

团 体 标 准

T/FSAS 44—2019

放心消费教育基地创建指南

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、宋林亮、黄洁虹、钟照华、柯国毅、李涪。

本标准为首次发布。

放心消费教育基地创建指南

1 范围

本规范规定了放心消费教育基地创建目标、基本要求、创建指南（包括基本要求、组织建设、制度建设、宣传建设、服务管理、开展消费教育活动、创建工作档案管理）和监督与改进等。

本规范适用于开展放心消费教育基地的创建工作。

2 术语与定义

2.1

创建主体

放心消费教育基地所属的企业、单位或组织。

2.2

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。

2.3

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。

2.4

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现场展示、专题讲座宣传普及相关消费知识或定期组织专家答疑、消费咨询等消费体验活动，达到引导消费者科学、理性消费的组织。

3 创建目标

将消费教育、消费维权与行业企业产品或服务知识及文化等相结合，通过各种形式向消费者推广，普及消费知识，引导消费者科学理性、绿色消费，倡导责任消费理念，营造安全放心消费环境。

4 基本要求

- 4.1 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 诚信守法经营，严控商品和服务质量，近三年内没有未发生有影响的商品质量和服务安全责任事故、重大消费权益纠纷和投诉事件，无较大失信行为和不良信用记录。
- 4.3 创建主体在同行业内中，消费者满意度较高，品牌知名度较好。

5 创建指南

5.1 组织建设

- 5.1.1 建立专门的创建工作组织机构，设专人负责消费教育基地工作。
- 5.1.2 每年针对消费教育基地工作做费用评估，并列入创建主体的工作经费预算中。
- 5.1.3 内部培养讲师或者聘请讲解员或者讲师，确保师资资源。
- 5.1.4 规划好开展消费教育活动的固定场所和设施设备，保障其足够为公众提供参观、讲座、体验和实践活动。

5.2 制度建设

- 5.2.1 建立健全教育基地管理制度。
- 5.2.2 建立健全各项应急管理保障制度。

5.3 宣传建设

- 5.3.1 在消费教育基地显著位置设置“放心消费”创建标示牌，设立创建工作宣传栏。
- 5.3.2 充分利用宣传载体（传单、海报、刊物、网络、微博、微信等），广泛持久地宣传创建活动。
- 5.3.3 结合基地资源条件与特色，通过文字解说、图片展示、视频放映、趣味游戏、专家讲座、实物展览等多种方式，营造轻松、愉快、主动的学习氛围。

5.4 消费维权建设

- 5.4.1 注重消费者合法权益的保障，建立健全消费投诉快速反应机制，妥善处理和及时化解消费纠纷，积极参与消费维权活动，认真履行相应的社会责任。
- 5.4.2 设置消费维权渠道并向消费者公开公示，同时保障消费维权渠道的畅通。
- 5.4.3 建立消费维权服务站并规范化运行。

5.5 培训建设

定期或不定期对教育基地的师资开展培训工作，包括岗前培训、专业知识培训和放心消费相关培训。

5.6 服务管理

- 5.6.1 每年制定详细并且可行的消费教育工作计划、实施方案和工作总结。
- 5.6.2 常年对公众开放，并统计每年服务人数。
- 5.6.3 设专人整理和归档创建过程和实施消费教育过程中的各类工作记录、档案资料完整（包含文字、照片、视频等多种记录形式）。
- 5.6.4 针对体验式消费教育，进行风险隐患分析，建立相应的安全保障措施和安全应急预案。
- 5.6.5 能适时接受政府相关部门及消协组织消费者参观、考察和体验的安排。

5.7 开展消费教育活动

- 5.7.1 创建主体有计划通过多种形式，介绍商品和服务知识，帮助消费者了解、掌握有关商品和服务的生产、销售和服务真实信息，每年组织开展2次以上。
- 5.7.2 能有计划组织介绍商品和服务的行业特点、未来发展趋势等，引导消费者科学、安全、理性消费，每年开展2次以上。
- 5.7.3 加强与当地社区、街道、学校、机构、企事业单位的联动，针对“国际消费者权益日”等重要时期开展与消费相关的专题教育活动。
- 5.7.4 有公众号或者平台的创建主体可建立消费教育专栏，定期推送消费教育相关的信息。
- 5.7.5 整合创建主体的各方面资源，与其他企事业单位共同开展教育活动。

5.8 创建档案管理

- 5.8.1 放心消费教育基地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过程材料和成果材料。
- 5.8.2 放心消费教育基地创建工作应归档的档案材料包括但不限于以下内容：
 - a) 申报创建放心消费教育基地的申报材料；
 - b) 教育基地成立创建工作组织机构、人员分工和师资力量文件资料；
 - c) 教育基地放心消费活动创建方案和总结报告等；
 - d) 创建放心消费教育基地年度工作计划、经费预算；
 - e) 教育基地管理相关的制度或规范性文件；
 - f) 教育基地日常运营工作台帐；
 - g) 教育基地开展活动的活动方案、照片或视频等材料；
 - h) 消费维权制度和工作台账。

6 监督与改进

- 6.1 开展满意度调查，收集消费者的意见建议，并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。
-