

山西省放心消费创建活动管理办法

（试行）

第一章 总则

第一条 为规范、引领和推动全省放心消费创建工作，持续营造安全放心消费环境，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《山西省消费者权益保护条例》，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）》，国家市场监督管理总局等部门关于放心消费创建工作有关要求，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于山西省放心消费示范创建的培育、申报、认定、管理等工作。

第三条 本办法所称放心消费示范创建是指与生活消费密切相关的参创主体围绕消费安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心主要内容，通过完善创建工作机制，发挥示范引领作用，强化消费者权益保护，推动消费环境整体优化的活动。

第四条 放心消费示范创建工作，按照“先培育、后评估”的方式开展，创建评估周期为 2 年。

第五条 山西省消费者权益保护工作厅际联席会议办公室

（以下简称省联席会议办公室）设在山西省市场监督管理局，负责全省放心消费示范创建工作的统一组织和协调。

省市场监管局负责全省放心消费示范创建工作的认定、公示和指导管理等。

设区市市场监管局负责本行政区域内放心消费示范创建工作的政策指导、组织协调、培育指导、申报复审、评估复审、实地核查、审核推荐和监督管理等。

县级市场监管局负责本行政区域内放心消费示范创建工作的政策宣传、组织协调、培育引导、申报初审、评估初审、消费体验、初审推荐和日常管理等。

各级消费者权益保护工作联席会议成员单位在各自职责范围内负责本行业领域放心消费示范单位（行业或区域）创建的组织、实施、培育、推荐和监督管理等工作。

第六条 放心消费示范创建遵循政府主导、行业自律、自愿申报、自主创建、严格认定、公平公开、动态管理、社会监督的原则。

第七条 鼓励各地将放心消费示范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作用，通过组织开展创建活动，营造“放心消费、诚信经营”的营商环境和消费常态，促进消费升级和经济社会高质量发展。

第二章 创建范围

第八条 山西省放心消费创建活动分为山西省放心消费示范单位、山西省放心消费示范行业和山西省放心消费示范区域的创建。

第九条 放心消费示范单位创建范围为本省行政区域内依法登记以及取得相关许可，与生活消费密切相关的市场主体，包括线下市场经营主体、网络交易平台经营者、网络交易平台内经营者等。

第十条 放心消费示范行业创建范围为本省行政区域内依法登记，与生活消费密切相关的行业协会商会。

第十一条 放心消费示范区域创建范围为本省行政区域内具有一定规模和组织形式，从事与生活消费密切相关的商品生产、经营和服务的商超、商圈、街区、园区、景区、商品集中交易市场、旅游度假区管理机构等。

第三章 申报创建

第十二条 申报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）放心消费创建的组织机构、工作机制健全；
- （三）参加线下实体店无理由退货承诺活动（不适用于无

理由退货的除外），有退货处理机构并有专人负责；

（四）建立线上线下消费纠纷解决机制，落实消费纠纷解决制度；

（五）投诉处理制度机制健全、处理记录和档案资料齐备，投诉和解率 $\geq 95\%$ ；

（六）具有良好的诚信记录，主动公开、自觉践行经营和服务承诺，积极履行社会责任和消费维权主体责任，商业信誉良好；

（七）严格遵守国家相关法律、法规、规章和标准，近2年内无行政处罚记录且无安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故。

第十三条 申报放心消费示范行业应当符合下列条件：

（一）具备合法主体资格，具有固定办公场所，行业属性与生活消费密切相关；

（二）放心消费创建的组织机构、工作机制健全；

（三）行业组织自律与政府桥梁纽带作用突出，围绕规范行业生产经营和服务行为，积极制定或参与制定国家标准、行业标准、地方标准和行业规范，指导行业内生产经营者践约守约；

（四）放心消费氛围浓厚，定期开展放心消费宣传教育，所属会员单位积极参加创建活动，对创建活动知晓率 $\geq 95\%$ ，

参加创建率 $\geq 80\%$;

(五) 建立有消费维权服务站和消费投诉快速处理机制, 投诉和解率 $\geq 90\%$, 对所属会员单位消费维权和投诉处理情况监督、指导;

(六) 会员单位诚实守信、依法经营, 经营管理和服务质量口碑好、商业信誉良好;

