

“放心消费”评价规范

“Trustworthy and quality consumption” evaluation specification

2022-11-09 发布

2023-02-01 实施

上海市市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 评价要求 1

5 放心消费评价 2

6 评价与改进 5

附录 A（规范性） 放心消费评价指标及说明 6

附录 B（资料性） 餐饮行业组织以及社会公众评价表 7

附录 C（资料性） 互联网销售平台行业组织以及社会公众评价表 9

附录 D（资料性） 住宿行业组织以及社会公众评价表 11

附录 E（资料性） 购物中心行业组织以及社会公众评价表 13

附录 F（资料性） 建筑装饰和装修行业组织以及社会公众评价表 15

附录 G（资料性） 房地产租赁经营行业组织以及社会公众评价表 17

附录 H（资料性） 游览景区管理行业组织以及社会公众评价表 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。

本文件由上海市市场监督管理局提出并组织实施。

本文件由上海市商务信用标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市市场监督管理局、上海大学、上海市商业联合会、上海市质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：胡浩、刘广琴、谢正豪、朱炯宸、诸张赢、蔡鸿生、赵皎黎、胡雅萍、倪中新、高家伟、马林丹、姚烨、邵逸超、朱婕。

“放心消费”评价规范

1 范围

本文件规定了上海市“放心消费”评价工作的评价要求、评价的结构、划分依据、评价指标、指标体系及行业应用和评价与改进等内容。

本文件可作为上海市“放心消费”评价工作的依据,适用于从事餐饮、互联网销售平台、住宿、购物中心、建筑装饰和装修、房地产租赁经营和游览景区管理行业的经营者,其他行业经营者“放心消费”评价工作可参照本文件执行。

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/T 19000 质量管理体系 基础和术语
- GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- GB/T 19039 顾客满意测评通则

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 19038、GB/T 19039 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

放心消费 trustworthy and quality consumption

评价对象在经营过程中落实消费维权各项制度,主动维护消费者权益,提升商品和服务品质,让消费者买得放心、用得放心、吃得放心。

3.2

评价对象 evaluation object

从事商品生产、经营或者提供服务的自然人、法人和非法人组织。

3.3

放心消费评价 evaluation of integrity

以统计方法确定科学的指标体系和量化标准,对评价对象的放心消费程度进行客观公正的分析和判断活动。

4 评价要求

4.1 基本原则

经营者应积极落实消费维权主体责任,在经营中不发生销售假冒伪劣、虚假广告、价格欺诈等各类侵害消费者合法权益的行为,为消费者提供质量放心、交易放心、售后放心的消费体验,增强消费者的获得感,提升其满意度。

评价时,应满足以下基本原则: