

# 长沙市市场监督管理局文件

长市监通知〔2023〕100号

## 长沙市市场监督管理局 关于印发《长沙市放心消费创建主体 培育工作推进方案》的通知

湖南湘江新区商务和市场监管局，经开区、各区县（市）市场监管局，市局机关相关处室、直属单位：

现将《长沙市放心消费创建主体培育工作推进方案》印发给你们，请迅速抓好贯彻落实。



（公开属性：依申请公开）

# 长沙市放心消费创建主体 培育工作推进方案

为贯彻落实《湖南省市场监督管理局关于印发〈湖南省放心消费创建主体培育工作推进方案〉的通知》（湘市监消〔2023〕102号），充分发挥市场监管职能作用，进一步加强放心消费环境建设，市局决定组织开展全市放心消费创建主体培育工作，特制定如下工作方案：

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，将消费维权作为激发居民消费潜力、保障和改善民生的重要内容，统一部署，协调推进。通过发展创建对象，培育创建主体，树立示范标杆，发挥全市放心消费示范引领效应，整体提升全市消费品质，促进我市经济社会高质量发展。

## 二、主要任务

湖南省放心消费创建示范工作规范和《湖南省放心消费创建示范评价细则（2023版）》（以下简称《评价细则》）已经湖南省消费者权益保护联席会议审议通过。要按照《湖南省人民政府办公厅关于营造放心消费环境繁荣居民消费的若干意见》（湘政办发〔2021〕12号）《湖南省市场监督管理局关于充分发挥市场监管职能作用进一步加强放心消费环境建设的意见》（湘市

监消〔2021〕143号)要求,切实履行职责,积极推进放心消费示范创建,常态化加强放心消费创建主体培育。

(一)明确对象。会同消费者权益保护联席会议成员单位,采取积极有效的推动措施,动员组织与生活消费密切相关的单位、行业、区域自愿参与,并明确创建对象范围,狠抓重点,加强分类指导。

(二)基础培育。对具备基本条件的创建对象,作为基础培育主体,指导作出放心消费示范创建公开承诺,录入湖南省放心消费创建管理系统,落实跟踪监测,加强日常辅导与监管,督促践约履职。湘江新区、芙蓉区、天心区、开福区、雨花区五个区分别培育100个创建主体,望城区、长沙县、浏阳市、宁乡市分别培育80个创建主体,于2023年12月10前录入湖南省放心消费创建管理系统。

(三)标识创建。对经基础培育符合条件的创建对象,核发放心消费创建单位、行业、区域等创建主体标牌,对照《评价细则》指标体系,加强针对性的指导与帮扶,提升消费维权质量。

### 三、创建主体对象

湖南省放心消费创建主体包括放心消费创建单位、行业、区域。

(一)全省区域内依法登记的市场经营主体或者其他组织,包括网络交易平台及网络交易经营者等,为湖南省放心消费单位的创建对象。

(二) 全省区域内依法登记的行业协会商会，为湖南省放心消费行业的创建对象。

(三) 全省区域内街道、乡镇、社区、村，街区、风景名胜区、旅游度假区等，为湖南省放心消费区域的创建对象。

#### 四、创建培育目标

(一) 放心消费创建单位经基础培育后达到下列条件：

1. 从事与生活消费密切相关的经营活动，具备合法经营主体资格且经济效益良好，已取得法律法规规定的行政许可，并依法领取相关证照及其他证明文件；

2. 放心消费创建活动组织机构明确，工作机制健全；

3. 诚信经营，积极履行社会责任，自觉公开、主动兑现经营承诺，商业信誉良好；

4. 严格执行国家法律法规规章和标准，近两年无行政处罚记录且未发生较大质量、计量、安全生产、环境污染、公共卫生、食品安全等案（事）件；

5. 关注消费者诉求，积极处理消费者投诉；健全售后服务机制，接受当地市场监督管理等部门和消费者权益保护组织的指导监督，切实维护消费者合法权益。

(二) 放心消费创建行业经基础培育后达到下列条件：

1. 行业属性与生活消费密切相关，放心消费创建活动组织机构明确，工作机制健全；

2. 行业组织自律，与政府桥梁纽带作用突出，建立健全行业经营自律规范，积极制定或参与制定国家标准、行业标准、地方标准或行业规划；

3. 放心消费创建氛围浓厚，积极组织会员单位开展放心消费创建活动，线下实体店根据行业特点积极开展无理由退货承诺活动；

4. 行业协会商会及会员单位均建立消费投诉快速处理机制，运行质量良好；

5. 会员单位诚实守信，依法经营，近两年无行政处罚记录且未发生较大质量、计量、安全生产、环境污染、公共卫生、食品安全等案（事）件，无重大消费纠纷和群体投诉、群访事件；

6. 关注消费者诉求，积极处理消费者投诉；健全售后服务机制，接受当地市场监督管理等部门和消费者权益保护组织的指导监督，切实维护消费者合法权益。

### （三）放心消费创建区域经基础培育后达到下列条件：

1. 坚持党建引领，明确创建工作责任单位及其职责分工，建立健全社会监督机制；

2. 区域内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）；

3. 区域内建有食品药品安全责任网络和重特大事故应急处置、消费风险预警提示等工作机制，近两年无行政处罚记录且未

发生较大质量、计量、安全生产、环境污染、公共卫生、食品安全等案（事）件，无重大消费纠纷和群体投诉、群访事件；

4. 区域内市场经营主体积极参与放心消费创建活动，线下实体店根据行业特点积极开展无理由退货承诺活动；

5. 区域内市场主体诚实守信、依法经营，经营管理和服务质量口碑好、社会美誉度高。

### 五、培育方式步骤

要宣传引导创建主体自愿积极参加放心消费创建活动，根据创建对象类别和基础培育条件，按照属地管理、分级分类加强培育的原则，在保护市场公平竞争条件下，综合运用政务服务、行政指导、行政监管等手段，发挥社会共治、动态调整机制，积极培育发展自觉维护消费者权益，经营管理放心、服务承诺放心、消费维权放心、公平交易放心、质量安全放心的消费主体，具体步骤如下：

（一）各区县（市）局做好放心消费创建的宣传发动，组织基础培育对象学习培训，登录湖南省放心消费创建管理系统注册申报，积极参与放心消费创建活动。

（二）各区县（市）局会同县级联席会议成员单位对创建主体开展日常辅导和培育，现场核实和指导完善创建条件。对达到条件的创建对象，向市局申报湖南省放心消费创建单位、行业、区域。

(三)市局会同联席会议成员单位对县市区申报的创建对象进行申报材料复核，并组织开展现场抽查调查。复核通过的，认可为放心消费创建主体，分别发放湖南省放心消费创建单位、行业、区域标牌。

(四)市、区两级市场监督管理部门对照《评价细则》要求，对已发放标识的创建主体加强培育，提升培育质量。待培育周期期满，将培育成熟的创建主体逐级审核推荐，向省局申请湖南省放心消费创建示范单位、行业、区域的评价验收。

## 六、工作要求

(一)加强组织领导，浓厚工作氛围。要主动向党委政府汇报，争取重视和支持，推动建立以政府领导牵头、各相关部门共同参与的放心消费创建主体培育工作机制，制定实施细则，明确责任分工，认真做好创建主体培育相关工作。

(二)坚持统一标准，务求工作实效。省局统一制定放心消费示范创建承诺书、创建主体标牌、主题 logo 及线下无理由退货标识等，各地需规范使用。省局统一建成全省放心消费创建信息化管理系统，各地依托本管理系统开展创建主体培育工作。创建培育过程中，注重落实经营者主体责任，推动行业协会商会在消费者权益保护、纠纷处理、行业信用建设和信用监管等方面发挥积极作用，鼓励消费集中区域认真落实履行线上线下购物无理由退货承诺，充分发挥 ODR 机制作用，提升消费维权效能。

（三）严守纪律要求，加强行风建设。严格遵守工作纪律、保密纪律，严格落实中央八项规定及实施细则精神，坚持廉洁自律，坚守责任担当，杜绝各种形式主义、官僚主义。立足职能职责任务，创新完善工作方法，坚持结果导向，突出工作特色，切实减轻创建主体负担。

联系人：易彩燕，88635455 邮箱：191484182@126.com

- 附件：1. 湖南省放心消费创建示范评价细则  
2. 放心消费示范创建公开承诺样式  
3. 放心消费创建单位、行业、区域标牌样式  
4. 放心消费主题 logo 及线下无理由退货标识样式  
5. 湖南省放心消费创建单位（行业、区域）申报表

附件 1

# 湖南省放心消费创建示范评价细则（2023 版）

## 一、放心消费创建示范单位评价细则

标准区分	评价指标	分值	评价内容	评价方式	
通用标准 (60分)	经营管理放心	10	2	近两年营业状况良好。	查看财务资料
			2	亮证经营，证照齐全、合法有效，悬挂醒目位置。	现场查看
			2	制定内部管理规范，积极接受监管部门监管。	查看规章制度及监管记录
			2	产品或服务信息公示完整、准确、清晰。	查看现场公告公示资料
			2	设置规范、醒目的场所、安全警示标识。	现场查看
	服务承诺放心	15	5	醒目公示放心消费承诺标识、线下实体店购物无理由退货标识和承诺书，主动兑现服务承诺。	现场查看
			5	建立完善的售后服务制度，线下实体店根据行业特点积极参加无理由退换货承诺活动。	查看制度及服务记录
			5	定期开展满意度调查（≥1次/年）并落实改进意见，且满意度≥80分。	查看记录及整改措施
	消费维权放心	15	5	挂牌消费维权联络（服务）站点，落实工作机制、人员等。	现场查看
			2	在经营场所公示“消费投诉热线电话”等政府相关部门投诉举报电话，且位置显著。	现场查看
			5	及时处理消费者投诉和纠纷，实现消费纠纷解决不出店门。	查看台账记录
			3	建立并留存真实、完整、规范的投诉处理记录，在规定时间内办结率达98%以上。	查看台账记录

