

DB5104

四川省（攀枝花市）地方标准

DB 5104/T 51.4—2022
代替 DB 5104/T 51.4—2021

放心舒心消费环境建设规范 第4部分： 家具建材商场（市场）

The standard of reliable and comfortable consuming environment construction

Part 4: materials market of housing decoration

2022 - 11 - 10 发布

2022 - 12 - 10 实施

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 基本条件	1
5 通用要求	1
6 建设要求	1
7 评价与改进	3
附录 A（资料性）放心舒心消费环境建设家具建材商场（市场）考核评分表	5
参考文献	10

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。

本文件代替DB5104/T 51.4—2021《放心舒心消费环境建设规范 第4部分：家具建材商场（市场）》，与DB5104/T 51.4—2021相比，除结构和编辑性改动外，主要技术变化如下：

a) 增加了表 A.1 一般项的评分项目“氛围营造”，调整了部分评分项目的内容和基本要求（见表 A.1 一般项）；

b) 调整了部分条款的篇章结构和表述方式。

本文件由攀枝花市保护消费者权益委员会提出。

本文件由攀枝花市商务局、攀枝花市市场监督管理局归口。

本文件主要起草单位：攀枝花市保护消费者权益委员会、攀枝花市商务局、攀枝花市市场监督管理局。

本文件主要起草人：钱源、杨文元、邓春莉、梁华、周朝华、刘攀虹、魏忠燕、王强、张银、罗磊。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2021年首次发布为DB5104/T 51.4—2021；

——本次为第一次修订。

放心舒心消费环境建设规范 第4部分：家具建材商场（市场）

1 范围

本文件规定了放心舒心消费环境建设的家具建材商场（市场）的术语和定义、基本条件、通用要求、建设要求、评价与改进等内容。

本文件适用于放心舒心消费环境建设的家具建材商场（市场）建设工作。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 5296.6 消费品使用说明 第6部分：家具

GB/T 15566.5 公共信息导向系统 设置原则与要求 第5部分：购物场所

GB/T 33494 建材家居市场建设及管理技术规范

SB/T 10397 招商制建材家居市场建设及管理技术规范

SB/T 11146 建材家居供应商管理规范

DB 5104/ 51.1 放心舒心消费环境建设规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家具建材商场（市场） materials market of housing decoration

由聚集在一起的各种家具建材经营商店（柜台）所组成的面积较大、商品或服务种类较全的大型商业场所或市场。

4 基本条件

参与放心舒心消费环境建设的家具建材商场（市场）应满足DB 5104/T 51.1中第4章规定的条件。

5 通用要求

参与放心舒心消费环境建设的家具建材商场（市场）应满足DB 5104/T 51.1中5.3通用基本要求。

6 建设要求

6.1 管理规范

- 6.1.1 应取得相关政府职能部门出具的市场登记注册证书、工程验收合格、消防验收合格、环境评价合格等文件。
- 6.1.2 建立健全商场（市场）管理制度并严格执行，组织开展教育培训活动，提升人员整体素质。
- 6.1.3 商户管理应符合 SB/T 11146 规定，入场前进行资质审查，符合要求的方可入场经营，商场（市场）应与商户依法订立、变更及终止合同。
- 6.1.4 应建立安全事件风险防控体系，制定完善应急预案，定期或不定期组织开展应急救援演练。
- 6.1.5 应建立入场经营商户档案、诚信档案，完善信用奖惩机制。场内应设立服务台、区域分布示意图等便民服务措施，为消费者提供咨询和导购服务。
- 6.1.6 应根据顾客需求，协助优化采购方案，选择性价比高的家具建材产品。不得虚假宣传家具的规格、质量、材料、价格、性能、生产商、产地等，诱导顾客购买。
- 6.1.7 产品出售时应检验外观质量，介绍使用维护、搬运安装及“三包”方式等事项，明确修理单位，提供有效购物凭证和“三包”凭证并注明交货日期。提供送货上门服务并由卖方组织送货上门的，运输及安装过程中发生的损坏由卖方承担责任。

