

ICS 03.080
CCS A 12

DB51

四川省地方标准

DB51/T 2880—2022

建设放心舒心消费城市通用要求

2022 - 05 - 20 发布

2022 - 07 - 01 实施

四川省市场监督管理局 发布

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 基本原则	2
5 总体框架	2
6 总体要求	2
7 分类要求	5
附录 A（资料性） 承诺书样式	19

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由四川省市场监督管理局提出、归口并解释。

本文件起草单位：四川省市场监督管理局、四川省标准化研究院、成都微联云智科技有限责任公司。

本文件主要起草人：董立欧、余跃、邓清源、范宇、岳立、易晓霞、韩奕、张笑、芦燕、邓祥波、廖鸿、刘思远。

本文件首次发布。

建设放心舒心消费城市通用要求

1 范围

本文件规定了建设放心舒心消费城市的术语和定义、基本原则、总体框架、总体要求以及分类要求的内容。

本文件适用于四川省内放心舒心消费城市建设。

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 3095 环境空气质量标准

GB 3838 地表水环境质量标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 15566.5 公共信息导向系统 设置原则与要求 第5部分：购物场所

GB/T 15971 导游服务规范

GB 18483 饮食业油烟排放标准

GB/T 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则

GB/T 20501.2 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第2部分：位置标志

GB/T 20501.3 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第3部分：平面示意图

GB/T 20501.6 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第6部分：导向标志

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB/T 33497 餐饮业质量管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

放心舒心消费 rest assured and comfortable consumption

通过消费环境的建设和管理，用优质的产品和服务来实现消费安全和消费满意等目的的过程。

3.2

商业综合体 commercial complex

是将城市中商业、办公、展览、餐饮、会议、文娱、居住等城市生活空间的三项以上功能进行组合，从而形成一个多功能、高效率、相互依存的综合体。

3.3

“放心舒心消费”信息系统 "rest assured and comfortable consumption" information system

集系统成员的基本信息、消费评价、处罚信息、投诉信息等内容于一体的信息化系统。利用该系统为系统成员生成专属识别码，消费者通过手机扫描识别码，了解系统成员的相关信息，并可对消费内容进行直接评价。

4 基本原则

4.1 因地制宜

建设放心舒心消费城市宜结合城市类型、地方特色因地制宜建设。

4.2 经营自律

建设放心舒心消费城市应督促、引导经营者自觉履行建设主体责任，遵守“自愿、平等、公平、诚信”的交易原则，依法守信经营。

4.3 部门协作

建设放心舒心消费城市应推进各部门联动协作，按照“谁主管、谁负责”的原则，建立健全信息共享、协同配合、联动响应的协作机制。

4.4 广泛参与

建设放心舒心消费城市应积极引导消费者参与消费全过程监督，保障消费者知情权、参与权、监督权。

4.5 社会共治

建设放心舒心消费城市应构建政府主导、部门协作、企业自治、行业自律、社会监督、消费者参与为一体的共治格局。

5 总体框架

5.1 放心舒心消费城市建设应围绕“放心”和“舒心”两大主题建设，保障产品质量安全可靠，并保障消费过程中产生的愉悦体验。

5.2 放心舒心消费城市建设主体分为管理者、经营者和消费者。

5.3 放心舒心消费城市建设内容主要包括制度建设、消费环境、产品质量、经营管理、服务提供、安全保障、宣传教育、消费维权及评价等九项内容。

5.4 放心舒心消费城市建设是以强化经营者主体责任、营造安全放心舒心消费环境为目的，通过对消费环境的管理建设，提高产品和服务质量，从而提升消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度和消费过程体验舒心度。

5.5 “总体要求”从宏观层次对不同种类示范单位共同创建要求进行规定。

5.6 “分类要求”包括示范店、示范商业综合体、示范景区、示范街区、示范乡村。“示范店”从微观层次对最小创建单位的管理、服务、环境进行规定；“示范商业综合体”“示范景区”“示范街区”“示范乡村”是中间层次，既有公共空间以及制度建立层面的要求，又包含了示范店的共同要求。

6 总体要求

6.1 制度建设

6.1.1 组织保障

- 6.1.1.1 宜建立放心舒心消费城市创建组织，负责消费维权、放心舒心消费城市建设工作。
- 6.1.1.2 城市内宜建有放心舒心消费诚信联盟。

6.1.2 体制机制建设

应建立健全放心舒心消费城市建设工作机制、对接机制、管理机制、应急处理等机制，制定工作联席会议制度、常态化管理、应急处置、检查考评等配套制度。

6.1.3 人员要求

- 6.1.3.1 应配备工作人员负责放心舒心消费城市的建设、推进、协调等相关工作。
- 6.1.3.2 工作人员应熟悉业务、耐心协调、积极引导，具有强烈的责任心。

6.2 消费环境

6.2.1 基础环境

- 6.2.1.1 整体环境整洁，无异味，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象。
- 6.2.1.2 应配备完善的水、电、气、照明等基础设施，并提供完善的配套服务设施。
- 6.2.1.3 标识、标牌的设置应醒目、规范，符合相关标准要求。
- 6.2.1.4 废气、废水、废渣和有毒有害物质的排放应符合国家法律法规及相关标准的规定。

6.2.2 文化环境

- 6.2.2.1 相关场所的显著位置宜使用“放心舒心消费”专用图标和温馨提示语。
- 6.2.2.2 宜将放心舒心消费城市建设的内容纳入乡村、街区、景区等举办的文化活动。
- 6.2.2.3 应利用相关场所开展放心舒心消费城市建设成果展示和宣传等活动。

6.2.3 诚信环境

- 6.2.3.1 宜通过网络、电视、报刊等媒体对诚信人物、诚信企业和诚信群体等进行相关诚信宣传报道，营造诚信氛围。
- 6.2.3.2 应建立“守信激励，失信惩戒”“一处失信，处处受限”的信用约束机制。
- 6.2.3.3 经营者应亮证亮照经营，实际经营项目与证照内容相符。
- 6.2.3.4 经营者应实行诚信经营承诺制，围绕安全、交易、质量、价格、服务、售后等方面做出诚信经营公开承诺，并在经营场所或媒体、网站平台等公开展示。

6.3 产品质量

- 6.3.1 经营者应遵守产品质量承诺制度、退（换）货制度、不合格产品退市制度、缺陷产品召回制度。
- 6.3.2 不应有假冒伪劣、变质、失效、超期和“三无”产品，不掺杂掺假、以假充真、以次充好。

