

# 广东省经营者“放心消费承诺” 活动规则（试行）

## 第一章 总 则

**第一条** 为配合全省开展“放心消费创建”活动，强化经营者消费维权主体责任，营造安全放心消费环境，提升消费品质，释放消费潜力，根据《消费者权益保护法》以及国家有关部委、省委省政府关于创建放心消费环境相关规定，结合我省实际，在全省范围内开展“放心消费承诺”活动。

**第二条** 为明确广东省经营者参与“放心消费承诺”活动方法方式，标准要求，推动活动深入开展，制定本规则。

**第三条** “放心消费承诺”活动主体为经营者，广东省区域内所有在流通领域向消费者提供商品或服务的经营者均可作为承诺主体。

**第四条** “放心消费承诺”活动由省、市、县（区）消费者委员会倡议指导；行业协会组织推动；经营者自愿参与，自主实施。

**第五条** “放心消费承诺”活动体现社会性、广泛性、公开性、公益性，遵循以下基本原则：

（一）自愿参与原则。经营者自主决定参与承诺或退出承诺，并可在本规则基础上自行作出更高更多承诺。

（二）公开透明原则。活动内容、方式、程序、标准等

均向社会公开,经营者的“放心消费承诺”内容向社会公示。

(三) 共同监督原则。广大消费者、消费者组织、行业协会、行政机关均可对经营者“放心消费承诺”进行监督,提出意见,推动社会各界共建共治共享。

## 第二章 承诺内容

**第六条** 经营者“放心消费承诺”内容包括“品质保证”“诚信保证”“维权保证”三方面,具体如下:

(一) 品质保证。不提供假冒伪劣商品,不提供“三无”产品,不提供不合格商品,不提供来源不明商品,不提供过期商品,不提供缺陷商品,不提供侵犯知识产权商品。

(二) 诚信保证。不作虚假宣传,不搞低价诱导;恪守服务承诺,履行合同约定;明码实价,明白消费;守法经营,诚信待客。

(三) 维权保证。履行保护消费者权益第一责任,提供便捷售后服务,高效处理消费纠纷,承担先行赔付和首问责任。

**第七条** 在上述承诺的基础上,经营者可根据自身条件,作出更高更多、更有利于提高消费粘合度、有利于消费者的承诺。

## 第三章 承诺单位权利和义务

**第八条** 经营者参与“放心消费承诺”享有以下权利：

- （一）自主决定作出承诺或退出承诺；
- （二）自愿作出更高更多承诺；
- （三）以“放心消费承诺”单位名义开展宣传，提升影响力和美誉度；
- （四）被集中公示宣传和优先推介。

**第九条** 经营者参与“放心消费承诺”应当履行以下义务：

- （一）如实填报提交资料；
- （二）自觉落实承诺内容；
- （三）加强自律和管理；
- （四）接受监督，及时纠正不当行为；
- （五）积极宣传，提高活动影响；
- （六）承担违反承诺或其他不当行为相应责任。

## **第四章 组织职责分工**

**第十条** 广东省、市、县（区）消费者委员会（含消费者保护委员会、消费者协会，下同）为“放心消费承诺”活动统筹指导单位。各级消费者委员会按照全省放心创建统一部署，在省消委会指导下开展放心消费创建工作；各地行业协会（商会、联合会）参与“放心消费承诺”活动组织实施，

在各级消费者委员会指导下，开展具体工作。具体职责分工如下：

**广东省消费者委员会（下称“省消委会”）**负责统筹规划全省“放心消费承诺”活动，顶层设计活动规则标准，统一设制标识图案，组织开发全省公示、监督平台，指导各市开展承诺活动，监督考核活动效果，评估总结活动成效，组织开展统一集中宣传。

**地级市消费者委员会（下称“市级消委会”）**负责联合并指导当地行业协会（商会、联合会），组织实施本地区“放心消费承诺”活动，开展活动宣传推介，发动本辖区经营者积极参与承诺，监督承诺单位落实承诺内容，对县（区）消委会开展“放心消费承诺”活动进行统筹指导。

