

新疆维吾尔自治区地方标准

DB65/T 4693—2023

放心消费承诺工作指南 通则

Guidelines to working with consumer assurance commitment—General rule

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 承诺活动原则	1
5 承诺活动重点领域	1
6 承诺单位基本条件	2
7 基本要求	2
8 承诺内容及要求	3
9 承诺程序	6
10 承诺单位的变更和退出	6
附录 A（规范性） 放心消费承诺标识式样	7
附录 B（资料性） 放心消费承诺申请表	8
附录 C（资料性） 放心消费承诺单位名录	9
附录 D（资料性） 放心消费承诺书	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由新疆维吾尔自治区市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：新疆维吾尔自治区标准化研究院、富蕴县市场监督管理局。

本文件主要起草人：郭鑫、张莉、文红梅、阿力玛斯·吐尔逊、王崇伟、米尔夏提江·麦合木提、屠俊红、屠海燕、王晨孜孜、王萍、刘智学、黄龙新、赵敏。

本文件实施应用中的疑问，请咨询新疆维吾尔自治区标准化研究院。

对本文件的修改意见建议，请反馈至新疆维吾尔自治区市场监督管理局（乌鲁木齐市新华南路167号）、新疆维吾尔自治区标准化研究院（乌鲁木齐市河北东路188号）。

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 联系电话：0991-2818750；传真：0991-2311250；邮编：830004

新疆维吾尔自治区标准化研究院 联系电话：0991-2817372；传真：0991-2817472；邮编：830011

放心消费承诺工作指南 通则

1 范围

本文件提供了放心消费承诺工作指南的承诺活动原则、承诺活动重点领域、承诺单位基本条件、基本要求、承诺内容及要求、承诺程序、承诺单位的变更和退出的指导。

本文件适用于放心消费承诺的工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 35248 消费品安全 供应商指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

放心消费承诺单位 rest assured consumption commitment unit

主体资格合法，自愿做出“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”消费承诺的法人或者其他组织。

4 承诺活动原则

- 4.1 自愿参与，不收费。
- 4.2 公开透明，社会监督。
- 4.3 保证效果，群众受益。

5 承诺活动重点领域

放心消费承诺活动重点领域，主要包括：

- a) 商场、超市、市场、企业（店）；
- b) 食品生产经营单位；
- c) 物业和装修服务单位；
- d) 交通服务单位；
- e) 旅游服务单位；
- f) 药店、化妆品店；
- g) 教育培训服务单位；

- h) 电信服务单位；
- i) 快递服务单位；
- j) 文化服务单位；
- k) 公共服务单位；
- l) 汽车市场主体。

6 承诺单位基本条件

6.1 主体资格合法，行政许可及相关证照、证明文件完备，自愿做出放心消费承诺的，在新疆维吾尔自治区行政区域内登记的、与生活消费密切相关的法人或者其他组织。包括但不限于以下情形：

- a) 线下市场主体；
- b) 网络交易平台经营者；
- c) 网络交易平台内经营者。

6.1.1 市场主体在近2年内发生下列情形的，不应参与承诺活动：

- a) 发生严重危及消费者人身、财产安全的事件或事故；
- b) 被列入经营异常名录或严重违法企业名单；
- c) 被列入政府部门其他失信“黑名单”。

7 基本要求

7.1 组织管理

7.1.1 各级放心消费承诺主管部门（消费者权益保护工作部门联席会议办公室）会同相关部门、消费者权益保护组织或相关行业协会负责对放心消费承诺活动进行统一协调和指导。

7.1.2 属地县级（消费者权益保护工作部门联席会议办公室）会同相关部门、消费者权益保护组织或相关行业协会负责组织开展本地放心消费承诺活动。

7.1.3 承诺单位设置承诺工作管理部门或安排专人负责。

7.2 市场主体

7.2.1 基本要求

7.2.1.1 应公开、公示承诺。

7.2.1.2 自觉履行公开的承诺。

7.2.1.3 自觉接受社会各界监督。

7.2.1.4 明确放心消费单位承诺目标。宜落实进货查验、不合格商品下架、消费纠纷处理、首问和先行赔付制度。按照放心消费承诺活动要求，承诺单位可根据自身经营情况及行业主管部门的规定补充完善相关制度。

