附件4

五星级“放心消费承诺单位”承诺备案表

|  |  |
| --- | --- |
| 经营主体名称 |  |
| 统一社会信用代码 |  |
| 联系人、联系方式 |  |
| 诚信经营·放心消费  公开承诺 | 我单位主动参与”放心消费在海南“创建活动，自觉接受社会监督，作出公开承诺如下：  1.做到证照齐全、合法有效，亮证亮照经营。  2.把好销售商品质量关，落实进货查验、索证索票等管控措施，不生产销售假冒伪劣商品、侵权商品、“三无”商品。  3.规范经营服务行为，加强价格自律，公开商品服务质量真实信息，不做虚假宣传，不夸大商品作用，明码标价，无价格欺诈行为。  4.在用计量器具均按规定通过强制检定，确保计量准确，无短斤缺两行为。  5.健全消费纠纷处理机制，能主动自行协商和解消费争议。  6.重视商品和售后服务保障，生产经营场所安全、环境整洁，经营行为文明有礼。不销售不使用一次性不可降解塑料制品。  7.公布售后服务或投诉电话，有专人负责消费投诉处理。  8.承诺实行线下购物7日内无理由退货制度，具体内容见本单位（本店）退货实施办法。  9.设立消费纠纷处理机构或消费维权服务站。  10.设立消费维权赔偿先付保障金。  11.一年内消费纠纷和解率达到95%以上。  12.实行在线解决消费纠纷（ODR）制度。  承诺单位消费投诉处理负责人：  承诺单位消费投诉电话：  承诺单位（盖章/签字）：  年 月 日 |