

重庆市市场监督管理局 重庆市消费者权益保护委员会

文件

渝市监发〔2023〕22号

重庆市市场监督管理局 重庆市消费者权益保护委员会 关于深化放心消费创建活动的通知

各区县市场监管局，各区县消委会：

近年来，按照市场监管总局关于放心消费创建活动的统一部署，全系统积极开展放心消费创建活动，经营者诚信守法意识进一步提高，消费纠纷解决渠道进一步畅通，消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度进一步提升，全市放心消费创建取得了阶段性成效。为进一步贯彻落实好市场监管总局关于放心消费创建活动的要求，不断深化巩固我市创建活动成果，现就深化放心消费创建活动有关事宜通知如下：

一、进一步提高思想认识，明确创建活动目标

2020年，全国评比达标表彰工作协调小组将“放心消费创建活动”列入全国创建示范活动保留项目目录。2021年，重庆市评比达标表彰工作协调小组办公室将“重庆市放心消费创建”列入第一批市级以下创建示范活动保留项目目录。放心消费创建活动先后纳入国务院“十四五”市场监管现代化规划和重庆市市场监管现代化“十四五”规划内容。各单位要进一步提高思想认识，将开展放心消费创建活动作为落实以人民为中心的发展思想的具体体现，作为落实国家和我市“十四五”市场监管现代化规划的重要任务，作为挖掘消费潜力、增强消费动力、释放消费活力、改善消费环境，助力国际消费中心城市建设的有效途径。

各单位要紧紧围绕培育建设国际消费中心城市目标，强化“惠民有感”工作导向，继续以“放心消费、省心维权”为主题持续深化活动，继续落实好放心消费创建示范工程，力争在“十四五”期间，全市建成“放心消费创建示范街区（商圈、景区、园区）”50个、“放心消费创建示范商场（市场、电子商务平台经营者、行业协会）”300个、“放心消费创建示范经营户（含平台内经营者）”1000个。

放心消费创建示范单位评估认定工作分3批次，第一个评估周期：2023年3月至2023年12月，力争完成35%的创建数量。第二个评估周期：2024年1月至2024年12月，力争累计完成70%的创建数量。第三个评估周期：2025年1月至2025年12月，力争完成全部创建数量。推动实现“城市乡村全覆盖、商品

服务全覆盖、线上线下全覆盖、生产流通全覆盖”的目标，不断丰富放心消费创建活动的形式和内涵，推进消费维权社会协同共治，努力营造安全放心的消费环境，为人民群众“敢消费”“愿消费”提供信心和保障。

二、结合实际开展创建活动，不断创新活动形式、丰富活动内涵

根据近年来开展放心消费创建活动情况，市局梳理完善了《重庆市放心消费创建活动指导标准》(见附件)，进一步明确了参与创建活动的条件、程序、示范单位数量、评估周期、认定程序、考评指标、活动退出机制等要求。评估认定工作由市市场监管局、市消委会统筹，委托各区县市场监管局、区县消委会具体负责实施，市市场监管局、市消委会根据工作实际提前印发通知，分配每个评估周期内各区县创建名额，提出具体工作要求。各单位要结合本地实际，不断创新活动形式和载体，丰富活动外延和内涵，力争常规工作出成绩，创新工作有亮点。

(一)在创建活动中持续强化创建主体消费维权主体责任意识。

要充分调动创建主体参与创建活动的积极性，让创建主体认清开展创建活动与提高消费者认可度、拉动促进消费、改善消费环境之间的关系。通过参与创建活动，引导督促创建主体进一步树立消费维权主体责任意识，主动参与消费者权益保护工作。要注重发挥“小个专”党组织和党员积极作用，结合“党建引领、质量提升”、党员“三亮”等活动，引导创建主体诚信守法经营，主动维护市场秩序。要以前期创建示范工程中成效突出的创建主

体为中坚力量，以消费维权服务站、在线消费纠纷解决（ODR）单位为重点对象，以消费相对集中的重点区域及行业为突破口，以街区、商圈、景区、园区管理方，商场、市场业主方，电子商务平台经营者、行业协会等为创建主力，实现创建活动从线下向线上延伸，从单一主体向全行业延伸，从单一环节向全流程延伸，从单一区域向全域延伸。