6.4 经营管理

- 6.4.1 不应有围追兜售、强买强卖等不良经营行为，不应有虚假宣传等商业欺诈行为。
- 6.4.2 属于强制检定的计量器具应经检定合格并在有效期内使用。

- 6.4.3 签订合同时，其内容表述准确；格式合同内容不应该侵害消费者权益；确保合同履行到位。
- 6.4.4 经营者提供的产品和服务应明码标价。
- 6.4.5 经营者应制定消费服务和售后服务制度。

6.5 服务提供

- 6.5.1 服务场所环境应整洁有序，干净卫生，装修装饰应符合国家相关标准要求并能提高消费者舒适度。
- 6.5.2 服务场所配备的设施设备应符合国家、行业有关安全标准要求并宜满足消费者舒心体验。
- 6.5.3 服务人员应熟悉所经营产品的属性和功能，服务态度热情、服务用语文明、服务行为规范。
- 6.5.4 从事特殊行业的经营者应具备法定资质，从业人员具备从业资格。
- 6.5.5 提供的产品出现质量问题的，应提供相应的售后服务。
- 6.5.6 针对消费者提出的意见及投诉，应及时处理并将处理意见及时反馈。

6.6 安全保障

- 6.6.1 应建立市场准入负面清单制度。
- 6.6.2 应建立完善产品质量监管机制，制定产品质量监测制度、产品质量信用信息收集和发布制度等，对与消费生活密切相关的产品质量定期进行检验检测和市场监测。
- 6.6.3 应建立突发事件应急机制，针对食品安全、群体投诉、消费过程中受到的人身伤害等消费事件和新冠疫情等公共卫生突发事件制定相应的应急预案。
- 6.6.4 食品经营者应建立生产、加工、流通、销售全过程质量安全追溯体系。
- 6.6.5 发现违规经营行为应及时进行整改。
- 6.6.6 应建立食品经营者安全信息档案。

6.7 宣传教育

- 6.7.1 宜通过电视、广播、报纸、期刊（杂志）、互联网以及微信、微博等载体和渠道，开展放心舒心消费政策宣传，及时发布消费动态和消费警示等相关信息。
- 6.7.2 宜通过张贴宣传画、发放宣传册、悬挂标语等方式开展放心舒心消费宣传。
- 6.7.3 宜围绕“3·15”国际消费者权益日、“质量月”以及春节、中秋、国庆等时间节点，组织开展放心舒心消费城市宣传教育活动，普及消费知识。

6.8 消费维权

- 6.8.1 乡村、街道、行业和政府相关部门应科学设置消费维权服务站，明确其工作职责，配备相应的工作人员，公示工作人员姓名、联系方式。
- 6.8.2 街区、社区、旅游景区等宜建立消费纠纷调解室。
- 6.8.3 宜建设消费维权系统、信息公示平台，处理各类投诉举报信息，及时反馈处理结果。
- 6.8.4 应畅通消费维权渠道，在消费场所醒目位置向社会公示 12315 或 12345 热线电话、微信公众号、辖区投诉机构电话、地址、邮箱等信息。
- 6.8.5 应建立消费者投诉快速处理机制，明确投诉处理流程。
- 6.8.6 应建立消费纠纷和解机制，发生消费争议时，主动与消费者协商和解。
- 6.8.7 应留存真实、完整、规范的投诉处理记录。

6.9 评价

6.9.1 基本条件

6.9.1.1 参与放心舒心消费城市示范单位的创建应符合以下基本条件：

- a) 在四川省内登记注册，有准入许可要求的应获得相关准入许可；
- b) 严格遵守消费者权益保护方面的相关法律法规规章制度，符合国家和地区相应的产业政策；
- c) 有具体的主营业务且正常开展两年以上，生产、经营和服务与百姓生活或消费密切相关；
- d) 具有良好信誉，得到广泛的社会认同和赞誉。

6.9.1.2 两年内发生下列情形之一的，不应参与放心舒心消费城市示范单位创建：

- a) 受到行政处罚或其他事件造成不良社会影响；
- b) 被媒体曝光或其他事件造成不良社会影响；
- c) 有关部门质量监督检查严重不合格；
- d) 发生群体投诉事件，经查实属于自身责任；
- e) 发生重大安全责任事故。

6.9.2 评价要求

6.9.2.1 开展放心舒心消费城市创建的评价活动，宜通过自我评价、消费者评价以及放心舒心消费城市创建组织认可的第三方评估机构进行。

6.9.2.2 自我评价宜形成自评报告。

6.9.2.3 消费者评价宜通过问卷调查、电话、网络等方式，收集消费者对消费政策宣传、消费教育活动开展、消费环境治理、主要消费品质量、主要服务业质量、投诉处理等的满意度信息。

6.9.2.4 具体评价过程中，创建单位应在自我评价基础上做出承诺，承诺书内容应包括本文件所提要求（样式见附录 A）；第三方评价应在创建单位自我承诺基础上进行，最终结果应符合承诺内容。

7 分类要求

7.1 示范店

7.1.1 制度建设

7.1.1.1 应将诚实守信、依法经营、货真价实、公平竞争、明码标价、价质相符等放心消费诚信承诺主动向社会公示。

7.1.1.2 应履行消费维权第一责任人职责，制定进货查验制度、不合格产品下架制度、消费纠纷处理等制度。

7.1.1.3 从事食品类的经营者还应建立食品安全管理制度、餐饮服务食品安全操作规程、食品安全自查制度、食品安全应急、预警、处理机制等。

7.1.2 消费环境

7.1.2.1 基础环境

7.1.2.1.1 经营场所整体环境整洁卫生，定人定时进行保洁。

7.1.2.1.2 餐饮业就餐场所环境卫生、整洁、明亮、无污物；加工场所布局合理，天花板防腐防漏，地面平整无积水；食品处理区墙壁清洁。

7.1.2.1.3 经营场所基础设施完善，服务设施能为消费者带来舒心的体验，餐饮业设施应符合 GB/T

33497 的要求。

7.1.2.1.4 宜在经营场所醒目位置张贴“放心舒心消费”识别码。

7.1.2.1.5 店内外广告张贴、标识标志设置规范。

7.1.2.2 文化环境

7.1.2.2.1 宜在经营场所显著位置使用“放心舒心消费”专用图标和温馨提示语。

7.1.2.2.2 宜充分利用传单、海报、刊物、网络、微博、微信公众号等宣传载体，广泛持久开展放心舒心消费建设宣传活动。

7.1.2.3 诚信环境

7.1.2.3.1 经营者营业执照、特许经营许可等证照应亮证亮照经营，实际经营项目与证照内容相符，不制售假冒伪劣产品和过期变质产品，不掺杂掺假、以假充真、以次充好。

7.1.2.3.2 经营者应围绕安全、交易、质量、价格、服务、售后等方面做出诚信经营公开承诺，制作承诺书，并通过经营场所、网站、媒体等平台向社会公众进行公开展示。

