

DB46

海南省地方标准

DB 46/ T 517—2020

放心消费单位创建与评价导则

Guidelines for the construction and evaluation of trustworthy consumption sites

2020 – 11 – 16 发布

2020 – 12 – 15 实施

海南省市场监督管理局

发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 放心消费单位	1
3.2 评价机构	1
4 申报条件	1
5 创建过程	1
5.1 主动承诺	2
5.2 积极践诺	2
6 评价要求	2
6.1 自我评价	2
6.2 评价机构评价	2
6.3 评估公示	2
6.4 “放心消费在海南”标识使用	2
7 动态管理	2
附录 A （资料性） 放心消费创建承诺书	4
附录 B （规范性） 放心消费单位创建评价表	5
B.1 必备项目表	5
B.2 评分表	7
附录 C （规范性） 创建申请表、自评报告表、评估表	8
C.1 申请表	8
C.2 自评报告表	9
C.3 评估表	10
附录 D （规范性） “放心消费在海南”标识使用要求	11
D.1 标识样式	11
D.2 标识释义	11
D.3 标识色彩与色号	11
D.4 使用要求	12

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由海南省市场监督管理局提出和归口。

本文件起草单位:海南省市场监督管理局、海南省消费者委员会、海南省标准化协会。

本文件主要起草人:冀铁军、高昌江、王家荣、陈厦宇、黄轩、陈诗帆、张华云、王东、吴一凡、孙林芳、杨彬、竺沁、梅姬。

引 言

目前，消费已经成为经济增长的第一驱动力，而消费环境的优劣影响着百姓的消费信心，决定着他们的购买意愿。倾听消费者声音，重视消费者诉求，加大消费维权力度，营造良好消费环境，对于助力国际旅游消费中心建设具有重要的意义。

为推动我省经济发展，打造让消费者放心的消费环境，2019年12月，海南省人民政府办公厅印发了《关于印发海南省完善促进消费体制机制实施方案的通知》（琼府办〔2019〕36号），提出开展放心消费创建工作。本文件旨在引导建立以地方标准引领各行业的团体标准相配套的多元化标准体系，指导有关单位对照创建标准要求开展创建活动。

本文件为放心消费单位创建与评价导则标准，建议相关行业主管部门指导行业协会以团体标准形式制定符合本行业的“XXX行业放心消费单位创建与评价细则”，为我省放心消费单位的创建与评价提供更全面的标准化技术支撑。

放心消费单位创建与评价导则

1 范围

本文件规定了放心消费单位创建与评价导则的基本条件、创建过程、评价要求、动态管理等内容。本文件适用于海南省放心消费单位的创建与评价工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

放心消费单位 Trustworthy Consumption Sites

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，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，自愿申报放心消费单位创建并经评价机构评价符合要求的从事商品经营或者营利性服务的法人、其他经济组织。

3.2

评价机构 Evaluation Agency

各级消费者组织或经行业主管部门认可的第三方评价机构、行业协会等。

4 申报条件

- 4.1 依法取得经营资质，
- 4.2 符合国家和地区相应的产业政策；
- 4.3 经营满一年及以上；
- 4.4 近两年内发生下列情形之一的，不得参与放心消费单位创建：
 - 发生重大安全责任事故；
 - 被媒体曝光且造成不良社会影响，经查实属于自身责任；
 - 有关部门质量监督检查严重不合格；
 - 发生群体性投诉事件，经查实属于自身责任。

5 创建过程

5.1 主动承诺

5.1.1 创建单位应围绕安全、交易、质量、计量、价格、售后等方面做出不低于相关法律法规规章要求的承诺，制作《放心消费创建承诺书》（参见附录A），并在本单位经营场所、单位网站、微信公众号或媒体平台等醒目位置公开展示；单位网站、微信公众号公示信息应包括但不限于：