**县（区）消费者委员会（下称“县（区）消委会”）**负责配合市级消委会开展组织工作，协助做好经营者发动、宣传推介、材料核实、监督指导等具体工作。条件成熟的县（区）消委会可由市级消委会授权，组织实施本地区“放心消费承诺”活动。

**各地行业协会（商会、联合会）**负责组织发动行业内经营者参与“放心消费承诺”活动，并在当地消委会的统筹指导下，按照本规则实施申报审核监督等具体工作。

## 第五章 参与承诺方式

**第十一条** 经营者参与“放心消费承诺”活动可向所属行业协会（商会、联合会）提出申请，提交申报材料。也可直接向当地消委会申请。

申请单位须符合以下条件：

- （一）依法领取营业执照及相关行政许可；
- （二）有固定经营场所（电商须有正规公开的经营网址），并配备与经营规模相当的人员和设施；
- （三）经营项目面向消费者，且与人民群众消费生活密切相关；
- （四）近两年没有列入经营异常名录（经营异常状态）或企业失信“黑名单”。

**第十二条** 申请单位须提供以下材料：

- （一）放心消费承诺活动申请表（详见附件1）；
- （二）营业执照及相关行政许可文件（复印件）；
- （三）所提供材料真实及没有列入经营异常名录（经营异常状态）或企业失信“黑名单”的申明；
- （四）其他需要提交的材料。

**第十三条** 行业协会（商会、联合会）受理经营者申请，对提供材料真实性进行核对。核对通过后集中报当地消委会复核确定。消委会直接受理经营者申请的，可委托行业协会核对，但须最后复核确定。

**第十四条** 复核确定后，经营者即获得“放心消费承诺单位”，在市、县（区）消委会和行业协会（商会、联合会）

指导下，制作“放心消费承诺单位”公示牌（由省消委会提供统一模板，详见附件2），在经营场所悬挂，也可将电子版在官网、网络销售页面展示。

**第十五条** “放心消费承诺”有效期为三年，期限届满前三个月内，经营者可继续申报。多次连续申报的经营者可获得一定称号和荣誉。

**第十六条** “放心消费承诺”活动原则上不限定申报时间。各地可自行与联合单位具体研究确定。全省统一在每年3.15国际消费者权益纪念日前通过各种形式进行集中式宣传。

**第十七条** 省消委会在官方网站（广东省消费者委员会官网 [www.gdcc315.cn](http://www.gdcc315.cn)）和微信公众号（广东消委会）设立“放心消费创建公示”专栏，市级消委会及时定期汇总全市承诺单位信息报省消委会录入，在全省进行集中性公示、宣传。

## **第六章 监督指导**

**第十八条** “放心消费承诺”由各级消委会进行监督指导，社会各界和广大消费者参与监督。

**第十九条** 省消委会在官方网站（广东省消费者委员会官网 [www.gdcc315.cn](http://www.gdcc315.cn)）和微信公众号（广东消委会）设立“放心消费创建监督”专栏，供社会各界和广大消费者监督投诉，反映意见，有关投诉线索转各级消委会跟进调查处理。