7.1.3 产品质量

7.1.3.1 应对产品供货商、代理商建立评价机制，确保提供安全健康的产品。

7.1.3.2 应落实进货查验制度，建立产品准入备案台账并有持续记录。

7.1.3.3 在售产品质量应符合国家产品质量规定，具有产品质量合格证明，有中文标明的产品名称、生产厂名和厂址、产品的规格、等级、主要成分和含量等标识信息。

7.1.3.4 经营预包装食品，食品合格证明、送货凭证和食品供货商主体信息一致。

7.1.3.5 经营散装食品的，食品合格证明、送货凭证和标牌公示信息一致。

7.1.3.6 经营自制熟食制品的，加工原料来源证明、加工记录和标牌公示信息一致。

7.1.3.7 经营生鲜食品的，应具有检验、检疫合格证明。

7.1.3.8 经营餐饮业的，提供的食物应符合 GB/T 27306 的相关要求。

7.1.3.9 专卖专营产品应有规范的进货渠道。

7.1.4 经营管理

7.1.4.1 经营者不应有围追兜售、强买强卖等不良经营行为。

7.1.4.2 经营者不应有虚假宣传、虚假让利、虚假促销和其他欺诈消费者行为。

7.1.4.3 所有产品明码标价，货价相符，无价格欺诈行为，不在明码标价之外收取任何费用。

7.1.4.4 标价签应统一并真实注明产品的品名、产地、计价单位等内容，货签相符、对位、醒目。

7.1.4.5 处理产品应标示处理品和处理价格，使用降价签应注明降价原因及降价起止时间。

7.1.4.6 提供的计量工具应检定合格，定期进行检定校准，计量、称重操作规范，计量公平。

7.1.4.7 应主动向消费者提供购货凭证、服务单据或发票。

7.1.4.8 签订合同时，其内容表述准确；格式合同内容不应该侵害消费者权益；确保合同履行到位。

7.1.4.9 经营者应落实不合格产品下架、消费纠纷处理以及售后服务制度。

7.1.4.10 餐饮业经营管理应符合 GB/T 33497 规定的相关要求。

7.1.5 服务提供

- 7.1.5.1 接待顾客时，应规范使用礼貌用语，做到文明礼貌、主动热情、耐心周到，引导消费者放心消费。
- 7.1.5.2 提供的产品或服务应质价相符。
- 7.1.5.3 应提供售后服务，严格执行产品“三包”及相关规定。
- 7.1.5.4 宜提供七日无理由退货服务；各类退换货信息应明示；不适用七日无理由退货的产品应进行特别标注。
- 7.1.5.5 有条件的经营者宜根据经营特色提供符合经营主题的特色设施、服务，提升消费者舒心体验。
- 7.1.5.6 餐饮业经营者提供的服务应符合 GB/T 27306 中相关要求。

7.1.6 安全保障

- 7.1.6.1 应有消防、防盗、安全监控等设施设备，设施设备齐全、完好、有效。
- 7.1.6.2 安全标识设置应清晰、醒目；紧急出口标志明显、畅通无阻；显著位置有人身财产安全、支付安全的警示标志。
- 7.1.6.3 经营者应建立食品安全保障制度。销售的食品、仓储的环境符合食品安全要求，直接接触食品的生产和经营人员应持有健康证。
- 7.1.6.4 餐饮业经营者对食品的安全管理应符合 GB/T 27306 的要求。
- 7.1.6.5 经营者应对经营过程中可能遇到的各类突发事件，如火灾、抢劫、大型促销活动造成的人流过度密集、电梯等设施设备运行故障等，制定切实可行的应急预案，保障各项措施顺利实施。
- 7.1.6.6 疫情期间，应要求进店人员佩戴口罩并进行体温测量。

7.1.7 消费维权

- 7.1.7.1 店内醒目位置应有 12315 或 12345 热线电话、商家投诉电话等维权信息标识。
- 7.1.7.2 应配有消费维权服务人员，为消费者提供消费维权服务。
- 7.1.7.3 应履行消费维权第一责任人责任，建立消费环节首问制度，及时处理消费者投诉，主动与消费者协商和解，实现消费纠纷解决不出店门。
- 7.1.7.4 应留存真实、完整、规范的投诉处理记录。

7.1.8 其他

消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度综合评价结果达90%以上。

7.2 示范商业综合体

7.2.1 制度建设

- 7.2.1.1 商业综合体应建立放心舒心消费环境创建组织，负责消费维权、放心舒心消费环境建设工作。
- 7.2.1.2 商业综合体应建立健全商家管理、运营管理、服务管理、消防安全、卫生管理、售后服务、教育培训、广告审批等内部管理制度，组织机构健全且人员职责明确。
- 7.2.1.3 商业综合体应建立诚信自律制度，将诚实守信、依法经营、货真价实、公平竞争、明码标价、价质相符等放心舒心消费诚信承诺主动在经营场所内公示。

7.2.2 消费环境

7.2.2.1 基础环境

- 7.2.2.1.1 商业综合体整体环境整洁卫生，无异味，无污水、污物，经营场所内产品无乱堆、乱放现象。
- 7.2.2.1.2 商业综合体应建有停车场，停车场应有专人管理，实现定点停车、人车分流。
- 7.2.2.1.3 商业综合体入场门厅处宜采取适当技术措施，形成温度缓冲区，控制过大风速，降低人体的瞬间不适感。
- 7.2.2.1.4 商业综合体内各经营店招门头设计应整体协调生动，兼具品牌特色和亮点，与周边店面过渡融合合理。
- 7.2.2.1.5 商业综合体内应设置足够的公共活动空间、休息区域，配备足够的公共厕所、自助服务设备、休息设施、特定人群服务设施、便民服务设施、消防设施等相关设施设备。
- 7.2.2.1.6 商业综合体内广告，内容应真实健康、传递信息清晰，设施应完好、无安全隐患，纸质的广告应张贴规范。
- 7.2.2.1.7 商业综合体内标识标志、标牌应设置规范。安全标志应符合 GB 2894 要求，公共信息导向系统符号和设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.1、GB/T 15566.5、GB/T 20501.1、GB/T 20501.2、GB/T 20501.3、GB/T 20501.6 等要求。

7.2.2.2 文化环境

- 7.2.2.2.1 宜在商业综合体显著位置使用“放心舒心消费”专用图标和温馨提示语。
- 7.2.2.2.2 宜将放心舒心消费建设内容纳入企业文化活动。
- 7.2.2.2.3 宜根据商业综合体实际设计放心舒心消费宣传标识、海报及宣传资料，在公共广场设置放心舒心消费建设工作宣传栏，公示承诺书，打造富有特色的商业综合体形象。
- 7.2.2.2.4 宜利用商业综合体内外公共区域，开展放心舒心消费建设成果展示等活动。