（二）将“两个指引”充分融入创建活动。

积极推动《重庆市线下实体店经营者无理由退货工作指引（试行）》《重庆市消费环节经营者赔偿先付工作指引（试行）》落地见效。将推行“两个指引”作为创建活动的有力载体，作为参与创建活动示范单位认定的加分指标，引导核心消费区域的经营者主动承诺、开展相关工作，形成示范带头作用，打造一批放心消费创建的商圈、景区、商场、市场。引导和督促经营者加强自律，不断提高经营者诚信守法经营和履行消费维权社会责任意识。

（三）积极探索跨区域联合开展创建活动。

加大川渝市场监管部门放心消费创建活动交流力度，强化相关工作机制、典型做法、成功案例的共享、学习和借鉴。坚持问题导向，针对消费维权中的热点、难点、焦点和新问题，适时交流、沟通、研讨，共同夯实创建活动基础。要以线下无理由退换货、赔偿先付制度为着力点，通过现场观摩、实地考察、座谈交流、联合试点等多种方式，探索适合川渝两地的线下无理由退换货、赔偿先付工作机制。充分发挥各自优势和特点，协同深化放

心消费创建活动，推动成渝地区双城经济圈共建放心消费环境。

（四）充分发挥创建活动的示范引领作用。

要将工作积极、成效突出，维权机制健全、诚信度较高、消费者反应好，具有典型示范作用，具有一定影响力的创建活动参与单位认定为示范单位，充分发挥示范单位的引领示范作用，不断总结经验，形成可推广、可复制的工作指南。通过一个经营者带动一个片区，一个片区带动一个行业，抱团聚力、整体推动，不断提高创建主体参与、推动放心消费创建活动的主动性和积极性。

（五）结合消费教育引导积极营造良好创建氛围。

要将消费教育引导与放心消费创建活动协同推进，在向创建活动参与单位开展消费维权知识宣传教育的同时，要鼓励指导其在本单位内、本系统内、本行业内自觉开展消费者权益保护相关法律法规宣传教育，引导创建单位诚信守法经营，引导内部员工熟练运用消费维权知识，做到遵纪守法，落实消费维权主体责任。要创新教育引导的形式和方法，积极争取社会各界支持，构建有利于社会各界广泛参与的氛围，充分调动和凝聚各方力量参与创建活动。要动员发挥媒体的宣传作用，积极宣传创建活动的经验成果和先进典型，扩大创建活动的影响力，提高消费者及社会公众知晓度。同时，通过媒体披露消费侵权典型案例，曝光严重失信创建主体，通过正面引导和有效监督两种形式，为创建活动营造良好的社会氛围。

三、有关工作要求

各单位要高度重视深化放心消费创建活动，加强组织领导，

明确工作目标，落实工作责任，细化工作举措。要积极争取当地政府支持，结合本地特色和创新工作协同推进，探索符合当地实际，具有地方特色的创建活动形式。要运用好消费者权益保护工作联席会议制度的优势，联合相关部门共同研究制定推动各行业参与放心消费创建活动的工作机制。

各单位在创建活动中要注重提炼经验做法，加强重点难点问题研究，逐步形成相对规范的制度机制，让消费者看到实实在在的活动效果。在创建活动中遇到的相关问题、梳理的经验信息要及时联系上报市局。

市局消保处联系人：甘乐，电话：63843309，OA 邮箱：ganl@oa.gov。

市消委会联系人：罗兰，电话：63710731。

附件：重庆市放心消费创建活动指导标准

重庆市市场监督管理局
重庆市消费者权益保护委员会

2023年3月24日

（此件公开发布）

附件

重庆市放心消费创建活动指导标准

为进一步深化和巩固重庆市放心消费创建活动成果,推动实现深化放心消费创建活动的目标,结合我市实际,特制定以下指导标准。

一、创建活动参与条件

取得合法资格,在重庆市正常开展经营活动的市场主体;依法设立并具有法定管理机构的街区、商圈、景区、园区;依法成立的行业协会,自愿参与创建活动。

二、创建活动参与程序

(一)符合参与条件的创建主体自愿向所在区县市场监管局或消委会提交《重庆市放心消费创建活动申报表》(附后)(适用于新参与创建活动的主体,前期已经参与的无需补报)。

(二)区县市场监管局和消委会联合评估创建主体提交的《重庆市放心消费创建活动申报表》,对符合创建活动参与条件的,发放相关形象标识(附后)、宣传资料;对不符合创建活动参与条件的,提出指导意见。