6.2 产品质量

- 6.2.1 应制定产品质量管理制度，安排专人负责质量管理工作，保证产品质量安全水平。
- 6.2.2 商户应建立产品进销台账，对经营产品进行索证、索票管理，产品应能提供国家质量监督检验部门出具的出厂检测报告。
- 6.2.3 售卖家具建材产品应有合格证，不得以次充好、弄虚作假。实施强制性认证、节能、节水认证、生产许可证管理的产品，应能提供相应证书。
- 6.2.4 制定产品分类质量检验制度，定期或不定期对商场（市场）内交易的产品质量进行检查。
- 6.2.5 商户销售的产品，不得侵犯他人的商标权、专利权、单位名称、认证标志、专有技术等知识产权。对经营假冒伪劣、不合格产品的商户应停止其经营，按入场协议约定条款处理，严重者应清退出场。
- 6.2.6 国家有要求的产品，应按规定提供使用说明书，说明书形式应符合 GB 5296.6 规定。

6.3 诚信经营

- 6.3.1 场内经营主体应合法并在经营场所显著位置悬挂相关证照，无欺行霸市、强买强卖、价格欺诈、经销假冒伪劣、串通操作市场价格等行为。
- 6.3.2 使用合格的计量器具，应定期对器具进行检定校准，计量、称重操作规范。
- 6.3.3 商户应履行收费提前告知义务，及时公开产品和服务质量真实信息，无虚假宣传及其他欺诈消费者行为。使用统一、规范、标准的合同文本，不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定。
- 6.3.4 所有产品应明码标价，鼓励使用统一规定的标签，价签使用阿拉伯数字标明金额，货签相符、对位、醒目。产品标识规范、明确，应标明和产品固有特性相符的真实名称、主要用材、辅助用材、适用范围、生产商名称等。

6.4 经营场所

- 6.4.1 场区环境符合 GB/T 33494 规定。经营场所应宽敞、明亮，空气质量良好，无乱建、乱堆、乱放现象。卖场地面坚固、平整、清洁、防滑。
- 6.4.2 场区应设有车辆和人员专用出入口，设有机动车专用道路和满足经营管理需要的停车场，实施人车分道，确保行人安全。

- 6.4.3 场内应设有主通道、无障碍通道，明示安全出口，保证通行顺畅和疏散迅速。
- 6.4.4 场内交易应做到划行归市，陈列整齐有序，便民服务措施切实有效。应安排专人负责，做好经营场所的通风消毒、卫生清洁、个人防护和日常健康监测等常态化环境卫生管理工作。
- 6.4.5 场区各类公共标识应齐全、明确，符合 GB/T 15566.5 规定。扶梯、台阶、易滑路面、玻璃门窗等易出事故的位置，设有明显警示标志，安全标志应符合 GB 2894 规定。
- 6.4.6 消防、安全管理应符合 SB/T 10397 规定，建立健全消防、物业管理制度，配备专业人员，配置所需设施和器材，制定灭火和应急疏散预案，定期检查维护电路、用电设施，开展消防知识和技能培训。
- 6.4.7 场内应设有治安值班室和消防监控室，建立健全保安防范组织、制度，场内监控设施应实现全覆盖、正常运行。

6.5 售后服务

- 6.5.1 应建立问题商品退市、召回制度，严格执行商品“三包”及相关规定，明确“三包”方式及保证实施“三包”的期限。
- 6.5.2 提供产品售后服务标准或文件应随产品交付作为售后服务活动的技术依据。场内宜适当放置放心消费承诺、售后服务流程等内容，张贴、悬挂、摆放于经营场所内的醒目位置。

6.6 消费者权益保护

- 6.6.1 场内应设置消费维权服务站，安排固定的办公场所，指定专门的工作人员，负责投诉处理工作。完善消费投诉处理制度，明确处理流程、要求，并在场内显著位置设置投诉箱，公布投诉热线电话、地点、联系人等信息。
- 6.6.2 商场（市场）应建立消费投诉快速处理机制，完善投诉处理台账，做到一般投诉和处理不出门店，较大投诉和处理不出商场（市场），及时处理消费者投诉，维护消费者合法权益。消费投诉应在 5 日内处理完毕，消费投诉处结率达到 100%，投诉处理综合满意率达到 90%以上。
- 6.6.3 建立服务监督改进机制，定期或不定期开展消费者满意度抽样调查，听取消费者对商场（市场的意见和建议。健全消费投诉处理回访制度，及时通报对消费维权和投诉处理检查情况。
- 6.6.4 建立与消费投诉热线以及各级消协（委）组织消费纠纷处理案件有效衔接工作机制，及时为消费者提供专业的救济服务。

