

团 体 标 准

T/FSAS 43—2019

放心消费行业协会创建指南

2019 - 12 - 15 发布

2020 - 1 - 1 实施

佛山市标准化协会 发布

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、宋林晞、钟照华、柯国毅、李涪。

本标准为首次发布。

放心消费行业协会创建指南

1 范围

本规范规定了放心消费行业协会创建目标、基本要求、创建指南（包括组织建设、制度建设、宣传建设、消费维权建设、培训建设、服务管理建设和创建档案管理）和监督与改进。

本规范适用于开展放心消费行业协会的创建工作。

2 术语与定义

2.1

放心消费

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。

2.2

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、商业集聚区、行业协会和其他社团、组织。

2.3

放心消费行业协会

通过考核成为放心消费创建单位（点）的行业协会、社会组织。

3 创建目标

为规范和引导行业内企业生产经营和服务行为，有效落实消费维权责任，推动行业内建立健全消费维权投诉处理机制，通过开展创建活动评选推荐放心消费单位。

4 基本要求

4.1 引导行业企业遵守消费者权益保护、税务、产品质量、价格、合同、广告、环境保护等方面的法律法规及强制性标准，依法依规经营。

4.2 近三年内没有重特大侵害消费者权益事件、失信记录，没有相关行政部门警告或者处罚的记录。

5 创建指南

5.1 组织建设

5.1.1 对本协会的实际运行情况进行分析总结，明晰协会所具备的创建条件，明确协会能达到的创建标准。

5.1.2 指定专门工作人员负责创建工作，通过发布任命文件等形式，将创建工作定责到人或部门。

5.1.3 制定创建工作方案，创建方案有明确的创建目标、任务、经费预算和保障机制，切实可行。

5.2 制度建设

5.2.1 建立健全行业诚信自律机制，制定和推行适用于本行业的自律公约制度，对会员单位以及行业从业人员提出具体的自律公约准则，统计会员单位的公约签署率，确保会员单位公约签署率 $\geq 60\%$ ，并通过微信公众号或者网站等多种方式对公约进行宣传和解读，监督检查履约情况。

5.2.2 建立健全对行业协会和会员单位的管理制度。

5.3 宣传建设

5.3.1 独立开展或者协同会员单位开展形式多样、内容丰富的创建宣传工作，提升创建工作在行业内和消费者群体中的知晓度。

5.3.2 调查会员单位对创建工作的知晓率和认同度，收集反馈意见，提升改进，确保会员单位对创建工作知晓率达到100%，创建工作认同度 $\geq 80\%$ 。

5.3.3 行业协会或会员单位使用同一的放心消费标识，有条件的可在醒目位置设置放心消费创建的标识或宣传展示。

5.3.4 通过微信公众号、网站或者其他媒体渠道向会员单位或者消费者传递各类放心消费创建相关信息。

5.4 消费维权建设

5.4.1 建立健全行业消费预警机制，根据行业特点，协同会员单位共同摸索行业消费的主要问题所在，有针对性地建立消费预警措施，努力营造行业安全消费环境。

5.4.2 建立健全行业消费者维权机制，设置专门工作人员处理行业消费者投诉，建立并公示行业消费维权热线，明晰行业消费投诉的处理流程和时限，制定和解规则，并在行业内推广。

5.4.3 积极推行先行赔付等先进消费保障机制，例如根据行业特点制定先行赔付的流程规范供会员单位参考，提高本行业消费保障程度。

5.4.4 将会员单位或行业内现行的其他能保障消费者和经营者双方权益的相关做法形成完整的机制，并在行业内推行。

5.4.5 建立消费维权服务站，开展消费咨询、消费投诉和纠纷的办理工作。

5.5 培训建设

5.5.1 积极组织会员单位参与创建活动，开展创建培训等，让会员单位了解并配合完成创建方案。

5.5.2 开展消费者权益保障培训，努力提高业内经营者保障消费者的意识和能力。

5.5.3 开展行业标准、法律法规政策、行业内重点纠纷的相关培训，以提升会员单位日常经营的规范性，从源头避免消费投诉和消费安全事故的发生。

5.6 服务管理建设

5.6.1 召开放心消费创建工作启动会议或者发布通知，确保所有会员单位都知晓创建工作。

5.6.2 积极参与制定和推行有益于提升产品和服务质量的行业标准及规范，引导业内经营者规范经营，保障消费者权益。

- 5.6.3 引导或协助会员单位在日常消费体验活动或产品推介活动中融入本行业产品或服务的科普或展示，提升消费者对本行业的认知。
- 5.6.4 鼓励和引导会员单位参与相关部门开展的放心消费创建单位（点）活动，提高本行业会员单位创建参与度。
- 5.6.5 制定行业内评优评佳的评审标准和规则，对行业内自行组织对会员单位进行评比，建立健全本行业放心消费创建单位（点）形成及推广机制。
- 5.6.6 建立健全本行业与消费者组织间的良好互动协作机制，明确与消费者组织的联系人、联系方式。
- 5.6.7 引导会员单位积极参与相关行政管理部门或消费者组织开展的相关活动。
- 5.6.8 组织会员单位与省内外甚至国外的同行同领域交流活动。
- 5.6.9 涉及技术鉴定的行业，提倡从行业内筛选具备资质的专家建成专家组，为维权服务提供技术鉴定支持或者为会员单位提供技术咨询服务。
- 5.6.10 会员单位无重大消费安全事故欺瞒情况，行业协会定期或不定期上国家企业信用信息公示系统或者通过其他渠道，查询或收集会员单位是否出现行政处罚、信用不良等方面的不良记录。

5.7 创建档案管理

- 5.7.1.1 放心消费行业协会创建工作应注重档案材料归档，由专人负责收集和整理创建工作相关材料 and 成果材料。
- 5.7.1.2 申报和接受考核时根据自身特点和每年的考核测评要求组织申报材料和排序装订。
- 5.7.1.3 放心消费行业协会创建工作应归档的档案材料包括但不限于以下内容：
 - a) 申报创建放心消费行业协会的申报材料；
 - b) 行业协会成立创建工作分工和职责的文件资料；
 - c) 行业协会放心消费活动创建方案和总结报告等；
 - d) 创建放心消费行业协会年度工作计划、经费预算；
 - e) 行业协会管理相关的制度或规范性文件；
 - f) 行业协会日常运营工作台帐；
 - g) 行业协会开展活动的活动方案、照片或视频等材料；
 - h) 创建工作相关的培训或会议材料，包括通知、签到表、照片或者视频等；
 - i) 行业协会参与标准制修订的标准文本或标准研制过程和成效的佐证材料；
 - j) 满意度调查的问卷、报告或者过程照片。

6 监督与改进

- 6.1 建立健全以消费者满意度为测评指标、线上线下融合的消费者监督反馈和处理机制，开展满意度调查，收集消费者对本行业的意见建议，并引导会员单位制定和落实相应的整改措施。
- 6.2 积极配合创建办和评审机构组织的考核工作，接受创建办的动态管理和社会监督。