

# DB5104

## 四川省（攀枝花市）地方标准

DB 5104/T 51.6—2022  
代替 DB 5104/T 51.6—2021

### 放心舒心消费环境建设规范 第6部分： 商业综合体

The standard of reliable and comfortable consuming environment construction

Part 6:commercial complex

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 .....	2
7 评价与改进 .....	4
附录 A（资料性）放心舒心消费环境建设商业综合体考核评分表 .....	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 51.6—2021《放心舒心消费环境建设规范 第6部分:商业综合体》,与DB5104/T 51.6—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:熊芳、杨文元、邓春莉、李凯、梁华、周朝华、杨华龙、王李、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 51.6—2021;

——本次为第一次修订。



## 放心舒心消费环境建设规范 第6部分：商业综合体

### 1 范围

本文件规定了放心舒心消费环境建设的商业综合体的术语和定义、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商业综合体建设工作。

### 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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- 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 20501.1 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第1部分：总则
- GB/T 20501.2 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第2部分：位置标志
- GB/T 20501.3 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第3部分：平面示意图
- GB/T 20501.6 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求 第6部分：导向标志
- GB/T 38849 绿色商场
- SB/T 10599 购物中心建设及管理技术规范
- DB 5104/T 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

**商业综合体** **commercial complex**

是将城市中商业、办公、居住、旅店、展览、餐饮、会议、文娱等城市生活空间的三项以上功能进行组合，并在各部分间建立一种相互依存、相互裨益的能动关系，从而形成一个多功能、高效率、复杂而统一的综合体。

### 4 基本条件

参与放心舒心消费环境建设的商业综合体应满足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商业综合体应满足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 商业综合体宜倡导绿色运营管理，增强环保意识，符合 GB/T 38849 规定。
- 6.1.2 商业综合体各项制度健全，并采取措施确保制度有效执行。主要制度包括但不限于以下方面：
  - a) 商家管理制度；
  - b) 运营管理制度；
  - c) 服务管理制度；
  - d) 消防安全制度；
  - e) 卫生管理制度；
  - f) 售后服务制度；
  - g) 教育培训制度；
  - h) 消费维权制度；
  - i) 商户和顾客满意度调查评价改进机制；
  - j) 突发消费事件应急处置机制；
  - k) 广告审批制度。
- 6.1.3 商业综合体管理方应与入场经营商签订规范的商业和物业服务合同，明确双方权利义务关系。
- 6.1.4 商业综合体应设置顾客服务台、自助服务设备、场内导引系统、信息系统平台、休憩空间、手机充电设施等。
- 6.1.5 收银结算采用多种支付方式的，应配备结算设备，保护顾客账户、信用卡等隐私信息，并提供有效消费凭证。
- 6.1.6 场内应根据产品特性、类别、款式等合理分类，方便顾客选购。产品陈列应摆放稳固整洁，确保产品陈列安全。
- 6.1.7 接待顾客时，应规范使用礼貌用语，做到文明礼貌、主动热情、耐心周到。
- 6.1.8 指导和鼓励商场建立完善自己的服务规范、标准，并督促场内经营者共同遵守。
- 6.1.9 场内广告内容应真实健康、文字规范、完整准确，传递信息清晰。广告设施功能完好，宣传物与环境协调。
- 6.1.10 做好宠物控制，应劝阻携带宠物者进入非宠物营业区域，限制无主宠物进入商场。
- 6.1.11 应开展顾客满意度测评，及时发现管理服务存在问题并进行整改。
- 6.1.12 应建立顾客关系管理系统，完善会员服务、分级管理、积分制等管理措施。
- 6.1.13 场内应加强相关专业知识的培训，从业人员健康证明持证率和培训率达到 100 %。

