

关于印发《宣城市放心满意消费示范区认定 管理办法(试行)》的通知

宣市监法〔2021〕289号

各县市区市场监管局，消保委、市局经开区分局：

现将《宣城市放心满意消费示范区认定管理办法(试行)》印发给你们，请结合本地实际认真贯彻落实。

宣城市市场监督管理局

宣城市消费者权益保护委员会

2021年8月27日

（此件公开发布）

宣城市放心满意消费示范区认定管理办法 (试行)

第一章 总则

第一条 为深入推进放心满意消费创建工作,规范全市放心满意消费示范区认定与管理,进一步营造安全放心满意的消费环境,有序开展放心满意消费创建工作,依据《关于进一步深入开展放心满意消费创建活动加强消费环境建设的意见》、《安徽省市场监督管理局 安徽省消费者权益保护委员会关于印发2021年放心满意消费创建工作计划的通知》等有关规定,结合我市放心满意消费创建工作实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于全市放心满意消费示范区的规范、指导和认定管理工作。

第三条 宣城市放心消费创建工作领导小组办公室(以下简称市创建办)负责对全市放心满意消费创建工作的统一组织和协调。各成员单位根据各自职责依法加强对放心满意消费参创和示范单位监督管理,对放心满意消费示范区认定管理予以指导。县级放心消费创建工作领导小组办公室(以下简称县创建办)负责辖区内放心满意消费示范区的组织实施、认定和监督管理。鼓励

各地将放心满意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，通过抓放心满意消费创建促进消费升级和高质量发展。

第四条 放心满意消费示范区是指积极开展放心满意消费创建活动，遵循放心满意消费各项标准和要求，消费者普遍认同，社会效应明显，在放心满意消费建设中能起积极示范引领作用，并符合本办法第九条所列条件和标准的市场经营主体较为集中的行业、街区、商圈、景区、专业市场、乡镇等。

第五条 放心满意消费示范区分为市、县两级，由市、县两级创建办按照管理权限组织实施、认定和管理。放心满意消费示范区认定有效期限为三年，实施动态管理。根据创建申报情况，各级创建办组织年度评审，评审达标的予以认定命名。

第六条 放心满意消费示范区创建应遵循以下原则：

- （一）部门引导、企业自愿；
- （二）依法依规、公平公正；
- （三）动态管理、综合评价；
- （四）社会共治、公众监督。

第二章 申报条件与考核



第七条 申报创建放心满意消费示范区主体，可以是示范区划定区域内企业、行政村、居委会、街道办事处、乡镇政府及机构等。

第八条 在创建示范区范围内按《安徽省放心消费示范单位认定标准》持续推进放心满意消费示范企业（店）、行业、街区、乡镇等创建工作，实现创建放心满意消费示范区目标。

第九条 申报放心满意消费示范区的基本条件：

（一）政府和辖区管理部门对放心满意消费创建工作高度重视；

（二）创建工作领导组织机构、工作职责、目标任务、计划方案、办公场所、考核标准、实施办法等健全。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；

（三）自开展放心满意消费创建之日起，未发生安全、环境污染和公共卫生、食品药品安全等事故，未发生重大消费纠纷和投诉事件；

（四）区域内经营者诚实守信、依法经营、服务优质，无较大失信行为和不良信用记录。

（五）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；

（六）消费维权网络和投诉处理机制健全完善，示范区内建



立消费维权服务站，做到一般投诉和处理不出门店，较大投诉不出示范区，投诉处理有记录，对消费者有效投诉处理率达到100%，满意率达到90%以上，示范区内经营主体建立消费和解机制。

（七）持续开展放心满意消费创建活动，示范区内经营者积极参加创建活动，参创单位全覆盖。经营场所醒目位置有放心满意消费承诺内容与标识，培育并推荐评选一定数量的县级、市级放心满意消费示范单位。消费者对示范区内开展放心满意消费创建活动综合满意度达到90%以上，群众知晓率达到90%以上。

第十条 创建县级、市级放心满意消费示范区应实行逐级申报与分级审核，并分别由县级、市级创建办组织抽查、审核、认定、公示。

申报县级放心满意消费示范区的，申报主体提出申请后，由县级创建办按程序组织审核认定。申报市级放心满意消费示范区，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。

第十一条 申报放心满意消费示范区的，申报主体应按第九条的规定向创建办提交下列材料：

- （一）创建放心满意消费示范区申报表；
- （二）营业执照（副本）或主体资格证明文件；
- （三）申报主体对照放心满意消费创建条件提出创建申请，

并签署放心满意消费公开承诺书；

（四）县级以上政府和有关部门颁发的有关荣誉证书、资质证书复印件；

（五）创建区域内各类固定经营户名册及区域范围示意图；

（六）需要提交的其他相关材料。

第十二条 创建放心满意消费示范区考核标准：

（一）总体工作要求。坚持品质安全、服务至上、信守承诺、共建共享的经营理念，营造安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心的消费环境。

