

# 舟山市市场监督管理局文件

舟市监发〔2022〕12号

---

## 舟山市市场监督管理局 关于与三大行业协会共同开展“放心 消费在浙江”建设活动的通知

各县（区、功能区）市场监督管理局（分局）、消保委（分会），市饭店餐饮行业协会、市房地产业协会物业管理分会、市家庭服务业协会：

根据省市场监管局《关于与五大行业协会共同开展“放心消费在浙江”建设活动的通知》（浙市监消〔2021〕21号）和舟山市人民政府办公室《关于全面实施“放心消费在浙江”行动的意见》（舟政办发〔2017〕66号）精神，市市场监管局与市饭店餐饮行业协会、市房地产业协会物业管理分会、市家庭服务业协会

(以下简称三大行业协会)协商一致,决定在全市相关行业深入开展“放心消费在浙江”建设活动。现就有关情况通知如下:

## 一、创建目标

按照政府引领、行业倡导、分类实施、企业自愿、系统申报的原则,在饭店餐饮、房产(物业)、家庭服务与居民生活消费密切相关的三大行业开展放心消费创建。按照“放心消费服务单位”行业个性化标准(详见附件1),按行业分类开展创建,统一放心消费承诺内容并向社会公示。2022年5月底前重点会员单位完成“放心消费服务单位”创建申报;2022年底前符合创建条件的各行业协会会员单位实现应创尽创。通过放心消费创建,完善行业自律、规范流程、优质服务、纠纷快处等消费者权益保障机制,营造安全放心的生活消费环境,提升三大行业消费服务水平,示范引领全市相关行业积极推进放心消费建设。

## 二、创建步骤

(一)申报创建。各行业协会指导会员单位通过放心消费智慧监管平台经营者端(微信小程序)进行自主自助申报,辖区市场监管部门提供服务指导并及时组织审核工作。创建主体相关信息通过审核后,列入年度放心消费单位“培育库”,在平台消费者端公示,接受社会监督,并张贴“放心消费服务单位”培育标识(详见附件2)。

三大行业会员单位在2021年11月前已经被当地市场监管部门纳入放心消费培育单位的,可按照原来创建方式、程序进行,

使用原来的标识，也可由各行业协会决定按本文件规定的方式、程序进行。

（二）动态培育。申报创建的三大行业服务单位对照各行业协会创建评价细则，通过放心消费智慧平台每季度开展一次自我测评。各行业协会组织对照各自行业标准对申报创建单位进行日常抽查评价，评价结果通过放心消费智慧平台“我是协管员”模块上报。各级消协组织或第三方评价机构按照工作需要，组织对列入放心消费单位“培育库”的单位开展常态化消费体验，及时提出意见建议。辖区市场监管部门结合日常监管、现场检查等对创建进行指导。

（三）年度评价。每年 11 月，辖区市场监管部门可会同相关行业协会对照行业放心消费服务单位评价细则，综合大众消费评价、社会组织评价、日常监管等情况，对创建主体进行“后评价”。符合条件的确定为年度放心消费单位，不符合条件的要限时督促整改，加强跟踪管理，开展针对性帮扶与指导，待其基本符合创建标准后再纳入“培育库”予以培育发展。属于不宜培育发展、多次违法违规、或经评估难以达到创建标准的单位，移出“培育库”。

（四）公示提升。对通过“后评价”的单位，认定为年度“放心消费服务单位”，可由辖区市场监管部门会同各行业协会制作个性化标识，在各服务单位醒目位置进行展示（标识参考样版详见附件 3），并在相关网站进行公示。各行业协会应当会同会员

单位开展放心消费创建宣传活动，提升会员单位对创建工作的知晓度和认同感，确保知晓率达到 100%。“放心消费服务单位”应持续保持创建标准，努力提升经营服务水平，提升行业内经营者保障消费者需求的意识和能力。

