

河南省市场监督管理局 河南省消费者协会 文件

豫市监〔2020〕73号

河南省市场监督管理局 河南省消费者协会 关于印发河南省放心消费创建示范区域 示范企业（单位）消费维权服务示范站 认定管理办法（试行）的通知

各省辖市、济源示范区、各省直管县（市）市场监督管理局、消费者协会，省局机关各处室、直属各单位，省药品监督管理局：

现将《河南省放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站认定管理办法（试行）》印发给你们，请结合工作实际，认真贯彻执行。

河南省市场监督管理局



河南省消费者协会



2020年7月20日

（此件主动公开）

河南省放心消费创建示范区域 示范企业（单位）消费维权服务示范站 认定管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为深入推进放心消费创建工作，规范全省放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的认定与管理，进一步营造安全放心的消费环境，有序开展放心消费创建工作，依据国家法律、法规和国家市场监督管理总局放心消费创建工作的有关规定，结合我省放心消费创建工作实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于全省放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的规范、指导和认定管理工作。

第三条 河南省市场监督管理局放心消费创建工作领导小组办公室（以下简称省创建办）负责对全省放心消费创建工作的统一组织和协调。

市级和县级市场监督管理局放心消费创建工作领导小组办公室（以下简称市级创建办和县级创建办）负责辖区内放心消费创建示范区域、企业（单位）、消费维权服务示范站的组织实施、认定和监督管理。

放心消费创建工作领导小组办公室由同级市场监督管理局

和消费者协会组成。鼓励各地将放心消费创建纳入当地政府重点工作，充分发挥消费者权益保护工作联席会议制度作用，通过抓放心消费创建来促进消费升级和高质量发展。

第四条 放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站分为省、市、县三级，由省、市、县三级放心消费创建办按照管理权限组织认定与管理。创建申报认定工作一般每年组织一次，各地可结合当地实际，适度调整认定频次。

第五条 放心消费创建示范区域是指积极开展放心消费创建活动，消费者普遍认同，社会效应明显，并符合本办法第七条所列条件和标准的商品销售、经营服务街区、景区、园区、乡村等。

放心消费创建示范企业（单位）是指严格按照放心消费创建的内容和要求开展活动，社会责任和诚信意识强，积极参与和有效开展放心消费创建工作且成效显著，在行业系统内具有领先和示范效应，并符合本办法第八条所列标准的企业或单位（主要指：生产厂家、市场、商场、超市、商店、餐饮店、药店、化妆品店、网店、酒店宾馆或旅馆等）。

放心消费创建消费维权服务示范站是指具有一定规模，消费投诉处理工作机制健全，积极履行首问责任，兑现各项服务承诺，积极推广消费投诉快速处理机制，并符合本办法第九条所列标准的企业（单位）设立的消费维权站或消费者投诉站。

第六条 放心消费示范创建遵循政府主导、企业或单位自愿参加、公平公正、动态管理、市场手段激励、社会监督、非终身

制和非有偿服务原则。

第二章 申报与考核

第七条 申报放心消费创建示范区域的基本条件：设有统一的创建工作管理机构，其组成部门有明确的创建工作职责和责任分工；近1年未发生安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故；区域内经营者诚实守信、依法经营，无较大失信行为和不良信用记录，经营场所内有放心消费创建活动专用标识和温馨提示语；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；消费维权网络和投诉处理机制健全完善，消费者对区域内经营管理和服务质量口碑好、社会美誉度高；投诉举报渠道畅通，当年消费投诉和解率不低于80%，有投诉处理记录；持续开展放心消费创建活动，与消费密切相关的生产经营企业商户和服务单位参创率达60%以上。

申报市级放心消费创建示范区域的，还应在主要位置有醒目固定的放心消费创建提示标牌、社会承诺、消费投诉指引，以及其他需要公示的相关信息；当年消费投诉和解率不低于85%；近2年未发生安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故；持续开展放心消费创建活动，与消费密切相关的生产经营企业商户和服务单位参创率达70%以上。

申报省级放心消费创建示范区域的，还应建立消费维权和投诉处理工作机制。有专门的消费维权和投诉处理服务站（点），

投诉处理有记录、有回访，对消费者有效投诉处理率达到 100%，当年消费投诉和解率不低于 90%。近 3 年未发生安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故；持续开展放心消费创建活动，与消费密切相关的生产经营企业商户和服务单位参创率达 80%以上。