标准区分	评价指标		分值	评价内容	评价方式	
	交易公平放心		20	3	在售产品、收购商品和服务明码标价，依法公开标示价格，做到内容真实明确、字迹清晰、货签对位、标识醒目，并按明码标价价格收取费用，不得收取任何未予标明的费用。	现场查看
				3	严格按照价格主管部门核定或资费合同约定标准进行收费。	查看财务资料
				4	计量管理制度规范、计量器具量值准确、公平秤设置合理。	现场随机抽查
				5	采取必要的技术措施，消除其交易系统中可能存在的安全漏洞，保证交易过程安全。	现场查看
				3	采取特价、打折、返现、赠券等方式开展促销活动有限定条件或附加条件，应符合《零售商品促销行为管理办法》等相关规定。	现场查看、现场询问
				2	主动向消费者出具购货凭证、服务单据等，如消费者要求开具发票，应予以提供。	现场查看、现场询问
业务标准 (40分)	质量安全放心 (40分)	1、食品经营	40	4	制定并落实食品安全自查、培训考核、食品安全事故处置方案、人员管理、食品召回等食品安全管理制度，按要求配备食品安全总监、食品安全管理员。	查看制度文件、自查记录等
				4	许可证合法有效、与经营场所一致，无超范围经营的情况，依法公示相关信息和证件。	查看许可证和公示信息
				4	具有与销售的食品品种、数量相适应的贮存、销售等场所，保持该场所环境整洁卫生，防止交叉污染。建立食品安全追溯体系，落实进货查验、食品销售、购销过程控制等各项要求，确保食品来源可追溯、贮存符合要求，无变质过期等法律法规禁止销售的食品。	现场查看、现场抽查
				4	生产、销售的食品在近两年各级市场监管部门年度监督抽检中检验结果为合格食品。	查询抽查监测系统
				4	配备了具有与销售的食品品种、数量相适应的设施设备，配备相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设施设备，定期维护保养，确保设施设备能够正常运转。	现场查看
				4	预包装食品包装上有标签，食品添加剂有标签、说明书和包装。标签、说明书的内容符合法律法规以及食品安全标准规定的事项。	现场查看

标准区分	评价指标	分值	评价内容	评价方式	
		4	食品添加剂的采购、存放、使用、管理符合要求。	随机抽查	
		4	使用的洗涤剂、消毒剂应当对人体安全、无害。	现场查看	
		4	温度全程控制，建立并落实冷藏冷冻食品全程温度记录制度，配备与冷藏冷冻食品品种、数量相适应的冷藏冷冻设施设备。	随机抽查	
		4	落实购销过程控制、贮存过程控制和运输过程控制的相关要求。	随机抽查	
	2、餐饮经营	40	4	许可证合法有效、与经营场所一致，无超范围经营的情况，依法公示相关信息和证件。	查看许可证和公示信息
			4	加强食品原料控制，落实进货查验、食品贮存等各项要求，确保食品来源可追溯、贮存符合要求，无禁售食品、无变质过期等食品。	现场抽查
			4	配备了与经营的食品品种、数量相适应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备或者设施，定期维护保养，确保设施设备能够正常运转。 生产、销售的食品在近两年各级市场监管部门年度监督抽检中检验结果为合格食品。	现场查看、查询抽查监测系统
			4	实施“明厨亮灶”，加工制作过程对外公开。	现场查看
			4	具有与经营的食品品种、数量相适应的食品原料处理和食品加工、销售、贮存等场所，保持该场所环境整洁卫生。	现场查看
			4	食品添加剂的采购、存放、使用、管理符合要求。	随机抽查、检验
			4	餐用具清洗消毒保洁符合《餐饮服务通用卫生规范》《餐饮服务食品安全操作规范》等规定。	随机抽查、检验
			4	加工制作、备餐送餐配送过程符合《餐饮服务通用卫生规范》《餐饮服务食品安全操作规范》等规定，防止交叉污染。	现场查看
			4	落实制止餐饮浪费、限塑等要求。	随机抽查
			4	制定并落实食品安全自查、培训考核、食品安全事故处置方案、从业人员健康管理等食品安全管理制度，按要求配备食品安全总监、食品安全管理员。	查看制度文件、自查记录等

标准区分	评价指标		分值	评价内容	评价方式	
	3、药品经营	40	4	购货来源可追溯，有索证索票、进货检验记录、凭证资料记录、购销台账记录等。	查看台账资料、财务票据	
			4	对采购渠道进行资格验证，有渠道正规、签订具有质量条款的购货合同。	查看购货凭证、合同	
			4	按照国家要求建立药品质量信息化追溯体系。	现场查看	
			4	计算机系统使用符合药品经营和质量管理要求。	现场查看	
			4	药品陈列标志醒目，类别标签字迹清晰，放置准确。	现场查看	
			4	主动向顾客正确介绍药品适应症或功能主治、用途、用法用量、禁忌及注意事项。	现场查看、现场询问	
			4	落实执业药师和药学技术人员持证上岗且标明执业资格或者药学专业技术职称、着装整洁、佩戴工作证。	现场查看	
			4	建立直接接触药品岗位的人员健康档案，包括体检报告、健康证等。	现场查看	
			4	药品按剂型、用途以及储存等要求分类陈列。	现场查看	
		4	经营场所和仓库等温湿度监测设施设备及运行符合药品经营和质量管理要求。	现场查看		
		4、网络交易	40	4	网络交易平台经营者落实信用管理和评价体系，定期进行信用评价和公示。	资料查看、平台查看
				4	网络交易平台经营者销售食品、保健品等关系消费者生命健康的商品（服务）的，进行经营者资质资格审核。	资料查看
				4	遵守落实禁止销售商品或服务管理规则，不销售违禁商品或服务。	资料查看、平台查看