### 三、工作要求

（一）高度重视。开展三大行业放心消费建设工作，是深入实施“放心消费在浙江”行动的重要内容，是拓宽放心消费建设领域的重要环节，也是三大服务行业提升整体服务水平的重要举措。各地各行业协会要高度重视、扎实推进，建立相应的组织推进体系。要加强沟通协调，建立密切协作机制，积极推进创建工作，不断完善三大行业消费者权益保护工作相关制度，保护消费者合法权益。

（二）合力推进。各地要积极对接，动员指导市场主体参与放心消费单位创建活动。各行业协会加强对会员单位的指导、服务，日常检查情况通过放心消费智慧监管平台录入。积极探索“放心消费服务单位”消费争议快速处理的做法，落实会员单位主体责任，提升自行和解率，力争消费纠纷不出网点、不出协会。

（三）量质并举。各行业协会要摸清本行业符合创建条件的会员单位基本情况，并于 3 月 10 日前把会员名单报市市场监管局消保处（表格详见附件 4），积极推动应创尽创，确保放心消费建设标准、承诺等落实到位。要发挥已创“放心消费服务单位”的引领作用，带动全市行业内其他单位积极参与，推动创建工作

由点及面、整体提升。

联系人：市市场监管局陈海平（13506607355）；

市饭店餐饮行业协会练娜（15088875807）；

市房地产业协会物业管理分会赵佩懿（13505801371）；

市家庭服务业协会 钱佳莺（18058015530）。

附件：1. “放心消费服务单位”评价细则

2. “放心消费服务单位”培育标识（纳入“培育库”后张贴）

3. “放心消费服务单位”标识（通过“后评价”后张贴）

4. 服务行业成员名单统计表

舟山市市场监督管理局

2022年3月9日

## 附件 1

### “放心消费服务单位”（餐饮服务）评价细则（试行）

餐饮服务单位名称					
标准区分	序号	评价指标	评价细则	分值	得分
通用标准 (30分)	1	有证照明示 无乱摆乱放	1. 所持证、照齐全有效, 有餐饮服务食品安全等级的得 3 分; 2. 证照上墙公示的得 2 分; 公示位置不醒目、难以查看或公示不全的酌情扣 1-2 分。	5	
	2	有承诺公示 无虚假宣传	1. 放心消费标识和承诺内容上墙公示的得 1 分, 未上墙公示的不得分; 公示位置不醒目或存在遮挡, 消费者难以查看的酌情扣 1-2 分; 2. 放心消费承诺书签署不到位的扣 2 分; 3. 产品宣传内容符合有关规定, 宣传表述真实、客观、清晰的得 2 分。	5	
	3	有明码标价 无价格欺诈	1. 在菜单、标价牌上详细标明品名、计量单位、价格等的得 5 分; 2. 无设置最低消费, 无收取任何未予标明的费用, 交易前已履行价格告知义务, 且消费者无异议的不扣分。	5	
	4	有纠纷快处 无维权障碍	1. 未落实专人负责处理消费者投诉, 或对消费者诉求响应不及时扣 3 分; 2. 拖延处置消费者投诉, 普通消费纠纷超过 3 个工作日未办结的每件扣 1 分。	5	
	5	有放心消费 无烦心闹心	1. 存在拒不接受消费者合理诉求, 无理拒绝行政调解的不得分; 2. 近一年因未妥善处置消费纠纷, 引发群体性投诉的不得分。	10	
业务标准 (70分)	6	服务管理优秀	1. 餐饮门店醒目位置张贴或在餐桌上摆放制止餐饮浪费行为、使用公筷公勺、文明用餐、禁止吸烟等宣传标语的得 20 分。四项中每少一项扣 5 分; 2. 采取特价菜、打折、返现、赠券、赠积分等方式开展促销活动有限定条件或附加条件的, 应事先予以明示的得 10 分。	30	
	7	消费安全保障	1. 门店内水、电、燃气、火等方面无安全隐患, 配备灭火器等消防设施得 10 分; 2. 确保录像监控覆盖网点堂食区域, 顾客活动均在监控范围内得 10 分; 3. 定期检查库存原料 (特别是食品安全), 没有发生因原材料变质而产生的食品安全问题的得 10 分。	30	
	8	服务质量提升	1. 餐厅环境整洁、干净卫生、无杂物摆放得 5 分, 不整洁卫生, 杂物乱放的酌情扣分; 2. 充分考虑各类特殊群体客户需求和特点, 增加相适应的服务设施 (比如: 儿童座椅等), 提供便捷的人性化服务的得 5 分; 3. 能为顾客提供半份菜、位菜、套餐的加 1-2 分; 4. 提供外卖服务的餐饮单位, 在网络平台上明示餐饮食品份量、口味、建议消费人数等信息的加 1-3 分。	10	
评价总分					

