需要，由较多商业及服务设施按规律组成，以带状街道建筑形态为主体成网状辐射，具有一定规模的区域性商业集群。[GB/T 34433-2017, 定义2.8.3]

2.3.3

商品交易市场集群

商品交易市场在一定地理空间上的聚集，市场彼此满足连带需求的市场群体。

2.4

放心消费创建

以提升消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度为目的，经营者和管理者（从事商品经营或者营利性服务的法人、其他经济组织和个人）通过消费环境的建设和管理，用优质的商品和服务来满足消费者安全、舒心和满意等需求的行为和过程。

2.4.1

放心消费单位（点）

符合一定条件且放心消费创建工作成效明显的商业网点、商品交易市场、商业集聚区、商业中心、商业街、商品交易市场集群、行业协会和其他社团、组织。

2.4.2

放心消费商标品牌集聚区

符合一定条件并通过考核，影响力与知名度较高，经营的商品或服务商标注册率占有一定比例，并通过考核成为放心消费创建单位（点）的商业集聚区或生产性产业集聚区、产业园区。

2.4.3

放心消费街区

符合一定条件并通过考核成为放心消费创建单位（点）的商业街或商业中心。

2.4.4

放心消费行业协会

符合一定条件并通过考核成为放心消费创建单位（点）的行业协会或社会组织等。

2.4.5

放心消费教育基地

通过考核成为放心消费创建单位（点），依托相对固定的场地开展知识科普类、自然观赏类、体验考察类、励志拓展类、文化康乐类等消费体验活动，达到引导消费者科学、理性消费的组织（基地）。

3 评审目的与原则

3.1 评审目的

3.1.1 以评促建。通过放心消费单位（点）创建评审，推动放心消费创建，以营造安全放心的消费环境。

3.1.2 以点带面。通过放心消费单位（点）带动、扩大放心消费创建行业或领域的覆盖面。

3.1.3 典型引领。通过放心消费单位（点）的创建，突出典型示范作用。

3.1.4 持续发展。通过复评等动态管理机制，推动放心消费创建活动的可持续发展。

3.2 评审原则

- 3.2.1 坚持公正、公平、公开原则。
- 3.2.2 实行统一标准、统一程序、统一管理。
- 3.2.3 利益回避。

4 评审对象

评审对象为首次参评的单位或到期复评的放心消费单位（点），评审对象应满足相关行政管理部门或行业管理部门公布的申报范围和条件。

5 纪律基本要求

- 5.1 不得利用承担评审活动之便谋取不正当利益。
- 5.2 不得违反项目评估评审工作方案和预算的规定。
- 5.3 不得在规定的程序以外向评审专家施加倾向性影响，损害委托单位利益或者其他项目申请者合法权益。
- 5.4 不得为评估评审对象编写立项可行性报告，或者检查、验收工作中要求提供的材料。
- 5.5 不得违反保密规定，提前对受审对象擅自泄露评估评审资料、评估人员或者评审专家名单或者其他应当保密的评估评审情况。
- 5.6 不得索取或者接受评估评审对象以及相关人员的礼品、礼金、有价证券、支付凭证、可能影响公正性的宴请或其他好处。
- 5.7 评审人员和评审专家应当以科学的态度和方法，严格依照评审程序，实事求是，独立、客观、公正地对项目作出评价或者提出意见。
- 5.8 评审人员不得以委托单位的名义对被评审单位（点）作出任何承诺或不当言论。

6 评审工作规程

6.1 筹备工作

- 6.1.1 开展评审工作之前，应提前做规划，确保充足的人力物力保障。制定评审工作方案，解决评审过程组织实施的可行性及工作效率，编制会议签到表（见附录 A）、《评审员自我承诺声明》（见附录 B），制定评分规则、评审过程的评分表（见附录 C）、评审得分汇总表（见附录 D）。
- 6.1.2 遴选组建评审专家，根据申报企业数量及行业类别，遴选具有消费者权益保护工作、放心消费创建工作、服务管理等行业专业知识或者具有多年从业经验的评审专家，包括行业协会管理、质量管理、标准化、消费者代表等领域专家。参与申报的人员，与申报单位、合作单位属于同一法人单位的专家，与被评审项目有直接利益关系的专家，有其他证据证明不能公正进行评价活动的专家，不得参加评审。专家组人数为单数且不应少于 5 人。
- 6.1.3 明确人员分工分组，做好评审工作的人员保障，具体可分为以下 4 组：
 - a) 协调监督组：负责对评审工作的组织完成、检查监督的协调和监督；
 - b) 会务组：负责会务、接送、后勤保障等保障工作；
 - c) 评审组：负责对申报项目的论证评审及提交评审结果；
 - d) 专家顾问组：负责专业领域的技术支撑。
- 6.1.4 开展评审相关人员培训，确保评审人员熟悉评审工作的组织和实施要求。