### 6.2 产品质量

- 6.2.1 商业综合体应建立入场产品质量管理制度。
- 6.2.2 经营商户应建立产品进销台账，落实进货检查验收、索证索票制度。
- 6.2.3 经营商户应对在售产品进行质量承诺，安排专人开展产品质量日常监督巡查活动。
- 6.2.4 经营商户新增其他品牌产品时，应向商业综合体提交申请，经审核后方可入场销售。
- 6.2.5 在售产品应符合国家产品质量规定，具有产品质量合格证明。进出口产品应具备报关单、税单等相关文件。



6.2.6 产品应有中文标明的具体产品信息。经营散（裸）装食品、生鲜食品、现场制售食品、预包装食品，应具有食品的配送查验、抽检制度，并在销售环节明示食品的相关信息。

### 6.3 诚信经营

- 6.3.1 经营商户应合法并在经营场所显著位置悬挂相关证照，自觉公开和主动兑现经营服务承诺。
- 6.3.2 商业综合体应重视商业信誉和社会责任，守合同、重信用，无违规违法经营服务行为。
- 6.3.3 应尊重和维护消费者合法权益，营造公平、合理、自愿交易环境。
- 6.3.4 不应与消费者签订减轻或免除自身责任、侵害消费者权益的格式合同，主动向消费者出具购货凭证、服务单据或正规发票。
- 6.3.5 以预收款方式提供产品或服务的，应预先与顾客约定产品或服务内容，并按约定履约。
- 6.3.6 交易时需采集顾客信息的应先征得顾客同意，并建立完善的信息管理制度，确保顾客信息安全。
- 6.3.7 应定期对器具进行检定校准，计量、称重应操作规范。
- 6.3.8 产品或服务价格应使用阿拉伯数字明码标价，货价相符，不在明码标价之外收取任何费用。
- 6.3.9 价签或公示信息应用字规范，字迹清晰，内容真实，填写完整。
- 6.3.10 处理产品应标示处理品和处理价格，降价签应注明相关信息。采用价外馈赠方式销售产品时，应如实标示馈赠物品的品名、数量。

### 6.4 经营场所

- 6.4.1 商业综合体规划应符合 SB/T 10599 规定，明确业态分布、比例及核心功能的要求，规划设置动线合理分散引导人流。
- 6.4.2 场内应设置足够的公共活动空间、公共厕所、特定人群服务设施、便民服务设施以及其他相关设施设备。
- 6.4.3 实行开闭店分类管理，明确进场、开店、闭店、清场活动的流程和要求。
- 6.4.4 建有停车场的商业综合体，停车场应有专人管理，实现定点停车、人车分流。
- 6.4.5 场内商户店招门头设计应整体协调生动，兼具品牌特色和亮点，与周边商户过渡融合合理。
- 6.4.6 入场门厅处宜采取适当技术措施，形成温度缓冲区，控制过大风速，降低人体的瞬间不适感。
- 6.4.7 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。设有标志明显的紧急疏散通道、安全出口、应急照明设施等。
- 6.4.8 制定应急处置疏散预案，定期检查维护电路、用电设施，确保用电安全。
- 6.4.9 商业综合体内存有禁止吸烟和使用明火等警示标志。
- 6.4.10 设有治安值班室和消防监控室，工作人员应经过专业培训，持证上岗。
- 6.4.11 组织场内管理人员和经营商户进行消防知识和技能培训。
- 6.4.12 场内应安排专人负责环境卫生，做好经营场所常态化环境卫生管理工作。
- 6.4.13 场所安全标志应符合 GB 2894 要求，公共信息导向系统符号和设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.1、GB/T 15566.5、GB/T 20501.1、GB/T 20501.2、GB/T 20501.3、GB/T 20501.6 等要求。

### 6.5 售后服务

- 6.5.1 商业综合体应建立售后服务管理制度，设立售后服务机构或岗位，明确岗位职责。
- 6.5.2 应严格遵守国家制定的产品质量及“三包”的有关规定，促销产品保证产品质量和承担售后服务责任。
- 6.5.3 应建立食品召回控制程序，对问题食品进行及时召回。
- 6.5.4 引导经营商户承诺施行不低于七日（含七日）的无理由退货制度，各类退换货信息应明示，不适用七日无理由退货的产品应进行特别标注。