7.2.1.5 围绕安全、质量、价格、服务、维权等方面做出有利于提升商品和服务质量的承诺，并在本单位经营场所、网站或媒体平台等醒目位置公开展示。

7.2.1.6 按照主动承诺事项积极践行承诺，相关承诺内容可作为解决消费纠纷的依据。

7.2.1.7 承诺单位从业人员具备法定从业资格，取得相应的资格证书，特殊工种持证上岗。

7.2.1.8 应及时处理消费纠纷，消费者满意度情况良好。

7.2.1.9 制定并实施防止消费者个人信息泄露的应急方案。

7.2.2 经营场所

- 7.2.2.1 悬挂或张贴包含投诉渠道、相关负责人姓名和联系方式的投诉标识。
- 7.2.2.2 计量器具应按规定检定，计量结果公平准确。
- 7.2.2.3 营业执照、许可证明、场地使用证明等应公示的信息在显著位置公示，不应超范围经营。
- 7.2.2.4 经营场所应卫生、整洁、舒适，应设置规范、醒目的指示标识和人性化便民服务设施。

7.2.3 标识使用

- 7.2.3.1 市场主体应在经营场所或网站显著位置规范使用“放心消费在新疆”标识，放心消费承诺标识样式应满足附录 A 的要求，主动接受社会监督。
- 7.2.3.2 标识使用中不应改变整体结构、色彩、内容等。

8 承诺内容及要求

8.1 安全放心

8.1.1 基本要求

- 8.1.1.1 应保证其提供的商品、服务以及相应的设施、场所符合人身、财产安全的要求。
- 8.1.1.2 以预收款方式提供产品或服务的，应与消费者约定产品或服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容，并按照约定提供产品或服务；有退款要求的，按照约定或相关法律法规的要求退款，应符合 GB/T 16868 的规定。
- 8.1.1.3 对有危险性因素的设施、场所应设置警示标志，标志的使用应满足 GB 2894 的要求。

8.1.2 经营场所安全

- 8.1.2.1 经营场所应符合安全相关的法律法规，不应在危险房屋中经营或违法违规擅自改变房屋结构影响经营场所房屋机构安全。
- 8.1.2.2 制定安全管理制度，建立安全事故应急处置机制，并组织开展安全培训和演练。
- 8.1.2.3 在经营场所或网站页面设置提示注意人身财产安全、支付安全的显著警示标志。
- 8.1.2.4 宜制定并执行相关设施设备的安全标准和操作规范。
- 8.1.2.5 从事特殊行业的单位及人员应具备相关的资质、资格。
- 8.1.2.6 物品摆放整齐，包装清洁干净，卫生和安全防护设施齐全。
- 8.1.2.7 有相关人员进行安全巡查，或设置电子安全设备、安全控制程序等。

8.2 质量放心

8.2.1 基本要求

- 8.2.1.1 建立健全并严格执行进货检查验收、索证索票等产品或服务质量管理制度的要求，应符合 GB/T 35248 的要求。
- 8.2.1.2 制定并实施产品或服务质量监督举报奖励制度。
- 8.2.1.3 设立质量监督检查岗位，明确工作职责，有专人负责并有相应的工作记录。
- 8.2.1.4 产品质量符合有关标准，不销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效变质产品，不掺杂掺假、以假充真、以次充好。
- 8.2.1.5 应采取措施保持销售产品的质量稳定。
- 8.2.1.6 提供的产品或服务符合保障人身、财产安全的要求。

8.2.1.7 承担修理、更换、退货的责任期限，按照国家、自治区有关规定或者与消费者的约定执行；没有规定也未约定的，经营者承担修理、更换、退货的责任期限为6个月。

8.2.1.8 消费者与经营者因商品或者服务质量发生纠纷需要进行检测、鉴定的，由当事人双方约定的检验机构检测、鉴定。双方未约定的，由受理纠纷的消费者协会或者行政管理部门指定的检验机构检测、鉴定。

8.2.2 进货查验要求

8.2.2.1 应建立进货台账，严格进货检查验收，验明产品或者其包装上的标识：产品质量检验合格证明；中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址等。

8.2.2.2 采购商品，应向供货商索取有关供货证明、票据等证明资料，确保供货者主体资格合法、购入商品来源正规。对依照法律、法规规定实行生产许可证或者强制性产品认证制度的商品，应查验其许可证、认证证书等。

8.2.2.3 应建立商品进货查验记录制度，如实记录供货者名称、法定代表人或业主名称、联系方式、许可证号、许可证有效日期、营业执照注册号（统一社会信用代码）、商品数量等内容，并存档备查。

