**江门市放心消费创建单位评估管理办法**

**一、总则**

**第一条**  根据《江门市人民政府办公室关于印发江门市放心消费创建活动工作方案的通知》（江府办函〔2017〕248号）要求，为有序开展放心消费创建工作，完善对放心消费单位的管理，制定本办法。

**第二条**   江门市放心消费创建单位的创建按照不同的行业、领域和组织形式，可分为放心市场、放心商圈（商城、商场）、放心店、放心景区等类型，对外名称统一为“江门市放心消费创建单位”。

**第三条**  放心消费创建单位以创建“消费安全放心、消费质量放心、消费价格放心、消费服务放心、消费维权放心”等“五放心”为主要内容，着力提高服务水平和服务质量，提升消费者的消费体验，整体推进消费环境的优化、提升。

**第四条**   放心消费创建工作遵循政府主导引领、部门有力推动、企业主动作为、消费者体验、第三方评估评价、社会动态监督、失信即时退出原则。

**第五条** 江门市放心消费创建活动领导小组负责放心消费单位创建工作的统一组织协调。

江门市放心消费创建活动领导小组的各成员单位按照职能分工，结合本办法，负责牵头制定相关行业和领域放心消费创建单位的实施方案、创建标准和评估管理细则，制定的方案、标准和细则由牵头部门报江门市放心消费创建活动领导小组统一向社会公布。