有条件的市、县（区）消委会要设监督热线，提供方便快捷的投诉反映渠道。

**第二十条** 市、县（区）消委会负责对辖区内承诺单位进行具体监督，承诺单位在承诺期间有轻微违反承诺行为的，要及时指导纠正；被发现有以下行为之一的，撤销承诺：

（一）严重故意不落实放心消费承诺的；

（二）申报材料隐瞒真实情况或弄虚作假的；

（三）被列入异常经营名录（经营异常状态）或企业失信“黑名单”的；

（四）因主观故意侵害消费者权益被行政处罚或受到司法追究的；

（五）发生重大安全、质量事故，产生不良社会影响的；

（六）发生重大群体性投诉事件，造成社会危害的；

（七）落实承诺不到位、经劝导仍不改正的或一年内3次被投诉举报经查属实的；

（八）不积极配合市场监管部门、消委会调解消费纠纷，教育无效的；

（九）在消费者组织开展的消费调查中，消费者满意度低于70%的；

（十）经营者破产、被吊销营业执照的；

（十一）其他应当予以撤销的情形。

撤销承诺采取摘牌（公示牌）和发布公告两种形式。情节严重的可通报行政部门、征信机构，建议列入“失信黑名

单”。

**第二十一条** 经营者对摘牌不服的，可向省消委会申诉，省消委会成立由社会各界组成的仲裁小组作出最终裁定。

**第二十二条** 经营者有以下情形的，须向申请单位申报，进行退出、变更等处理。各级消委会要定期汇总相关信息，向上级消委会报送。

（一）拟退出“放心消费承诺”活动；

（二）办理营业执照注销登记或经营期限届满；

（三）经营单位名称、地址或联系人等信息发生变化。

**第二十三条** 经营者退出“放心消费承诺”或被撤销承诺后，不得再以“放心消费承诺”名义对外开展各类宣传活动。对于冒充公示承诺从事经营活动的经营者，依法追究相关责任。

## 第七章 附 则

**第二十四条** “放心消费承诺”活动实施全省统一标准、统一规范、统一标识。相关内容由省消委会制定。

**第二十五条** “放心消费承诺”活动实施多层次公示监督。除市、县（区）外，省消委会设立“放心消费创建公示监督”平台对全省承诺单位进行公示宣传和社会监督。

**第二十六条** 本规则由广东省消费者委员会解释。鼓励各地在本规则的基础上，制定具体落实细则。

**第二十七条** 本规则自印发之日起生效。各级消委会原则上不再开展放心店、诚信单位、诚信承诺单位等类似活动，确有特殊情况需继续开展的，应报省消委会批准。各试点单位已经铺开活动，应尽快调整并逐步过渡到全省“放心消费承诺”活动中来。

- 附件：1. “放心消费承诺”申请表  
2. “放心消费承诺单位”公示牌模板  
3. 《广东省消委会放心消费创建承诺活动公示牌填写、制作说明》

## 附件 1

## “放心消费承诺”申请表

经营者注册名称			
统一社会信用代码			
门店名称			
经营场所地址		广东省_____市_____县(区)_____ (详细地址)	
网店名称		所属平台	
网店链接			
经营类别	商品类	<input type="checkbox"/> 家用电器类 <input type="checkbox"/> 服装鞋帽类 <input type="checkbox"/> 食品类 <input type="checkbox"/> 烟、酒 饮料类 <input type="checkbox"/> 房屋及建材类 <input type="checkbox"/> 日用商品类 <input type="checkbox"/> 首饰及文 体用品类 <input type="checkbox"/> 医药及医疗用品类 <input type="checkbox"/> 交通工具类 <input type="checkbox"/> 农 用生产资料类	
	服务类	<input type="checkbox"/> 生活、社会服务类 <input type="checkbox"/> 房屋装修及物业服务类 <input type="checkbox"/> 旅游 服务 <input type="checkbox"/> 文化、娱乐、体育服务 <input type="checkbox"/> 邮政业服务 <input type="checkbox"/> 电信 服务 <input type="checkbox"/> 互联网服务 <input type="checkbox"/> 金融服务 <input type="checkbox"/> 保险服务 <input type="checkbox"/> 卫 生保健服务 <input type="checkbox"/> 教育培训服务 <input type="checkbox"/> 公共设施服务 <input type="checkbox"/> 销 售服务 <input type="checkbox"/> 其他商品和服务	
负责人		联系电话	
联系人		手机号码	
加入的行业协会			
是否连续承诺		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	连续承诺 次数
承诺事项 及具体内 容	品质 保证	不提供假冒伪劣商品，不提供“三无”产品，不提供不合格商品，不提供来源不明商品，不提供过期商品，不提供缺陷商品。	
	诚信 保证	不作虚假宣传，不搞低价诱导；恪守服务承诺，履行合同约定；明码实价，明白消费；守法经营，诚信待客。	
	维权 保证	履行保护消费者权益第一责任，提供便捷售后服务，高效处理消费纠纷，承担先行赔付和首问责任。	
其他承诺 事项及具 体内容			

本单位郑重声明：

1. 自愿申请参与“放心消费承诺”活动，愿意接受消委会和行业协会指导，遵守承诺活动规则，并接受社会各界和广大消费者监督；
2. 所提交材料真实、准确，如有虚假，本单位愿意按活动规则接受处理，并依法承担相应责任。
3. 近两年未被列入经营异常名录或者严重违法企业名单，未被列入政府部门其他失信“黑名单”。

申请单位（盖章）：

申请日期： 年 月 日

行业协会意见

（盖章）

年 月 日

消委会意见

（盖章）

年 月 日

 广东放心消费创建

# 放心消费承诺单位

## 承诺内容

### 品质保证

不提供假冒伪劣商品,不提供“三无”产品,不提供不合格商品,不提供来源不明商品,不提供过期商品,不提供缺陷商品,不提供侵犯知识产权商品。

### 诚信保证

不作虚假宣传,不搞低价诱导;恪守服务承诺,履行合同约定;明码实价,明白消费;守法经营,诚信待客。

### 维权保证

履行保护消费者权益第一责任,提供便捷售后服务,高效处理消费纠纷,承担先行赔付和首问责任。

### 其他保证

承诺主体:(经营者单位名称)