6.1.5 配备外出评审所需车辆等物资设施设备。

6.2 受理申报材料

6.2.1 与委托单位对接，明确开始评审的时间和评审内容要求。

6.2.2 受理申报材料，主要包括以下内容：

- a) 放心消费创建单位（点）申报表；
- b) 有效证照或合法资格证明；
- c) 申报单位（点）的诚信承诺书；
- d) 根据单位（点）不同类别创建标准提供相应的佐证材料；
- e) 需要提交的其他有关证明材料。

6.2.3 收到申报材料后，结合相关文件管理要求和申报文件，对申报材料进行分类、整理、统计，对申报材料进行合理分组。

6.3 形式审查

受理申报单位（点）提交的申报材料，进行材料初审，确定是否对其开展单位评审，审查要点包括以下两方面：

- a) 申报单位（点）提交的申报材料的符合性和完整性；
- b) 在国家企业信用信息公示系统或者其他公开平台搜查申报单位（点）三年内行政处罚和严重失信违法记录，将审查结果汇总，审查申报单位（点）在近三年内是否符合以下要求：
 - 无重大、特大消费安全事故；
 - 无重大、特大侵害消费者权益事件；
 - 无重大、特大失信记录；
 - 无重大、特大经济违法案件；
 - 无重大、特大食品安全事故；
 - 无重大、特大安全事故。。

6.4 书面评审

6.4.1 分组与人员配置

6.4.1.1 根据评审对象的数量合理分组，分配评审组，具体评审人员数量应根据当年度的评审工作量进行调整。

6.4.1.2 每一个申报单位（点）至少应配备两名评审员。

6.4.2 书面评审程序

6.4.2.1 组长牵头对本组的评审材料进行核实，提出相应的书面评审意见。

6.4.2.2 组员协助组长做好本组评审工作，负责对分配到的申报资料进行评审。

6.4.2.3 书面评审具体步骤如下：

- a) 由评审员独立开展，每家申报单位（点）的材料都由主审和副审独立给出评分；
- b) 组长给每位评审员分配申报材料，每位评审员评审 10-15 份申报材料；
- c) 评审员对照创建标准和条件，通读申请单位的工作总结，根据申报单位（点）提交的材料，分析每项指标对应的佐证材料；
- d) 按照评价标准中的评价细则对每项指标逐项进行量化评分；

- e) 书面评审的得分为主审和副审的平均分，将评分结果记录在《放心消费试点城市创建单位（点）书面评审评分表》。

6.5 实地核查

6.5.1 实地核查方式

实地核查可采用普查，视实际情况采取抽查式，抽查数量按委托单位的要求确定。

6.5.2 实地核查内容

实地核查内容包括现场考察、听取汇报和查看归档材料等环节。

6.5.3 人员安排

根据实地核查清单以及实地核查任务难度情况、范围大小确定参与评审的专家和评审人员，每组实地核查评审人员至少3人。

6.5.4 实地核查程序

6.5.4.1 拟定实地核查清单，并最终由委托单位审核确定，清单包括但不限于以下内容：

- a) 实地核查单位（点）的全称；
- b) 实地核查单位（点）的联系人；
- c) 联系电话；
- d) 具体位置地点。

6.5.4.2 会务组以评审小组为单位，细化实地核查顺序和路线，明确车辆和开车人员，以及对接申报单位（点）所属辖区的创建办。

6.5.4.3 会务组收集评审员职称证书或其他资质证明材料，组织评审员签订《评审员自我承诺声明》。

6.5.4.4 正式进入现场评审前，评审全体成员召开现场评审预备会议，明确有关的评审纪律和要求，通报书面评审的结果，宣贯评价标准、评审工作守则、实地核查的项目和公布人员分工。

6.5.4.5 实地核查小组按照分工到实地核查单位（点），主要通过询问、观察、查看过程记录等方式，了解申报单位（点）创建放心消费工作机制运行成熟度，与申报材料的符合程度。应注意工作留痕，关键环节除了纸质材料之外，应拍摄工作照片。

6.5.4.6 根据申报单位（点）书面评审的分数，对照实地核查情况评分指标，实地核查主要查阅涉及人员管理、制度建设、服务管理、培训、档案管理等方面的制度实施情况及工作记录，实地了解申报单位（点）在营造诚信、安全的消费环境、放心消费创建工作中的成效。

6.5.4.7 评审组组长提炼申报单位创建放心消费工作的优势亮点，指出缺陷和不足，逐项指标打分，形成改进意见记录《放心消费试点城市创建示范单位（点）实地核查评分表》。

6.6 评审结果汇总

6.6.1 计算得分

6.6.1.1 考评结果以分数表示，参评对象按总分从高到低进行排名。

6.6.1.2 书面评审得分由主审和副审评分均值得出，实地评审分值由现场专家协商得出，总分由书面评审、实地评审两部分累加得出最终总得分。

6.6.1.3 若采用抽查式实地核查，则未被选中实地核查的申报单位（点）以书面评审的分数计算，被选中实地核查的申报单位（点）以书面评审和实地核查的综合评分计算。

6.6.2 结果汇总

6.6.2.1 汇总得出申报单位（点）的排序，形成《放心消费试点城市创建单位（点）评审得分汇总表》。

6.6.2.2 按照委托单位制定本年度表彰的名额划定分数线，编写放心消费试点城市创建单位（点）初评达标名单。

6.6.2.3 编制放心消费创建单位（点）评审情况报告，主要内容包括但不限于以下方面：

- a) 前期工作情况；
- b) 评审工作全过程概况；
- c) 评审数据分析；
- d) 单位（点）达标规则；
- e) 评审结果总结；
- f) 评审发现的问题分析；
- g) 改进建议。