7 评价与改进

7.1 自我评价

7.1.1 总则

家具建材商场（市场）建立定期评价及重大事项评价双向机制，应在前期开展承诺、践诺等建设工作的基础上，对照评价要求进行自我评价，评价指标参照附录A。

7.1.2 定期评价

家具建材商场（市场）实行每年一次的自我评价，评价后完成放心舒心消费环境建设自评报告，格式见DB5104/T 51.1的附录C。

7.1.3 重大事项评价

家具建材商场（市场）针对重大消费投诉及突发性消费维权事件（可是单位内，也可是行业内重大事件）进行评价，通过领导小组会议，内部讨论学习等开展自我评价。

7.2 第三方评价

家具建材商场（市场）也可通过第三方机构进行实地评价，通过舆论监测、投诉举报分析、开展消费体验、组织评估等方式，对照放心舒心消费环境建设要求的内容进行跟踪检查，为放心舒心消费环境建设活动提出合理建议。

7.3 改进

家具建材商场（市场）通过开展自我评价或经第三方评价后，要及时针对评价中暴露的问题进行分析研判，提出改进意见，制订改进时间表。

附 录 A

(资料性)

放心舒心消费环境建设家具建材商场（市场）考核评分表

放心舒心消费环境建设家具建材商场（市场）考核评分表见表A.1。

表 A.1 放心舒心消费环境建设家具建材商场（市场）考核评分表

序号	内容与基本要求		审核评价情况		备注
否决项					
1	是否存在因产品或服务引发安全事故，造成重大社会影响的		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
2	是否存在因失信违法行为被政府监管部门列入“黑名单”或严重违法失信单位名单的		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
3	是否存在因侵害消费者权益行为受到重大行政处罚或追究刑事责任的		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
4	是否存在因消费纠纷处理不当，引发群体性事件或造成重大社会影响的		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
5	是否存在未取得政府部门出具的市场登记注册证书、工程验收、消防验收、环境评价等合格文件		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
一般项					
序号	评分项目	内容与基本要求	分值	评分标准	备注
1	管理规范	建立产品质量、招商管理、售后服务、日常管理、投诉维权、教育培训、消防安全、环境卫生等管理制度，并严格执行	4	每具备1项制度得0.5分，总得分不超过2分；能提供制度执行有关记录证明得1分；在场内显著位置公布商场（市场）管理信息得1分	
2		商场（市场）应有商户的资质要求，商户入场前应进行资质审查，符合要求的方可入场经营，商场（市场）应与商户依法订立、变更及终止合同	4	建立有商户资质审核制度得2分；与商户订立规范合同得2分	
3		组织常态化的监督巡查，及时发现存在问题并积极整改。开展从业规范、消防安全、产品销售、质量控制等方面的教育培训活动，提升从业人员服务水平和整体素质	4	安排专人负责巡查工作得1分；制定明确的培训计划得1.5分；能提供开展培训活动证明材料得1.5分	
4		建立健全安全事件风险防控体系，制定应急预案，组织开展应急救援演练活动	2	制定有科学规范应急预案得1分；有开展应急演练活动并能提供相应记录得1分	

5		建立入场商户档案，完善信用评价机制，归档规范。设立服务台和区域分布示意图，为消费者提供咨询和导购服务	4	建立有完整商户档案得2分；建立商户信用评价机制并严格执行得1分；场内提供咨询、导购设施、服务规范得1分	
6		产品出售时应当检验外观质量，介绍使用维护、搬运安装及“三包”方式等事项，明确修理单位，提供有效购物凭证和“三包”凭证并注明交货日期。产品出售时提供送货上门服务，由卖方组织送货上门的，运输及安装过程中发生的损坏由卖方承担责任	3	商户提供有效购物凭证和“三包”凭证得2分；商户主动承担送货上门货损责任得1分	
7		商户根据顾客需求，协助优化采购方案，选择性价比高的产品。不得虚假宣传家具的规格、质量、材料、价格、性能、生产商、产地等，诱导顾客购买	4	商户主动为顾客提供购物指导得2分；商户为消费者提供产品真实信息得2分	
8		建立产品质量审核制度，指导商户完善产品进销台账，对经营产品进行索证、索票管理。产品能提供国家质量监督检验部门出具的产品出厂检验报告	4	商户建立完善产品进销台账得2分；经营产品证、票齐全得1分；具有产品出厂检验报告得1分	
9	产品质量	售卖家具建材产品应有合格证，不得以次充好、弄虚作假。实施强制性认证、节能、节水认证、生产许可证管理的家具建材产品，应能提供相应证书。国家有要求的产品，按规定提供使用说明书	3	经营产品能提供合格证得2分；实施节能节水认证的产品能提供相应证书的得0.5分；有要求的产品，提供使用说明书得0.5分	
10		安排专人负责产品质量管理工作，配合政府相关职能部门组织的产品质量检查工作，定期或不定期对商场（市场）内交易的产品质量进行检查	3	场内有专人负责产品质量管理工作得1分；开展经营产品质量检查活动并有相应记录得2分	
11		商场（市场）对经营假冒伪劣、不合格产品的经营者应停止其经营，向当地市场监督管理部门举报，并按入场协议约定条款处理，严重者应清退出场	3	商场（市场）与商户签订合同内容规定退出情形得2分；与上级部门建立工作衔接机制得1分	
12	诚信经营	经营主体合法并在经营场所显著位置悬挂相关证照。无虚假打折、让利、促销，虚假标价等价格欺诈行为；无串通操作市场价格、哄抬物价等行为	3	商户按照要求悬挂证照经营得1分；无价格欺诈、哄抬物价等不良行为的得2分	
13		履行收费提前告知义务，公开产品和服务质量真实信息，无虚假宣传及其他欺诈消费者行为。使用统一、规范合同文本，不以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定。使用合格的计量器具，定期对计量器具进行检定校准，计量、称重操作规范，计量结果公平准确	5	商户提前告知消费者收费信息得2分；使用统一、规范合同文本得1.5分；使用合格的计量器具得1分；器具定期进行检定校准得0.5分	