(三)成功申报的创建主体在所在区县市场监管局和消委会的指导下开展创建活动。

三、示范单位数量

“十四五”期间,全市力争建成“放心消费创建示范街区(商圈、景区、园区)”50个、“放心消费创建示范商场(市场、电子商务平台经营者、行业协会)”300个、“放心消费创建示范经营户(含平台内经营者)”1000个。

四、示范单位评估周期

放心消费创建示范单位认定工作分3批次:

第一个评估周期:2023年3月至2023年12月,力争完成35%的创建数量。

第二个评估周期:2024年1月至2024年12月,力争累计完成70%的创建数量。

第三个评估周期:2025年1月至2025年12月,力争完成全部创建数量。

五、示范单位认定程序

评估认定工作由市市场监管局、市消委会统筹,委托各区县市场监管局、区县消委会具体负责实施,市市场监管局、市消委会根据工作实际提前印发通知,分配每个评估周期内各区县创建名额,提出具体工作要求。

(一) 自愿申报。

由创建主体填写《重庆市放心消费创建活动示范单位申报表》(附后),报区县市场监管局、区县消委会。已认定为2018年首批市级放心消费创建活动示范单位的,需重新申报(相关授牌原则上需收回)。自2023年起,前一个评估周期已认定为示范单位的,后续评估周期不再继续申报。

自愿申报于每个评估周期的 10 月底前完成。

（二）初步推荐。

各区县市场监管局、区县消委会对照考评指标，对自愿申报的创建主体进行严格把关，本着从严从实、优中选优的原则组织评估，根据本区县分配到的创建名额，择优提出拟认定为放心消费创建示范单位的推荐名单，并报送市市场监管局、市消委会。

初步推荐于每个评估周期的 11 月上旬前完成。

（三）评估认定。

市市场监管局、市消委会从各区县拟认定的名单中随机抽取 10% 的主体，召集评估小组进行评估，并充分征求市消费者权益保护联席会议有关成员单位意见，形成评估结果。对评估通过率为 100% 的区县推荐名单全部纳入公示名单；对 70% < 评估通过率 < 100% 的区县，继续抽取一定比例复查，并下调下一个评估周期该区县的分配名额；对评估通过率 ≤ 70% 的区县，取消该周期所有推荐名单认定资格。

评估认定于每个评估周期的 12 月上旬前完成。

（四）公示命名。

评估小组根据评估结果确定示范单位公示名单，并按照相关要求通过市市场监管局公众信息网向社会公示，公示期满无异议的，按照发文程序予以确认。市市场监管局、市消委统一制发“重庆市放心消费创建示范单位”的授牌交相关区县市场监管局、区县消委会发放。

公示命名于每个评估周期的 12 月底前完成。

六、示范单位考评指标

考评指标分为基础指标、底线指标、加分指标 3 类。基础指标满分 100 分，底线指标 5 项，加分指标满分 15 分。评估时，按照“放心消费创建示范街区（商圈、景区、园区）”“放心消费创建示范商场（市场、电子商务平台经营者、行业协会）”“放心消费创建示范经营户（含平台内经营者）” 3 个类别分类开展。考评指标具体内容附后。

七、创建活动退出机制

参与放心消费创建活动的主体要主动接受新闻媒体与社会各界监督。经核实，存在以下情形的，在创建主体提出申报时，不享有参与创建活动资格；已参与创建活动的，由区县市场监管局、区县消委会撤销其参与创建活动的资格，并收回相关授牌、标识、资料；对已经认定为示范单位的，报请市市场监管局、市消委会撤销其示范单位命名，并由区县市场监管局、区县消委会收回授牌：