第八条 申报放心消费创建示范企业(单位)的基本条件：具备合法经营主体资格，已取得法律、法规规定的各项行政许可，并依法领取相关证、照及其他证明文件；有与经营规模相一致的经营场所；生产、经营和服务与百姓生活或消费密切相关；诚实守信、依法经营，无失信行为和不良信用记录；瑕疵、缺陷、不合格商品处置和“三包”等制度、规定落实到位；落实商品和服务明码标价，倡导明码实价；近 1 年未发生安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故；持续开展放心消费创建活动。

申报市级放心消费创建示范企业(单位)的，还应自觉公开、主动兑现经营和服务承诺，严格履行生产、经营和服务法定责任与义务，自觉执行企业信息公示和年报制度；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；建立消费维权和投诉处理机制，对消费维权和投诉举报处理及时，有效投诉处理率达到 100%，当年消费投诉和解率不低于 85%，并有完整、真实的投诉处理记录；近 2 年未发生安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故。

申报省级放心消费创建示范企业(单位)的，还应重视商业信

誉和社会责任，守合同、重信用，产品、商品、服务质量和价格、计量等信息公开透明，质量查询和追溯体系建立健全；具有良好的诚信记录，公开并自觉践行服务承诺，主动接受社会监督；当年消费投诉和解率不低于90%；积极探索建立先行赔付工作机制，企业（单位）的社会形象和认同度高；近3年未发生安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故。

第九条 申报放心消费创建消费维权服务示范站的基本条件：具有一定规模，有与经营规模相一致的经营场所；生产、经营和服务与百姓生活或消费密切相关；诚实守信、依法经营，无失信行为和不良信用记录；近1年未发生安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故；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；消费投诉处理工作机制健全，积极履行首问责任，兑现各项服务承诺，建立消费投诉快速处理机制；符合消费维权服务站（消费者投诉站）建设标准，建立消费纠纷处理有效衔接工作机制；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。

申报市级放心消费创建消费维权服务示范站的，还应确保投诉举报渠道畅通，当年消费投诉和解率不低于90%，有效投诉处理率达到100%，并有完整、真实的投诉处理记录等工作制度；近2年未发生安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故。

申报省级放心消费创建消费维权服务示范站的，还应建立健全消费维权机构和投诉处理机制，积极推行线下无理由退货和先

行赔付制度，努力降低消费者维权成本；生产经营主体普遍建立消费纠纷和解机制，一般消费投诉和解率达到95%以上；应急处置预案建立健全，近3年内未发生安全、环境污染、公共卫生、食品药品安全和重大产品、商品和服务质量事故，无重大消费纠纷和群体投诉、集访事件。

第七条至第九条涉及的投诉举报均包含各级市场监管部门、消协组织等渠道接收的投诉举报信息。

第十条 创建（县级、市级、省级）放心消费示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的应实行逐级申报与分级审核，并分别由县级、市级、省创建办组织抽查、审核、认定、公示。

第十一条 申报县级放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的，申报主体提出申请后，由县级创建办按程序组织审核认定。

申报市级放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的，一般应是县级创建办认定并授牌，且继续保持该荣誉一年以上，经向县级创建办提出申请，县级创建办审核后予以推荐，由市级创建办组织审核认定。对于积极投身创建活动，创建主体规模较大、群众知晓度和社会信誉度较高且符合市级创建标准的，经市级创建办同意，在申报县级的同时可一并申报市级放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站。

申报省级放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的，须是市级创建办认定并授牌满一年以上且继续保持该荣誉，经县、市创建办逐级审核后予以推荐，由省创建办组织审核认定。

第十二条 申报放心消费创建示范区域、企业（单位）、消费维权服务示范站的，申报主体应按第十条和第十一条规定向县级创建办提交下列材料（市级和县级的申报时间由市级创建办确定，申报省级的应于每年10月底前经县级和市级创建办审核后向省创建办提交）：

（一）创建（县级、市级、省级）放心消费示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站申报表；

（二）有效的营业执照（副本）和相关行政许可复印件；

（三）申报主体对照放心消费创建条件提出创建申请，并签署放心消费公开承诺书；

（四）需要提交的其他相关材料。

第三章 认定与命名

第十三条 对县级、市级、省级放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的认定与命名，分别由县级、市级、省放心消费创建办分别组织考核与验收，并按管理权限进行认定与命名。

第十四条 省、市、县三级创建办应分别建立示范创建评估

专家库（成员除监管部门及消费者协会相关人员外，还可邀请人大代表、政协委员、新闻媒体、消费者等参加），由创建办组织专家库成员（或第三方评估机构）对申报对象进行评估并提出评估意见。