——营业执照及相关行政许可证件；

——《放心消费创建承诺书》；

——实景照片，包括门面照片、营业执照公示位置照片、店内整体照片等。

5.1.2 经创建单位申报，评价机构在网站公示为“放心消费创建单位”。

5.2 积极践诺

5.2.1 创建单位应按照主动承诺事项积极践行承诺，相关承诺内容可作为解决消费纠纷的依据。

5.2.2 创建单位应结合自身情况按附录B的要求积极主动开展日常创建活动。

6 评价要求

6.1 自我评价

创建单位应在前期开展承诺、践诺等创建工作的基础上，按附录B的要求进行自我评价，并按附录C的格式填写《放心消费单位创建自评报告》，报送评价机构。

6.2 评价机构评价

评价机构结合自身情况受理申请及审核后，各级消费者组织单独或联合其它评价机构开展评估评价工作，其它评价机构需联合各级消费者组织共同开展评估评价工作。

6.3 评估公示

6.3.1 评价机构对放心消费创建单位进行实地评估，达到附录B要求的，于5个工作日内报送相关行业主管部门备案。

6.3.2 放心消费创建单位经备案后成为放心消费单位。

6.3.3 行业主管部门及评价机构对成为放心消费单位的单位，通过各级政府门户网站及评价机构网站公示，并授权使用附录D样式的“放心消费在海南”标识。

6.4 “放心消费在海南”标识使用

放心消费单位应在经营场所或单位网站、微信公众号等显著位置使用“放心消费在海南”标识，主动接受社会监督，使用要求应符合附录D.4的规定。

7 动态管理

评价机构通过舆论监测、投诉举报分析、开展消费体验、组织评估等方式，对参与创建活动的市场主体进行跟踪检查。发现存在下列情形之一的，停用“放心消费单位”标识，并在各级政府门户网站和评估机构网站进行公示：

——在创建过程中弄虚作假、隐瞒真实情况的；

——因未尽到经营者法定责任导致商品质量抽检严重不合格，或发生安全责任事故（事件）造成较大社会不良影响的；

——因严重侵害消费者权益行为被追究相关法律责任的；

- 消费纠纷投诉频发且处理不主动不及时的；
- 发生重大或群体性消费投诉事件影响社会稳定，造成较大社会负面影响的；
- 出现违反放心消费单位承诺的行为，并经查证属实的；
- 停业、歇业超过六个月或自动放弃创建资格的；
- 由评价机构认定的其他情形。

附 录 A
(资料性)
放心消费创建承诺书

为保障放心消费，优化消费环境，我单位作出如下承诺：

严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《海南省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》等相关法律法规，严格遵循放心消费单位创建各项标准和要求，自觉接受社会监督和评价。

承诺提供以下特色服务，如有（自行承诺）：

执行“线下购物七天无理由退货制度”；

执行“消费环节赔偿先付制度”；

执行“消费投诉信息公示制度”；

.....

法定代表人（负责人）签字

承诺单位（盖章）

XXXX年XX月XX日

附 录 B
(规范性)
放心消费单位创建评价表

B.1 必备项目表

表B.1 必备项目表

本部分为必备项目表，评估组首先用本表考核参评单位。参评单位如有一项不符合项，即为不达标，只有参评单位下列表中所有项均符合后，再按B.2评分表的要求考核打分。

序号	评价内容	具体要求	考核结果（选项后打√）
1	基本条件	参评单位符合本文件4章的基本条件。	符合（ ） 不符合（ ）
2	商品质量 （本部分适用于有实物商品生产、销售、使用的创建单位，可通过查看产品标准、合格证、抽检报告、认证标志及台账等考核）	生产、销售的商品应符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的产品。	符合（ ） 不符合（ ）
3		商品质量应符合有关标准，不得生产经营国家明令淘汰的产品；不得在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品；不得销售失效、变质的产品。	符合（ ） 不符合（ ）
4		不得生产与销售伪造产品产地的，伪造或者冒用他人厂名、厂址的，伪造或者冒用认证标志等质量标志的产品。	符合（ ） 不符合（ ）
5		建立健全并严格执行进货检查验收、索证索票等商品或服务质量管理体系。	符合（ ） 不符合（ ）
6		制定并实施商品或服务质量监督举报奖励制度。	符合（ ） 不符合（ ）
7	交易行为（可通过查看国家企业信用信息公示平台等网站以及交易记录等考核）	设立质量监督检查岗位，明确工作职责，有专人负责并有相应的工作记录。	符合（ ） 不符合（ ）
8		商品或服务的质量、性能等信息应当真实全面，无虚假承诺、虚构成交价格、虚构成交量等欺诈行为。	符合（ ） 不符合（ ）
9		广告、海报、单页等宣传品所传达的信息与实际相符，无虚假宣传行为。	符合（ ） 不符合（ ）
10		不设定不公平、不合理的交易条件，不强制交易，在经营活动中使用的格式合同符合相关法律法规等相关要求。	符合（ ） 不符合（ ）
11		以预收款方式提供商品或服务的，应与消费者约定商品或服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容，并按照约定提供商品或服务；有退款要求的，按照约定或相关法律法规的要求退款。	符合（ ） 不符合（ ）

