

陕西省市场监督管理局文件

陕市监发〔2023〕135号

关于印发《陕西省放心消费示范创建活动管理办法（试行）》的通知

各设区市、韩城市、杨凌示范区消费者权益保护工作联席会议办公室，省消费者权益保护工作联席会议各成员单位：

《陕西省放心消费示范创建活动管理办法（试行）》已经省消费者权益保护工作联席会议审议通过，现印发给你们，请结合工作实际，认真遵照执行。

陕西省消费者权益保护工作联席会议办公室
暨放心消费创建工作办公室
(代章)

2023年3月20日

陕西省放心消费示范创建活动管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为了规范放心消费示范创建管理工作，推动营造全省放心消费环境，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《陕西省消费者权益保护条例》《陕西省开展放心消费创建工作实施方案》，中共中央办公厅、国务院办公厅《创建示范活动管理办法（试行）》以及国家市场监督管理总局放心消费创建工作的有关要求，制定本办法。

第二条 本办法适用于陕西省放心消费示范创建的培育、申报、认定、管理工作。

第三条 放心消费示范创建是指参创主体以消费安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心（简称“五个放心”）为主要内容，强化消费者权益保护，推动消费环境整体优化、提升的活动。

第四条 各级建立消费者权益保护工作联席会议制度，联席会议办公室暨放心消费创建工作办公室（以下简称创建办），设在市场监督管理局。负责组织本行政区域内放心消费创建工作的组织、计划、实施、监督和管理。

省创建办负责放心消费示范创建主体的认定和日常管理等工作，指导和监督下级创建办开展工作。负责政策制定、认定、

建设创建平台等工作。

设区市创建办负责本辖区内放心消费示范创建主体的培育引导、审核推荐、认定和日常管理工作，指导和监督下级创建办开展工作。

县（区）创建办负责本辖区内放心消费示范创建主体的培育引导、初审推荐、认定和日常管理工作。

第五条 放心消费示范创建活动采取线上线下一体化统筹推进的方式进行。通过“陕西省放心消费创建工作平台”进行申报、审核、认定、公示等。

第六条 放心消费示范创建工作遵循政府主导、自愿申报、自主创建、公平公开、动态管理、社会监督的原则。

鼓励各地将放心消费示范创建列入党委政府创建项目，纳入重点工作安排，创建办发挥牵头组织作用，以放心消费示范创建为抓手，促进消费升级和经济社会高质量发展。

第二章 申报创建

第七条 放心消费示范创建分为放心消费示范单位、放心消费示范街区（园区、景区）（以下简称街区）、放心消费示范行业和放心消费示范县（区）。

第八条 参与创建放心消费示范单位，是指取得营业执照以及相关许可，提供与生活消费相关的商品和服务的生产经营企业（包含第三方网络交易平台和大中型电商），以及具备一定规模

的个体工商户和专业合作社。

第九条 参与创建放心消费示范街区，是指具有一定规模和组织形式，消费者普遍认同，社会效应明显，从事商品生产、经营、服务的集中街区或园区、景区、商贸服务集聚区等。

第十条 参与创建放心消费示范行业，是指按生产同类产品或具有相同工艺过程或提供同类劳动服务的，以行业为标识的、会员制经济组织（含各行业协会）。

第十一条 参与创建放心消费示范县（区），是指严格按照陕西省放心消费创建要求开展活动，并符合第十五条标准的县（区）。

第十二条 申请创建省级放心消费示范单位应当符合下列条件：

（一）具备合法主体资格，依法取得相应资质，经营满3年以上且经济效益良好，商品或服务与生活消费密切相关；

（二）设有放心消费示范创建活动组织机构、人员，有创建工作方案，有创建制度机制；

（三）近3年内无行政处罚记录且无安全生产、突发环境污染事件及生态破坏事件、公共卫生、食品药品安全等事故；

（四）近3年内无属于企业自身责任而引发的商品质量或服务投诉和质量抽查不合格记录；

（五）具有良好的诚信记录，公开并自觉践行服务承诺，热心参加社会公益活动，服务满意度在省内同行业处于领先；

（六）投诉处理回访制度健全，受理和解处理记录和档案资料齐备，投诉和解率 $\geq 95\%$ 。

第十三条 申请创建省级放心消费示范街区应当符合下列条件：

（一）具备合法主体资格，有固定的办公场所和工作机构；

（二）生产经营的商品、服务与生活消费密切相关；

（三）设有符合本街区特点的放心消费创建的组织机构、人员，有创建工作方案，有创建制度机制，定期组织开展放心消费宣传；

（四）消费维权和投诉处理工作机制健全，有专门的消费维权服务站（点），有完整的投诉举报记录，投诉和解率 $\geq 95\%$ ；

（五）生产经营者积极开展创建活动，管理者、生产经营者对放心消费创建活动的知晓率 $\geq 95\%$ ；参与放心消费创建活动并签订《放心消费示范创建承诺书》的生产经营者 $\geq 80\%$ ；