## “放心消费服务单位”（物业服务）评价细则（试行）

物业服务单位名称					
标准区分	序号	评价指标	评价细则	分值	得分
通用标准 (30分)	1	有证照明示 无乱摆乱放	1. 所持证照齐全有效的得3分，超出有效期的不得分； 2. 证照上墙公示的得2分；公示位置不醒目、难以查看或公示不全的酌情扣1-2分。	5	
	2	有承诺公示 无虚假宣传	1. 放心消费标识和承诺内容上墙公示的得2分，服务现场公示主要服务及管理人员信息的得1分，未上墙公示的不得分；公示位置不醒目或存在遮挡，消费者难以查看的酌情扣1-2分； 2. 放心消费承诺书签署不到位的扣2分； 3. 现场发现违法广告，或工作人员有夸大、误导等虚假宣传行为的不得分。	5	
	3	有明码标价 无价格欺诈	1. 收费标准公示并执行到位的得5分，未落实的酌情扣3-5分； 2. 交易前已履行价格告知义务，且消费者无异议的不扣分。	5	
	4	有纠纷快处 无维权障碍	1. 建立专门的投诉受理人员及处理流程，未落实专人负责处理消费者投诉，或对消费者诉求响应不及时扣3分； 2. 设有消费投诉处理电话（含物价和企业内部），并上墙公示得2分；拖延处置消费者投诉，普通消费纠纷超过3个工作日未办结的，每件扣1分。	5	
	5	有放心消费 无烦心闹心	1. 存在拒不接受消费者合理诉求，无理拒绝行政调解的不得分； 2. 近一年因未妥善处置消费纠纷，引发群体性投诉的不得分。	10	
业务标准 (70分)	6	服务管理规范	1. 材料、商品入库前查验，产品规格清晰，建立材料入库台账得6分。无材料入库台账不得分，实际与台账有出入扣酌情扣分； 2. 经营区域主要入口、公共场所、经营场所等醒目位置，设置相关“放心消费”宣传标语、标识得8分，无宣传标识不得分； 3. 品牌形象良好，经营环境整洁，得5分，脏乱差的酌情扣分； 4. 每笔缴费均开具发票，建立收费台账得5分，无台账不得分。 5. 服务有客户满意度评价通道（包括app、小程序、纸质等）得6分。	30	
	7	项目标准公示	1. 物业服务合同中对收费标准，双方权责义务清晰明确的得5分，物业服务合同无明确的收费标准的不得分； 2. 物业费收费标准清晰、物业服务中心上墙公示得5分，未上墙公示的不得分； 3. 停车收费标准在物业服务中心、园区车行出入口有清晰公示的得5分，未定价/未公示的不得分； 4. 其他有偿服务收费标准在物业服务中心上墙公示的得5分，未定价未公示的不得分。	20	
	8	服务质量提升	1. 建立公司内部消费管理机构，有明确的架构及职责安排得5分，无明确管理人或架构的不得分，职责不明确的酌情扣分； 2. 建立服务执行管理与监督制度、流程，有闭环的自查自纠记录得5分，若无或不闭环的不得分。 3. 公司有通过GB/T 27922-2011售后服务体系的得5分； 4. 建立第三方服务满意度调查机制的得5分。	20	
加分项目	9	年度考核情况	所管项目在全市物业服务质量考核中年度考核平均分在85分以上的得5分	5分	
评价总分					