表 B.1 必备项目表（续）

12	交易行为（可通过12345、12315等平台考核）	收集消费者信息前应征得其同意，并公开收集、使用规则；采取措施保护消费者信息，制定信息泄露的应急方案；向消费者发送推销类短信、微信等信息的同时应明示退订的方式、程序，消费者退订后不应再向其发送相关信息。	符合（ ） 不符合（ ）
13		计量器具按规定检定，计量结果公平准确。	符合（ ） 不符合（ ）
14		按规定或商业惯例主动向消费者出具购货凭证或服务单据。	符合（ ） 不符合（ ）
15	交易价格（可通过各种投诉平台等考核）	按照公平、合法和诚实信用的原则制定商品或服务的价格。	符合（ ） 不符合（ ）
16		明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。	符合（ ） 不符合（ ）
17		不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。	符合（ ） 不符合（ ）
18	经营场所（现场查看）	营业执照、特许经营许可、放心消费创建承诺书等信息在显著位置公示。	符合（ ） 不符合（ ）
19		创建单位名称、标记设置规范。	符合（ ） 不符合（ ）
20		制定安全管理制度，建立安全事故应急处置机制，并组织开展安全培训和演练。	符合（ ） 不符合（ ）
21		在经营场所或网站页面设置提示注意人身财产安全、支付安全的显著警示标志。	符合（ ） 不符合（ ）
22		从事特殊行业的单位及人员具备相关的资质、资格。	符合（ ） 不符合（ ）
23		有相关人员进行安全巡查，或设置电子安全设备、安全控制程序等。	符合（ ） 不符合（ ）
24		经营场所卫生、整洁、舒适，设置有人性化便民设施，安全标志等的设置符合海南经济特区公共信息标志标准实施目录的要求。	符合（ ） 不符合（ ）
25	售后服务（可通过售后记录及各种投诉平台考核）	不销售不使用一次性不可降解塑料制品。	符合（ ） 不符合（ ）
26		制定售后服务制度，明确专人负责。	符合（ ） 不符合（ ）
27		提供的商品或服务不符合质量要求的，按国家规定承担退货、更换和维修的义务。	符合（ ） 不符合（ ）
28		建立首问负责制、限时办结制等服务制度。	符合（ ） 不符合（ ）
29		建立缺陷产品召回制度或服务补救制度，对有缺陷的产品或服务及时采取召回措施或服务补救措施。	符合（ ） 不符合（ ）
30	投诉处理（可通过投诉平台等考核）	制定消费投诉处理制度，明确投诉处理流程。	符合（ ） 不符合（ ）
31		设立专门机构或有专人负责消费投诉处理，公开投诉电话、邮箱等。	符合（ ） 不符合（ ）
32		发生消费争议时，主动与消费者协商和解，消费投诉处理率应达100%。	符合（ ） 不符合（ ）
33		建立并留存真实、完整、规范的投诉处理记录。	符合（ ） 不符合（ ）

表B.1 必备项目表（续）

34	其他要求	线上商品及服务应符合本文件中对商品质量、交易行为、交易价格、售后服务及投诉处理的要求。	符合（ ） 不符合（ ）
----	------	---	--------------

B.2 评分表

表B.2 评分表

此部分为评分表，总分为110分（其中基础部分100分，加分部分10分），各行业评分表细则及分值由各行业团体标准确定。但应明确需满足附录B.1必备项目表的要求且得分XX分（含）以上（团体标准明确）的符合放心消费单位的要求。

序号	评价项目	要求	分值
1	消费环境	应包含基础设施、配套设施、消费场所布局、卫生、采光、物品摆放等要求。	25 分
2	服务质量	服务质量考核应符合行业规范的要求，并考核参评单位开展放心消费创建主动承诺的内容。	30 分
3	管理要求	管理要求应涵盖本行业基本管理规范，以及企业文化、社会责任等。	30 分
4	投诉处理	应从制度建设，投诉公示，投诉处理，归档等方面考核。	15 分
5	加分项	应包含获得过省部级及以上奖励，获得各级标准化示范评比，通过认证以及承诺并执行的服务承诺制度，如执行“线下购物七天无理由退货制度”；执行“消费环节赔偿先付制度”；执行“消费投诉信息公示制度”等。	10 分

