

DB5104

四川省（攀枝花市）地方标准

DB 5104/T 51.1—2022
代替 DB 5104/T 51.1—2021

放心舒心消费环境建设规范 第1部分： 通则

The standard of reliable and comfortable consuming environment construction

Part 1: general rule

2022 - 11 - 10 发布

2022 - 12 - 10 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本条件	1
5 建设要求	1
6 自我评价	2
附录 A（资料性）放心舒心消费环境建设承诺书	4
附录 B（资料性）“美丽诚信攀枝花、放心舒心消费城”标记	5
附录 C（资料性）放心舒心消费环境建设自评报告	6
参考文献	7

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。

本文件代替DB5104/T 51.1—2021《放心舒心消费环境建设规范 第1部分:通则》,与DB5104/T 51.1—2021相比,除结构和编辑性改动外,主要技术变化如下:

- a) 删除了参考文件部分内容(见参考文献);
- b) 调整了部分条款的篇章结构和表述方式。

本文件由攀枝花市保护消费者权益委员会提出。

本文件由攀枝花市市场监督管理局归口。

本文件主要起草单位:攀枝花市保护消费者权益委员会、攀枝花市市场监督管理局、攀枝花市商务局、攀枝花市文化广播电视和旅游局、攀枝花市民政局、攀枝花市住房和城乡建设局、攀枝花市卫生健康委员会。

本文件主要起草人:杨文元、邓春莉、周朝华、陈晓燕、成晓、王家元、李凯、梁华、杨华龙、王李、欧沁华、刘志东、吴仁本、朱芳文、刘永彬、陈秀丽、何丽君、易文峰、胡礼梅、黄堃、贤安娃、冉光明、庞洁、朱跃红、彭莉、周蓉、赵友刚、蒋颜、张雁儒、黄金、陈沿桦、韩燕、刘攀虹、魏忠燕、王强、张银、罗磊。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为:

- 2021年首次发布为DB5104/T 51.1—2021;
- 本次为第一次修订。

放心舒心消费环境建设规范 第1部分：通则

1 范围

本文件规定了放心舒心消费环境建设的术语和定义、基本条件、建设要求、自我评价。
本文件适用于放心舒心消费环境建设工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本条件

4.1 参与放心舒心消费环境建设的市场主体应符合以下基本条件：

- a) 在攀枝花市内登记注册，有准入许可要求的应获得相关准入许可；
- b) 严格遵守消费者权益保护方面的相关法律法规规章制度，符合国家和地区相应的产业政策；
- c) 有具体的主营业务且正常开展两年以上，生产、经营和服务与百姓生活或消费密切相关；
- d) 具有良好信誉，得到广泛的社会认同和赞誉。

4.2 两年内发生下列情形之一的，不应参与放心舒心消费环境建设：

- a) 受到行政处罚或其他事件造成不良社会影响；
- b) 被媒体曝光或其他事件造成不良社会影响；
- c) 有关部门质量监督检查严重不合格；
- d) 发生群体投诉事件，经查实属于自身责任；
- e) 发生重大安全责任事故。

5 建设要求

5.1 主体承诺

5.1.1 市场主体应围绕安全、交易、质量、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《放心舒心消费环境建设承诺书》（参见附录A），并在本单位经营场所、网站或媒体平台等醒目位置公开展示。

5.1.2 市场主体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 信息公示及标记使用

5.2.1 市场主体应通过攀枝花市消费者权益保护工作联席会议办公室(以下简称“市联席会议办公室”)所在单位的官方平台公示相关信息,公示信息包括但不限于:

- a) 营业执照及相关行政许可证件;
- b) 《放心舒心消费环境建设承诺书》;
- c) 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。

5.2.2 市场主体应在经营场所或网站显著位置规范使用“美丽诚信攀枝花、放心舒心消费城”标记(见附录B),主动接受社会监督。

5.3 通用要求

5.3.1 产品或服务质量

- 5.3.1.1 建立健全并严格执行进货检查验收、索证索票等产品或服务质量管理制。
- 5.3.1.2 制定并实施产品或服务质量监督举报奖励制度。
- 5.3.1.3 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。
- 5.3.1.4 产品质量符合有关标准,不销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效变质产品,不掺杂掺假、以假充真、以次充好。
- 5.3.1.5 提供服务应做到公平诚信,符合有关法律法规规章要求或合同约定。
- 5.3.1.6 采取措施保持销售产品的质量稳定。
- 5.3.1.7 提供的产品或服务符合保障人身、财产安全的要求。
- 5.3.1.8 产品标识符合相关法律法规规章的要求,不销售伪造产地和冒用他人厂名、厂址、认证标志的产品。

5.3.2 交易行为

- 5.3.2.1 产品或服务的质量、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。
- 5.3.2.2 广告、海报、单页等宣传品所传达的信息应与实际相符,符合相关法律法规要求。
- 5.3.2.3 公平交易,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条款符合相关法律法规规章的要求。
- 5.3.2.4 以预收款方式提供产品或服务的,应与消费者约定产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,并按照约定提供产品或服务;有退款要求的,按照约定或相关法律法规的要求退款。
- 5.3.2.5 收集消费者信息前应征得同意,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。
- 5.3.2.6 计量器具应按规定检定,计量结果公平准确。
- 5.3.2.7 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。

