

附件 1

苏州市“消费者满意单位”评选管理办法

第一章 总 则

第一条 为营造良好的消费环境和社会信用环境，引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式，促进经营者诚信守法经营，切实维护消费者的合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消法》）和《江苏省消费者权益保护条例》（以下简称《省消保条例》），结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于苏州市“消费者满意单位”（以下简称市“消费者满意单位”）的评选和管理工作。

第三条 本办法所称市“消费者满意单位”评选活动是由与生活消费密切相关的行业协会、经营者等参与，通过评选活动完善消费者满意度，提升工作机制、提高消费维权水平，发挥示范引领作用，带动消费环境整体优化的活动。

第四条 苏州市消费者权益保护委员会（以下简称市消保委）负责市“消费者满意单位”评选工作的统一组织和协调。

各市、区消费者权益保护委员会（以下简称各市、区消保委）、相关行业主管部门、行业协会负责本行政区域内、行

业内的市“消费者满意单位”的培育引导、申请初审和日常管理。

第五条 市“消费者满意单位”评选工作遵循自愿申报、严格认定、公平公正、动态管理、社会监督的原则，是优化消费环境、提振消费信心、促进经济社会高质量发展的重要举措。

第六条 评选工作一年开展一次。评选工作一般从每年12月开始到次年3月结束。主要针对经营者在评选工作开始前的一年时间范围内（以下简称评选年度）的相关情况进行评选。

第二章 评选条件

第七条 申报市“消费者满意单位”的经营者应当符合下列条件：

（一）具备合法主体资格、依法取得相应资质，有与经营规模相适应的经营场所，开业已满3个会计申报年度且经济效益良好，提供的商品或服务与生活消费密切相关；

（二）坚持合法依规经营，遵守行业规章和标准，2年（评选年度及上一年度）无行政处罚记录，无重大质量、安全生产、环境污染、公共卫生、食品安全等事故；

（三）高度重视消费者权益保护工作，严格履行和承担《消法》和《省消保条例》等法律法规规定的职责和义务。

设有专门处理消费者投诉机构，拥有一定数量的专（兼）

职工作人员，能依法、公正、及时、有效地处理消费者投诉。

有完整、规范的客诉流程和公示、查验制度。对消费投诉能做到事前有预案有计划、事中有执行有监督、事后有回访有管控，积极对接苏州“智慧 315”线上和解平台，通过网络及时、高效处理消费者投诉；对投诉受理渠道、处理流程、处理时效等清晰、规范地对外公示；对提供的商品或服务质量有验收、下架（退出）、上报、回访的制度安排；对消费投诉的处理有完整记录。

投诉处理质量和效率到达如下标准：

1、评选年度内，投诉处理和解决率达 98%（和解是指经营者首次受理消费者投诉后，主动与消费者展开协商，并就发生的争议与消费者达成一致意见，在第三方未介入调解前双方自行解决纠纷）；

2、评选年度内，苏州“智慧 315”和解平台和全国 12315 平台（以下简称平台）的投诉工单处理办结率达 100%，投诉工单无超期办理；

3、评选年度内，平台工单处理及时率达 98%（及时是指平台内的投诉工单在到达经营者后，能在 24 小时内进行反馈信息）；

4、评选年度内，投诉处理满意率达 98%（满意是指平台内的投诉工单在进行回访消费者后，消费者对经营者的投诉处理结果表示满意或认可）。

（四）诚实守信，自觉公开、主动兑现经营和服务承诺，

积极履行社会责任，商业信誉良好。

第八条 经营者有下列情形之一的，不得申报市“消费者满意单位”：

（一）对消费者投诉有意推诿或不予理睬，情节严重的；

（二）有重大消费纠纷和群体投诉、群访事件，经营者负主要或全部责任的；

（三）有较严重失信行为或不良信用记录被相关部门列入失信黑名单的；

（四）因侵害消费者合法权益，被新闻单位、有关部门和消保委组织公开批评、披露的；

（五）2年内（评选年度及上一年度）有严重违法行为被行政机关处罚或因侵害消费者合法权益民事诉讼败诉的；

（六）经营状况出现严重亏损的；

（七）被撤销市“消费者满意单位”荣誉称号，撤销决定作出后，3年内不得再次申报。

第三章 评选程序

第九条 各市、区消保委会同相关行业主管部门和属于市消保委维权监督站的行业协会（以下简称市属行业协会）进行初审，市消保委复审，组织社会公示，广泛听取意见，符合条件的，予以评选。

第十条 凡符合评选条件的经营者，均可向所在地市、区消保委或市属行业协会以书面形式自愿申报市“消费者满意单位”，并提供以下材料：

1. 申报单位填写《苏州市“消费者满意单位”申报审批表》（见附件2）；
2. 提供单位先进事迹资料（800字左右）、主体资格证明（营业执照复印件）、经营状况相关证明（评选年度及上一年度财务报表）；
3. 提供近2年（评选年度及上一年度）获奖及荣誉证明；
4. 提供消费纠纷受理、处办的流程、制度、规范；
5. 加入线下购物无理由退货承诺，若已获得“线下购物无理由退货示范承诺商家”奖牌的经营者提供获奖证明（经营者获得“线下购物无理由退货示范承诺商家”的具体要求见附录）；
6. 需要提供的其他相关材料。