(七) 严格遵守国家相关法律、法规、规章和标准, 近 2 年内行业协会商会及会员单位无较大安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故, 无重大消费纠纷和群体投诉、群访事件。

第十四条 申报放心消费示范区域应当符合下列条件:

(一) 具备合法主体资格, 有管理机构和固定办公场所, 区域内生产、经营的商品或服务与生活消费密切相关;

(二) 坚持党建引领, 放心消费创建的组织机构、人员、工作机制健全, 定期组织开展放心消费宣传教育;

(三) 区域内市场经营主体积极参加创建活动, 对创建活动知晓率 $\geq 95\%$, 参加创建率 $\geq 80\%$;

(四) 消费维权网络和投诉处理机制健全, 建有专门的消费维权和投诉处理站(点), 有完整的投诉举报记录, 投诉和解率 $\geq 90\%$, 对区域内市场经营主体消费维权和投诉处理情况监督、指导;

（五）区域内市场经营主体诚实守信、依法经营，经营管理和服务质量口碑好、商业信誉良好；

（六）严格遵守国家相关法律、法规、规章和标准，区域内建有安全责任网络和重大事故应急处置、消费风险预警提示等工作机制，近 2 年内无较大安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故，无重大消费纠纷和群体投诉、群访事件。

第十五条 申报放心消费示范创建的，应当于每年 7 月 31 日前向属地县级市场监管局提交下列申报材料：

（一）放心消费示范单位（行业或区域）培育申请表；

（二）申报主体登记证书、相关行政许可或备案凭证等有效文件复印件；

（三）申报主体放心消费示范创建承诺书；

（四）申报主体放心消费示范创建方案；

（五）政府及有关部门颁发的与放心消费示范创建、产品质量、信用监管、维权服务等方面有关的荣誉证书、资质证书复印件；

（六）其他需要提交的相关证明材料。

申报放心消费示范行业创建的，还应当提供县级或县级以上行业主管部门推荐意见书。

第十六条 县级市场监管局收到申报材料后，应当进行创建

资格初步审查，符合条件的，于每年 8 月 31 日前上报属地设区市市场监管局。

第十七条 设区市市场监管局收到申报材料后，应当进行创建资格复审，符合条件的，于每年 9 月 30 日前上报省市场监管局。

第十八条 经省市场监管局同意后，申报主体进入“放心消费示范创建培育库”，开始创建活动。

第四章 评估认定

第十九条 省市场监管局制定放心消费示范创建评估细则（以下简称评估细则），用于放心消费示范创建的评估验收。评估细则可以根据实际需要进行调整。

设区市、县级市场监管局和各级消费者权益保护工作联席会议相关成员单位，应当加强对创建主体的培育指导，推动其在创建评估周期内达到评估细则要求。

第二十条 创建主体进入“放心消费示范创建培育库”期满后，对照创建方案和评估细则进行自评。自评符合创建要求的，填写放心消费示范单位（行业或区域）评估申请表，并将评估申请表、自评报告、创建消费安全、质量、价格、服务、维权放心的佐证材料及其他相关材料，于同意创建活动的次年 10 月 31 日前报属地县级市场监管局。

第二十一条 县级市场监管局收到评估申请后，应当组织初审和消费体验评价。对申报及佐证材料齐全、初审合格的，应当于同年**12月31**日前将初审推荐名单、评估申请及相关材料上报设区市市场监管局。

第二十二条 设区市市场监管局收到初审推荐名单和评估申请后，应当组织复审和实地核查。复审、核查合格并征求相关部门意见后，于次年**3月31**日前将复审推荐名单、评估申请及相关材料上报省市场监管局。

第二十三条 省市场监管局收到评估申请后，通过组织开展资料审核、专家评估和实地抽查等方式，对照评估细则进行打分，得出评估分值，同时征求省消费者权益保护工作厅联席会议相关成员单位、相关部门意见，形成评估结果。

第二十四条 通过评估符合条件的创建主体，由省市场监管局进行公示，接受社会监督。公示期限为**10**个工作日。公示期间有异议的，由省市场监管局组织调查核实。

第二十五条 公示期满，社会无异议或者经核实异议不成立的，经省市场监管局批准，认定为山西省放心消费示范单位（行业或区域），授予证书、发放牌匾，并向社会公布。

获得认定的示范单位（行业或区域）可在组织形象宣传中使用认定称号。各级消费者权益保护工作联席会议成员单位应发挥广播、电视、报刊、互联网等媒体作用，采取多种形式，

广泛进行宣传。鼓励设区市、县级人民政府及有关部门给予其政策扶持和激励。

第二十六条 对未通过评估验收的，创建主体可在下一年度10月31日前按照本办法第二十条规定的程序，再次申请评估。仍未通过的，可在下一年度按照本办法第十五条规定，再次提出创建申请。