承诺期限:(有限期三年)

指导单位:中山市消费者委员会

中山市精神文明建设委员会办公室

中山市市场监督管理局

监督投诉:请扫描二维码



## 广东省消委会放心消费创建承诺活动 公示牌填写、制作说明

### 一、公示牌内容填写说明

(一) 放心消费承诺单位。放心消费承诺单位公示牌内容由 LOGO、公示牌名称、主体内容、落款四个部分组成。LOGO 为图标加“广东放心消费创建”字样；公示牌名称为“放心消费承诺单位”；主体内容为承诺的具体内容，分为品质保证、诚信保证、维权保证和其他保证；落款部分包括承诺主体、承诺期限、指导单位以及监督投诉二维码。其中，可编辑的内容填写说明如下，其余内容为固定内容及格式，不得更改。

**1. 其他保证。**“其他保证”是经营者在“品质保证”“诚信保证”“维权保证”的基础上，根据自身条件，作出的更高更多、更有利于提高消费者粘合度、有利于消费者的承诺。经营者可根据实际情况选择填写或不填写。如选择填写，应参照上述三种保证的格式，尽量言简意赅、突出重点。

**2. 承诺主体。**“承诺主体”应填写经营者名称，名称要与营业执照完全一致。广东省区域内所有在流通领域向消费者提供商品或服务、并依法取得营业执照的经营者均可作为承诺主体。

**3. 承诺期限。**“放心消费承诺”有效期为三年，首次承诺应填写“20XX年XX月至20YY年YY月”，其中20XX年XX月为授牌当时年月，20YY年YY月为授牌当时年月（含）届满三年整的年月。如经营者连续承诺的，20XX年XX月为首次授牌时的年月，20YY年YY月为当期授牌年月（含）届满三年整的年月。

**4. 指导单位。**“指导单位”填写所在市消费者委员会（协会），与其他行政部门或社会组织共同指导的，可一并列出，消委会放首行。

**（二）线下无理由退货承诺单位。**线下无理由退货承诺单位公示牌内容由LOGO、公示牌名称、主体内容、落款四个部分组成。LOGO为图标加“广东放心消费创建”字样；公示牌名称为“线下无理由退货承诺单位”；主体内容为承诺的具体内容，分为“适用商品”“无理由退货期限”“无理由退货约定”；落款部分包括承诺主体、指导单位以及监督投诉二维码。其中，可编辑的内容填写说明如下，其余内容为固定内容及格式，不得更改。

**1. 适用商品。**填写适用无理由退货的商品范围，尽量明确到具体品种，如适用商品品种较多，可以填写商品大类，或采用排除式表述。适用商品范围应清晰明确，不容易产生误解。

**2. 无理由退货期限。**填写承诺无理由退货的天数，并注

明是否包括购物当天，无理由退货期限不得少于7天。

**3. 无理由退货约定。**填写无理由退货涉及的退货方式，对退回商品的包装、外观要求，退回所产生的运费，关于赠品的处理等具体约定，表述应简洁准确。

**4. 承诺主体。**“承诺主体”应填写经营者名称，名称要与营业执照完全一致。广东省区域内所有在流通领域向消费者提供商品并依法取得营业执照的实体店均可作为承诺主体。

**5. 指导单位。**“指导单位”填写所在市消费者委员会（协会），与其他行政部门或社会组织共同指导的，可一并列出，消委会放首行。

**（三）格式版面说明。**承诺具体内容使用白色黑体字，落款内容使用黄色小标宋简体字，所填写文字大小、行距可根据内容进行适当调整，以整体工整美观、便于查看为原则。

**（四）其他说明。**为满足呈现效果，现公示牌样版中展示的监督投诉二维码暂为省消委会微信公众号二维码，正式制作的公示牌应展示放心消费创建承诺活动管理平台二维码，需等管理平台正式上线之后才能生成，在制作前应确认是否替换为正式二维码。

## **二、公示牌制作说明**

放心消费承诺单位和线下无理由退货承诺单位公示牌制作尺寸和材质要求相同，可根据自身实际情况选择大或小

型两种规格,其中大尺寸为 90×60cm,小尺寸为 70×46.5cm,材质可用 5 毫米高密度 PVC 板裱及高精度户外背胶过亚膜,建议用木框 (1.5CM 厚、2.2CM 宽) 包边。