

团 体 标 准

T/FSAS 46—2019

放心消费商标品牌集聚区创建指南

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。

放心消费商标品牌集聚区创建指南

1 范围

本规范规定了放心消费商标品牌集聚区创建目标，创建指南（基本要求、组织建设、氛围建设、制度建设、商标品牌管理、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商标品牌集聚区的创建工作。

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

放心消费商标品牌集聚区

具有一定经营规模，影响力与知名度较高，经营的商品或服务商标注册率占有较高比例，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。

3 创建目标

提升商标品牌消费与服务环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度，主动积极落实经营管理主体责任，引导企业品牌更加注重消费体验，着力提升辖区商标品牌消费与服务知名度。

4 创建指南

4.1 基本要求

4.1.1 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。

4.1.2 商标品牌消费集聚区经营主体证照齐全、合法有效。

4.1.3 近三年内未产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、较大失信行为和不良信用记录，没有相关行政部门警告或者处罚的记录。

4.1.4 根据创建对象的不同，商标注册率达到相应条件：

a) 生产性产业聚集区和园区：

——终端消费品行业：聚集区内生产单位商标注册率达 50%以上，产业集群注册集体商标的优先；

——非终端消费品行业：聚集区内生产单位商标注册率达 25%以上，产业集群注册集体商标的优先。

b) 城市综合体（大型商场）专业市场：聚集区内经营单位主营品牌的商标注册率达到 60%以上；

c) 特色购物街区：聚集区内经营者主营品牌的商标注册率达到 60%以上。

4.2 组织建设

4.2.1 设立创建工作机构小组，明确职责和责任分工，指定专门工作人员负责创建活动。

4.2.2 每年编制放心消费商标品牌集聚区创建方案、工作计划和工作总结。

4.3 制度建设

4.3.1 针对商标品牌消费集聚区内安全生产、公共服务和食品安全等建立完善的应急处置预案和工作机制，应急组织领导、部门职责与责任分工明确。

4.4 建立和落实消费环境安全责任制度，努力营造商标品牌集聚区安全消费环境。

4.5 宣传建设

4.5.1 积极组织商标品牌集聚区内企业参与创建活动，开展创建培训等，集聚区内企业参与率达到 100%。

4.5.2 开展形式多样、内容丰富的创建宣传工作，张贴统一的“放心消费”标识、海报及宣传资料等，建立富有领域特色的商标品牌集聚区创建品牌。

4.5.3 调查商标品牌集聚区内企业对创建工作的知晓率和认同度，收集反馈意见，提升改进，确保知晓率达到 100%、创建工作认同度 $\geq 80\%$ 。

4.6 消费维权建设

4.6.1 建立健全商标品牌集聚区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。

4.6.2 积极建立和推行先行赔付等先进消费保障机制，努力提高商标品牌集聚区消费保障程度。

4.6.3 建立健全消费投诉快速反应机制，设置专门工作人员处理行业消费者投诉，对服务对象和消费者有效投诉处理率达到 100%，处理满意率达到 $\geq 80\%$ 。

4.6.4 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。

4.6.5 建立并规范运行消费维权服务站，规范开展消费咨询、消费投诉和纠纷的办理工作。

4.7 商标品牌管理

4.7.1 制定企业申请进驻商标品牌集聚区的标准，严格筛选和把控进驻企业的质量，保证商标品牌集聚区一定的商标注册率。

4.7.2 根据商标品牌集聚区的特点，鼓励引导进驻企业提升商标知名度。

4.7.3 建立严格的信用管理办法和落实措施，制定并落实包括商品销售和服务质量承诺、网购七天无理由退货和先行赔付、不合格商品退市召回、格式合同管理与履约等制度规定。

4.7.4 定期开展商标品牌集聚区进驻企业的检查活动，检查内容包括但不限于以下方面：

d) 进驻企业证照的齐全性和合法有效性；

- e) 包括商品和服务质量;
 - f) 区内经营者经营环境与条件;
 - g) 进货检查验收、索票索证和台账登记等;
 - h) 内部管理制度以及经营商品和服务是否符合法定要求。
- 4.7.5 积极开展消费体验活动,努力提升消费者对商标品牌集聚区的认知。
- 4.7.6 鼓励和引导帮助商标品牌集聚区进驻企业申报创建放心消费单位,
- 4.7.7 建立健全商标品牌集聚区放心消费企业形成及推广机制,制定相应的指导规范或者奖励机制。

4.8 创建档案管理

- 4.8.1 放心消费商标品牌集聚区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过程和成果材料。
- 4.8.2 放心消费商标品牌集聚区创建工作应归档的档案材料包括但不限于以下内容:
- a) 申报创建放心消费商标品牌集聚区的申报材料;
 - b) 商标品牌集聚区成立创建工作组织机构、人员分工的文件资料;
 - c) 商标品牌集聚区放心消费活动创建方案和总结报告等;
 - d) 创建放心消费商标品牌集聚区年度工作计划、经费预算;
 - e) 商标品牌集聚区管理相关的制度或规范性文件;
 - f) 商标品牌集聚区日常运营工作台帐;
 - g) 商标品牌集聚区开展消费体验活动的活动方案、照片或视频等材料;
 - h) 消费维权制度和工作台账。

5 监督与改进

- 5.1 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。
- 5.2 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。
-