（一）未主动履行消费维权主体责任，未积极配合市场监管部门、消委会处理投诉的；

（二）多次出现因自身过错导致的投诉且没有积极整改的；

（三）被列入经营异常名录的；

（四）被列入严重违法失信名单或其他“黑名单”的；

（五）因侵害消费者权益行为及其他相关违法行为受到行政处罚或刑事处罚的；

（六）发生危及消费者人身、财产安全的突发事件或事故的；

(七) 公示信息与实际不符的；

(八) 出现其他不享有、应当撤销创建活动资格或示范单位命名的情形的。

对经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的行为，市场监管部门应当依法予以查处。

八、其他工作要求

各级市场监管部门、消委会要严格按照放心消费创建活动相关要求，指导、规范活动开展，确保活动取得实效。工作中，不得干扰和影响创建主体正常的经营管理活动，不得从中收费或变相摊派。区县市场监管局、区县消委会要严格按照示范单位考评指标，坚持公平公正、透明公开，确保推荐的示范单位的质量。对违反廉政建设要求，滥用职权、弄虚作假、徇私舞弊的，将依据有关规定追究相关单位及人员责任。

- 附件：1. 重庆市放心消费创建活动示范单位考评指标
2. 重庆市放心消费创建活动申报表
3. 重庆市放心消费创建活动形象标识
4. 重庆市放心消费创建活动示范单位申报表

附件之附件 1

重庆市放心消费创建活动示范单位考评指标

内容	创建标准	评估指标	指标类型	评分标准
明确创建目标、细化活动措施、营造创建氛围	1	积极参与创建活动，创建目标明确，创建措施具体。	是否有参与创建活动的有关工作部署。	基础指标 制定参与创建活动工作方案得 1 分； 方案内容目标明确、措施具体得 1 分。
	2	创建氛围浓厚，经营场所醒目位置设有放心消费创建活动标识。	经营场所（网络平台页面）、宣传展示媒介、通道或电梯、收银台、服务中心等是否设有活动形象标识，是否有开展宣传活动的资料。	基础指标 经营场所醒目位置设有活动形象标识，设有一处得 1 分，最多得 2 分； 有开展宣传活动的资料得 1 分。
	3	积极组织或参与消费维权法律法规培训和宣传，工作人员熟知放心消费创建活动内容和要求。	是否有组织消费维权法律法规培训和宣传的记录。	基础指标 有组织培训记录得 1 分； 有开展宣传记录得 1 分。
严守法律法规、主体责任履行到位、经营行为规范	4	依法办理并在经营场所显著位置悬挂相关证照。自觉做到诚信、守法经营，接受监管部门的监督管理。	本评估周期内，是否有有效投诉举报被查实的情况；是否有无证无照、侵害消费者权益等违法违规经营行为被有关部门处罚的情况。	底线指标 查实 1 起取消候选资格。
	5	制度完善，建立并执行进货检查验收、重要商品进（销）货记录、不合格商品退市、消费者权益保护等制度。	是否有相关制度文件。	基础指标 建立相关制度，建立 1 个得 1 分，最多得 3 分。

内容	创建标准	评估指标	指标类型	评分标准
	<p>6 质量保障，根据商品特点采取必要保管措施，保持所售商品质量。如申报单位为特殊食品经营者，特殊食品应分别在专区或者专柜集中摆放，特殊食品不得与普通食品或者药品等其它商品混放销售，不同种类特殊食品之间也不能混放销售。</p>	<p>是否有相关制度文件。商品质量保障落实是否到位，如申报单位为特殊食品经营者，经营场所设置专门的柜台（货架）摆放待销售的特殊食品，销售区域显著位置设立提示牌并注明：“保健食品销售专区（或者专柜）”、“婴幼儿配方乳粉销售专区（或者专柜）”、“特殊医学用途配方食品销售专区（或者专柜）”，提示牌为绿底白字（黑体），字体大小根据设立的专区（或者专柜）的空间大小而定，待售特殊食品应放置在对应专区（或者专柜）中，不得混放。保健食品销售区域显著位置标注“保健食品不是药物，不能代替药物治疗疾病”消费提示信息。</p>	<p>基础指标</p>	<p>建立相关制度，建立 1 个得 0.5 分，最多得 1 分；保障商品质量按照申报材料和日常监管情况打分，最多得 2 分（如申报单位为特殊食品经营者，规范设置特殊食品专区（或者专柜）提示牌、保健食品消费警示用语的得 1 分；待售特殊食品摆放至对应专区（或者专柜），无混放销售的得 1 分。）</p>