6.5.5 建立服务补救制度，对有缺陷的产品或服务及时采取服务补救措施。

6.5.6 按服务承诺、服务约定履行送货、安装等售后服务。

## 6.6 消费者权益保护

6.6.1 商业综合体应建立健全消费投诉处理制度，明确处理流程、要求，并在校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 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。

6.6.3 建立投诉处理台账，记录投诉维权处理过程，信息应真实、准确、完整。

6.6.4 应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市场，及时处理消费者投诉，维护消费者合法权益。

6.6.5 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，听取消费者对市场的意见和建议。

6.6.6 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。

6.6.7 建立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。

6.6.8 一般消费投诉应限时处理完成，消费投诉办结率、投诉处理综合满意率达标。

## 7 评价与改进

### 7.1 自我评价

#### 7.1.1 总则

商业综合体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

商业综合体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

商业综合体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，单位内部讨论学习等开展自我评价。

### 7.2 第三方评价

商业综合体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，为单位放心舒心消费环境建设活动提出合理建议。

### 7.3 改进

商业综合体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商业综合体考核评分表

放心舒心消费环境建设商业综合体考核评分表见表A.1。

表 A.1 放心舒心消费环境建设商业综合体考核评分表

序号	内容和基本要求		审核评价情况		备注
<b>否决项</b>					
1	商场近三年内是否发生食品安全事件和影响社会稳定的群体性事件		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
2	是否在2年周期内监督抽检发现该商场因管理不善造成的销售不合格食品问题		<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情况		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
<b>一般项</b>					
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	商业综合体管理制度健全，有相关制度实施检查记录	5	每具备1项管理制度和检查记录得0.5分，总得分不超过5分；没有对应检查记录的不得分	
2		商业综合体与经销商户签订了商业物业服务合同，合同标准规范，符合合同法要求	2	具有标准服务合同，合同内容权责划分明晰得2分	
3		商业综合体内便民服务设施齐备、数量设置合理、摆放位置，设施设备能够正常使用，且具有维修保养记录及相关操作指引	4	每具有1类便民服务设施设备和对应记录、指引得1分，总得分不超过4分	
4		收银结算方式多样合理，具有结算设备，能够提供有效消费凭证	1	具有结算设备，所提供消费凭证正规合法得1分	
5		产品销售区域布局划分科学合理，产品陈列有序摆放，有效规避安全风险	1	产品销售分区及产品陈列有序得1分	
6		能够规范使用礼貌用语及文明动作	2	能够做到文明礼貌、主动热情、耐心周到，无服务态度相关投诉纠纷得2分	
7		商业综合体依据自身实际情况建立了完善可行的服务规范，综合体内经营商户严格按照规范要求执行	2	具有服务规范且具有规范运行实施记录、规范培训记录以及改进措施得2分	
8		综合体内广告位置设置醒目合理、传递信息准确到位，无不实虚假宣传	2	广告设施功能完好，与周边环境融合协调得2分	
9		制定进入商业综合体宠物管理制度，有宠物管理制度实施记录	1	具有相关管理制度及制度运行实施记录得1分	

