ICS 03.080
CCS A 12

DB3201

南 京 市 地 方 标 准

DB 3201/T XXXX—2023

放心消费示范单位创建规范
第 2 部分：街区

Specification for establishing rest assured consumption demonstration units-Part 2：Blocks

（报批稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

南京市市场监督管理局　　发 布

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。

本文件是《放心消费示范单位创建规范》的第2部分。

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。

本文件由南京市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：南京市市场监督管理局、南京市标准化研究院。

本文件主要起草人：麻丽梅、张瑞雪、沈玉奇、夏滢、袁红、宁海、李瑞、刘晓苏。

引　　言

为规范放心消费创建示范单位的认定管理工作，推进全市放心消费创建工作，进一步营造安全放心的消费环境，结合全市放心消费创建工作实际，制定本文件。

DB3201/T XXXX《放心消费示范单位创建规范》拟由四个部分构成：

——第 1 部分：企业（单位）；

——第 2 部分：街区；

——第 3 部分：行业；

——第 4 部分：区域。

这四个部分共同组成放心消费示范单位的创建规则，各申报单位根据自身规模、属性、所属行业等选择相应的分类申报并开展评价活动。

放心消费示范单位创建规范
第 2 部分：街区

1 范围

本文件规定了放心消费示范街区创建的基本条件、创建要求、评价和监督管理。

本文件适用于放心消费示范街区的创建。

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 50763 无障碍设计规范

DB3201/T xxxx 放心消费示范单位创建规范 第1部分：企业（单位）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

放心消费示范街区 rest assured consumption demonstration blocks

符合DB3201/T xxxx 3.1要求的，由一种或多种业态、各种规模商业集群组成的聚集区。

注：具有餐饮、购物、休闲旅游、文化娱乐、体验等功能的集聚区。

4 基本条件

4.1 参与放心消费示范创建的街区应符合以下基本条件：

a) 街区管理机构在南京行政区域内具备合法主体资格并依法取得相应资质，有一定的办公场所和工作条件；

b) 街区内的经营主体数量应在 20 个及以上，经营和服务与百姓生活或消费密切相关。

4.2 近 2 年有以下情形之一的街区不具备创建示范资格：

a) 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（事件）；

b) 街区管理机构有侵害消费者权益相关的行政处罚记录；

c) 街区管理机构被列入严重违法失信名单；

d) 街区管理机构被列入经营异常名录；

e) 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费者组织提起消费民事公益诉讼。

5 创建要求

5.1 创建参与度

5.1.1 组织建设

5.1.1.1 街区应设立放心消费创建工作管理机构，为其提供必要的工作场所、经费保障等条件。

5.1.1.2 街区应将放心消费创建工作纳入街区的整体发展规划或年度计划，促进放心消费创建与街区发展相融合。

5.1.1.3 街区应积极组织经营主体开展放心消费创建活动，经营主体参创率应达到 70%以上。

5.1.1.4 街区应完善突发事故应急处置、矛盾纠纷化解、社会监督工作信息报送在内的各类管理制度，将诚实守信、合法经营、合同规范、公平竞争、产品可溯、质量安全、明码标价、维权快捷等承诺纳入到对各经营主体的管理制度中，并对街区内的违法行为进行劝阻或予以制止。

5.1.1.5 街区应为放心消费创建工作配置宣传员、法律顾问、志愿者等专（兼）职工作人员，明确各类人员的权利和义务。

5.1.2 环境建设

5.1.2.1 街区应设置醒目固定的导向标识和铭牌，标示街区的名称、简介、导览图以及各管理职能部门的投诉电话。

5.1.2.2 经营场所应保持环境整洁，广告张贴规范，垃圾分类投放，公共场所及从业人员的卫生管理符合《公共场所卫生管理条例》的要求。

5.1.2.3 街区内的商业推广、路演活动应实行统一管理。

5.1.2.4 街区内道路地面坚固、平整、清洁、防滑，排水、排污设施完善，具有消防、照明、排烟、排污、排水、交通等设施和条件。

5.1.2.5 街区应引导从事餐饮行业的经营主体有效节约资源，减少一次性塑料用品使用，制定并完善反餐饮浪费的制度。

5.1.3 氛围营造

5.1.3.1 街区及经营场所内应展示宣传标识（含放心消费统一标识）、提示语、公益广告（包含诚信经营、绿色消费、反对浪费、光盘行动）等，展示方式与环境场景相融合。