内容	创建标准	评估指标	指标类型	评分标准
7	制定并遵守服务规程。保障服务质量。如申报单位为餐饮经营者，应做到加工行为规范，食品安全有保障，采取数字化手段保障消费者的知情权和提升获得感。	是否有相关制度文件。服务质量保障落实是否到位，如申报单位为餐饮经营者，是否建立并执行食品安全规章制度和反餐饮浪费以及控烟措施；是否实施“互联网+明厨亮灶+AI识别”工程；是否注册“重庆阳光食品”APP并按要求使用各项功能进行自律管理；是否通过线上或线下公示食品安全信息。	基础指标	建立相关制度，建立1个得0.5分，最多得1分；保障服务质量按照申报材料和日常监管情况打分，最多得2分（如申报单位为餐饮经营者，建立并执行相关制度得0.2分；实施“互联网+明厨亮灶+AI识别”得0.3分；按要求注册和使用“重庆阳光食品”APP相关功能得0.3分；按要求公示食品安全相关信息得0.2分。）
8	开展党员“三亮”活动。	党员经营户是否按活动要求亮出党员身份、作出“六要六不”承诺。	基础指标	按相关要求亮身份、亮承诺得2分。
9	明码标价，经营者销售、收购商品和提供服务过程中，依法公开标示价格等信息，明码标价，不在标价之外加价出售商品或者提供服务，不收取任何未予标明的费用。	本评估周期内，是否有涉及价格相关投诉举报被查实的情况；是否有价格违法违规被有关部门处罚的情况。	底线指标	查实1起取消候选资格。

内容	创建标准		评估指标	指标类型	评分标准
	10	落实计量制度，无计量欺诈行为。	本评估周期内，是否有涉及计量相关投诉举报被查实的情况；是否有计量违法违规行为被有关部门处罚的情况。	底线指标	查实 1 起取消候选资格。
	11	落实食品、药品、医疗器械、特种设备、重点工业产品安全管理制度，无相关违法行为。	本评估周期内，是否有涉及食品、药品、医疗器械、特种设备、重点工业产品相关投诉举报被查实的情况；是否有相关违法违规行为被有关部门处罚的情况。	底线指标	查实 1 起取消候选资格。
	12	食品销售者严格履行进货查验和进（销）货记录制度，不销售过期变质等不符合食品安全质量要求的食品。	本评估周期内，是否有未落实进货查验和进（销）货记录制度的情况；是否有销售过期变质等不符合食品安全质量要求食品的情况。	底线指标	查实 1 起取消候选资格。
认真履行消费者权益保护主体责任，积极参与消费者权益保护各项工作	13	建立和完善消费纠纷和解机制	是否有相关制度文件和工作情况介绍	基础指标	建立相关制度得 1.5 分；有工作情况介绍得 1.5 分。
	14	设立消费维权服务站	是否录入消费维权服务站名录（通过全国“五进”名录库查询）	基础指标	已设立消费维权服务站并录入全国“五进”名录库得 15 分。
	15	建立在线消费纠纷解决（ODR）工作机制	在线消费纠纷解决（ODR）按时办结率指标是否高于全市平均值（通过全国 12315 平台查询）	基础指标	在线消费纠纷解决（ODR）按时办结率指标高于全市平均值得 15 分。
在线消费纠纷解决（ODR）和解成功率指标是否高于全市平均值（通过全国 12315 平台查询）			基础指标	在线消费纠纷解决（ODR）和解成功率指标高于全市平均值得 15 分。	