标准区分	评价指标	分值	评价内容	评价方式
			4 发现假冒伪劣、违规商品、侵权商品、“三无”商品，及时向有关部门举报，做好记录。	资料查看
			4 线上产品展示图片、规格、重量、功能、价格等信息应与实物相符。	购货合同查看、平台查看
			4 网络交易集中促销期间，不存在价格先涨后降等行为。	查看财务资料
			4 网络交易平台经营者对平台内经营者身份信息的保存时间自其退出平台之日起不少于三年；对商品或者服务信息，支付记录、物流快递、退换货以及售后等交易信息的保存时间自交易完成之日起不少于三年。	平台查看
			4 按相关法律法规规定要求对用户、消费者等个人信息、商业秘密履行保密义务。	抽样询问
			4 网络交易平台界面分区设置规范、醒目，便于消费者准确检索。	平台查看
			4 网络交易平台软硬件设施设备符合规范要求。	平台查看、现场查看
	5、商品交易服务	40	4 购货来源可追溯，有索证索票、进货检验记录、凭证资料记录，购销台账记录等。	查看台账资料、财务票据
4 从事农产品收购的单位或者个人应当收取、保存食用农产品承诺达标合格证或者其他质量安全合格证明，对其收购的农产品进行混装或者分装后销售的，应当按照规定开具承诺达标合格证。农产品批发经营应当建立健全农产品承诺达标合格证查验制度。			现场查看、资料查看	
4 产品包装信息符合相关标准要求，经营散装食品、生鲜食品、现场制售食品、预包装食品等，应标明清晰名称、来源、加工或生产日期、保质期等相关内容。			现场查看	
4 设置检测室、配备专业的检验人员、快速定性检测设备向消费者提供免费检测服务的，对在售商品抽样检测、记录检测情况、及时公布检测结果。			现场查看、资料查看	
4 食品农产品定性检测异常以及商品出现有毒、有害、过期、变质等质量卫生问题时，及时下架封存，并向相关职能部门报告。			现场查看、资料查看	
4 建立不合格商品、野生动物及其制品等国家规定不允许上市交易的商品监管机制，并做好落实记录。			查看制度及监管记录	

标准区分	评价指标	分值	评价内容	评价方式
			4 以经营户为单位建立诚信档案，记录日常信用变化情况。	查看档案
			4 场所干净整洁，场所功能区域规划合理，按商品种类划行归市设置交易区。	现场查看
			4 市场管理人员按照职责分别参加有关部门组织的岗前培训或轮训，并经考核合格后上岗。	查看培训记录
			4 每年开展专项治理活动并落实整改措施。	查看方案及记录
	6、信息 通信 经营	40	4 产品性能、资费、服务等与宣传一致。	现场查看、现场询问
			4 业务办理过程中严格执行实名制，无违规查询、业务办理。	现场查看、现场询问
			4 建立个人信息安全管理制度，采取必要的技术措施消除可能存在的信息安全隐患。	查看制度、现场查看
			4 未经用户同意，不得擅自向他人提供用户个人信息及使用网络传输信息。	抽样询问
			4 建立完善维修规范和全程全天候服务保障机制。	现场查看、抽样询问
			4 严格按照标准要求提供入户服务。	抽样询问
			4 经营场所功能区分布合理，干净、整洁、舒适。	现场查看
			4 提供服务座席、账单打印、自助业务办理等必要的服务设施。	现场查看
			4 从业人员具备相关的资质、资格，严格执行服务标准和服务流程，态度、着装符合仪容仪表管理要求。	现场查看

标准区分	评价指标	分值	评价内容	评价方式
	7、快递 物流 经营	40	4 积极解答用户问题，无变相遏制用户选择其他通信运营商权利的现象。	抽样询问
			4 建立收寄件电子追溯系统，提供收寄件通知、查询服务。	现场查看
			4 严格执行“三项制度”（收寄验视、实名收寄、过机安检制度）。	现场查看
			4 使用规范的快递详情单（运单）并填写规范。	资料查看
	8、水电 气有线 电视等 公共 服务	40	4 使用符合国家标准和行业标准的快递封装用品。	现场查看
			4 按照快件（邮件）的种类、时限分别处理、分区作业、规范操作。	现场查看
			4 以合理方式分拣快件（邮件），存放环境整洁防潮防火防盗，确保快件（邮件）安全。	现场查看
			4 对快递服务过程中知悉的用户信息严格保密。	现场查看
			4 收派人员统一穿着具有组织标识的服装，并佩戴工号牌或胸牌。	现场查看
			4 在承诺的时限内提供收寄或投递服务，其中快件（邮件）提供便捷取件服务。	抽样询问
			4 配置监控、消防等设施设备，检修保养等符合国家相关规范。	现场查看
		40	4 业务办理过程中严格执行实名制。	现场查看、资料查看
			4 产品性能、资费、服务内容等与合同约定一致。	抽样询问、资料查看
			4 提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的要求。	现场查看
	4 依法按照国家法律法规及行业规范保障居民生活需求。		抽样询问	