7.2.2.3 诚信环境

- 7.2.2.3.1 经营者应亮证亮照经营，不应售卖假冒伪劣产品、过期变质产品。
- 7.2.2.3.2 商业综合体及其场内经营者应围绕安全、消费、质量、价格、服务、售后等方面做出诚信经营公开承诺，制作承诺书，并通过经营场所、网站等平台向社会公众进行公开展示。

7.2.3 产品质量

- 7.2.3.1 经营者应建立产品进销台账，落实进货查验制度、索证索票制度。
- 7.2.3.2 商业综合体应建立入场产品质量管理制度，落实在售产品质量承诺制度、不合格产品退市制度。
- 7.2.3.3 在售产品应符合国家产品质量规定，具有产品质量合格证明，销售进出口产品应具备报关单、税单等相关文件。
- 7.2.3.4 产品应有中文标明的具体产品信息。
- 7.2.3.5 经营散（裸）装食品、生鲜食品、现场制售食品、预包装食品的，应具有食品的配送查验、抽检制度，并在销售环节明示食品的相关信息。

7.2.4 经营管理

- 7.2.4.1 商业综合体管理方应与入场经营者签订规范的商业和物业服务合同，明确双方权利义务关系。
- 7.2.4.2 应重视商业信誉和社会责任，守合同、重信用，无违规违法经营服务行为。
- 7.2.4.3 应尊重和维护消费者合法权益，营造公平、合理、自愿的交易环境。

- 7.2.4.4 实行开闭店分类管理，明确进场、开店、闭店、清场活动的流程和要求。
- 7.2.4.5 应做好宠物控制，劝阻携带宠物者进入非宠物营业区域，限制无主宠物进入场内。
- 7.2.4.6 应安排专人负责环境卫生，做好经营场所常态化环境卫生管理工作。
- 7.2.4.7 经营者应根据产品特性、类别、款式等合理分类，方便顾客选购。
- 7.2.4.8 产品的陈列应摆放稳固确保产品陈列安全。
- 7.2.4.9 公开的产品信息应真实，不应有虚假宣传和其他欺诈消费者行为。
- 7.2.4.10 所有产品应明码标价，货价相符，无价格欺诈行为，不在明码标价之外收取任何费用。
- 7.2.4.11 标价签或公示信息应用字规范，字迹清晰，内容真实，填写完整。
- 7.2.4.12 处理产品应标示处理品和处理价格，降价签应注明相关信息。
- 7.2.4.13 采用价外馈赠方式销售产品时，应如实标示馈赠物品的品名、数量。
- 7.2.4.14 提供的计量工具应检定合格，定期进行检定校准，计量、称重应操作规范，计量结果做到公平准确。
- 7.2.4.15 以预收款方式提供产品或服务的，应预先与消费者约定产品或服务内容，并按约定履约。
- 7.2.4.16 签订合同时，其内容表述准确；格式合同内容不应该侵害消费者权益。
- 7.2.4.17 应主动向消费者提供购货凭证、服务单据或正规发票。
- 7.2.4.18 交易时需采集消费者信息的应先征得顾客同意，并建立完善的信息管理制度，确保消费者信息安全。
- 7.2.4.19 应建立消费者关系管理系统，完善会员服务、分级管理、积分制等管理措施。
- 7.2.4.20 应开展商业综合体内存经营者和消费者满意度测评，及时发现管理、服务中存在的问题并进行整改。
- 7.2.4.21 应对场内管理人员、经营者进行相关专业知识和消防知识培训，从业人员健康证明持证率和培训率达到100%。
- 7.2.4.22 应制定售后服务管理制度，设立售后服务机构或岗位，明确岗位职责。

7.2.5 服务提供

- 7.2.5.1 商业综合体内存应设置顾客服务台，提供打包、邮寄、物品寄存、积分兑换、会员办理、咨询等服务。
- 7.2.5.2 应设置场内导引系统、信息系统平台等，为消费者提供信息化服务。
- 7.2.5.3 有条件的商业综合体宜配备智能机器人提升消费者场内舒心体验度。
- 7.2.5.4 应提供无线WIFI服务，方便消费者上网查询有关场内信息。
- 7.2.5.5 收银结算采用多种支付方式的，应配备结算设备，保护消费者账户、信用卡等隐私信息，并提供有效消费凭证。
- 7.2.5.6 接待顾客时，应规范使用礼貌用语，做到文明礼貌、主动热情、耐心周到，引导消费者放心消费。
- 7.2.5.7 应提供售后服务并严格执行产品“三包”及有关规定。
- 7.2.5.8 宜提供七日无理由退货和赔偿先付服务，服务承诺及相关的条件、流程、时限等应明示。

7.2.6 安全保障

- 7.2.6.1 商业综合体内存应有禁止吸烟和禁止使用明火等警示标志。
- 7.2.6.2 商业综合体内存紧急疏散通道、安全出口、应急照明设施标志明显。
- 7.2.6.3 应建立健全消防、物业管理制度，配备专业人员，配置所需设施和器材。

- 7.2.6.4 应设治安值班室和消防监控室，工作人员应经过专业培训，持证上岗。
- 7.2.6.5 应建立食品召回控制程序，及时召回问题食品。
- 7.2.6.6 应建立并落实食品安全保障制度；销售的食品、仓储的环境符合食品安全要求。
- 7.2.6.7 应建立突发事件应急机制，针对食品安全、群体投诉、消费过程中受到的人身伤害等消费事件和新冠疫情等公共卫生突发事件制定相应的应急预案。

7.2.7 宣传教育

- 7.2.7.1 商业综合体应定期通过微信群、公开栏、电子渠道等途径，开展放心舒心消费政策宣传，及时发布消费动态和消费警示等相关信息。
- 7.2.7.2 商业综合体应通过张贴宣传画、发放宣传册、悬挂标语等方式开展放心舒心消费宣传。
- 7.2.7.3 商业综合体应定期对场内经营者进行有关法律规范的宣传，在商业综合体内显著位置设立公示牌（栏），公布管理制度，公示经营活动中应当注意事项、违规经营者名单。
- 7.2.7.4 商业综合体应建立放心舒心消费维权培训机制，宜对管理人员和经营服务人员等开展放心舒心消费知识培训。

7.2.8 信息管理

- 7.2.8.1 宜建立“放心舒心消费”信息系统，在经营场所醒目位置张贴“放心舒心消费”识别码。
- 7.2.8.2 商业综合体大厅醒目位置宜设置电子信息发布平台，公示消费投诉量、处理办结情况、反映的主要问题、消费警示提示等内容。