（六）经营者诚实守信、依法经营，管理和服务质量口碑好、社会美誉度高。近3年内无安全生产、突发环境污染事件及生态破坏事件、公共卫生、食品药品安全等事故。

第十四条 申请省级放心消费示范行业应当符合下列条件：

（一）在本省主管部门登记的行业；

（二）行业属性与生活消费密切相关；

（三）有固定的办公场所，有符合本行业特点的放心消费创建工作组织机构、人员，有创建工作方案，有创建制度机制，定期组织开展放心消费宣传；

（四）围绕规范行业生产经营和服务行为，积极参与或制定行业规范、行业标准。指导业内生产经营者践约守约；

(五)行业内所属会员单位积极开展创建活动,所属会员单位创建活动知晓率 $\geq 95\%$,签订《放心消费示范创建承诺书》 $\geq 80\%$ 。

(六)近3年内行业协会及会员单位无较大质量、安全生产、突发环境污染事件及生态破坏事件、公共卫生、食品安全等事故,无重大消费纠纷和群体投诉、群访事件;

(七)建立消费者权益保护投诉受理机构和消费投诉快速处理机制,调解率 $\geq 90\%$,对消费维权和投诉处理情况监督、指导。

第十五条 申请省级放心消费示范县(区)应当符合下列条件:

(一)高度重视放心消费创建,形成了政府主导、部门协作、经营者自律、行业自治、社会监督、消费者参与为一体的消费环境建设共治格局;

(二)建立消费者权益保护工作联席会议制度,定期召开会议,统筹推进放心消费创建工作;

(三)组织开展宣传活动,放心消费氛围浓厚,群众知晓率高;

(四)近3年内无消费安全、质量事故等,无重大消费纠纷和群体投诉、群访事件;

(五)放心消费创建工作特点突出,成效明显,在全省或本市内位居前列;

(六)区域内75%以上与生活消费密切相关的主体,被认定为省级放心消费示范单位;

(七)区域内与生活消费密切的街区、行业积极开展放心消费示范创建。

第十六条 拟申报参与开展省级放心消费示范创建的，于每年4月30日前通过“陕西省放心消费创建工作平台”向县（区）创建办提交下列材料：

(一)放心消费示范单位、街区、行业、县（区）创建申请表；

(二)有效的营业执照副本（或组织机构代码证）和各类行政许可的复印件或电子版照片；

(三)申报主体代表人（主要负责人）的承诺书；

(四)创建工作方案（主要内容为消费安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心等）；

(五)政府及有关部门颁发的与放心消费示范创建有关的荣誉证书、资质证书；

(六)需要提交的其他相关的证明材料。

参与开展创建放心消费示范县（区）的，直接向设区市创建办申报。

第十七条 县（区）创建办收到申报申请后，应当进行初步审查，符合条件的，于每年5月31日前上报设区市创建办。

第十八条 设区市创建办收到申报材料后，应当进行复审，符合条件的，于每年6月30日前上报省创建办。

第十九条 经省创建办同意后，创建主体进入“放心消费示范创建库”，开始创建活动。

已获得市、县（区）认定的放心消费示范单位、街区、行业、县（区）直接进入“放心消费示范创建库”。

第三章 认定命名

第二十条 省创建办制定《陕西省放心消费示范创建抽查审核表》（以下简称《审核表》），用于放心消费示范创建的现场抽查审核。《审核表》可以根据实际需要进行调整。

设区市、县（区）创建办应加强指导，督促推动参创主体在创建周期内达到创建要求。

第二十一条 参创主体进入“放心消费示范创建库”期满后，对照创建内容和《审核表》进行自评。自评符合创建要求的，通过“陕西省放心消费创建工作平台”，于7月31日前向所在地县（区）创建办提交下列材料：