**二、评估程序**

**第六条**  放心消费创建单位的基本评估程序为：经营主体申请→行政主管部门审核→消费者体验反馈→社会评估→异议公示→正式公布。

**（一）**经营主体对照放心消费创建单位相应评估标准填写《江门市放心消费创建单位申报表》提出申请（附件1），并签署放心消费公开承诺书（附件2）。

在第三方交易平台上开设的网店提出放心店申请的，在网店经营者所在地行政主管部门审核前应由第三方交易平台提出初审意见。

**（二）**行政主管部门初审后，委托消委会或行业协会等第三方机构，组织消费者代表对申请主体进行消费体验评价，对照《江门市放心消费创建单位评估标准》（附件3）反馈评价结果。

**（三）**对经行政主管部门审核、消费者体验、社会评估通过的申请对象，由江门市放心消费创建活动领导小组组织集中公示，公示期为7个工作日。

**（四）**对公示期间有异议的申请对象，由江门市放心消费创建活动领导小组或原审核单位组织有关部门、消委会、行业协会或第三方机构及一定数量的消费者代表进行合议裁定。

**（五）**对公示期内无异议或经裁定异议不成立的申请对象，由江门市放心消费创建活动领导小组向社会集中公布。

**第七条** 江门市放心消费创建活动领导小组各牵头主管部门根据本办法制订具体细化的评估操作流程或实施方案，并通过门户网站等方式向社会公开。

**三、评估内容**

**第八条** 创建消费安全放心，主要内容是：

**（一）**消费场地场所、设施设备符合国家安全标准，不含安全隐患；

**（二）**配备专（兼）职安全工作人员，开展经常性安全巡查检查；从事特殊行业的单位及从业人员，具备法定资质和从业资格；

**（三）**人体健康、生命安全保障制度切实可行，安保措施具体到位，有突发事件应急处置方案预案，突发事件应急处置科学得当；

**（四）**２年内无安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故。

**第九条** 创建消费质量放心，主要内容是：

**（一）**严格执行《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规、制度标准和管理规范；

**（二）**商品的进货查验、下架退市、销毁等质量管理制度健全、有效;瑕疵、缺陷、不合格商品处置和“三包”等制度、规定落实到位;商品质量突发事件应急处置及时有效；当年无属于企业自身责任而引发的质量投诉和有关部门质量监督抽查不合格记录。

**第十条** 创建消费价格放心，主要内容是：

**（一）**确保消费者价格权利的实现，执行政府定价、指导价以及价格干预措施、价格紧急措施等法定价格措施；按公平、合法和诚信原则制定实行市场调节价的商品和服务价格；

**（二）**落实商品和服务明码标价，倡导明码实价；近2年无操纵价格、价格垄断、价格欺诈、变相提压价等价格违法行为。

**第十一条** 创建消费服务放心，主要内容是：

**（一）**提供的服务内容符合国家及行业标准;

**（二）**有比较系统、完善的服务管理制度，公开并自觉践行服务承诺，主动接受社会监督；

**（三）**及时履行商品修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务;

**（四）**格式条款、通知、声明、店堂告示等无对消费者不公平、不合理的规定。

**（五）**有专门的服务机构或工作人员，积极参与消费者协会、媒体等组织的有关商品和服务消费者满意度调查，服务满意度在本市同行业处于领先。

**第十二条** 创建消费维权放心，主要内容是：

**（一）**自觉履行消费纠纷和解第一责任人责任，落实《消费者权益保护法》等有关法律、法规和规章制度；

**（二）**有规范的消费纠纷和解工作制度和专（兼）职工作人员，在消费场所公示投诉电话号码等有效的投诉方式，确保投诉举报渠道畅通，当年消费投诉和解率不低于85%，有投诉处理记录。

**（三）**投诉处理回访制度健全，受理和解记录和档案资料齐备，与相关部门有规范的报告机制。

**四、激励措施**

**第十三条**  所有放心消费创建单位在江门市人民政府门户网站或“江门市放心消费”微信公众号对外公布，为广大消费者提供消费指引。

**第十四条** 对公布的放心消费创建单位，经营主体可按照使用规范要求，将“江门市放心消费创建单位”LOGO标识宣示于经营场所主要醒目位置。

**第十五条**  对公布的放心消费创建单位，纳入“消费者信得过单位”“守合同重信用”等相关活动的重要推荐对象予以正向激励。

**第十六条**  鼓励各地和第三方网络交易平台及其他方面推出对放心消费创建单位的激励措施，激发更多的市场主体积极投入放心消费创建工作。

**五、管理与退出**

**第十七条**  放心消费创建单位应切实履行放心消费公开承诺，持续开展放心消费建设，不断提高商品和服务质量，更好地履行保护消费者合法权益责任，维护好放心消费创建单位声誉，主动接受政府部门、消费者及社会各方监督。

**第十八条** 各级行政主管部门应加强对放心消费创建单位的动态管理，强化日常业务指导，督促其更好地落实消费维权责任和义务，创新完善维权工作机制，积极会同有关单位不断提升放心消费建设水平，不断加强典型宣传，发挥创建引领作用。

**第十九条** 在动态跟踪管理中发现下列情形之一的，放心消费创建单位称号予以撤销：

**（一）**经查实在申报过程中弄虚作假、隐瞒真实情况的；

**（二）**因未尽到经营者法定责任导致商品质量抽检不合格，或发生商品质量、服务、景区旅游等安全事故（事件）产生较大社会不良影响的；

**（三）**因销售假冒伪劣商品，或因严重侵害消费者权益行为被行政处罚或追究刑事责任的；

**（四）**消费纠纷投诉频发且处理不主动不及时，或发生重大或群体性消费投诉事件影响社会稳定，或造成较大社会负面影响的；

**（五）**在消费者组织、媒体舆论、社会公众等消费监督中被反映与其承诺不相符，经查证属实的；

**（六）**经营主体停业、经营不正常、经营困难已难以达到放心消费创建条件的，或自动放弃放心消费创建的；

**（七）**其他应当予以撤销的情形。

**第二十条**  被撤销放心消费创建单位称号的，由市放心消费创建活动领导小组对外公布，责令其停止使用“江门市放心消费创建单位”统一LOGO标识。

本办法自发布之日起施行。由江门市放心消费创建活动领导小组负责解释。

**附件1**

**江门市放心消费创建单位申报表**

填表日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申报单位（盖章） | | |  | | |
| 负责人 | | |  | 营业执照号码 |  |
| 经营场所 | | |  | | |
| 联系人、电话 | | |  | | |
| 申报单位主要情况、申报理由和创建措施 | （可另附页） | | | | |
| 主管部门初审意见 | |  | | | |
| 消费者体验反馈 | |  | | | |
| 社会评估  结 果 | |  | | | |
| 异议公示情 况 | |  | | | |
| 终审结果 | |  | | | |