标准区分	评价指标		分值	评价内容	评价方式
			4	定期提供上门安全检修、寻访服务。	抽样询问、查看服务记录
			4	因检修等原因中断服务，事先通告通知用户。	抽样询问
			4	特种作业岗位从业人员需持有效期内的证件上岗。	查看证件
			4	从业人员严格执行服务标准和服务流程，态度、着装符合仪容仪表管理要求。	现场查看
			4	提供线上线下便捷的资费、收费查询与缴费服务。	线上体验
			4	经营场所提供服务座席、账单打印、宣传资料等必要的服务设施。	现场查看
	9、住宅 物业 经营	40	4	服务内容、资费等与物业服务合同约定一致。	抽样询问、资料查看
			4	建立物业、业主及物业服务档案，采取必要的技术措施保证业主信息安全。	现场查看
			4	设立一站式服务中心或服务窗口，及时受理咨询、诉求，做好记录。	现场查看、查看服务记录
			4	按月向社区报送安全台账。	资料查看
			4	落实监控室设备实行 24 小时监控、专人值守工作机制。	现场查看、现场询问
			4	落实公共区域清扫保洁责任，绿化养护有力，环境优美。	现场查看、抽样询问、查看服务记录
			4	车库进出、车辆停放有序，小区消防通道畅通。	现场查看、现场询问
			4	定期组织消防安全培训、应急预案演练。	现场查看、现场询问

标准区分	评价指标	分值	评价内容	评价方式	
	10、文化娱乐经营	4	消防、电梯、监控、救助等设施配置、检修保养等国家相关规范。	现场查看、查看相关记录	
			4	从业人员严格执行服务标准和服务流程，态度、着装符合仪容仪表管理要求。	现场查看、现场询问
		40	4	购货来源可追溯，有索证索票、进货检验记录、凭证资料记录、购销台账记录等。	查看台账资料、财务票据
				4	在营业场所显著位置悬挂相应禁入标志，无接纳未成年人进入营业场所的现象。
			4	提供健康的文化活动或服务内容。	现场查看、现场询问
			4	建立违法现象巡查机制，并及时向当地主管部门报告。	查看制度、相关记录
			4	配置相应的现场安保人员应对突发事件。	现场查看
			4	使用商品/服务电子追溯系统。	现场查看
	11、教育培训经营	40	4	场所环境整洁，安全出口及疏散通道畅通。	现场查看
			4	从业人员严格执行服务标准和服务流程，态度、着装符合仪容仪表管理要求。	现场查看
			4	场所出入口、通道监控设施执行无死角覆盖，闭路电视监控 24 小时正常。	现场查看
4			消防、电梯、救助等设施配置、检修保养等国家相关规范。	现场查看、查看相关记录	
4		招生简章和广告载明明确的招生信息，发布内容与备案一致。	现场查看、资料查看		
		4	已纳入全国校外教育培训监管与服务综合平台，并通过该平台完成售课、消课和退费等全流程交易。	资料查看、抽样询问	

标准区分	评价指标	分值	评价内容	评价方式
		4	预收费符合国家相关政策规定标准,及时、足额按课时退回学生因故退学或合理请假的费用。	资料查看、抽样询问
		4	使用经主管部门审核备案的培训材料,学科类培训进度不得超前超标。	教案查看
		4	学科类知识培训向所在地县级教育行政部门备案,并向社会公布;线上学科类培训机构已通过相关教育行政部门审批。	查看备案记录
		4	在场所显著位置公开教学、教研人员的基本信息(姓名、照片等)、教师资格、从教经历、任教课程等。	现场查看
		4	无违规聘用中小学在职教师、相关考试/竞赛组织机构工作人员。	现场查看、现场询问
		4	从事学科类知识培训的教师持有相应的教师资格证,从事非学科类培训的人员需具备相应的职业(专业)能力证明。	现场查看、证件查看
		4	教学场所环境整洁、摆放有序、安全疏散路线畅通。	现场查看
		4	消防、电梯、监控、救助等设施配置、检修保养等符合相关标准规范要求。	现场查看、查看相关记录
	12、养老服务	40	4 购货来源可追溯,有索证索票、进货检验记录、凭证资料记录、购销台账记录等。	查看台账资料、财务票据
		4	4 提供周到、安全的生活照料、膳食服务及多样化娱乐服务。	现场查看
		4	4 提供个人用品、公共区域及居室内清洁卫生服务。	现场查看
		4	4 建立老年人信息档案,并妥善保护老年人个人信息和隐私。	查看资料、抽样询问
		4	4 住房人均面积不小于7平方米,需配备老人必需的生活用品和家具。	现场查看