（二）宣传氛围浓厚。在辖区内主要入口、公共场所等醒目位置，通过LED屏幕、灯箱、横幅、公告栏等形式，定期组织开展放心满意消费宣传教育；围绕放心满意消费创建和消费环境建设，积极制定和出台有关办法与措施，开展《消费者权益保护法》普及宣传和教育培训活动，做到群众对放心满意消费创建活动的知晓度、满意度、认同度高。

（三）管理规范有序。采取措施加强区域消费环境治理，与有关执法部门联动机制健全，对消费领域存在的突出问题组织开展专项整治和综合治理，区域内产品和商品质量、服务质量有效提高。

（四）商家诚信自律。各类经营主体合法，相关资质完整有

效，做到亮证亮照经营，商品和服务明码标价。不销售假冒伪劣、“三无”等商品，无虚假宣传、商业欺诈等侵害消费者权益的违法行为。

（五）投诉方便快捷。完善消费维权和投诉处理机制，建立消费维权服务站，健全快速投诉处理通道与和解机制，能够依法有效妥善解决消费纠纷。

第三章 认定与命名

第十三条 对县级、市级放心满意消费示范区的认定与命名，分别由县级、市级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 市、县两级创建办应分别组织放心满意消费成员单位对申报主体进行评估并提出评估意见。

第十五条 对经审核、评估通过的放心满意消费示范区在认定命名前，要在本地新闻媒体进行公示，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，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。对公示无异议的授予放心满意消费创建示范区荣誉称号和牌匾。



第四章 激励与管理

第十七条 获得认定命名的放心满意消费示范区，可按照相关规定在宣传中使用荣誉称号。政府及有关部门可在信用管理与应用方面给予政策扶持，各级创建办应通过一定的形式予以宣传，以提高放心满意消费参创单位和示范单位的责任感、荣誉感、获得感。

第十八条 鼓励各地、各部门、第三方网络交易平台等推出对放心满意消费示范区的激励措施，激发更多的商家积极投入放心满意消费创建活动。

第十九条 县级、市级消保委网站应公布获得认定命名的放心满意消费示范区，为广大消费者提供消费指引。

第二十条 放心满意消费示范区应切实履行放心满意消费公开承诺，持续深化放心满意消费建设，不断提高产品品质和服务质量，更好地履行主体责任，维护好放心满意消费示范声誉，并主动接受有关行政部门、消费者及社会监督。

第二十一条 放心满意消费示范区名称发生变更的，应及时向认定授牌的创建办提出申请变更。

第二十二条 在动态跟踪管理中，放心满意消费示范区有下列情形之一的，由认定授牌的创建办撤销其命名：

(一)经查实在申报和考核过程中弄虚作假、隐瞒真实情况，提供虚假材料的；

(二)发生重大安全、质量事故的；

(三)消费纠纷投诉频发且处理不主动不及时，造成较大社会负面影响或发生重大群体性投诉事件的；

(四)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严重不相符，经查证属实的；

(五)其他应当予以撤销的情形。

第二十三条 各级创建办应加强对放心满意消费示范区的动态管理，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。

在创建主体年度自我评价基础上，对放心满意消费示范区实施年度评价机制。各级创建办采取征求相关部门意见、开展问卷调查、第三方评估、组织消费者体察等方式对其进行评价，给予年度认定意见。对属于第二十二条情形之一的，以及对发现问题两次整改达不到要求的，予以撤销其命名。

第二十四条 予以撤销荣誉称号的放心满意消费示范区，停止使用“放心满意消费示范区”标识、标牌和荣誉称号。

第二十五条 对撤销荣誉称号的放心满意消费示范区，在消保委网站及相关媒体进行公告，三年内不得重新申报。

第五章 附则

第二十六条 本办法依据安徽省消费者权益保护委员会、安徽省市场监管局相关文件规定，县创建办依据本办法和《宣城市2021年放心消费创建工作实施方案》（宣消保委〔2021〕2号）文件，结合辖区实际，制定具体方案和考核验收细则，组织开展放心满意消费示范区的认定和管理工作。

第二十七条 放心满意消费示范区认定与管理中的表格、牌匾等应统一规格式样，由市创建办另行规定。

第二十八条 本办法自发布之日起施行。本办法由市放心消费创建工作领导小组办公室负责解释。