## “放心消费服务单位”（家庭服务）评价细则（试行）

家庭服务单位名称					
标准区分	序号	评价指标	评价细则	分值	得分
通用标准 (30分)	1	有证照明示 无乱摆乱放	1. 所持证照齐全有效得3分，超出有效期的不得分； 2. 证照上墙公示的得2分；公示位置不醒目、难以查看或公示不全的，酌情扣1-2分。	5	
	2	有承诺公示 无虚假宣传	1. 放心消费标识和承诺内容上墙公示的得3分，未上墙公示的，不得分；公示位置不醒目或存在遮挡，消费者难以查看的，酌情扣1-2分； 2. 放心消费承诺书签署不到位的，扣2分； 3. 现场发现违法广告，或营业人员有夸大、误导等虚假宣传行为的，不得分。	5	
	3	有明码标价 无价格欺诈	1. 收费标准公示并执行到位的得5分，未落实的酌情扣3-5分； 2. 交易前已履行价格告知义务，且消费者无异议的，不扣分。	5	
	4	有纠纷快处 无维权障碍	1. 未落实专人负责处理消费者投诉，或对消费者诉求响应不及时，扣3分； 2. 拖延处置消费者投诉，普通消费纠纷超过3个工作日未办结的，每件扣1分。	5	
	5	有放心消费 无烦心闹心	1. 存在拒不接受消费者合理诉求，无理拒绝行政调解的，不得分； 2. 近一年因未妥善处置消费纠纷，引发群体性投诉的，不得分。	10	
业务标准 (70分)	6	服务管理规范	1. 有固定场地办公（可租用）得5分，无固定场所不得分；利用数字平台业务平台开展服务的加2分； 2. 设立时间悠久，网点存续1—3年的得3分，存续3—5年得5分，存续5—10年得7分，存续10年以上得10分； 3. 品牌形象良好，有规范、统一代表的行业形象的标志，如统一服饰的得5分，有统一logo的得5分； 4. 经营环境整洁，得5分，脏乱差的酌情扣分。	30	
	7	服务项目公开	1. 投诉流程及电话公示得5分； 2. 服务规范公示并执行到位的得5分； 3. 服务流程公示并执行到位的得5分。	15	
	8	服务质量提升	1. 持证在岗家政员人数达5人及以上的得4分，家政员体检率达100%得3分，家政员保险率达100%得3分； 2. 开展养老、母婴、家政、病患护理、育婴专业培训，每开展一项得2分。有各级政府颁发资质证书的，每项资质证书加1分。向消费者承诺的其他适合本单位的便民服务举措，视情加1-3分； 3. 签约客户定时联系的得5分。	25	
评价总分					



附件 2

# “放心消费服务单位”培育标识（参考模板）

满意消费  
长三角

放心消费  
在浙江

主体  
二维码

## 放心消费单位

**五有五无**

有证照明示	无乱摆乱放
有承诺公示	无虚假宣传
有明码标价	无价格欺诈
有纠纷快处	无维权障碍
有放心消费	无烦心闹心

本单位承诺实行 天无理由退货（不影响二次销售）。  
退货范围：

签字（盖章）：\_\_\_\_\_

2021

年度评价

 **Xx县市场监督管理局**  
投诉举报电话：12345

附件 3

# “放心消费服务单位”标识（参考模板）

放心消费 浙里匠心



XXX市场监督管理局 浙江省家庭服务业协会

放心消费 浙里匠心



XXX市场监督管理局 浙江省餐饮行业协会

附件4

## 服务行业成员单位统计表

单位名称	经营地址	联系人	联系电话	所属县区或功能区

---

舟山市市场监督管理局办公室

2022年3月9日印发

---