10		制定了商业综合体顾客满意度调查方案，组织开展了顾客满意度调查，形成了满意度调查报告并有后续整改计划、整改工作记录	2	具有完整的满意度调查方案、调查报告、整改计划、整改记录等得2分	
11					
12		具有顾客管理系统	1	具有管理系统且系统模块能够满足多样化需求得1分	
13		有食品安全管理制度，组织开展了相关法律法规专业知识培训，从业人员健康证明持证率和培训率均达到要求	3	有食品安全管理制度、专业培训记录、随机抽查从业人员持证率培训率100%得3分	
14		商业综合体有产品质量管理制度，有质量管理制度运行实施记录	2	具有管理制度及相应制度运行实施记录得2分	
15		经销商户建立了包含全部产品在内的进销台账，能够实现对所有产品的质量追溯	2	进销台账准确详细，综合体商户建立进销台账占比达到100%得2分	
16		经销商户签订了产品质量承诺书，针对产品质量稳定制定了日常监督巡查计划，有日常巡查记录	2	有产品质量承诺书、日常巡查计划及巡查记录得2分	
17	产品质量	商业综合体有的明确的经销商户新增销售产品申请流程、申请表，有明确的办理时限与拒绝理由	1	有办理流程、申请表以及相关备案资料得1分	
18		经销商户在售产品有第三方检验检测机构出具的产品质量报告	2	有相关产品质量检验检测报告得2分	
19		产品包装信息明确，产品名称、生产厂名和厂址、产品的规格、等级、主要成分和含量等信息准确无误；经营散（裸）装食品、生鲜食品、现场制售食品、预包装食品应标明名称、来源、加工或生产日期、保质期等	4	产品包装符合相关标准要求，无信息不实、信息缺失等问题得4分	
20		经营商户有相关证照	1	有相关证照证书得1分	
21		商业综合体内经销商户无生产、经销假冒伪劣、过期变质产品、侵权产品及国家禁止的经营服务行为，无严重失信行为和不良记录	3	商业综合体无经营服务违法违规行为，未出现相关投诉纠纷得3分	
22		商业综合体使用规范合同文本，合同内容表述准确；能够向消费者出具购货凭证、服务单据或正规发票	3	合同标准规范，凭证单据发票正规有效得3分	
23	诚信经营	有预收款产品服务合同，合同中与顾客约定产品数量、质量、价格、履行期限及方式、违约责任等	2	预付合同规范有效，约定内容能够保障消费者权益得2分	
24		具有健全的信息管理制度，能够保护顾客信息安全，确保顾客信息不会泄露	1	有信息管理制度，未发生顾客信息泄露事件得1分	
25		计量器具符合相关国家要求，定期对计量器具进行检定校准，计量、称重操作规范	1	有计量器具定期检定校准记录，无计量称重违规行为发生得1分	
26		产品或服务价格使用阿拉伯数字明码标价，货价相符，无价格欺诈行为，不在明码标价之外	2	产品价格真实有效，符合定价要求；标签信息完整、内容真实得2分	