7.2.9 消费维权

- 7.2.9.1 商业综合体应建立消费维权服务站，有固定的办公场所，配备维权工作人员，并在维权服务站内公示工作人员姓名、联系电话等。
- 7.2.9.2 应在经营场所内醒目位置向消费者公示“消费维权服务站电话”、“12315 或 12345 热线电话”、微信公众号等投诉渠道信息。
- 7.2.9.3 应建立消费投诉快速处理机制，制定消费投诉处理制度，明确投诉处理流程、要求，做到一般投诉和处理不出门店，及时处理消费者投诉，维护消费者合法权益。
- 7.2.9.4 应建立与投诉举报热线以及各级消协（委）消费纠纷案件有效衔接的工作机制，及时为消费者提供专业的救济服务。
- 7.2.9.5 建立投诉处理台账，记录投诉维权处理过程，信息应真实、准确、完整。
- 7.2.9.6 建立消费投诉处理回访制度，及时通报消费维权和投诉处理情况。
- 7.2.9.7 消费投诉应限时处理完成，投诉处理综合满意率达到 90%以上。

7.2.10 其他

- 7.2.10.1 商业综合体内经营者参与放心舒心消费建设的比率达 80%以上，经营者对开展放心舒心消费城市建设及管理内容的知晓率达 80%以上。
- 7.2.10.2 放心舒心消费示范单位数达到商业综合体内经营者总量的 70%以上。
- 7.2.10.3 商业综合体消费环境安全度、诚信度和消费者满意度综合评价结果达 80%以上。

7.3 示范景区

7.3.1 制度建设

7.3.1.1 景区应建立放心舒心消费环境创建组织，负责消费维权、放心舒心消费环境建设工作。

7.3.1.2 景区应建立健全内部管理制度、运行机制、综合监管机制、消费者反馈与沟通机制、消费者满意度测评与投诉处理机制等，完善景区服务规范，建立景区环境卫生管理、应急处置预案、消费纠纷和解等制度。

7.3.1.3 景区应建立诚信自律制度，将诚实守信、依法经营、货真价实、明码标价、价质相符等放心舒心消费诚信承诺主动向社会公示。

7.3.2 消费环境

7.3.2.1 基础环境

7.3.2.1.1 通往景区的道路可进入性良好，交通设施完善，进出便捷。抵达国家 5A 级旅游景区的道路宜达到一级公路标准；抵达国家 4A 级旅游景区的道路宜达到二级公路标准；抵达主要乡村旅游点的道路宜达到等级公路标准。

7.3.2.1.2 宜配有到达景区的旅游专线交通工具。

7.3.2.1.3 景区环境干净、整洁，无白色垃圾、果皮、纸屑、烟蒂。

7.3.2.1.4 景区建筑物及各类设施设备外立面无剥落、无污垢。

7.3.2.1.5 景区空气清新、无异味，符合 GB 3095 的规定。

7.3.2.1.6 景区地表水水域环境质量应符合 GB 3838 的规定。

7.3.2.1.7 游客服务中心位置合理，规模适度，设施齐全，功能完善，能向游客提供景区宣传资料、旅游咨询、投诉、旅游购物、票务办理、游客服务、医疗、警务、游客休息、特殊人群服务等多项服务。

7.3.2.1.8 垃圾箱布局合理，标识明显，造型美观并与环境相协调，数量上能满足需要。

7.3.2.1.9 公共厕所布局合理，标识醒目美观，建筑造型与景观环境相协调，数量充足。厕所内洁具洁净、无污垢、无堵塞、无异味，具备水冲、盥洗、通风等设备。

7.3.2.1.10 停车场布局合理，与当地生态环境相协调，管理完善，容量能满足游客接待量的要求。

7.3.2.1.11 停车场地平整坚实，标志规范、醒目，设有停车线、停车区域、回车线、出入口等，场内宜配置新能源汽车充电桩。

7.3.2.1.12 游客公共休息设施应布局合理，数量充足并宜设置移动终端充电设备或共享充电宝租赁设备。

7.3.2.1.13 景区内通讯信号应全覆盖。

7.3.2.1.14 景区内路标、导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌、安全提示牌等标识标志齐全，标识标牌外观设计上宜与景区环境相协调并宜提供相应中英文标识。公共标识符号的使用应符合 GB/T 10001.1 及 GB/T 10001.2 的要求。

7.3.2.2 文化环境

7.3.2.2.1 宜在景区显著位置使用“放心舒心消费”专用图标和温馨提示语。

7.3.2.2.2 宜将放心舒心消费建设的内容纳入景区节庆活动、群众文体活动、民俗文化交流活动等主题活动。

7.3.2.2.3 因地制宜设计宣传标识、海报及宣传资料，在景区显著位置设置放心舒心消费景区建设工作宣传栏，公示建设承诺、建设动态、建设成果等信息，打造富有特色的景区形象。

7.3.2.3 诚信环境

7.3.2.3.1 景区应推行收费公示制度。门票、服务性收费公开有据，不应有乱收费、变相涨价等现象。

- 7.3.2.3.2 经营者应证照齐全，亮证亮照经营，保证产品质量，不售卖过期食品。
- 7.3.2.3.3 管理者与经营者应围绕安全、消费、质量、价格、服务、售后等方面做出诚信经营公开承诺，制作承诺书，并在游客服务中心、经营场所、网站或媒体等平台公开展示。

7.3.3 产品质量

- 7.3.3.1 销售的产品应严格执行国家有关产品检查验收、索证索票等制度。
- 7.3.3.2 销售的产品不应有“三无”产品和质量不合格产品。
- 7.3.3.3 销售的产品不应有伪造产地和冒用他人厂名、厂址、认证标志的产品。
- 7.3.3.4 销售的农特产品源头可溯，安全可靠，供货渠道合规。

7.3.4 经营管理

- 7.3.4.1 经营场所应整洁规范，不应该随意摆放杂物，不应该跨区域无秩序摆放桌椅，有门市的不应该将货架延伸至屋檐外。
- 7.3.4.2 向消费者提供的信息，应真实、准确、全面，不应弄虚作假或引人误解。
- 7.3.4.3 应公平交易，不应有围追兜售、强买强卖等不良经营行为。
- 7.3.4.4 应公平计量，属于强制检定的计量器具应经检定合格并在有效期内使用。
- 7.3.4.5 景区应建立旅游质量、旅游宣传、旅游安全、旅游服务、投诉处理、旅游统计等各项经营管理制度，制度健全有效，贯彻措施得力。
- 7.3.4.6 应建立员工教育培训制度，年培训率在 95%以上，通过加强业务技能和岗位规范培训，全面提高服务人员的综合素质。
- 7.3.4.7 依据“谁销售产品谁负责，谁提供服务谁负责”的原则，督促第一责任人及时受理和依法处理消费者投诉，主动和解消费纠纷。