标准区分	评价指标	分值	评价内容	评价方式
			4 床头、卫生间等设置求助呼叫装置，给有需要的服务对象提供和协助使用安全床栏、防护垫等防护辅助器具。	现场查看
			4 与老人家属建立及时信息沟通与反馈机制。	现场查看、查看相关记录
			4 经营场所卫生、整洁、舒适，无障碍设施需配置齐全。	现场查看
			4 消防、电梯、监控等设施配置、检修保养等符合相关要求。	现场查看、查看相关记录
			4 生活照料、膳食、医疗护理从业人员提供健康证明（健康证），医生、护士、护理人员等专业人员持有相应从业资格证，从业人员严格执行服务标准和服务流程，服务态度和服务技能符合规范要求。	现场查看、查看相关记录
	13、金融服务	40	4 无超出经营范围内销售金融产品和服务的情况。	现场查看、查看财务资料
4 尊重客户对产品和服务的自主选择权。			抽样询问	
4 真实、全面地提供相关说明文件向客户介绍产品和服务。			抽样询问	
4 对销售的产品和服务提供充分的风险提示。			抽样询问	
			4 配备安保人员保证网点的正常秩序，确保客户人身财产安全。	现场查看
			4 履行客户个人信息、商业秘密保密义务，无违规查询客户个人金融信息、损害客户利益等情况。	抽样询问
			4 从业人员具备相关的资质、资格，严格执行服务标准和服务流程，态度、着装符合仪容仪表管理要求。	现场查看

标准区分	评价指标		分值	评价内容	评价方式
			4	经营场所卫生、整洁、舒适。	现场查看
			4	自助业务办理设备配备齐全。	现场查看
			4	金融平台软硬件设施设备符合规范要求。	现场查看
	14、其他经营	40	4	购货来源可追溯，有索证索票、进货检验记录、凭证资料记录、购销台账记录等。	查看台账资料、财务票据
			4	商品质量或服务符合有关标准或合同规定。	查看合同及相关记录
			4	提供的商品或服务符合保障人身、财产安全的相关要求。	现场查看
			4	使用商品或服务电子追溯系统。	现场查看
			4	建立健全商品和服务安全防范、应急处置机制，制定切实可行的应急预案。	查看制度、现场查看
			4	有与规模或业务性质相适应的经营场所。	现场查看
			4	有与经营内容相适应的软硬件环境配置。	现场查看
			4	建立违法现象巡查机制，并及时向当地主管部门报告。	查看制度及相关记录
4	消防、电梯、监控、救助等设施配置、检修保养等符合相关要求。	现场查看、查看相关记录			
4	从业人员具备相关的资质、资格，严格执行服务标准和服务流程，态度、着装符合仪容仪表管理要求。	现场查看			
加分项 (10分)	荣誉表彰	10	5	获得与消费维权、质量安全相关的国家级（国务院）、省部级（省人民政府、国家有关部门委局）、市厅级（市人民政府、省各委办厅局）颁发的企业荣誉表彰。	查看相关获奖证书或文件
	社会责任		3	对教育、扶贫、救灾、抗疫等公益慈善事业进行捐赠，有相关部门颁发的证书。	查看相关证书、财务记录

标准区分	评价指标	分值		评价内容	评价方式
	特色举措		2	根据行业、企业特点，首创的具有可操作性的“放心消费创建示范”具体做法。	现场查看、查看相关总结报告
合计		110	110		
一票 否决项	责任事故			近2年有较大的质量、安全生产、环境污染、公共卫生、食品、药品安全等案(事件)。	向相关主管部门确认
	行政处罚			近2年有侵害消费者权益相关的行政处罚记录。	向相关主管部门确认
	信用情况			近2年被列入严重违法失信名单;近2年被列入经营异常名录或标记为经营异常状态未及时修正。	向相关主管部门确认
	严重侵权			近2年引发严重侵害消费者权益的群体投诉或者因侵害不特定多数消费者合法权益被消保委组织提起消费民事公益诉讼。	向相关主管部门确认

## 二、放心消费创建示范行业评价细则

一级指标	二级指标	分值	评价内容	评价方式	
积极创建 (30分)	组织领导	15	5	明确放心消费创建责任单位、工作职责和责任人，制定创建工作方案、计划，工作目标与任务明确。	资料查看
			5	会员单位数量不低于20个。	资料查看
			5	积极组织会员单位开展放心消费创建活动，与生活消费密切相关的经营主体参创率不低于90%。	现场查看、资料查看
	氛围营造	15	5	定期开展创建工作宣传教育、培训和诚信建设等活动，所属会员单位对创建活动知晓率达100%。	资料查看、抽样询问
			5	会员单位经营场所放心消费承诺标识、线下实体店购物无理由退货标识等创建宣传标识、标语醒目。	现场查看
			5	定期组织检查、评比和通报，有效激励和调动会员单位争创的积极性。	资料查看
综合治理 (40分)	监管治理	20	5	制定或参与制定行业规范与服务标准建设不低于1项。	资料查看
			5	建立健全行业经营主体依法经营、诚信经营的信用管理制度和监管措施，加强行业经营自律规范。	资料查看
			5	主动配合监管部门加强对所属会员单位生产经营行为或服务质量的日常监管。	向相关主管部门确认
			5	建立健全会员单位监管记录档案并督导、指导行业内会员单位整改落实。	资料查看
	安全治理	10	5	健全商品和服务安全预防、应急处置、信息报告等制度，有切实可行的应急预案。	资料查看
			5	会员单位产品、商品和服务质量抽检合格率不低于地区同行业平均水平。	向相关主管部门确认