5.3.3 交易价格

- 5.3.3.1 质价相符,按照诚信原则制定产品或服务的价格。
- 5.3.3.2 价格透明,销售产品或提供服务时明示价格且标价真实、准确。
- 5.3.3.3 不在明码标价之外收取费用。

5.3.4 经营场所

- 5.3.4.1 经营场所应符合安全相关的法律法规，不得在危险房屋中经营或违法违规擅自改变房屋结构影响经营场所房屋机构安全。
- 5.3.4.2 营业执照、许可证明、场地使用证明等应当公示的信息在显著位置公示，不得超范围经营。
- 5.3.4.3 店面名称、标记设置规范，不得以任何形式误导消费者。
- 5.3.4.4 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。
- 5.3.4.5 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。
- 5.3.4.6 制定并执行相关设施设备的安全标准和操作规范。
- 5.3.4.7 从事特殊行业的单位及人员具备相关的资质、资格。
- 5.3.4.8 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。
- 5.3.4.9 经营场所卫生、整洁、舒适，设置规范、醒目的指示标识和人性化便民服务设施。

5.3.5 售后服务

- 5.3.5.1 制定售后服务制度，明确专人负责。
- 5.3.5.2 提供的产品或服务不符合质量要求的，按国家规定承担退货、更换和修理的义务。
- 5.3.5.3 建立首问负责制、限时办结制等服务制度。
- 5.3.5.4 制定高于相关法律法规规章要求的售后服务制度，如无理由退货（退款）制度等。
- 5.3.5.5 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。

5.3.6 投诉处理

- 5.3.6.1 制定消费投诉处理制度，明确投诉处理流程。
- 5.3.6.2 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。
- 5.3.6.3 发生消费争议时，主动与消费者协商和解，消费投诉办结率应达 100%。
- 5.3.6.4 制定消费者满意度调查、回访等工作制度，消费者满意率应达 90%以上。
- 5.3.6.5 建立并留存真实、完整、规范的投诉处理记录。

6 自我评价

市场主体应在前期开展承诺、践诺等建设工作的基础上，对照放心舒心消费环境建设规范进行自我评价。

附录 A
(资料性)
放心舒心消费环境建设承诺书

放心舒心消费环境建设承诺书参考样式见表A.1。

表 A.1 放心舒心消费环境建设承诺书

<p style="text-align: center;">放心舒心消费环境建设承诺书</p> <p>为保障放心舒心消费，我单位作出如下基本承诺：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 严格遵守《消费者权益保护法》等法律法规规章，遵循放心舒心消费建设各项标准和要求，自觉接受社会监督和评价，在放心舒心消费建设中起示范引领作用。2. 严把生产经营产品质量关，建立并执行进货查验、索证索票、自查自检、不合格产品退市、召回、销毁等管控措施，不销售假冒伪劣产品和“三无”产品。3. 规范经营服务行为，严格遵守《价格法》等价格法律法规，加强价格自律，推行明码标价、质价相符，公开产品和服务的质量、价格等真实信息，无虚假宣传和其他商业欺诈、价格欺诈行为。4. 重视产品服务售后保障，严格执行产品“三包”及相关规定，履行承诺、诚实守信。5. 健全消费纠纷处理机制，建立与行政部门、消协组织投诉举报体系互联互通的消费争议快速处理绿色通道，主动自行协商和解消费争议。 <p>承诺提供以下特色服务：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 执行“七天无理由退货”；2. …… <p style="text-align: right;">承诺人： 年 月 日</p>
--

附录 B

(资料性)

“美丽诚信攀枝花、放心舒心消费城”标记

B.1 标记样式

“美丽诚信攀枝花、放心舒心消费城”标记如图B.1所示。

美丽诚信攀枝花，放心舒心消费城



图B.1 “美丽诚信攀枝花、放心舒心消费城”标记

B.2 使用要求

- B.2.1 放心舒心消费环境建设应统一使用本标记。
- B.2.2 市场主体应将本标记张贴于便于消费者监督、方便消费指引的醒目位置。
- B.2.3 标记使用中不应改变整体结构、色彩、内容等。

附录 C

(资料性)

放心舒心消费环境建设自评报告

放心舒心消费环境建设自评报告参考样式见表C.1。

表 C.1 放心舒心消费环境建设自评报告

营业执照名称		统一社会信用代码	
单位名称		注册地址	
联系人		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		
建设工作情况	包括组织领导、制度建设、建设宣传、人员培训等方面的工作，500 字以内		
建设成效	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		
存在的问题及改进措施			
自评单位意见	<div style="text-align: right;"> 单位公章 年 月 日 </div>		

参考文献

- [1] 《中华人民共和国产品质量法》（2018年12月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议通过修改）
- [2] 《中华人民共和国消费者权益保护法》（2013年10月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议通过修改）
- [3] 工商总局等27部门《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的指导意见》（工商消字〔2017〕252号）
-