

乡村放心消费建设与管理规范

Specifications for construction and management of rural reassured consumption

(报批稿)

2019 - XX - XX 发布

2019 - 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 总体原则	1
5 基本要求	1
6 组织建设	2
7 环境建设	2
8 经营与服务管理	3
9 质量与安全管理	3
10 宣传与教育管理	3
11 信息与标识管理	4
12 投诉与监督管理	4
附录 A (资料性附录) 消费维权站(点)工作职责	5
附录 B (资料性附录) “放心消费扫一扫”三级扫码系统	7
参考文献	8

前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由浙江省市场监督管理局提出并归口。

本标准起草单位：湖州市市场监督管理局、湖州市标准化研究院、中国计量大学、安吉县市场监督管理局、安吉县中国美丽乡村标准化研究中心。

本标准主要起草人：许宏、慎金星、杨伟、浦玉合、黄家伟、陈晓冰、胡玉华、邹新强、姚利宁、朱泽亮、丁梨慧、张舒。

乡村放心消费建设与管理规范

1 范围

本标准规定了乡村放心消费建设与管理的原则、基本要求、组织建设、环境建设、经营与服务管理、质量与安全管理、宣传与教育管理、信息与标识管理、投诉与监督管理等内容。

本标准适用于指导乡镇（街道）、村（社区）放心消费的建设与管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB33/T 589 景区村庄服务与管理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

乡村放心消费 rural reassured consumption

以提升消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度为目的，经营者和管理者（从事商品经营或者营利性服务的法人、其他经济组织和个人）在乡镇（街道）、村（社区）区域内通过消费环境的建设和管理，用优质的商品和服务来满足消费者安全、舒心和满意等需求的行为和过程。

注：本标准中乡镇（街道）、村（社区）仅指非城市区划中的农村区域。

4 总体原则

坚持“两山”理念、坚持融合发展、坚持诚信理念、坚持因地制宜、坚持共建共享。

5 基本要求

5.1 经营者参与放心消费建设的比率达 80% 以上，经营单位（店）负责人（含部门管理人员）和从业人员对开展放心消费建设及管理内容的知晓率达 80% 以上。

5.2 承诺无理由退货单位占区域内符合条件商家的 80% 以上，放心消费单位数达到区域内经营者总量的 60% 以上。

5.3 乡镇(街道)、村(社区)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。

5.4 宜将放心农村农贸市场、放心农村家宴、放心民宿(农家乐)、放心农村小商店、放心农村网店、放心农村小作坊、放心肉菜店、产品质量放心单位(工厂)等,以及消费维权站(点)建设、消费维权保护、消费教育等内容纳入美丽乡村建设内容。

6 组织建设

6.1 组织保障

6.1.1 乡镇(街道)应建立放心消费建设组织,负责消费维权、放心消费建设工作。

6.1.2 乡镇(街道)、乡村 AAA 级及以上景区宜建有“四个平台”、消费维权站和放心消费教育基地,村(社区)宜建有消费维权点;消费维权站(点)相关工作职责参见附录 A。

注:“四个平台”:指消费纠纷处置平台、消费知识传播平台、消费调查体验平台、监管信息共享平台。

6.1.3 区域内宜建有放心消费诚信联盟。

6.2 制度保障

6.2.1 乡镇(街道)、村(社区)消费维权站(点)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。

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

6.3 人员要求

6.3.1 乡镇(街道)和村(社区)应共同参与乡村放心消费建设工作,并配有相应的消费维权调解人员。

6.3.2 乡村景区应配备至少 1 名消费维权工作人员。

6.3.3 乡村消费维权工作人员应熟悉业务、耐心协调、积极引导、热心公益。

7 环境建设

7.1 基础环境建设

7.1.1 乡镇(街道)、村(社区)整体环境整洁,无异味,无污水、污物,无乱建、乱堆、乱放现象。

7.1.2 乡镇(街道)、村(社区)应做好市场基础建设,经营场所环境应整洁,广告应张贴规范;场所醒目位置应公示证照和消费者投诉指示牌,应规范使用“放心消费”标识和提示语。

7.2 文化环境建设

7.2.1 宜将放心消费内容纳入乡村文化活动。

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

7.3 诚信环境建设

7.3.1 经营者应亮证亮照经营，落实商品质量安全、进货查验、索证索票等规定，不制售假冒伪劣商品和过期商品；明码标价，公平计量，无虚假宣传等商业欺诈行为。

7.3.2 经营者宜积极参与“放心消费诚信承诺”联盟，经营场所应展示《放心消费公开承诺》。

8 经营与服务管理

8.1.1 乡村经营场所从业人员应熟悉所经营商品的属性和功能，引导消费者放心消费。

8.1.2 无囤积兜售、强买强卖、违规会销等不良消费现象；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，计量准确。