说明：此表一式三份，申报单位、县级创建办、市级创建办分别留存。

**附件3**

**江门市放心消费创建单位考核表**

单位：

| **序号** | **考核内容** | **具体标准** | **分值** | **评分细则** | **考评分** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **消费安全**  **放 心**  **(25分)** | 消费场地场所、设施设备符合国家安全标准，不含安全隐患 | 5 | 消费场所、设备设施不符合国家安全标准，每一处扣1分；发现安全隐患每处扣1分；扣完为止 |  |  |
| 配备专（兼）职安全工作人员，开展经常性安全巡查检查；从事特殊行业的单位及从业人员，具备法定资质和从业资格 | 5 | 没有配备配备专（兼）职安全工作人员扣2分；没有开展经常性安全巡查检查扣2分；从事特殊行业的单位及从业人员，不具备法定资质和从业资格，扣3分；扣完为止 |  |  |
| 人体健康、生命安全保障制度切实可行，安保措施具体到位，有突发事件应急处置方案预案，突发事件应急处置科学得当 | 5 | 无安全保障制度、安保措施或制度不落实、安保措施不具体到位，扣3分；无突发事件应急处置方案预案，或突发事件应急处置不当，扣2分；扣完为止 |  |  |
| ２年内无安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故 | 10 | 2年内发生过安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故的，扣10分 |  |  |
| **2** | **消费质量**  **放 心**  **(25分)** | 严格执行《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规、制度标准和管理规范 | 10 | 违反相关法律法规、制度标准和管理规范的，视情节扣1至10分 |  |  |
| 商品的进货查验、下架退市、销毁等质量管理制度健全、有效;瑕疵、缺陷、不合格商品处置和“三包”等制度、规定落实到位;商品质量突发事件应急处置及时有效；当年无属于企业自身责任而引发的质量投诉和有关部门质量监督抽查不合格记录 | 15 | 商品的进货查验、下架退市、销毁等质量管理制度不健全，扣5分；瑕疵、缺陷、不合格商品处置和“三包”等制度、规定落实不到位，扣5分;商品质量突发事件应急处置不及时扣5分；当年发生因企业自身责任引发的质量投诉和有关部门质量监督抽查不合格记录，扣10分；扣完为止 |  |  |
| **3** | **消费价格**  **放 心**  **(10分)** | 确保消费者价格权利的实现，执行政府定价、指导价以及价格干预措施、价格紧急措施等法定价格措施；按公平、合法和诚信原则制定实行市场调节价的商品和服务价格 | 5 | 未执行政府定价、指导价以及价格干预措施、价格紧急措施等法定价格措施，扣3分；不按公平、合法和诚信原则制定实行市场调节价的商品和服务价格，扣2分 |  |  |
| 落实商品和服务明码标价，倡导明码实价；近2年无操纵价格、价格垄断、价格欺诈、变相提压价等价格违法行为 | 5 | 不落实商品和服务明码标价，扣2分；近2年有操纵价格、价格垄断、价格欺诈、变相提压价等价格违法行为，扣3分 |  |  |
| **4** | **消费服务**  **放 心**  **(20分)** | 提供的服务内容符合国家及行业标准 | 1 | 提供的服务内容不符合国家及行业标准，扣1分 |  |  |
| 有比较系统、完善的服务管理制度，公开并自觉践行服务承诺，主动接受社会监督 | 5 | 没有完善的服务管理制度，不公开并自觉践行服务承诺，不主动接受社会监督，视情节扣1至5分 |  |  |
| 及时履行商品修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务 | 8 | 不及时履行商品修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务，视情节扣1至8分 |  |  |
| 格式条款、通知、声明、店堂告示等无对消费者不公平、不合理的规定 | 3 | 合同、通知、声明中有对消费者不公平、不合理的内容，损害消费者利益的，视情节扣1至3分 |  |  |
| 有专门的服务机构或工作人员，积极参与消费者协会、媒体等组织的有关商品和服务消费者满意度调查，服务满意度在本市同行业处于领先 | 3 | 没有专门的服务机构或工作人员，扣1分；未积极参与消费者满意度调查，或服务满意度在同行业中排名较低的，扣2分 |  |  |
| **5** | **消费维权**  **放 心**  **(20分)** | 自觉履行消费纠纷和解第一责任人责任，落实《消费者权益保护法》等有关法律、法规和规章制度 | 5 | 不按《消费者权益保护法》等有关法律、法规和规章制度要求自觉履行消费纠纷和解第一责任人责任，视情节扣1至5分 |  |  |
| 有规范的消费纠纷和解工作制度和专（兼）职工作人员，在消费场所公示投诉电话号码等有效的投诉方式，确保投诉举报渠道畅通，当年消费投诉和解率不低于85%，有投诉处理记录 | 10 | 没有相关的消费纠纷和解工作制度和专（兼）职工作人员，扣2分；未在消费场所公示投诉电话号码等有效的投诉方式，投诉举报渠道不畅通的，扣2分；当年消费投诉和解率低于85%，扣5分；无投诉处理记录，扣1分 |  |  |
| 投诉处理回访制度健全，受理和解记录和档案资料齐备，与相关部门有规范的报告机制 | 5 | 投诉处理回访制度不健全，受理和解记录和档案资料不齐备，未与相关部门建立规范的报告机制，视情节扣1至5分 |  |  |
| **6** | **总 分** | —— | 100 | —— |  |  |

**考核人： 考核日期**