以上材料均应加盖经营者公章。

第十一条 各市、区消保委或市属行业协会受理经营者的申报材料并进行初审，具体工作职责如下：

（一）根据本办法第二章的评选条件对申报材料进行书面审核，并根据情况对其真实性进行实地考察；

（二）向市场监督管理部门、行业主管部门等机构查询企业信用公示信息，投诉信息（全国12315平台、12345政务服务平台）等，核实企业主体信息、经营规模、有无违法违

规记录等情况；

(三)对申报单位的申请提出初审意见并报送市消保委。

第十二条 市消保委受理初审意见并进行复审，具体工作职责如下：

(一)对通过初审的经营者向市级相关部门、行业组织、新闻单位等征求意见；

(二)对初审通过的经营者进行综合审核、考评，初步确定候选经营者。对达不到参评条件和材料不合格的予以退回；

(三)候选经营者通过“苏州消费者网”向社会进行为期7天的公示,接受社会监督,广泛听取消费者和相关部门、社会组织的意见。公示期间有异议的，由市消保委组织调查核实。

第十三条 评选为市“消费者满意单位”的经营者，由市消保委授牌并向社会公示。

第四章 监督管理

第十四条 被评选为市“消费者满意单位”的经营者应当认真落实消费维权主体责任，主动接受经营者住所地市场监管部门和消保委的日常动态管理，接受消费者及社会各方监督，不断提高商品和服务质量，努力提升消费维权效能。

第十五条 通过市“消费者满意单位”评选的结果表明经营者在评选年度内符合本办法的评选标准。

第十六条 获得市“消费者满意单位”称号的经营者，在对外宣传使用市“消费者满意单位”标志牌和荣誉称号时必须注明评选时间和评选年度。统一使用市消保委制作、颁发的市“消费者满意单位”奖牌，不得私自制作、擅自转让奖牌。

未获得市“消费者满意单位”称号的经营者不得冒用、私自制作市“消费者满意单位”奖牌作虚假宣传，违者由经营者住所地市场监管部门依据有关规定进行查处。

第十七条 经营者在获得市“消费者满意单位”称号后，有以下情形之一的，市消保委应以书面形式通知其限期整改或撤销其市“消费者满意单位”称号并予以公告：

（一）有故意隐瞒事实、弄虚作假、提供虚假证明材料等欺骗行为的；

（二）对消费者的投诉不予理睬，或用各种理由推卸责任，拖延时间，拒绝消费者的合理要求的；

（三）有销售假冒伪劣商品、虚假宣传、不正当价格等侵害消费者合法权益或恶意欺诈消费者行为的；

（四）有其他侵害消费者合法权益行为的。

第十八条 各市、区消保委或市属行业协会负责本行政区域、本行业的市“消费者满意单位”的日常监督管理职责：

（一）对本行政区域、本行业的市“消费者满意单位”进行定期检查、联络、督导及回访，如有异常情况，应及时将相关情况书面报送市消保委；

(二) 如发现本行政区域、本行业内已获市“消费者满意单位”评选的经营者有违反本办法第十七条所列行为的,应及时将有关情况及初步处理建议书面报送至市消保委;

(三) 加强所在行政区域、行业的市“消费者满意单位”工作资料收集、调查研究,及时总结提炼先进制度经验,适时组织宣传推广活动。

第十九条 市消保委的日常监督管理职责:

(一) 汇总、审核各市、区消保委或市属行业协会报送的市“消费者满意单位”材料,组织抽查,并将抽查情况进行备案;

(二) 核实各市、区消保委或市属行业协会报送的违反本办法第十七条的有关情况。如情况属实,按照本办法第十七条的规定处理。

第五章 纪 律

第二十条 各级消保委组织和有关工作人员,在市“消费者满意单位”评选工作中应严格程序、审慎审查、择优认定,不得弄虚作假,违反相关工作纪律。

第二十一条 市“消费者满意单位”评选工作接受社会监督。

第六章 附 则

第二十二条 本办法由苏州市消费者权益保护委员会负

责解释。

第二十三条 本办法自发布之日起施行。

苏州市消费者权益保护委员会

2022年11月30日

附录：

线下购物无理由退货示范承诺商家要求

一、积极参加线下购物无理由退货承诺活动，具有优质的管理理念，诚信依法经营；

二、自愿签订线下购物无理由退货承诺书，并注册、绑定苏州“智慧315”无理由退货平台；

三、有退货处理机构并有专人负责，消费维权机制完善。经营者承诺线下无理由退货的商品品类是经营者的主营业务，并应将承诺内容在其网站、营业场所醒目位置以标注、张贴、悬挂、摆放等形式进行公示，为消费者提供指引；有线下购物无理由退货台帐（需提供相关证明资料）；

四、在承诺的无理由退货期限内，商品符合线下无理由退货条件的，能快速与消费者达成和解，在收到退货商品，确认无误后，24小时内将退款支付给消费者；

五、积极履行社会责任，接受社会监督。