7.3.5 服务提供

- 7.3.5.1 景区服务人员宜统一着装，服务态度热情、服务用语文明、服务行为规范，引导游客放心消费。
- 7.3.5.2 导游员（讲解员）应持证上岗，人数及语种能满足游客需要，服务质量应符合 GB/T 15971 中相关要求。
- 7.3.5.3 国家 4A 级以上景区宜提供智能导游、电子讲解、实时信息推送、在线预订、网上支付等服务；主要乡村旅游点宜提供线上预订、网上支付等服务。
- 7.3.5.4 景区内餐饮环境整洁卫生，餐饮服务消毒设施齐全，餐饮人员持有健康合格证，餐食制作时佩戴口罩。
- 7.3.5.5 景区宜设置志愿者服务站，采取多种形式为游客提供志愿者服务。
- 7.3.5.6 景区宜提供邮递和通讯服务，设置公用电话、配备手机充电装置。
- 7.3.5.7 景区宜提供无线 WIFI 服务，方便游客上网查询有关旅游信息。
- 7.3.5.8 景区宜为特定人群（老年人、儿童、残疾人等）配备旅游工具、用品，提供特殊服务。
- 7.3.5.9 经营者应为游客提供产品售后服务，对提供的产品出现质量问题的，及时采取修理、更换、退货、损害赔偿等措施。
- 7.3.5.10 经营者宜为游客提供特色旅游产品七日无理由退货服务；各类退换货信息应明示；不适用七日无理由退货的产品应进行特别标注。

7.3.6 安全保障

- 7.3.6.1 景区应建立安全管理制度，有明确的安全责任人。
- 7.3.6.2 消防、救护、安全监控等设施设备齐全、完好、有效。
- 7.3.6.3 景区内电梯、客运索道、大型游乐设施，应配备专职的特种设备安全管理人员。
- 7.3.6.4 景区应定期对使用的特种设备进行维护保养和定期检查，不应使用未经检定或检定不合格的特种设备。
- 7.3.6.5 具有危险性的活动项目应有切实有效的防范及安全措施，并配备安全员。
- 7.3.6.6 应急缓冲区和疏散区应设置合理，方便游客疏散。
- 7.3.6.7 安全标识设置应清晰、醒目，紧急出口处应畅通无阻。
- 7.3.6.8 景区内如有危险或禁入区域应设立明显的警示标志并有物理隔离措施。
- 7.3.6.9 景区内应配置医疗救护点或医务室，配备医务人员和游客常用药品。
- 7.3.6.10 景区宜根据游览环境为游客提供必备的防护装备和器具。
- 7.3.6.11 景区应建立紧急救援机制，配备足够的应急救援人员。
- 7.3.6.12 针对火灾、自然灾害等公共安全事件，食物中毒、群体投诉、消费过程中受到的人身伤害等消费事件，新冠疫情等公共卫生突发事件，大型文化活动造成的人流过度密集、电梯等设施设备运行故障等突发事件，应制定切实可行的应急预案。
- 7.3.6.13 景区宜定期开展应急演练，并对演练过程和效果进行评估，建立健全应急处置体系，保证各类突发事件得到妥善处置。
- 7.3.6.14 景区应建立舆情监测、研判、预警、报告、回应、评估与总结等工作机制和制度。
- 7.3.6.15 经营者应建立食品安全保障制度。销售的食品、仓储的环境符合食品安全要求，直接接触食品的生产经营人员应持有健康证。

7.3.7 宣传教育

- 7.3.7.1 宜在游客服务中心、经营场所，通过张贴宣传画、发放宣传册、悬挂标语等方式开展放心舒心消费宣传活动。
- 7.3.7.2 景区应开展放心舒心消费政策、知识培训。

7.3.8 信息管理

- 7.3.8.1 宜建立“放心舒心消费”信息系统，在经营场所醒目位置张贴“放心舒心消费”识别码。
- 7.3.8.2 游客集中区域宜设置电子信息发布平台，提供景区信息查询，公示消费投诉量、处理办结情况、反映的主要问题等内容。

7.3.9 消费维权

- 7.3.9.1 景区应建立消费维权服务站，有专门的办公场所，配备消费维权人员。在景区公共场所显著位置向游客公示消费维权工作人员姓名、消费维权服务站电话”、“12315 或 12345 热线电话”。
- 7.3.9.2 应建立消费投诉快速处理机制，及时处理游客投诉，维护游客合法权益。
- 7.3.9.3 应建立与投诉举报热线以及各级消协（委）消费纠纷案件有效衔接的工作机制，及时为消费者提供专业的救济服务。
- 7.3.9.4 应建立消费投诉处理情况回访、随机抽查等制度，及时通报消费维权和投诉处理检查情况。
- 7.3.9.5 消费投诉处理综合满意度达 90%以上。
- 7.3.9.6 宜建立产品质量服务保证金制度。

7.3.10 其他

7.3.10.1 景区内经营者参与放心舒心消费建设的比率达 80%以上，经营者对开展放心舒心消费城市建设及管理内容的知晓率达 80%以上。

7.3.10.2 景区内消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度综合评价结果达 80%以上。

7.4 示范街区

7.4.1 制度建设

7.4.1.1 街区应建立放心舒心消费环境创建组织，负责消费维权、放心舒心消费环境建设工作。

7.4.1.2 街区应建立消防、卫生、安保等制度和机构，并配备相应人员。

7.4.1.3 街区应建立诚信自律制度，将诚实守信、依法经营、货真价实、公平竞争、明码标价、价质相符等放心消费诚信承诺主动向社会公示。

7.4.2 消费环境

7.4.2.1 基础环境

7.4.2.1.1 街区整体环境整洁，无异味，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象。

7.4.2.1.2 街区内经营者店面整洁，堂内整洁，无占道经营现象。

7.4.2.1.3 街区道路路面坚固、平整、防滑，照明明亮。

7.4.2.1.4 街区内公共厕所、垃圾桶等公共设施齐备，公共信息标识标志规范且醒目

7.4.2.1.5 街区内扶梯、台阶、易滑路面、玻璃门窗等易出事故的位置宜设有明显警示标识。

7.4.2.1.6 街区及经营者的广告张贴规范，广告灯牌规范且无安全隐患。

7.4.2.1.7 街区内经营场所油烟排放应符合 GB 18483 的要求。

7.4.2.2 文化环境

7.4.2.2.1 宜在街区显著位置使用“放心舒心消费”专用图标和温馨提示语。

7.4.2.2.2 应将放心舒心消费建设内容纳入街区的文化活动。

7.4.2.2.3 宜根据街区实际设计并设置宣传标记、海报及宣传资料，在街区显著位置或公共广场设置放心舒心消费建设工作宣传栏，公示承诺书，打造富有特色的街区形象。