8.2.2.4 对于商品标注“有机产品”“绿色食品”等标志的，应要求供货商提供相应标志证书，确认在有效期内。

8.2.2.5 商场、超市、市场等有条件的承诺单位还应实行计算机网络化管理，建立健全电子档案。

8.2.3 不合格商品下架要求

8.2.3.1 自觉遵守重质量、讲诚信的商业道德，自觉抵制假冒伪劣和违法商品，及时发现和清除商品质量隐患，切实维护消费者的合法权益。

8.2.3.2 有下列情况之一的商品，应下架和停止销售，退出流通领域：

- a) 不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的商品；
- b) 不符合在商品或者其包装上标注采用的产品标准的商品，不符合以商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的商品，不具备应当具备的使用性能的商品；
- c) 国家明令淘汰并禁止销售的商品；
- d) 伪造产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址，伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品；
- e) 过期、失效、变质、污秽不洁的商品；
- f) 篡改生产日期的商品；
- g) 在商品质量监督抽查中，被判定为不合格的商品；
- h) 其他违反法律、法规规定的商品。

8.2.3.3 经常对经营的商品进行查验和清理，发现有8.2.3.2.b)中所列商品，要及时采取措施，予以清除，并记录相关情况，向属地主管部门报告。

8.3 价格放心

8.3.1 质价相符，按照诚信原则制定产品或服务的价格。

8.3.2 价格透明，销售产品或提供服务时明示价格且标价真实、准确。

8.3.3 不应在明码标价之外收取费用。

8.3.4 严格执行政府定价、指导价以及价格干预措施等法定价格措施，按照公平、合法、诚信原则制定实行市场调节的商品和服务的价格，落实商品和服务明码标价。

8.4 服务放心

8.4.1 公平交易，不设定不公平、不合理的交易条件，不强制交易，在经营活动中使用的格式条款符

合相关法律法规规章的要求。

- 8.4.2 店面名称、标记设置规范，不得以任何形式误导消费者。
- 8.4.3 应尊重少数民族风俗习惯，在自治区行政区域内生产并销售的商品，其名称、说明书上应使用国家通用语言文字，标有少数民族语言文字要符合国家和自治区的规定。
- 8.4.4 提供服务应做到公平诚信，符合有关法律法规规章要求或合同约定。
- 8.4.5 提供的产品或服务不符合质量要求的，按国家相关规定承担退货、更换和修理的义务。
- 8.4.6 建立首问负责制、限时办结制等服务制度。
- 8.4.7 制定有利于提升商品和质量的售后服务制度，如无理由退货（退款）制度等，并明确专人负责。
- 8.4.8 建立缺陷产品召回制度或服务补救制度，对有缺陷的产品或服务及时采取召回措施或服务补救措施。
- 8.4.9 收集消费者信息前应征得其同意，并公开收集、使用规则；采取措施保护消费者信息，制定信息泄露的应急方案；向消费者发送推销类短信、微信等信息的同时应明示退订的方式、程序，消费者退订后不应再向其发送相关信息。
- 8.4.10 按规定或商业惯例主动向消费者出具购货凭证或服务单据。
- 8.4.11 按照“谁销售商品谁负责，谁提供服务谁负责”原则，消费者因购买、使用商品或者接受服务发生消费纠纷，承诺单位应依法承担首问责任，主动和解消费纠纷，不能推诿。消费者直接向有关行政部门或者消费者权益保护委员会投诉的，承诺单位应积极配合调查处理。

8.5 维权放心

8.5.1 基本要求

- 8.5.1.1 产品或服务的质量、性能等信息应真实全面，无虚假承诺、虚构成交价格、虚构成交量等欺诈行为。
- 8.5.1.2 广告、海报、单页等宣传品所传达的信息应与实际相符，符合相关法律法规要求。
- 8.5.1.3 产品标识应符合相关法律法规规章的要求，不销售伪造产地和冒用他人厂名、厂址、认证标志的产品。
- 8.5.1.4 建立并留存真实、完整、规范的投诉处理记录。

8.5.2 消费纠纷处理要求

- 8.5.2.1 放心消费承诺单位应秉承对消费者负责的态度，积极履行消费纠纷第一责任人的义务，认真做好消费纠纷处理工作。
- 8.5.2.2 建立健全受理和处理程序，明确受理、处理、登记、反馈、归档等基本工作程序。对消费者诉求，主动协调沟通，快速和解消费纠纷，力争纠纷不出门。
- 8.5.2.3 消费者直接投诉到有关行政部门、消费者权益保护委员会的，承诺单位应积极主动配合有关部门、消费者权益保护组织，及时妥善处理消费纠纷，并向相关部门报告处理情况。
- 8.5.2.4 应根据消费者咨询和投诉情况，有针对性地加强和完善内部经营管理，建立长效管理机制，切实履行消费维权的社会责任。
- 8.5.2.5 应设立消费投诉处理专门机构或有专人负责消费投诉处理，公开投诉电话、邮箱等。
- 8.5.2.6 发生消费争议时，主动与消费者协商和解，也可以通过调解、申诉、仲裁、诉讼等途径解决。
- 8.5.2.7 当场所内的销售者或者服务者出现侵害消费者合法权益，故意拖延处理或者无理拒绝赔付或者撤场等，导致消费者无法获得赔偿时，商场、市场和平台承诺单位应向消费者进行先行赔付。
- 8.5.2.8 当消费者投诉协商不能达成一致，经核实消费者投诉的销售者或者服务者确实存在过错的，商场、市场和平台承诺单位应向消费者先行赔付。

8.5.2.9 商场、市场和平台承诺单位接到投诉后，应及时安排专人处理，组织销售者或者服务者和消费者进行协商。协商一致的，商场、市场和平台承诺单位要督促销售者或者服务者及时履行协议。

8.5.2.10 商场、市场和平台承诺单位与场所内的销售者或者服务者，应做到以下要求：

- a) 在双方自愿的基础上签订消费者投诉先行赔付协议(条款)；
- b) 确定启动先行赔付的条件、流程、方式、范围，完善先行赔付程序，向广大消费者和商场、市场、平台内的销售者或者服务者进行公示，接受社会监督。

9 承诺程序

9.1 申报

9.1.1 经营者申请参加放心消费承诺活动的单位填写《放心消费承诺单位申请表》，参见附录 B。

9.1.2 放心消费承诺活动单位提交属地县级承诺主管部门(消费者权益保护工作部门联席会议办公室)及相关部门、消费者权益保护组织或相关行业协会。

9.2 受理

9.2.1 属地县级承诺主管部门(消费者权益保护工作部门联席会议办公室)会同相关部门、消费者权益保护组织或相关行业协会受理申请。

9.2.2 属地县级承诺主管部门(消费者权益保护工作部门联席会议办公室)会同相关部门、消费者权益保护组织或相关行业协会指导承诺单位开展承诺活动，建立《放心消费承诺单位名录》，参见附录 C。

9.2.3 属地县级承诺主管部门应对放心消费承诺活动建立台账。

9.3 履行、公示承诺

9.3.1 自愿做出“品质保证”“诚信保证”“维权保证”等基本承诺。根据经营管理需要、行业规范作出更多有利于提升商品和服务质量的承诺。

9.3.2 放心消费承诺单位自觉履行承诺书内容，《放心消费承诺书》模板参见附录 D。

9.3.3 承诺内容及12315、12345监督电话在经营场所或网站、网店页面醒目位置展示。

9.3.4 宜使用“放心消费承诺”标识，结合承诺内容，在生产经营中以放心消费承诺单位的名义开展宣传。

9.3.5 宜设立放心消费标识标牌、公益广告牌。

9.3.6 放心消费承诺单位宜建立放心消费承诺单位(企业)档案。

10 承诺单位的变更和退出

10.1 放心消费承诺单位发生登记主体信息变更或其他需要退出放心消费承诺活动等情形的，向原受理部门报备。

10.2 在放心消费承诺活动中，对不履行承诺或停止经营的承诺单位，停止参与放心消费承诺活动，退出放心消费承诺的单位应停止以承诺单位的名义开展宣传、停止使用标识。

附 录 A
(规范性)
放心消费承诺标识式样

A.1 放心消费承诺标识

A.1.1 标识为20 cm (长) ×15 cm (宽), 具体式样见图A.1。

A.1.2 标识内字体要求如下:

- a) “放心消费”字体为方正兰亭正准黑;
- b) “在新疆”字体为方正大黑;
- c) “放心消费承诺单位”字体为方正大黑, 正常字体水平缩放 90%;
- d) “监督电话: 12315 12345”字体为方正大黑。



图 A.1 放心消费承诺标识式样

A.2 标记释义

A.2.1 “白色”为底, 意指以雪白的天山为证, 清清白白、放心透明消费。

A.2.2 “方正”代表堂堂正正做人, 突出监管部门对消费维权的责任心。

A.2.3 整个标识以“生态绿”为主体颜色, 体现放心消费主管部门主导的承诺工作春意盎然、绿色理性消费, 最终形成绿色生态的消费环境。

A.3 标记色标

A.3.1 CMYK标准深绿色的色标: C: 100, M: 0, Y: 100, K: 0, 见图A.2。

A.3.2 CMYK标准浅绿色的色标: C: 75, M: 0, Y: 100, K: 0, 见图A.2。

A.3.3 CMYK标准白色的色标: C: 0, M: 0, Y: 0, K: 0, 见图A.2。

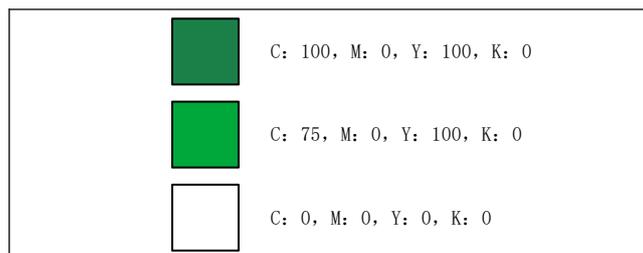


图 A.2 标记色标

附 录 B
(资料性)
放心消费承诺单位申请表

放心消费承诺单位申请表见表B.1。

表 B.1 放心消费承诺单位申请表

经营者注册名称			
统一社会信用代码			
门店名称			
经营场所地址		_____省_____市_____县(区)_____ (详细地址)	
网店名称		所属平台	
网店链接			
负责人		联系电话	
联系人		手机号码	
是否连续承诺	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	连续承诺次数	
承诺事项 及具体内容	品质保证	不提供假冒伪劣商品, 不提供“三无”产品, 不提供不合格商品, 不提供来源不明商品, 不提供过期商品, 不提供缺陷商品, 不提供侵犯知识产权商品	
	诚信保证	不作虚假宣传, 不搞低价诱导; 恪守服务承诺, 履行合同约定; 明码实价, 明白消费; 守法经营, 诚信待客	
	维权保证	履行保护消费者权益第一责任, 提供便捷售后服务, 高效处理消费纠纷, 承担先行赔付和首问责任	
其他承诺事项及 具体内容			
<p>本单位郑重声明</p> <p>1. 自愿申请参与“放心消费承诺”活动, 遵守承诺, 愿意接受相关部门, 消费者权益保护组织、社会各界和广大消费者监督。</p> <p>2. 主体资格合法。具备合法经营主体资格, 取得法律、法规规定的各项行政许可, 并依法领取相关证、照及其它证明文件。</p> <p>3. 所提交材料真实、准确, 如有虚假, 本单位愿意按活动规则接受处理, 并依法承担相应责任。</p> <p>4. 近两年未被列入经营异常名录或者严重违法企业名单, 未被列入政府部门其他失信“黑名单”。</p> <p style="text-align: right;">申请单位(盖章):</p> <p style="text-align: right;">申请日期: 年 月 日</p>			
受理单位意见	<p>(盖章)</p> <p>年 月 日</p>		

附 录 C
(资料性)
放心消费承诺单位名录

放心消费承诺单位名录见表C.1。

表 C.1 放心消费承诺单位名录

序号	单位名称	承诺时间	行政区域	地址	联系人	联系方式	备注

附录 D
(资料性)
放心消费承诺书

放心消费承诺书模板见图D.1。

<p style="text-align: center;">放心消费承诺书</p> <p>为保障安全放心消费，我单位作出如下基本承诺：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 严格遵守《消费者权益保护法》等法律法规规章，遵循放心舒心消费建设各项标准和要求，自觉接受社会监督和评价，在放心舒心消费建设中起引领作用。2. 严把生产经营产品质量关，建立并执行进货查验、索证索票、自查自检、不合格产品退市、召回、销毁等管控措施，不销售假冒伪劣产品和“三无”产品。3. 规范经营服务行为，严格遵守《价格法》等价格法律法规，加强价格自律，推行明码标价、质价相符，公开产品和服务的质量、价格等真实信息，无虚假宣传和其他商业欺诈、价格欺诈行为。4. 重视产品服务售后保障，严格执行产品“三包”及相关规定，履行承诺、诚实守信。5. 健全消费纠纷处理机制，建立与行政部门、消协组织投诉举报体系互联互通的消费争议快速处理绿色通道，主动自行协商和解消费争议。 <p>承诺提供以下特色服务：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 执行“七天无理由退货”；2. <p style="text-align: right;">承诺人： 年 月 日</p>
--

图 D.1 放心消费承诺书模板