6.6.2.4 在实地核查全部结束后7个工作日内，整理、汇总上报以下相关材料给评审委托方：

- a) 会议签到表；
- b) 评审会议和实地核查的相关佐证照片；
- c) 《评审员自我承诺声明》；
- d) 评审人员职称证书或其他资质证明；
- e) 《放心消费试点城市创建单位（点）书面评审评分表》；
- f) 《放心消费试点城市创建单位（点）实地核查评分表》；
- g) 《放心消费试点城市创建单位（点）评审得分汇总表》；
- h) 放心消费创建单位（点）初评达标名单；
- i) 放心消费创建单位（点）评审情况报告。

6.7 公示

6.7.1 经评审确定的放心消费单位（点），由委托单位通过相关新闻媒体或者官方网站进行公示，同事公布举报电话、通信地址和地址邮箱，公示期不宜少于5天。

6.7.2 若公示期接到投诉举报，评审机构按照委托单位的要求进行调查核实。

6.7.3 评审机构根据核查情况出具书面反馈，经查实确有问题并影响参评的，由委托单位取消其参评资格或者其他处理。

6.8 授牌

对通过公示无异议的参评单位（点），由委托单位予以正式命名，并授予“XX年度放心消费单位（点）”牌匾，接受社会监督。

6.9 复审

6.9.1 根据动态管理要求，定期进行复审，每三年复审一次。

6.9.2 按照委托单位的要求，参照申报标准，组织实施复审工作，提交复审情况报告。

6.9.3 委托单位根据复审结果，采取抽查式复核，并作出继续保留命名和牌匾或者撤销命名和牌匾等处理。

全国团体标准信息平台

AA

附录 A
(资料性附录)
会议签到表

A.1 会议签到表

评审活动涉及到的会议签到表见表A.1。

表 A.1 会议签到表

序号	姓名	所在单位	签名与联系电话
评审组			
会务组			
专家顾问			

BB

附 录 B
(资料性附录)
评审员自我承诺声明

B.1 评审员自我承诺声明

评审员自我承诺声明如下所示。

评审员自我承诺声明

本人作为放心消费创建单位（点）评审员，为维护评审工作的权威性和公正性，特作如下承诺：

1. 完全理解并自愿履行评审员的职责义务要求。保持高标准的公共服务及专业操守，支持公正、公平、公开、科学、诚信的工作原则，自觉维护放心消费评审工作的信誉。

2. 严格依据《放心消费试点城市创建示范单位（点）认定管理办法（试行）》及相关的创建和评审标准，准确、高效地开展评审工作，提高评审质量和水平，保证评审结果的公正性。

3. 遵守评审组织纪律和廉洁规定，忠于职守，廉洁自律。遵循保密要求，不复制、保留和外传受评审组织任何形式的材料或商业秘密，不对外泄露任何有保密要求的评审工作信息。

4. 接受评审组织单位纪检监察部门和社会的监督。

5. 同意对因违反上述规定或其它不当行为而引起的损失或损害承担相应责任。

6. 按照“评审员不得参加与自己利益相关的申报组织评审，即不得参加曾经受雇企业或利益相关企业的评审，不得参加其所在单位直接业务竞争对手的评审”的利益回避原则，本人声明不参加以下企业评审：_____

声明人（签名）：

年 月 日

CC

附录 C
(资料性附录)
评审评分表

C.1 书面评审评分表

书面评审评分表见表C.1。

表 C.1 放心消费试点城市创建单位（点）书面评审评分表

考评对象：_____ 评审人：_____ 日期：_____

序号	测评内容	测评标准	分值	得分	扣分备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

序号	测评内容	测评标准	分值	得分	扣分备注
14					
申报材料得分合计					
建议：					
1、_____					
2、_____					
3、_____					
4、_____					
5、_____					
6、_____					
7、_____					
8、_____					
9、_____					
10、_____					

C.2 实地核查评分表

实地核查评分表见表C.1。

表 C.2 放心消费试点城市创建示范单位（点）实地核查评分表

考评对象：_____ 评审人：_____ 日期：_____

序号	测评内容	测评标准	分值	得分	改进意见
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
实地核查得分合计					

DD

附录 D
(资料性附录)
评审得分汇总表

D.1 评审得分汇总表

评审得分汇总表见表D.1。

表D.1 放心消费创建单位(点)评审得分汇总表

上报单位: _____

上报日期: _____

序号	区	单位(企业)名称	评审评分		评审得分	得分排序	备注
			书面评审	实地核查			
通过名单(共__个)							
1							
2							
3							
4							
5							
不通过名单(共__个)							
6							
7							
8							

审核人: _____

制表人: _____