7.4.2.2.4 应组织丰富多彩的建设活动，利用传单、海报、刊物、网络、微博、微信公众号等方式，宣传放心舒心消费城市建设活动以及取得的成果。

7.4.2.3 诚信环境

7.4.2.3.1 经营者应取得相关经营许可证，亮证亮照经营，不应售卖假冒伪劣产品、过期变质产品。

7.4.2.3.2 经营者应围绕安全、消费、质量、价格、服务、售后等方面做出诚信经营公开承诺，制作承诺书，并通过经营场所、网站、媒体等平台向社会公众进行公开展示。

7.4.3 产品质量

7.4.3.1 经营者应遵守质量承诺制度、进货查验制度、不合格产品退市制度、缺陷产品召回制度。

7.4.3.2 销售的产品不应有假冒伪劣、变质、失效、超期和“三无”产品。

7.4.3.3 销售的农特产品源头可溯，供货渠道合规。

7.4.4 经营管理

- 7.4.4.1 营业执照、特许经营许可等信息应在经营场所显著位置公示，经营范围应与证照相符。
- 7.4.4.2 不应有围追兜售、强买强卖等不良经营行为。
- 7.4.4.3 公开的产品和服务信息真实，无虚假宣传、让利、促销和其他欺诈消费者行为。
- 7.4.4.4 所有产品明码标价，宜使用统一的标价签，真实注明产品的品名、产地、计价单位等内容，货签相符、对位、醒目。
- 7.4.4.5 提供的计量工具应检定合格，公平计量。
- 7.4.4.6 应主动向消费者提供购货凭证、服务单据或发票。
- 7.4.4.7 签订合同时，其内容表述准确；格式合同内容不应该侵害消费者权益；确保合同履行到位。
- 7.4.4.8 经营者宜建立售后服务制度。
- 7.4.4.9 街区放心舒心消费创建组织应做好街区内经营者的管理工作，对在经营过程中违反街区内部管理规定的，督促经营者及时整改。

7.4.5 服务提供

- 7.4.5.1 经营场所内各种设施设备应保持卫生整洁，并设置规范、醒目的指示标志。
- 7.4.5.2 服务人员应态度热情、用语文明、服务行为规范。
- 7.4.5.3 提供的产品或服务应质价相符。
- 7.4.5.4 经营者应提供售后服务，严格执行产品“三包”及相关规定。
- 7.4.5.5 宜提供七日无理由退货服务；各类退换货信息应明示；不适用七日无理由退货的产品应进行特别标注。

7.4.6 安全保障

- 7.4.6.1 消防、防盗、救护、安全监控等设施设备齐全、完好、有效。
- 7.4.6.2 经营场所应设有主通道，紧急出口应标志明显、畅通无阻。
- 7.4.6.3 经营场所内安全标识设置应清晰、醒目。
- 7.4.6.4 经营者应对经营过程中可能遇到的各类突发事件，如火灾、抢劫、大型促销活动造成的人流过度密集、电梯等设施设备运行故障等，制定切实可行的应急预案，保障各项措施顺利实施。
- 7.4.6.5 经营者应制定突发公共卫生事件应急处置预案。
- 7.4.6.6 经营者应建立食品安全保障制度。销售的食物、仓储的环境符合食品安全要求，直接接触食物的生产和经营人员应持有健康证。
- 7.4.6.7 街区应建立食品安全、群体投诉、消费过程中受到人身伤害等消费事件和新冠疫情等公共卫生突发事件的应急机制。
- 7.4.6.8 街区消费维权网格员应及时上报辖区违规经营行为。
- 7.4.6.9 街区应对涉及食品安全的经营者建立信息档案。

7.4.7 宣传教育

- 7.4.7.1 街区应定期通过微信群、公开栏、电子渠道等途径，开展放心舒心消费政策宣传，及时发布消费动态和消费警示等相关信息。
- 7.4.7.2 街区应通过张贴宣传画、发放宣传册、悬挂标语等方式开展放心舒心消费宣传。
- 7.4.7.3 街区应定期对经营者进行有关法律规范的宣传，在街道内显著位置设立公示牌（栏），公布市场管理制度，公示经营活动中应当注意事项、违规经营者名单。