8.1.3 经营者应落实消费服务和售后服务承诺。

8.1.4 乡村景区应公示收费标准，落实各项优惠政策；有醒目的全景导游图和导向路标；村庄景区经营与服务管理宜按照 DB33/T 589 规定的要求。

8.1.5 所销售的农特产品源头可溯，乡镇（街道）、村（社区）区域内销售的特色产品供货来源渠道应来自放心消费单位厂家。

9 质量与安全管理

9.1 质量管理

9.1.1 经营者应遵守商品质量承诺制度、不合格商品退市制度，经营食品类商品的经营者应落实索要证票制度。

9.1.2 所销售的种子、化肥、农药、渔兽药、农膜等农资产品和食品药品、小家电、日用化工、五金电料等村（居）民日常消费品不应有假冒伪劣、变质和“三无”产品。

9.2 安全管理

9.2.1 乡镇（街道）应具备食品安全、群体投诉、消费过程中受到人身伤害等消费事件的应急机制。

9.2.2 村（社区）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。

9.2.3 食品和药品的经营者应落实生产、加工、流通、销售全过程的质量安全追溯体系。

9.2.4 餐饮食品加工区域布局合理，应落实餐饮食品安全管理制度。

9.2.5 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，服务人员应持有健康证。

10 宣传与教育管理

10.1 宣传管理

10.1.1 乡镇（街道）、村（社区）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，开展放心消费政策宣传，及时发布消费动态和消费警示等相关信息。

10.1.2 在乡镇（街道）、村（社区）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，通过张贴宣传画、发放宣传册、悬挂标语等方式开展放心消费宣传。

10.2 教育管理

10.2.1 乡镇（街道）应建立放心消费维权培训机制，宜充分利用放心消费教育基地等平台对相关机构管理人员和经营服务人员等开展放心消费知识培训。

10.2.2 乡镇（街道）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消费教育系列活动。

11 信息与标识管理

11.1 信息管理

11.1.1 建立信息公开制度，消费投诉信息应及时公示。

11.1.2 宜建立区县、乡村、经营者三个层级的“放心消费扫一扫”二维码系统，应在经营场所醒目位置、购物环保袋、宣传材料上标注“放心消费扫一扫”二维码，三级扫码系统的管理应符合附录 B 规定的要求。

11.1.3 消费场所应向社会公示许可、量化等级、承诺书等内容。

11.1.4 游客集中区域宜设电子信息发布平台，提供信息查询和主要乡村旅游企业的活动信息。

11.2 标识管理

标识展示醒目，用统一的放心消费标识。

12 投诉与监督管理

12.1 投诉管理

12.1.1 应在各类消费场所醒目位置公布消费维权投诉电话；应将消费维权站（点）工作人员姓名、联系电话在维权站（点）展示，并纳入基层“四个平台”建设，形成以乡镇（街道）、村（社区）、乡村景区为管理主体的基层消费维权体系。

12.1.2 旅游景区还应将消费维权站（点）消费维权工作人员姓名、联系电话在景区公共场所、引导图等位置向游客展示。

12.1.3 建立消费者投诉快速处理机制。消费者可通过手机 APP、微信公众号、12315、12345 投诉举报热线电话和咨询中心等渠道投诉。受理机构应及时受理、处理并反馈处理结果。

12.1.4 消费纠纷调解和投诉处理和解决率达 95% 以上，无群体有责投诉。

12.1.5 保留完整的投诉处理档案，及时了解消费者对处理结果的满意度。

12.2 监督管理

12.2.1 乡镇（街道）、村（社区）应配合“双随机、一公开”监管工作，协助质量监测、行政约谈、消费调查、公开点评、社会曝光、行业规范等措施的落实。

12.2.2 乡镇（街道）、村（社区）应培育消费维权义工，参与对经营者的动态监督抽查。

12.2.3 乡镇（街道）对放心消费单位和无理由退货承诺单位进行动态实地回访，建立日常监督检查制度，监督检查结果可纳入放心消费评价数据库。

12.2.4 应对经营者开展包括上一年度亮证、质量、价格、计量、投诉、服务、监督等情况的后评价工作，放心消费单位接受社会监督。

附 录 A
(资料性附录)
消费维权站(点)工作职责

A.1 消费维权站工作职责

- A.1.1 宣传贯彻执行《中华人民共和国消费者权益保护法》及有关保护消费者合法权益的法律法规，营造放心消费建设浓厚氛围。
- A.1.2 建立健全基层消费维权网格，纳入当地“四个平台”建设。
- A.1.3 指导村(社区)实施乡村放心消费建设工作等。
- A.1.4 受理消费者投诉，依法处理各类消费争议，解答消费者有关消费维权、消费知识咨询，积极参加各项保护消费者合法权益活动。填写《消费投诉登记表》(见表A.1)，及时归档，妥善保存。
- A.1.5 接受相关部门的业务指导，定期汇总、报送和分析消费者诉求等信息，有针对性地进行消费警示等。
- A.1.6 收集、分析经营者诚信经营、商品质量和消费者的意见及相关信息，对消费者投诉集中的问题、严重损害消费者权益等现象，及时上报相关部门。
- A.1.7 督促企业主体守法经营、规范经营，增强自律意识、法律意识，经营者门店悬挂放心消费形象标识，公开承诺诚信经营，实体店无理由退货等制度。
- A.1.8 组织消费者和经营者进行调解。调解不成的，告知消费者通过法律途径予以解决；对达成调解协议的，督促经营者按约定履行义务。
- A.1.9 组织培育消费维权义工，协助开展相关消费维权工作。