5.1.3.2 街区应利用公共广场、街道宣传栏、电子屏等场所或设备进行放心消费创建工作成果展示。

5.1.3.3 街区应积极组织具有特色的放心消费创建主题活动，开展放心消费示范店评比、街区内诚信等级评价、放心消费党员先锋岗评选等，并建立奖惩激励机制。

5.1.3.4 街区每年围绕放心消费创建内容开展宣传活动不应少于 2 次。街区内经营主体对创建活动知晓率应达到 90%以上。

5.1.3.5 街区每年对工作人员、经营主体开展放心消费专题培训不应少于 2 次，培训内容包括但不限于消费者权益保护、产品质量标准、安全生产及相关法律法规等，培训覆盖面应达到 100%。

5.1.3.6 街区应对消费者提供预付式消费、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预警。

5.2 消费安全度

5.2.1 环境安全

5.2.1.1 街区内经营场所、设施设备、环境秩序、卫生管理等方面应符合相关标准，定期巡检维护并及时排查安全隐患，确保消费场所设施设备的安全运行，保障消费者身体健康和人身、财产安全。

5.2.1.2　街区内应配置无障碍设施并符合 GB 50763 的要求，在交叉路口、广场路口、人行横道、地下通道等路口应设缘石坡道，在坡道和梯道的两侧应设扶手。

5.2.2　应急机制

街区应建立火灾、自然灾害、食品安全、群体投诉、治安事件、设施设备突发故障等各类突发事件的处置应急预案，定期进行安全演练并记录完整。

5.2.3　食品安全

街区应与经营主体签订食品、食用农产品安全管理责任书，明确双方责任。

5.3　经营规范度

5.3.1　经营行为

5.3.1.1　各经营主体应符合 DB3201/T XXXX 的要求。
5.3.1.2　街区应督促各经营主体建立健全各项经营管理制度，落实亮照经营、合法经营、诚信经营。
5.3.1.3　街区应建立经营主体信用管理制度，将失信、违法违规经营、假冒伪劣等问题记入档案，按照严重程度对不合规的经营主体实行警示、退出机制。
5.3.1.4　街区应针对消费者集中反映的突出问题开展专项治理，并配合行政部门开展联合整治活动。

5.3.2　经营与服务质量

5.3.2.1　各经营主体的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，无围追兜售、强买强卖、违规会销等不良消费现象。
5.3.2.2　街区应督促各经营主体执行国家相关法律法规和经营、服务质量标准与规范，履行经营和服务法定责任与义务，符合 DB3201/T XXXX 的要求。

5.4　消费满意度

5.4.1　服务承诺

5.4.1.1　街区应引导符合条件的经营主体积极参与线下实体店购物无理由退货承诺、异地异店无理由退货承诺和厂商一体化无理由退货承诺。
5.4.1.2　街区应对参与无理由退货承诺的经营主体进行定期实地回访。

5.4.2　投诉管理

5.4.2.1　街区应设立维权服务站点，配备专（兼）职工作人员与硬件设施。消费者有效投诉处理率和处理综合满意率分别达到 100%和 90%以上。
5.4.2.2　街区及各经营主体建立首问负责制、消费纠纷和解机制，自行和解率应达到 80%以上，实现纠纷不出店不出街区。
5.4.2.3　街区应建立先行赔付工作机制，宜设立消费者权益保证金，并制定合理措施和制度保证专款专用。
5.4.2.4　街区应督促经营主体对投诉问题、处理措施、处理结果等信息全面收集并建立台账，街区应对经营主体的投诉处理情况进行回访和随机抽查。

5.4.3　消费评价

消费者对街区开展放心消费创建活动及服务质量综合满意度应达到80%以上。

5.5 社会认同度

5.5.1 街区获得各级政府及职能部门颁发的相关荣誉表彰。
5.5.2 街区积极参加社会公益活动，获得有关部门颁发的荣誉证书。
5.5.3 根据街区特点，形成可复制可推广的“放心消费创建”做法。