一级指标	二级指标	分值		评价内容	评价方式
	专项整治	10	5	对消费领域存在的突出问题，定期组织开展专项整治，并落实整改。	资料查看
			5	建立行业内制假售假、虚假宣传、商业欺诈等违法行为打击机制，严厉打击和有效遏制，取得良好成效。	向相关主管部门确认
消费维权 (30分)	承诺公示	5	5	主动向社会作出公开承诺，放心消费承诺标识和线下实体店购物无理由退货标识、承诺书上墙公示。	现场查看
	投诉处理	15	5	挂牌消费维权联络站点，并公开投诉举报电话和建立消费投诉快速处理机制。	现场查看
			5	依法处理群体性维权事件，制定预防措施，防止再发生。	资料查看、抽样询问
			5	建立并留存真实、完整、规范的投诉处理记录，在规定时间内办结率达98%以上。	资料查看、抽样询问
	满意度	10	5	定期开展会员单位满意度调查(≥1次/年)，并组织开展服务质量改进。	资料查看
			5	消费者满意度调查，得分不低于80分。	资料查看
加分项 (10分)	荣誉表彰	10	5	获得与消费维权、质量安全相关的国家级(国务院)、省部级(省人民政府、国家有关部委局)、市厅级(市人民政府、省各委办厅局)颁发的企业荣誉表彰。	查看相关获奖证书或文件
	社会责任		3	对教育、扶贫、救灾、抗疫等公益慈善事业进行捐赠，有相关部门颁发的证书。	查看相关证书、财务记录
	特色举措		2	根据行业特点，首创的具有可操作性的“放心消费创建示范”具体做法。	现场查看及相关总结报告
合计		110	110		
否决项	责任事故			近2年行业协会商会及会员单位有较大质量、安全生产、环境污染、公共卫生、食品、药品安全等案(事)件。	向相关主管部门确认
	行政处罚			近2年行业协会商会有侵害消费者权益相关的行政处罚记录。	向相关主管部门确认
	严重侵权			近2年行业协会商会及会员单位引发严重侵害消费者权益的群体投诉或者因侵害不特定多数消费者合法权益被消保委组织提起消费民事公益诉讼。	向相关主管部门确认

### 三、放心消费创建示范区域评价细则

一级指标	二级指标	分值	评价内容	评价方式	
积极创建 (30分)	组织领导	15	5	明确放心消费创建责任单位、工作职责和责任人，制定创建工作方案、计划，工作目标与任务明确。	资料查看
			5	区域内经营主体数量不少于20个。	资料查看
			5	积极组织区域内经营主体开展放心消费创建活动，与生活消费密切相关的经营主体参创率不低于70%。	现场查看、资料查看
	氛围营造	15	5	定期开展创建工作宣传教育、培训和诚信建设等活动，区域内经营主体对创建活动知晓率达90%。	资料查看、抽样询问
			5	经营场所放心消费承诺标识、线下实体店购物无理由退货标识等创建宣传标识、标语醒目。	现场查看
			5	定期组织检查、评比和通报，有效激励和调动经营主体争创积极性。	资料查看
综合治理 (40分)	监管治理	20	5	开展区域规范与服务标准化建设不低于1项。	资料查看
			5	建立健全对辖区内经营主体依法经营、诚信经营的信用管理制度和监管措施。	资料查看
			5	主动配合监管部门加强对所属辖区经营主体生产经营行为或服务质量的日常监管。	向相关主管部门确认
			5	建立健全辖区经营主体监管记录档案并督导、指导辖区单位整改落实。	资料查看
	安全治理	10	5	健全商品和服务安全预防、应急处置、信息报告等制度，有切实可行的应急预案。	资料查看
			5	辖区内产品、商品和服务质量抽检合格率不低于地区所属县市区平均水平。	向相关主管部门确认

一级指标	二级指标	分值	评价内容	评价方式	
	专项整治	10	5	对消费领域存在的突出问题定期组织开展专项整治，并落实整改。	资料查看
			5	辖区内建立制假售假、虚假宣传、商业欺诈等违法行为打击机制，严厉打击和有效遏制，取得良好成效。	向相关主管部门确认
消费维权 (30分)	承诺公示	5	5	主动向社会作出公开承诺，放心消费承诺标识和线下实体店购物无理由退货标识、承诺书上墙公示。	现场查看
	投诉处理	15	5	挂牌消费维权联络站点，并公开投诉举报电话和建立消费投诉快速处理机制。	现场查看
			5	依法处理群体性维权事件，制定预防措施，防止再发生。	资料查看
			5	建立并留存真实、完整、规范的投诉处理记录，在规定时间内办结率达98%以上。	资料查看、抽样询问
	满意度	10	5	定期开展辖区满意度调查(≥1次/年)，并组织开展服务质量改进。	资料查看
			5	消费者满意度调查，得分不低于80分。	资料查看
加分项 (10分)	荣誉表彰	10	5	获得与消费、质量安全相关的国家级(国务院)、省部级(省人民政府、国家有关部委局)、市厅级(市人民政府、省各委办厅局)颁发的企业荣誉表彰。	查看相关获奖证书或文件
	社会责任		3	对教育、扶贫、救灾、抗疫等公益慈善事业进行捐赠，有相关部门颁发的证书。	查看相关证书、财务
	特色举措		2	根据区域特点，首创的具有可操作性的“放心消费创建示范”具体做法。	现场查看、查看相关总
合计		110	110		
否决项	责任事故		近2年区域内单位有较大质量、安全生产、环境污染、公共卫生、食品、药品安全等事故。		向相关主管部门确认
	行政处罚		近2年区域内单位有侵害消费者权益相关的行政处罚记录。		向相关主管部门确认
	严重侵权		近2年区域内单位引发严重侵害消费者权益的群体投诉或者因侵害不特定多数消费者合法权益被消保委组织提起消费民事公益诉讼。		向相关主管部门确认