注：各行业可根据实际情况对本评分表评价项目、分值分部及内容做细微调整。

附 录 C
(规范性)
创建申请表、自评报告表、评估表

C.1 申请表

统一社会信用 代码			营业执照名称		
注册地址			店面名称		
联系人		单位及职务		联系电话	
单位介绍	本单位的经营范围、主营品类、经营特色等， 300字以内				
自评内容	包括组织领导、制度建设、创建宣传、人员培训等方面的工作，500字以内				
创建成效	在顾客满意度、业绩提升、社会声誉、媒体报道方面的成效，300字以内				
申请单位意见	单位公章 年 月 日				

注1：申报表由创建单位向评价机构提交。

C.2 自评报告表

统一社会信用代码			营业执照名称		
注册地址			店面名称		
联系人		单位及职务		联系电话	
单位承诺事项	100字以内				
自评情况	500字以内				
必备项目表自评（附录B.1）	是否为全部符合项。是（ ）或否（ ），其中有（ ）项不符合（如否请填写）。				
自评分值（附录B.2）	基础部分得分= 分；加分项得分= 分；最终得分= 分				
自评单位意见	单位公章 年 月 日				

注1：自评报告表由创建单位向评价机构提交。

附录 D

(规范性)

“放心消费在海南”标识使用要求

D.1 标识样式



图1: “放心消费在海南”标识

D.2 标识释义

D.2.1 标识整体造型似字母“hn”,是海南拼音首字母的缩写。

D.2.2 标识分别由绿色、橙色、蓝色组成,绿色代表海南良好的生态环境和绿色发展的理念,体现着海南倡导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式;橙色代表海南热带明媚的阳光,预示着海南在新一轮的改革开放发展中朝气蓬勃、热火朝天;蓝色代表湛蓝的海水,让人联想海洋大省—海南,海南是21世纪海上丝绸之路的重要支点。

D.2.3 标识由三个奋勇向前的人形图案组成,象征着监管者、经营者、消费者,三者步调和动作一致,部门联动,上下协同,共同创建安全放心的消费环境。同时,也寓意海南在建设自由贸易港和国际旅游消费中心中迎难而上、敢闯敢试、奋力拼搏的精神面貌。

D.2.4 人形图案体现出放心消费创建将秉承坚持以人民为中心,树立和落实创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念。

D.2.5 “在”字以海南岛蓝色图形为底,体现了放心消费立足海南、服务全国、面向世界的美好愿景。

D.3 标识色彩与色号

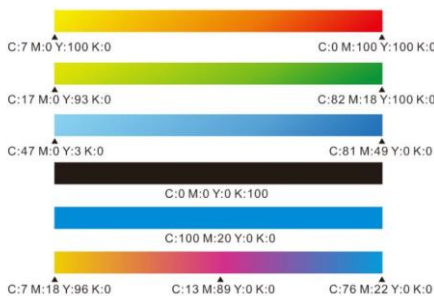


图2：标记色彩与色号

D. 4 使用要求

- D. 4. 1 全省放心消费单位应统一使用本标记。
- D. 4. 2 已获授权的市场主体可将本标记用作该单位网页、媒体、购物袋等宣传使用。
- D. 4. 3 标记使用中不应改变整体结构、色彩、内容，只准许对图形符号进行等比例放大或缩小。
- D. 4. 4 放心消费单位牌匾由已获授权的放心消费单位通过评价机构备案后制作也可委托评价机构制作，并将放心消费单位牌匾悬挂在便于消费监督、方便消费指引的醒目位置，“放心消费单位”牌匾样式如下：



图3：放心消费单位牌匾

- 注2：牌匾样式中二维码处为放心消费单位二维码，便于消费者通过扫码了解放心消费单位实际情况及承诺事项；
- 注3：牌匾样式中LOGO处为相关行业放心消费创建与评价特别标记或企业LOGO；
- 注4：牌匾大小宜为长34cm*宽24cm或长50cm*宽35cm两种；
- 注5：授牌单位为评价机构。