14		所有产品明码标价,鼓励使用统一规定的标签,价签使用阿拉伯数字标明金额,货签相符、对位、醒目;产品标识规范、明确,应标明和产品固有特性相符的真实名称、主要用材、辅助用材、适用范围、生产商名称等	4	使用统一、规范的标签得 1.5 分;货签相符得 1 分;标签注明产品特性得 1.5 分	
15		选址交通方便,易达性好,辐射范围广,不影响周边居民日常生活。商场(市场)周边在国家关于易燃易爆管理规定要求距离内,不得有生产或储存易燃易爆等危险物品	4	商场(市场)交通便利、辐射面广得 2 分;商场(市场)周围无易燃易爆等危险品存在得 2 分	
16		场区应设有车辆和人员专用出入口,设有机动车专用道路和满足经营管理需要的停车场;实施人车分道,确保行人安全	3	场内有满足要求的停车场得 1 分;车辆管理有序得 1 分;实现人车分流得 1 分	
17		经营场所宽敞、明亮,空气质量良好,无乱建、乱堆、乱放现象;卖场地面坚固、平整、清洁、防滑;做好经营场所的通风消毒、卫生清洁、个人防护和日常健康监测等常态化环境卫生管理工作	3	有专人负责场内环境卫生管理工作得 1 分;场内环境干净、整洁、规范得 2 分	
18		场内设有主通道,明示安全出口,设有无障碍通道,保证通行顺畅和疏散迅速;交易做到划行归市,陈列整齐有序,便民服务措施切实有效	4	场内安全出口通畅,有无障碍通道得 1 分;商户分类设摊、整齐有序得 1.5 分;具有便民服务措施得 1.5 分	
19	经营场所	场区各类公共标识应齐全、明确;扶梯、台阶、易滑路面、玻璃门窗等易出事故的位置,设有明显警示标志;场内有禁止吸烟和使用明火的警示标志	4	场内引导标识规范得 2 分;易出事故位置警示标识明确得 1 分;有消防安全警示标志得 1 分	
20		建立消防、物业管理制度并配备相关专业人员;配置的消防设施和器材,应定期组织检验、维修,确保完好有效;制定灭火和应急疏散预案并定期演练;定期检查并维护电路、用电设施,确保用电安全	4	配备消防、物业管理专业人员,制定相关制度得 1 分;配备足够的、正常使用的消防器材得 1 分;制定消防应急预案并开展演练的得 1 分;定期检查维护电路安全得 1 分	
21		摊位设置和堆放物品不得占用、堵塞消防安全疏散通道、消防车通道和防火间距,不能影响消防设施和器材的使用。场内人员应定期进行消防知识和技能培训,不得在场内进行危及公共安全的现场演示	3	消防通道顺畅、无堵塞得 1 分;组织场内人员开展消防安全培训活动并有相应记录得 2 分	
22		建立健全保安防范组织、制度和设立相应监控设施。设有治安值班室和消防监控室,工作人员经过专业培训,持证上岗	3	场内设有消防监控室和治安值班室得 2 分;监控设施覆盖全面且正常运行得 0.5 分;工作人员培训上岗得 0.5 分	
23	售后服务	提供产品售后服务标准或文件并随产品交付作为售后服务活动的技术依据。放心消费承诺内	3	商户销售产品时提供售后服务凭证得 2 分;经营场所内有放心消费宣	