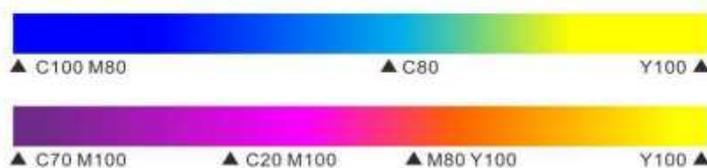


## 附件 4

### 1. 放心消费主题 logo 样式



#### 标准色彩



#### 标准字体

英文：方正粗圆简体

中文：方正粗圆简体

## 2. 线下无理由退货标识样式



### 标准色彩



C100 Y100



M80 Y100

### 标准字体

英文：方正粗圆简体  
中文：方正粗圆简体

附件 5-1

## 湖南省放心消费创建单位申报表

单位名称			
通讯地址及 邮政编码			
成立时间	社会信用代码 或登记证号		
法定代表人 或负责人	联系电话		
主要经营项目或 主要产品	近两年 营业收入	年：	年：
联系人	联系电话		
已获得的资质 及荣誉 (附证书复印件)			
基本情况及 创建理由	申报单位负责人签名：            年    月    日 (盖章)		

<p>县（市、区）市场监督管理局及联席会议成员单位意见</p>	<p style="text-align: center;">1551 2023-11-27-10:21:42</p> <p style="text-align: center;">年 月 日（盖章）</p>
<p>市州市场监督管理局及联席会议成员单位意见</p>	<p style="text-align: center;">1551 2023-11-27-10:21:42</p> <p style="text-align: center;">年 月 日（盖章）</p>
<p>备 注</p>	<p>此表正反打印，一式三份。经市州联席会议办公室复核批准盖章后，由申报单位、县（市、区）联席会议办公室、市州联席会议办公室各留存一份。</p>

附件 5-2

## 湖南省放心消费创建行业申报表

单位名称			
通讯地址及 邮政编码			
成立时间	社会信用代码 或登记证号		
法定代表人 或负责人	联系方式		
会员单位总数量	参创会员 单位数量		
联系人	联系方式		
已获得的资质 及荣誉 (附证书复印件)			
行业概况及创建 理由	申报单位负责人签名：            年    月    日 (盖章)		

<p>县（市区）或以上 行业主管部门推 荐意见</p>	<p>1551 2023-11-27-10:21:42</p> <p>年 月 日（盖章）</p>
<p>县（市、区）市场 监督管理局及联 席会议成员单位 意见</p>	<p>年 月 日（盖章）</p>
<p>市州市场监督管 理局及联席会议 成员单位意见</p>	<p>1551 2023-11-27-10:21:42</p> <p>年 月 日（盖章）</p>
<p>备 注</p>	<p>此表正反打印，一式三份。经市州联席会议办公室复核批准盖章后，由申报单位、县（市、区）联席会议办公室、市州联席会议办公室各留存一份。</p>

附件 5-3

## 湖南省放心消费创建区域申报表

单位名称			
通讯地址及 邮政编码			
区域负责人		联系电话	
经营体数量		总规模	
联系人		联系电话	
已获得的资质 及荣誉 (附证书复印件)			
区域概况及 创建理由	<p style="text-align: right;">申报单位负责人签名：                      年        月        日(盖章)</p>		

<p>县（市、区）市场 监督管理局及联 席会议成员单位 意见</p>	<p style="text-align: center;">1551 2023-11-27-10:21:42</p> <p style="text-align: center;">年      月      日（盖章）</p>
<p>市州市场监督管 理局及联席会议 成员单位意见</p>	<p style="text-align: center;">1551 2023-11-27-10:21:42</p> <p style="text-align: center;">年      月      日（盖章）</p>
<p>备 注</p>	<p>此表正反打印，一式三份。经市州联席会议办公室复核批准盖章后，由申报单位、县（市、区）联席会议办公室、市州联席会议办公室各存一份。</p>

7-10:21:42

1551  
2023-11-27-10:21:42

1551  
2023-11-27-10:21:42

7-10:21:42

1551  
2023-11-27-10:21:42

1551  
2023-11-27-10:21:42

---

长沙市市场监督管理局办公室

2023年11月23日印发

---

1551

1551