第十五条 对经审核、评估通过的放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站认定命名前，要在本地主要新闻媒体进行公示。公示时应同时公布举报电话、通讯地址和电子信箱等信息。

第十六条 对公示期间有异议的申报主体，由放心消费创建办组织裁定。对公示期间接到的投诉和举报，由创建办组织相关成员单位进行调查，并反馈调查结果。调查结果影响参评条件的，取消参评资格。

第十七条 对公示无异议的区域、企业（单位）、站点，授予放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站荣誉称号和牌匾。

第四章 激励与管理

第十八条 获得认定命名的放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站，可按照相关规定在组织形象宣传中使用公示的称号。政府及有关部门可在信用管理与应用方面给予政策扶持和激励，各级创建办应通过一定的形式予以宣传，以提高市场主体的责任感、荣誉感、获得感。

第十九条 获得认定命名的放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站，均应在各级市场监管部门官方网站公布，为广大消费者提供消费指引。

第二十条 对获得认定命名的放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站，可将授予的标牌悬挂于生产经营场所醒目位置，或加载于网店首页醒目位置。

第二十一条 鼓励各地、各部门、第三方网络交易平台等推出对放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的激励措施，激发更多的市场主体积极投入放心消费示范创建活动。

第二十二条 放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站应切实履行放心消费社会公开承诺，持续深化放心消费建设，不断提高商品品质和服务质量，更好地履行保护消费者合法权益责任，维护好放心消费示范声誉，并主动接受监督部门、消费者及社会各方监督。

第二十三条 各级创建办应加强对放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的动态管理，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，积极会同有关单位推动其不断提升放心消费建设水平，并加强典型宣传，发挥示范引领作用。

第二十四条 放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站实行动态管理、定期抽查制度。县级放心消

费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站一般每年抽查一次；市级放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站一般每两年抽查一次；省级放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站一般每三年抽查一次。抽查工作参照“双随机、一公开”方式组织实施。

对抽查过程中发现问题的，限期整改，整改不到位的，撤销其命名，并向社会公布。

第二十五条 放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的抽查工作，由认定授牌的创建办直接组织实施或委托下一级创建办组织实施。实行委托的，委托单位还应按一定的比例抽查验收。

第二十六条 放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站名称发生变更的，应及时向认定授牌的创建办提出申请，经核准后予以变更。

第二十七条 在动态跟踪管理中，放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站，有下列情形之一的，由认定授牌的创建办撤销其命名：

（一）经查实在申报过程中弄虚作假、隐瞒真实情况，提供虚假材料的；

（二）企业（单位）因失信等违法行为被行政处罚而列入国家企业信用信息公示系统(河南)中或被监管部门列入黑名单的；

（三）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、餐饮服务、景区旅游等安全、质量事故（事件）产生较大社会不良影响的；

（四）消费纠纷投诉频发且处理不主动不及时，或发生重大群体性消费投诉事件影响社会稳定，或因其它原因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反映与其示范承诺不相符问题，经查证属实的；

（六）企业在经营过程中发生重大变故，难以达到第七条至第九条所列条件的；

（七）其他应当予以撤销的情形。

第二十八条 已公布放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站，一经发现存在第二十七条所列情形之一的，予以撤销并对外公布，停止使用“放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站”标识、标牌和荣誉称号。

第二十九条 对撤销荣誉称号的区域、企业（单位）、消费维权服务站在市场监管部门官方网站及相关媒体进行公告。该区域、企业（单位）、消费维权服务站在被撤销公布之日起三年内不得重新申报。

第五章 附 则

第三十条 各级放心消费创建办依据本办法和河南省市场

监督管理局、河南省消费者协会《关于深入推进“放心消费创建”工作的通知》（豫市监〔2019〕278号）精神，结合辖区实际，制定具体方案和考核验收细则，组织开展放心消费创建示范区域、示范企业（单位）、消费维权服务示范站的认定和管理工作。各级创建办制定的工作方案和考核验收细则等须向上级创建办报备。

第三十一条 放心消费创建示范区域、企业（单位）、消费维权服务示范站认定与管理中的表格、牌匾等应统一规格式样，由省创建办另行规定，各级创建办根据省创建办规定的规格式样进行制作。

第三十二条 本办法自发布之日起施行。由河南省市场监督管理局放心消费创建工作领导小组办公室负责解释。