6 评价

街区应根据附录A的内容对创建工作进行自我评价，自评分不低于90的街区可向所在地放心消费领导小组办公室申报“放心消费创建示范街区”。

7 监督管理

7.1 定期报告工作

放心消费创建示范街区应切实履行放心消费公开承诺，持续深化放心消费创建，加强对各经营主体的引导、管理和督促，努力提升消费维权效能。每年将上一年度放心消费创建工作情况报送所在地放心消费领导小组办公室。

7.2 自觉接受监督

放心消费创建示范街区应主动接受监管部门、消费者及社会各方监督，持续改进。

附　录　A
（规范性）
放心消费创建示范街区评价指标

放心消费创建示范街区评价指标见表A.1。

表A.1 放心消费创建示范街区评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容	评估方式
创建参与度（25 分）	组织建设（9 分）	组织管理（3 分）	街区应设立放心消费创建工作管理机构，为其提供必要的工作场所、经费保障等条件 街区应将放心消费创建工作纳入街区的整体发展规划或年度计划，促进放心消费创建与街区发展相融合 街区应积极组织经营主体开展放心消费创建活动，经营主体参创率应达到 70%以上	查看台账资料、现场随机抽查
		制度保障（3 分）	街区应完善突发事故应急处置、矛盾纠纷化解、社会监督工作信息报送在内的各类管理制度，将诚实守信、合法经营、合同规范、公平竞争、产品可溯、质量安全、明码标价、维权快捷等承诺纳入到对各经营主体的管理制度中，并对街区内的违法行为进行劝阻或予以制止	查看台账资料
		人员要求（3 分）	街区应为放心消费创建工作配置宣传员、法律顾问、志愿者等专（兼）职工作人员，明确各类人员的权利和义务	查看台账资料、现场随机抽查
	环境建设（8 分）	标识铭牌（2 分）	街区应设置醒目固定的导向标识和铭牌，标示街区的名称、简介、导览图以及各管理职能部门的投诉电话	现场随机抽查
		经营秩序（3 分）	经营场所应保持环境整洁，广告张贴规范，垃圾分类投放，公共场所及从业人员的卫生管理符合《公共场所卫生管理条例》的要求 街区内的商业推广、路演活动应实行统一管理	现场随机抽查
		环境保护（3 分）	街区内道路地面坚固、平整、清洁、防滑，排水、排污设施完善，具有消防、照明、排烟、排污、排水、交通等设施和条件 街区应引导从事餐饮行业的经营主体有效节约资源，减少一次性塑料用品使用，制定并完善反餐饮浪费的制度	现场随机抽查

表 A.1 放心消费创建示范街区评价指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容	评估方式
创建参与度（25 分）	氛围营造（8 分）	创建氛围（4 分）	街区及经营场所内应展示宣传标识（含放心消费统一标识）、提示语、公益广告（包含诚信经营、绿色消费、反对浪费、光盘行动）等，展示方式与环境场景相融合 街区应利用公共广场、街道宣传栏、电子屏等场所或设备进行放心消费创建工作成果展示 街区应积极组织具有特色的放心消费创建主题活动，开展放心消费示范店评比、街区内诚信等级评价、放心消费党员先锋岗评选等，并建立奖惩激励机制 街区每年围绕放心消费创建内容开展宣传活动不应少于 2 次。街区内经营主体对创建活动知晓率应达到 90%以上	查看台账资料、现场随机抽查
		教育培训（4 分）	街区每年对工作人员、经营主体开展放心消费专题培训不应少于 2 次，培训内容包括但不限于消费者权益保护、产品质量标准、安全生产及相关法律法规等，培训覆盖面应达到 100% 街区应对消费者提供预付式消费、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预警	查看台账资料
消费安全度（25 分）	环境安全（9 分）		街区内经营场所、设施设备、环境秩序、卫生管理等方面应符合相关标准，定期巡检维护并及时排查安全隐患，确保消费场所设施设备的安全运行，保障消费者身体健康和人身、财产安全。 街区内应配置无障碍设施并符合 GB 50763 的要求，在交叉路口、广场路口、人行横道、地下通道等路口应设缘石坡道，在坡道和梯道的两侧应设扶手	现场随机抽查
	应急机制（8 分）		街区应建立火灾、自然灾害、食品安全、群体投诉、治安事件、设施设备突发故障等各类突发事件的处置应急预案，定期进行安全演练并记录完整	查看台账资料、现场随机抽查
	食品安全（8 分）		街区应与经营主体签订食品、食用农产品安全管理责任书，明确双方责任	查看台账资料、现场随机抽查
经营规范度（25 分）	经营行为（12 分）		各经营主体应符合 DB3201/T XXXX 的要求 街区应督促各经营主体建立健全各项经营管理制度，落实亮照经营、合法经营、诚信经营 街区应建立经营主体信用管理制度，将失信、违法违规经营、假冒伪劣等问题记入档案，按照严重程度对不合规的经营主体实行警示、退出机制 街区应针对消费者集中反映的突出问题开展专项治理，并配合行政部门开展联合整治活动	查看台账资料、现场随机抽查