7.4.7.4 街区应建立放心舒心消费维权培训机制，宜对管理人员和经营服务人员等开展放心舒心消费知识培训。

7.4.7.5 街区宜对消费者开展预付式消费、老年消费、网络消费、金融消费、旅游消费等重点领域的教育系列活动。

7.4.8 信息管理

7.4.8.1 宜建立“放心舒心消费”信息系统，在经营场所醒目位置张贴“放心舒心消费”识别码。

7.4.8.2 街区醒目位置宜设置电子信息发布平台，公示消费投诉量、处理办结情况、反映的主要问题等内容。

7.4.9 消费维权

7.4.9.1 街区宜建有消费维权服务站，明确其工作职责，配备1名市场协同监管网格员，公示工作人员姓名、联系方式。

7.4.9.2 消费维权工作人员应熟悉业务、耐心协调、积极引导，具有强烈的责任心。

7.4.9.3 消费维权服务站应建立健全消费维权工作机制、诉调对接机制、消费纠纷和解和社会监督工作信息报送等制度。

7.4.9.4 应在各类经营场所醒目位置向消费者公示“消费维权服务站电话”、“12315 或 12345 热线电话”、微信公众号等投诉渠道信息。

7.4.9.5 宜建设消费维权系统、信息公示平台等，处理各类投诉举报信息，并将处理结果及时向消费者反馈。

7.4.9.6 应建立消费者投诉快速处理机制，制定消费者投诉处理制度，明确投诉处理流程。

7.4.9.7 应建立消费纠纷和解机制，发生消费争议时，主动与消费者协商和解。

7.4.9.8 应留存真实、完整、规范的投诉处理记录。

7.4.10 其他

7.4.10.1 街区内经营者参与放心舒心消费建设的比率达80%以上，经营者对开展放心舒心消费城市建设及管理内容的知晓率达80%以上。

7.4.10.2 放心舒心消费示范单位数达到街区内经营者总量的40%以上。

7.4.10.3 消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度综合评价结果达80%以上。

7.5 示范乡村

7.5.1 制度建设

7.5.1.1 乡村应建立放心舒心消费环境创建组织，负责消费维权、放心舒心消费环境建设工作。

7.5.1.2 应将诚实守信、依法经营、货真价实、公平竞争、明码标价、价质相符等放心舒心消费诚信承诺纳入村规民约。

7.5.1.3 乡村应建立消防、卫生、安保等制度和机构，并配备相应人员。

7.5.2 消费环境

7.5.2.1 基础环境

7.5.2.1.1 乡村整体环境整洁，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象。

7.5.2.1.2 乡村水、电、气、道路、照明、通信、邮政快递等基础设施完善。

7.5.2.1.3 乡村应规范使用标识标志。

7.5.2.2 文化环境

7.5.2.2.1 乡村公共场所显著位置宜使用“放心舒心消费”专用图标和温馨提示语。

7.5.2.2.2 宜将放心舒心消费建设内容纳入乡村文化活动。

7.5.2.2.3 应利用文化广场、服务中心、农家书屋、文化礼堂等场所，开展乡村放心舒心消费建设成果展示等活动。

7.5.2.3 诚信环境

7.5.2.3.1 经营者应亮证亮照经营，落实产品质量安全、进货查验、索证索票等规定，不制售假冒伪劣产品和过期产品。

7.5.2.3.2 经营者应公平计量，不应有虚假宣传等商业欺诈行为。

7.5.2.3.3 经营者宜积极参与“放心舒心消费诚信承诺”联盟，围绕安全、消费、质量、价格、售后服务等方面做出诚信经营公开承诺，制作承诺书，并在经营场所公开展示。

7.5.3 产品质量

7.5.3.1 经营者应遵守质量承诺制度、进货查验制度、不合格产品退市制度、缺陷产品召回制度。

7.5.3.2 销售的食品、家电、日用化工、五金电料等村（居）民日常消费品和种子、化肥、农药、渔兽药、农膜等农资产品不应有假冒伪劣、变质、失效、超期和“三无”产品。

7.5.3.3 销售的农特产品源头可溯，乡村内销售的特色产品供货渠道合规。

7.5.4 经营管理

7.5.4.1 经营场所环境应整洁，广告张贴应规范。

7.5.4.2 经营场所醒目位置应公示证照和消费者投诉指示牌、承诺书等，食品摊点还应在醒目位置悬挂食品摊点信息公示卡。

7.5.4.3 经营者应明码标价，质价相符，无价格欺诈行为，无串通操纵市场价格，哄抬物价等行为，不在明码标价之外收取任何费用。

7.5.4.4 经营者应公平交易，不应有围追兜售、强买强卖等不良经营行为。

7.5.4.5 经营者应公平计量，属于强制检定的计量器具应经检定合格并在有效期内使用。

7.5.4.6 经营者应制定售后服务制度。

7.5.4.7 乡村集贸市场应建立食品、食用农产品自查、检测、准入等管理制度，入场经营者档案管理制度。

7.5.5 服务提供

7.5.5.1 餐饮食品加工区域应具备防蝇、防虫、防尘等防护设施以及排水、排污等卫生保洁设施和用具。

7.5.5.2 乡村经营场所从业人员应熟悉所经营产品的属性和功能，服务态度热情、服务用语文明、服务行为规范。

7.5.5.3 经营者应提供售后服务，对提供的产品出现质量问题的，及时采取修理、更换、退货、损害赔偿等措施。

7.5.6 安全保障

7.5.6.1 应建立食品安全、群体投诉、消费过程中受到人身伤害等消费事件和新冠疫情等公共卫生突发事件的应急机制。

7.5.6.2 乡村消费维权网格员（协管员、联络员）应及时上报辖区违规经营行为。

7.5.6.3 食品经营者应落实生产、加工、流通、销售全过程的质量安全追溯体系。

7.5.6.4 乡村应落实餐饮食品安全管理制度。

7.5.6.5 乡村应执行集体聚餐备案制度，必要时实行现场指导，并对家宴厨师建立信息档案。

7.5.7 宣传教育

7.5.7.1 乡村应定期通过广播、农民信箱、微信群、政务公开栏、电子政务等途径，开展放心舒心消费政策宣传，及时发布消费动态和消费警示等相关信息。

7.5.7.2 在乡村大卖场、农贸市场、农资生产经营店、农产品生产基地、农村商业网点、电商平台等，宜通过张贴宣传画、发放宣传册、悬挂标语等方式开展放心舒心消费宣传。

7.5.7.3 乡村应建立放心舒心消费维权培训机制，宜对相关机构管理人员和经营服务人员等开展放心舒心消费知识培训。

7.5.7.4 乡村宜对消费者开展预付式消费、老年消费、网络消费、金融消费、旅游消费等重点领域的教育系列活动。

7.5.8 信息管理

7.5.8.1 宜建立“放心舒心消费”信息系统，在经营场所醒目位置张贴“放心舒心消费”识别码。

7.5.8.2 乡村宜设置电子信息发布平台，公示消费投诉量、处理办结情况、反映的主要问题等内容。

7.5.9 消费维权

7.5.9.1 乡村宜建有消费维权服务站，明确其工作职责，配备相应的工作人员，公示工作人员姓名、联系方式。

7.5.9.2 消费维权工作人员应熟悉业务、耐心协调、积极引导，具有强烈的责任心。

7.5.9.3 乡村消费维权服务站应建立健全消费维权工作机制、诉调对接机制、消费纠纷和解和社会监督工作信息报送等制度。

7.5.9.4 应在各类经营场所醒目位置向消费者公示“消费维权服务站电话”、“12315 或 12345 热线电话”、微信公众号等投诉渠道信息。

7.5.9.5 宜建设消费维权系统、信息公示平台等，处理各类投诉举报信息，并将处理结果及时向消费者反馈。

7.5.9.6 应建立消费者投诉快速处理机制，制定消费者投诉处理制度，明确投诉处理流程。

7.5.9.7 应建立消费纠纷和解机制，发生消费争议时，主动与消费者协商和解。

7.5.9.8 应留存真实、完整、规范的投诉处理记录。

7.5.10 其他

7.5.10.1 经营者参与放心舒心消费建设的比率达 80%以上，经营者对开展放心舒心消费城市建设及管理内容的知晓率达 80%以上。

7.5.10.2 放心舒心消费示范单位数达到区域内经营者总量的 40%以上。

7.5.10.3 乡村消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度综合评价结果达 80%以上。

附 录 A
(资料性)
承诺书样式

放心舒心消费示范单元公开承诺

为进一步优化四川放心舒心消费环境，全面推进放心舒心城市创建，落实经营者主体责任，诚信经营，接受社会监督，我单位主动采用《建设放心舒心消费城市通用要求》(DB51/T 2880-2022)，向社会公开承诺如下：

1. 诚信经营，证照齐全有效，明码标价。
2. 把好销售商品质量关，落实进货查验制度。
3. 健全消费纠纷快速处理机制，积极解决。
4. 重视商品和服务保障，提供放心产品和舒心服务。
5. (加选项)我单位承诺实行七天无理由退货制度，退货范围包括：XXX。
6. (加选项)我单位设立了消费维权先行赔付基金 XXX。

承诺单位

监督电话：XXX