（一）放心消费示范单位、街区、行业、县（区）创建申报表；

（二）有效的营业执照副本（或组织机构代码证）和各类行政许可的复印件或电子版照片；

（三）法定代表人（主要负责人）的承诺书；

（四）创建消费安全、质量、价格、服务、维权放心的相关佐证材料；

（五）需要向创建办提交的其他相关的证明材料。

第二十二条 县（区）创建办收到申请后，应当组织初审。

对申报及佐证材料完整齐全、初审合格的，应当于同年8月31日前上报设区市创建办。

第二十三条 设区市创建办收到评估申请后，应当组织复审和实地检查。复审、检查合格的，于同年10月31日前将评估申请及相关材料上报省创建办。

第二十四条 省创建办会同成员单位，参照“双随机、一公开”方式组织现场抽查审核，提出审核意见。现场抽查审核每年组织一次。

第二十五条 通过审核符合条件的，由省创建办统一汇总，报联席会议审议或各成员单位同意后，在“陕西省放心消费创建工作平台”及相关媒体进行公示。公示应同时公布举报电话、通讯地址和电子信箱。公示期限为10个工作日。

第二十六条 对在公示期间内接到公众投诉、举报的，由省创建办组织核实。经查实，不符合创建工作要求的，取消资格，并作出反馈。公示期满，公示无异议或经审核异议不实的，认定为陕西省放心消费示范单位、街区、行业、县（区），授予证书、牌匾，并向社会公布。

第二十七条 对未通过现场审核的，参创主体可在下一年度7月31日前按照本办法第二十一条规定的程序，再次申报。仍未通过的，取消创建资格，移出“放心消费示范创建库”。

第四章 监督管理

第二十八条 获得认定的单位、街区、行业、县（区）可在组织形象宣传中使用认定的称号。设区市、县（区）创建办应通过一定的形式予以宣传。

第二十九条 省级放心消费示范单位、街区、行业、县（区）实行动态管理、定期抽查制度。县（区）创建办每年应抽查一次，设区市创建办每两年应抽查一次，省创建办每三年应抽查一次。抽查工作由创建办参照“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，由省创建办撤销其命名，并向社会公示。

第三十条 放心消费示范单位、街区、行业、县（区）名称发生变更时，应向所在地县（区）创建办提交申请，并提供备案变更后的营业执照副本（或组织机构代码证）复印件或电子版照片，行业应提供社团变更登记文件复印件或电子版照片，由省创建办审核后予以变更。

第三十一条 单位改制的，属整建制改制，由县（区）创建办初审、市创建办复审和检查，符合要求的，由省创建办进行变更。属合并或分立的，按规定程序重新申报。

第三十二条 通过认定的单位、街区，有下列情形之一的，由省创建办撤销其命名：

- （一）申报中隐瞒真实情况，提供虚假材料的；
- （二）有违法违规行为被政府监管部门行政处罚的；
- （三）发生安全生产、突发环境污染事件及生态破坏事件、公共卫生、食品药品安全等事故的；

(四) 被媒体曝光产生不良社会影响的；

(五) 企业破产、注销和被吊销营业执照或经营困难，难以达到创建条件的；

(六) 根据法律法规和其他情形应当予以撤销的。

第三十三条 通过认定的行业，有下列情形之一的，由省创办撤销其命名：

(一) 申报中隐瞒真实情况，提供虚假材料的；

(二) 行业内发生安全生产、突发环境污染事件及生态破坏事件、公共卫生、食品药品安全等事故的；

(三) 行业内在生产经营和服务中有违法违规行为被媒体曝光产生不良社会影响的；

(四) 因商品和服务质量引发群访、集访事件，社会影响较大的；

(五) 其他应当予以撤销的情形。

第三十四条 通过认定的县（区），有下列情形之一的，由省创办报联席会议审议同意后撤销其命名：

(一) 在申报中虚报、隐瞒真实情况的；

(二) 行政区域内发生消费安全、质量事故的；

(三) 行政区域内发生违法违规行为被媒体曝光产生严重不良社会影响的；

(四) 因商品和服务引发群访、集访事件，社会影响较大的；

(五) 因损害消费者合法权益等违法行为受到查处的经营主体超过行政区域内符合参创主体总数 10%以上的。

第三十五条 对撤销放心消费示范称号的单位、街区、行业、县（区）由省创建办在“陕西省放心消费创建工作平台”及相关媒体进行公告。

单位、街区、行业、县（区）在被撤销公示之日起两年内不得重新申报。

第五章 附则

第三十六条 省级放心消费示范单位、街区、行业、县（区）认定管理中的表格、证书、牌匾等有关式样，由省创建办制定。

第三十七条 本办法由省创建办负责解释。

第三十八条 市、县（区）放心消费示范创建管理工作，参照本办法执行。

第三十九条 本办法自修订印发之日起施行。2019年6月14日印发的《陕西省创建放心消费单位（行业、县、市）公示办法（修订）》同时废止。