A.2 消费维权点工作职责

- A.2.1 宣传贯彻执行《中华人民共和国消费者权益保护法》及有关保护消费者合法权益的法律法规，营造放心消费建设浓厚氛围。
- A.2.2 发挥基层网格员(协管员、联络员)职能，建立健全村(社区)消费维权网格，积极参与各项保护消费者合法权益活动，主动解答消费者有关消费维权和消费知识咨询，配合受理、处理各类消费争议、投诉等，做好相关记录和台账，及时汇总报送乡镇(街道)消费维权站。
- A.2.3 接受乡镇(街道)消费维权站业务指导，定期报送消费者诉求等信息，有针对性地进行消费警示和消费宣传等。
- A.2.4 收集经营者诚信经营、商品质量、消费投诉以及消费者的意见和相关信息，对消费者投诉集中的问题、严重损害消费者权益等现象，及时上报乡镇(街道)消费维权站或相关部门。
- A.2.5 督促企业主体守法经营、规范经营，增强自律意识、法律意识，督促经营者门店悬挂放心消费形象标识，公开承诺诚信经营，实体店无理由退货等制度。
- A.2.6 组织发展村(社区)内不少于3人的消费维权义工队伍，协助开展相关消费维权工作。

表A.1 消费投诉登记表

商品类:		服务类:		编号:		
投诉方	姓名		联系方式			
	通讯地址				邮政编码	
被投诉方	企业名称				联系方式	
	通讯地址				邮政编码	
投诉情况	商品(服务)名称		消费日期		总价值	
	投诉事项					
	投诉要求					
<p>本人申明以上所填写的内容属实, 如有虚假, 愿意承担法律责任。</p> <p style="text-align: right;">投诉人: _____ 年 月 日</p>						
处理结果						
	承办人				结案日期	
备注	争议金额(元)				挽回损失(元)	

附 录 B
（资料性附录）
“放心消费扫一扫”三级扫码系统

- B.1** 区县一级二维码，应包含区县情、全区县消费投诉公示、全区县放心消费示范单位名单以及各种维权渠道等内容。
- B.2** 村（社区）内应制作公共二维码，村（社区）级二维码包含全村（社区）基本概况、村（社区）内示范创建单位基本情况、投诉渠道以及消费投诉信息公示情况等内容。
- B.3** 经营单位应制作一店一码，经营者二维码包含主体证照、许可、监管、信用等信息，并可查阅菜单、住宿价格等基本情况，实现扫码明白消费。

参 考 文 献

- [1] 中共中央 国务院《关于实施乡村振兴战略的意见》(中发〔2018〕1号)
- [2] 中共中央 国务院《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》(中发〔2018〕32号)
- [3] 国务院办公厅《关于印发完善促进消费体制机制实施方案(2018—2020年)的通知》(国办发〔2018〕93号)
- [4] 工商总局等27部门《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的指导意见》(工商消字〔2017〕252号)
- [5] 中消协《关于做好2018年消费教育工作暨开展“品质消费教育乡村行”活动的通知》(中消协字〔2018〕8号)
- [6] 浙江省机构编制委员会办公室《关于印发乡镇(街道)“四个平台”建设工作导则的通知》(浙编办发〔2016〕34号)
- [7] 浙江省人民政府办公厅《关于全面实施“放心消费在浙江”行动的意见》(浙政办发〔2017〕21号)
- [8] 浙江省工商行政管理局 浙江省消费者权益保护委员会《关于做好消费维权监督点、消费维权服务联络点对接村(社区)便民服务中心工作的指导意见》(浙工商消〔2014〕18号)
- [9] 浙江省市场监督管理局《关于深入推进“放心消费在浙江”七项举措的通知》(浙市监消〔2019〕3号)
- [10] 浙江省市场监督管理局《关于印发2019年“放心消费在浙江”七项举措行动方案的通知》(浙市监消〔2019〕4号)
- [11] 浙江省市场监督管理局《关于深化放心消费建设评价工作的指导意见》(浙市监消〔2019〕5号)
- [12] 湖州市人民政府办公室《关于开展“放心消费在湖州”行动的实施意见》(湖政办发〔2017〕59号)
- [13] 湖州市人民政府办公室《关于印发湖州市“厨房革命”三年行动方案(2018-2020年)的通知》(湖政办发〔2018〕66号)
- [14] 湖州市放心消费领导小组《关于全面实施“乡村放心消费”三年(2018—2020年)行动计划的通知》(湖放心消费〔2018〕2号)
-