

团 体 标 准

T/FSAS 45—2019

## 放心消费街区创建指南

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：佛山市市场监督管理局、佛山市标准化协会、佛山市质量和标准化研究院。

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。

# 放心消费街区创建指南

## 1 范围

本规范规定了放心消费街区创建工作的创建目标、基本要求、组织建设、制度建设、宣传建设、消费维权建设、培训建设、街区管理建设、档案管理和监督与改进。

本规范适用于放心消费街区的创建工作。

## 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

#### 放心消费街区

具有一定规模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。

## 3 创建目标

为了规范街区商品经营服务单位的生产经营和服务行为，申报单位根据街区的实际和特点引导企业主动积极落实经营管理责任，推荐放心消费单位，同时有效落实消费维权责任，在街区内建立健全消费维权投诉处理机制，提升商品与服务消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度，

## 4 基本要求

4.1 引导经营户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 街区放心消费创建工作的申报单位根据街区管理方式和需求选定。
- 5.1.2 申报单位承担放心消费创建工作的主体责任，应成立放心消费创建工作的工作机构，明确创建工作的分管领导，指定专门工作人员，明确责任分工，有成立机构和人员任命分工的文件。
- 5.1.3 申报单位应根据街区经营业态的特点制定创建方案，方案应明确的创建目标、具体任务、计划进度和保障措施。
- 5.1.4 除政府配套的专项工作经费外，申报单位宜为创建工作在预算中预留开展放心消费活动的相关经费。

## 5.2 制度建设

- 5.2.1 建立健全诚信自律制度。
- 5.2.2 建立健全街区的管理制度。

## 5.3 宣传建设

- 5.3.1 结合“放心消费”和“消费维权服务站”形象标识、根据街区实际特点设计并设置宣传标识、海报及宣传资料，在街区显著位置设置设立创建工作宣传栏，公示社会承诺、管理部门、消费投诉指引，以及其他需要公示的相关信息，打造富有特色的街区形象。
- 5.3.2 充分利用宣传载体（传单、海报、刊物、网络、微博、微信等），广泛持久宣传创建活动。
- 5.3.3 调查街内经营户对创建工作的知晓率，根据反馈情况，提升经营户的知晓率和参与度，确保知晓率达到 100%。
- 5.3.4 围绕创建目标和任务对经营户开展宣传，确保街区内经营户参与放心消费创建工作的参与率达到 80%以上。

## 5.4 消费维权建设

- 5.4.1 设立消费维权服务站，规范运行，建立健全消费投诉快速反应机制。
- 5.4.2 设立并在街区显著位置公示“12345/12315”等政府相关部门投诉举报电话、街区投诉维权电话和维权流程。
- 5.4.3 有投诉处理记录，归档规范。
- 5.4.4 建立消费纠纷和解机制，有效投诉按时办结率达 100%，自受理消费纠纷和解率达到 90%以上，转办消费纠纷调解成功率达到 80%。
- 5.4.5 积极推进先行赔付、经营者首问责任制、线下七天无理由退换货等优于消费者权益保护法律法规的机制。
- 5.4.6 建立并运行消费风险预警提示和紧急事件应急处理等相关工作机制。
- 5.4.7 积极配合辖区相关行政管理部门开展消费环境优化提升工作。

## 5.5 培训建设

定期对街区经营户开展对保护消费者权益法律法规的宣讲，对从事消费者权益保护工作人员开展岗前培训或定期培训，归档教育培训的策划方案、签到表和照片等档案材料。

## 5.6 街区管理建设

- 5.6.1 环境和硬件设施应符合：
- a) 街区环境卫生整洁，无脏乱差现象，定人定时对街区进行保洁工作，建立保洁工作台账；
  - b) 街区内的经营户店面清洁，店堂整洁，无占道经营现象；

- c) 街区以及经营户的广告张贴规范，广告灯牌规范且没有安全隐患；
- d) 街区内公共厕所、垃圾桶等公共设施齐备，公共信息标志标识规范且醒目；
- e) 街区的经营场所内油烟和噪声排放达到国家标准的要求。

5.6.2 召开创建活动动员大会、组织丰富多彩的创建活动。

5.6.3 街区建立经营单位管理工作制度和经营单位管理台账，确保街区内所有经营单位证照齐全、有效。经营户内从事特殊行业的从业人员，应具备法定的从业资格。

5.6.4 做好街区参创经营户的管理工作，定期检查街内经营户创建情况及进度，引导街区商品经营服务单位守法经营，达到：

- a) 严格按照核定项目亮证亮照经营，持照亮照率达 100%；
- b) 经营户诚信承诺率应达 100%，做到所有经营户都向社会作出诚实守信、放心消费的承诺，店堂内悬挂统一制定的承诺书；
- c) 严格落实商品及服务“三包”政策与相关规定并建立退换货的工作记录台账；
- d) 经营服务行为依法合规，自觉履行进货查验、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，建立相应的记录台账；
- e) 自觉接受政府监管部门及广大消费者监督。

5.6.5 对街区经营户在经营过程违反街区内部管理规定的，督促经营户及时整改。

5.6.6 定期组织消费者体验活动，开展消费者满意度测评工作，消费者对街区内开展放心消费创建活动及其服务质量综合满意度达到 80%以上，有效提升群众知晓度和社会认同度。

5.6.7 制定完善评比管理办法，有效激励和调动经营户参创积极性。

## 5.7 档案管理

由专人负责收集和整理放心消费街区创建工作相关过程材料和成果材料，应归档的材料包括但不限于以下内容：

- a) 申报创建放心消费街区的申报材料；
- b) 街区成立创建工作组织机构和落实人员分工的文件资料；
- c) 街区放心消费活动创建方案和总结报告等；
- d) 创建归档放心消费街区动员大会的照片、活动方案和总结报告等材料；
- e) 保洁工作台账或者街区和经营户环境、广告牌的图片；
- f) 检查商品经营服务单位诚信经营的定期巡查、考评记录；
- g) 满意度调查策划方案、问卷、结果报告和收集到的反馈意见以及整改措施实施记录；
- h) 开展放心消费相关教育和培训的策划方案、签到表、照片或视频等；
- i) 归档创建活动的宣传方案或者宣传成果材料；
- j) 街区内参与放心消费创建工作经营户参创名单和工作绩效的汇总材料；
- k) 开展消费者体验活动的照片或活动策划方案等材料；
- l) 街区消费维权服务站的建站运行情况和相关的工作台账；
- m) 开展消费风险预警提示等材料；
- n) 先行赔付、经营者首问责任制、线下七天无理由退换货等优于消费者权益保护法律法规的机制的文本和落实案例材料；
- o) 消费维权制度和工作台账。

## 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，如开展消费者满意度测评和消费者意见收集活动，以不断改进街区的服务质量及监管效能。
  - 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。
-