内容	创建标准		评估指标	指标类型	评分标准
	16	有专门机构或专兼职人员及时高效处理消费者投诉	是否有设置专门机构或专兼职人员的有关证明材料	基础指标	设置有专门机构得 1 分； 设置有专兼职人员得 1 分。
	17	建立投诉处理档案	是否有投诉档案的有关证明材料	基础指标	建立投诉档案得 1 分； 投诉档案记录详实得 1 分。
	18	不无理拒绝、无故拖延消费者合理要求，积极配合相关行政部门处理消费者投诉。	和解成功率指标高于全市平均值（通过全国 12315 平台查询）	基础指标	和解成功率指标高于全市平均值得 15 分
	19	切实履行消费者权益保护第一责任人职责，积极配合各级消委会处理消费者投诉。	是否加入“直联直通”企业，先行和解率达 70% 以上。	基础指标	已加入消委会“直联直通”企业且先行和解率达 70% 以上得 15 分。
	20	主动开展投诉信息公示活动。业主方或管理单位场内、场外的电子显示屏、公示栏、宣传展板、宣传资料，以及业主方或管理单位的公众号、APP 等多种渠道，对场内经营者一定时期内消费投诉信息进行公示。	是否有主动开展投诉信息公示的文字、图片、视频、网页截屏等资料。	加分指标	有主动开展活动的文字、图片、视频、网页截屏等证明材料，有 1 项得 1 分，最多得 5 分。

内容	创建标准	评估指标	指标类型	评分标准
21	承诺并积极开展线下无理由退货，将无理由退货的商品范围、退货时限、退货条件、退货程序等承诺内容在经营场所醒目位置向消费者公示。	是否有作出承诺的文字、制度、图片、视频等证明资料，是否有成功案例佐证材料。	加分指标	有作出承诺的文字、制度、图片、视频等证明资料，有1项得1分，最多得3分；有成功案例佐证材料，有1件得1分，最多得2分。
22	建立并实施赔偿先付制度，将赔偿先付的条件、流程、方式、范围和程序，向消费者和商场、市场、展销会、电子商务平台内的销售者、服务者进行公示。	是否有作出承诺的文字、制度、图片、视频等证明资料，是否有成功案例佐证材料。	加分指标	有作出承诺的文字、制度、图片、视频等证明资料，有1项得1分，最多得3分；有成功案例佐证材料，有1件得1分，最多得2分。

附件之附件 2

重庆市放心消费创建活动申报表

(由创建主体自愿申报)

主体名称			地 址		
负责人姓名			负责人 联系电话		
联络员姓名		办公电话		手机	
成立日期		是否设立 消费维权 服务站		是否设立在线消 费纠纷解决 (ODR) 单位	
上年度自行接 收处理 消费者投诉数 量 (件)			上年度处理 市场监管部门和 消委会转办消费 者投诉 数量 (件)		
上年度消费者 投诉和解成功 率 (%)			上年度为消费者 挽回经济损失金 额 (万元)		
参与放心消费 创建活动的目 标和 具体措施	(可附页)				
	年 月 日 (盖章)				
区县 市场监管局 意见	年 月 日 (盖章)				
区县 消委会 意见	年 月 日 (盖章)				

附件之附件 3

重庆市放心消费创建活动形象标识

图形字体组合-竖版



图形字体组合-横版



徽章形式



附件之附件 4

重庆市放心消费创建活动示范单位申报表

(由创建主体自愿填报,经区县市场监管局、区县消委会推荐上报)

主体名称			地 址		
负责人姓名			负责人 联系电话		
联络员姓名		办公电话		手机	
成立日期		是否设立 消费维权 服务站		是否设立在线消 费纠纷解决 (ODR)单位	
拟申报类别 (在□勾选)	街区□ 商圈□ 景区□ 园区□	商场□ 市场□ 电子商务平台经营者□ 行业协会□		经营户(含平台内经营者)□	
本评估周期自行接收处理 消费者投诉数量(件)			本评估周期处理市场监管部门和 消委会转办消费者投诉数量(件)		
本评估周期消费者 投诉和解成功率(%)			本评估周期为消费者 挽回经济损失金额(万元)		
放心消费创建 活动的工作实 绩 (根据示范单 位考评指标填 报)	(可附页) 年 月 日(盖章)				
区县 市场监管局 意见	 年 月 日(盖章)				
区县 消委会 意见	 年 月 日(盖章)				

重庆市市场监督管理局办公室

2023年3月24日印发