		容, 张贴、悬挂、摆放于经营场所内的醒目位置		传内容得 1 分	
24		严格执行产品“三包”及相关规定, 明确“三包”方式及保证实施“三包”的期限; 对问题产品建立退市、召回制度	3	商户严格执行国家“三包”规定得 2 分; 建立有不合格品快速处理机制得 1 分	
25		设置消费维权服务站, 完善投诉处理制度, 建立投诉处理台账; 在醒目位置公示“消费维权服务站电话”	5	场内设立消费维权服务站, 有固定的办公场所和专门的工作人员得 2 分; 建立有投诉处理制度并严格执行得 1 分; 有完整的投诉处理台账得 1 分; 维权信息在场内醒目位置公示得 1 分	
26	消费者 权益 保护	建立服务监督机制, 定期对消费者进行满意度抽样调查, 听取消费者对商场(市场)的意见和建议, 并限时制定解决问题的措施, 及时反馈消费者; 建立消费投诉处理情况回访、随机抽查等制度, 及时通报对消费维权和投诉处理检查情况	4	建立消费者满意度调查机制并能提供调查记录得 2 分; 制定消费投诉回访制度并严格执行得 2 分	
27		建立消费投诉快速处理机制, 做到一般投诉和处理不出门店, 较大投诉和处理不出商场(市场), 及时处理消费者投诉, 维护消费者合法权益	4	商场(市场)建立投诉快速处理机制并有效运行得 1 分; 消费投诉在 5 日内处理完毕得 1 分; 消费投诉办结率达到 100%得 1 分; 投诉处理综合满意率达到 90%以上得 1 分	
28		建立与消费投诉热线以及各级消协(委)组织消费纠纷处理案件有效衔接工作机制, 及时为消费者提供专业的救济服务	1	与消费投诉有关职能部门、单位建立有效沟通机制得 1 分	
29		维权站定期或不定期组织开展法律咨询、消费宣传教育、消费纠纷和解、业务培训等免费公益性服务活动	2	有开展消费维权宣传活动并能提供相应记录得 2 分	
30		市场主体重视放心舒心工作, 有对应的管理要求和工作开展记录文件	3	开展相关工作并提供对应证明, 得 3 分	
31	氛围营 造	市场主体制作《放心舒心消费环境建设承诺书》, 并在本单位经营场所、网站或媒体平台等醒目位置公开展示	2	有承诺书并主动展示, 得 2 分	
32		市场主体应在经营场所或网站显著位置规范使用“美丽诚信攀枝花、放心舒心消费城”标记, 主动接受社会监督。	2	有相关标记, 得 2 分	
33		现场氛围浓郁, 放心舒心宣传内容与场所整体风格协调一致	3	现场考察综合打分, 氛围一般得 1 分, 氛围较好的 2 分, 氛围与风格一致得 3 分	
加分项					
序号	评分项目	内容与基本要求	分值	评分标准	备注

1	加分项	实行家具建材产品分类质量检验	3	制定切实可行的产品分类质量检验制度得 1.5 分；能提供制度执行有关记录得 1.5 分	
2		提倡商户售卖产品时出具产品质量保证证明	2	商户主动出具产品质量保证说明得 2 分	
3		合理设置商场（市场）产品行情公布栏，及时公布场内产品行情	2	场内设立产品行业信息公示栏得 1 分；及时发布行业信息得 1 分	
4		鼓励商户提供产品免费维修、更换、清洁等上门增值服务	3	商户为消费者提供免费增值服务得 3 分	

注：不适用项不得分，总分作相应调整。此资料性附录分值可根据有关部门要求进行调整。

参考文献

[1] 《中华人民共和国产品质量法》（2018年12月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议通过修改）

[2] 《中华人民共和国消费者权益保护法》（2013年10月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议通过修改）

[3] 《中华人民共和国计量法》（根据2018年10月26日第十三届全国人民代表大会常务委员会第六次会议《关于修改〈中华人民共和国野生动物保护法〉等十五部法律的决定》第五次修正）

[4] 《中华人民共和国价格法》（1997年主席令第92号）

[5] 《中华人民共和国商标法》（根据2019年4月23日第十三届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改〈中华人民共和国建筑法〉等八部法律的决定》第四次修正）