表 A.1 放心消费创建示范街区评价指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容	评估方式
经营规范度（25 分）	经营与服务质量（13 分）		各经营主体的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，无围追兜售、强买强卖、违规会销等不良消费现象 街区应督促各经营主体执行国家相关法律法规和经营、服务质量标准与规范，履行经营和服务法定责任与义务，符合 DB3201/T XXXX 的要求	查看台账资料、现场随机抽查
消费满意度（25 分）	服务承诺（11 分）	无理由承诺（5 分）	街区应引导符合条件的经营主体积极参与线下实体店购物无理由退货承诺、异地异店无理由退货承诺和厂商一体化无理由退货承诺	查看台账资料、现场随机抽查
		承诺监督（6 分）	街区应对参与无理由退货承诺的经营主体进行定期实地回访	查看台账资料、现场随机抽查
	投诉管理（11 分）	维权保障（6 分）	街区应设立维权服务站点，配备专（兼）职工作人员与硬件设施。消费者有效投诉处理率和处理综合满意率分别达到 100%和 90%以上 街区及各经营主体建立首问负责制、消费纠纷和解机制，自行和解率应达到 80%以上，实现纠纷不出店不出街区 街区应积极推行先行赔付工作机制，宜设立消费者权益保证金，并制定合理措施和制度保证专款专用	查看台账资料、现场随机抽查
		处理留痕（5 分）	街区应督促经营主体对投诉问题、处理措施、处理结果等信息全面收集并建立台账，街区应对经营主体的投诉处理情况进行回访和随机抽查	查看台账资料
	消费评价（3 分）		消费者对街区开展放心消费创建活动及服务质量综合满意度应达到 80%以上	查看满意度调查报告、随机访问
社会认同度（加 10 分）	荣誉表彰（加 4 分）		街区获得各级政府及职能部门颁发的相关荣誉表彰	查看台账资料
	社会责任（加 3 分）		街区积极参加社会公益活动，获得有关部门颁发的荣誉证书	查看台账资料
	特色举措（加 3 分）		根据街区特点，形成可复制可推广的“放心消费创建”做法	查看台账资料

表 A.1 放心消费创建示范街区评价指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标内容	评估方式
一票否决项	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（事件）			查看台账资料
	街区管理机构有侵害消费者权益相关的行政处罚记录			查看台账资料
	街区管理机构被列入严重违法失信名单			查看台账资料
	街区管理机构被列入经营异常名录			查看台账资料
	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费者组织提起消费民事公益诉讼			查看台账资料
基础项				100
加分项				10
合计				110

参 考 文 献

[1]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）[Z].

[2]江苏省市场监督管理局. 关于印发《江苏省放心消费创建示范认定管理办法（试行）》的通知.（苏市监规〔2022〕1号）[Z].

[3]南京市放心消费工作领导小组办公室. 关于印发《南京市放心消费创建示范单位认定管理办法》的通知. （宁放心消费办〔2022〕3号）[Z].

[4]公共场所卫生管理条例. （中华人民共和国国务院令 第714号）[Z].

[5]DB37/T 3698 放心消费示范单位创建指南[S].

[6]DB45/T 2276 放心消费单位创建指南[S].