第五章 监督管理

第二十七条 获得认定的示范单位（行业或区域），应当结合自身实际情况，围绕质量、价格、计量、交易、安全、服务、纠纷处理等，做出不低于相关法律、法规、规章、标准要求的承诺，并在经营场所或网站显著位置公开展示，主动接受社会公众监督，不断提高商品和服务质量，持续提升消费维权效能。每年7月31日前将上一年度放心消费创建工作情况报属地县级市场监管局。

第二十八条 县级市场监管局应当加强放心消费创建工作资料收集、调查研究，及时总结提炼先进制度经验，经设区市市场监管局审核汇总后报省市场监管局。

省市场监管局应当将创建工作中的成功做法、特色亮点、典型经验，梳理形成常态长效开展放心消费创建活动的基本经验做法，组织宣传推广，充分发挥示范引领作用。

第二十九条 放心消费示范单位（行业或区域）名称发生变更时，应向属地县级市场监管局提交申请，并提供备案变更后的主体登记证明文件复印件，逐级审核，由省市场监管局予以变更。

第三十条 对获得认定的，实行动态管理、随机抽查制度。省市场监管局按照每个评估周期不少于 **20%** 的比例，组织对已认定的示范单位（行业或区域）进行不定期抽查，对发现问题的，限期整改，整改不到位的撤销其命名，并向社会公示。

设区市、县级市场监管局应当加强对本行政区域已认定示范单位（行业或区域）的监督管理，对发现问题的，限期整改，整改不到位的报省市场监管局撤销其命名，并向社会公示。

第三十一条 放心消费示范单位，有下列情形之一的，由省市场监管局撤销其命名：

- （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）被政府监管部门列入黑名单的；
- （四）被媒体曝光产生不良社会影响的；
- （五）严重侵害消费者合法权益，引发重大消费纠纷或群体投诉、群访事件的；
- （六）放心消费创建工作明显下滑、不再具备示范引领作用

用的；

（七）发生安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故的；

（八）注销登记证书的；

（九）不再满足放心消费示范单位创建条件的；

（十）其他应当予以撤销的情形。

第三十二条 放心消费示范行业，有下列情形之一的，由市场监管局撤销其命名：

（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）被政府监管部门列入黑名单的；

（四）放心消费创建工作明显下滑、不再具备示范引领作用用的；

（五）因商品和服务质量引发重大消费纠纷和群体投诉、群访事件，社会影响较大的；

（六）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；

（七）行业内发生安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故的；

（八）不再满足放心消费示范行业创建条件的；

（九）其他应当予以撤销的情形。

第三十三条 放心消费示范区域，有下列情形之一的，由市场监管局撤销其命名：

- （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）被政府监管部门列入黑名单的；
- （四）放心消费创建工作明显下滑、不再具备示范引领作用的；
- （五）因商品和服务质量引发重大消费纠纷和群体投诉、群访事件，社会影响较大的；
- （六）区域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；
- （七）区域内发生安全生产、环境污染、公共卫生、产品质量、食品安全等事故的；
- （八）不再满足放心消费示范区域创建条件的；
- （九）其他应当予以撤销的情形。

第三十四条 被撤销放心消费示范单位（行业或区域）命名的，由属地县级市场监管局负责收回其证书及牌匾，由省市场监管局向社会公告，并自撤销之日起**3**年内不得再次申报。

第六章 附则

第三十五条 山西省放心消费示范单位（行业或区域）培育

申请表、评估申请表、牌匾、标识（含电子标识）等，由省市市场监管局制定。

第三十六条 本办法由山西省市场监督管理局负责解释。

第三十七条 本办法自 **2023 年 7 月 26 日** 起施行，有效期为 **2 年**。**2021 年 7 月 2 日** 印发的《山西省放心消费示范单位创建评估公示管理暂行办法》（晋消联办发〔**2021**〕**3 号**）同时废止。