		收取任何费用；标价签或公示信息用字规范，字迹清晰，内容真实，填写完整；价签应标明品名、产地、计价单位、零售价格以及产品规格、等级等；标价签摆放整齐规范，位置醒目，一货一签，货签对位，有信息变动及时更换		分	
27		处理产品应标示处理品和处理价格，使用降价签应注明降价原因、划线价意义等信息；采用价外馈赠方式销售产品时，应如实标示馈赠物品的品名、数量。	1	处理产产品、馈赠产品标签信息完整真实得1分	
28		商业综合体内部空间规划布局科学合理，核心功能区要素完备	2	具有商业综合体内部空间规划设计图且按照设计要求执行得2分	
29	经营场所	综合内体设置了足够的公共活动空间，满足产品促销、车展举办、幼儿教育、展示舞台、社会活动等功能需要；配备规模足够的公共厕所，制度管理完善，环境干净整洁、设备使用良好，有专门机构或人员对公共厕所进行维护；特定人群（老年人、儿童、残疾人、母婴等）服务设施完善，每层设置母婴室、亲子卫生间、残疾人卫生间等设施设备。设施设备导视系统完善，有操作指引及日常维护保养记录	4	每具有1类便民服务设施设备、数量位置设置合理能够正常使用且具有不少于1年以上日常维护保养记录的得1分，总共不超过4分	
30		商业综合体具有开闭店管理制度，开闭店流程清楚明确	1	具有开闭店管理制度、有入驻经销商户开闭店申请等相关资料的得1分	
31		经销商户店招门头设计与商业综合体整体风格保持一致，不同功能区店招门头有自身特色亮点，边界之间过渡自然	2	有经销商户店招门头整体设计建议实施方案，无明显不协调不一致店招门头得2分	
32		停车场宜有专人管理，应具有停车场安全管理及相应服务制度并严格执行，服务规范合理	2	有停车场管理制度与服务规范，无停车场纠纷投诉得2分	
33		商业综合体门厅设计科学合理，设置形成了温度缓冲区	1	门厅处无明显体感温度不适得1分	
34		具有消防管理制度、建立物业管理制度并配备相关专业人员以及消防设施和器材，定期组织检验、维修	3	有消防管理、物业管理等相关制度，并有相关制度运行实施工作记录得3分	
35		制定了应急处置预案，预案内容包括水、电、火、疫病疫情防控等内容，并定期组织应急预案演练处置	2	有应急处置预案并有预案演练过程相关资料得2分	
36		商业综合体内设置了数量合理、位置适宜的禁止吸烟、使用明火等消防安全警示标志	1	安全警示标志设置合理得1分	
37		设有治安值班室和消防监控室，人员经过专业培训，持证上岗	1	有值班室、控制室及内部人员培训资料、培训记录得1分	
38		定期组织开展了消防安全知识技能培训	2	有消防安全知识技能培训计划方	

				案、培训记录得 2 分	
39		有场所日常环境卫生管理工作计划安排, 包括日期、人员、重点工作以及卫生管理工作实施记录	2	有卫生管理工作记录得 1 分	
40		场所安全标志应符合 GB 2894 要求, 公共信息导向系统符号和设置应符合 GB/T 10001.1、GB/T 15566.1、GB/T 15566.5、GB/T 20501.1、GB/T 20501.2、GB/T 20501.3、GB/T 20501.6 等要求	2	按照相应标准要求设置标识标牌, 规范、清晰得 2 分	
41	售后服务	具有售后服务制度, 设立了售后服务机构或岗位, 服务机构内岗位职责明确、开展工作情况顺利	2	有售后服务制度文件及工作开展过程资料得 2 分	
42		对加工、物流、销售中、销售后应召回的问题食品进行召回, 并具有完整的食品召回控制程序	2	有问题食品召回流程并保有以往召回案例资料得 2 分	
43		具有不低于七日(含七日)无理由退货制度, 各类退换货信息应明示	2	有无理由退货制度且相关信息标示完整准确得 2 分	
44		具有缺陷产品召回制度或服务补救制度, 并针对有缺陷的产品或服务有相应的补救措施	1	有缺陷产品召回制度、补救制度得 1 分	
45		送货、安装等售后服务质量真实可靠	1	未发生售后服务投诉纠纷得 1 分	
46	消费者权益保护	具有消费投诉处理制度, 在显著位置设置了投诉箱、公布了投诉电话, 投诉流程简单清楚	1	有消费投诉处理制度得 1 分	
47		建立了投诉处理台账, 记录投诉维权信息	3	有消费投诉处理台账, 能够记录所有投诉信息得 3 分	
48		建立了商业综合体上报所属市场监管部门消费投诉制度, 且能够正常运转	1	有消费投诉上报制度且有上报工作记录得 1 分	
49		建立了服务监督机制, 开展了消费者满意度抽样调查, 制定完善了消费者满意度改进计划, 并对改进成果进行公示	1	有服务监督机制、改进工作机制及改进成果展示得 1 分	
50		建立了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市场, 及时处理消费者投诉, 维护消费者合法权益	2	有消费快速处理机制, 消费者满意度达到 90%以上得 2 分	
51		建立了消费纠纷处理案件有效衔接工作机制, 能够及时为消费者提供专业救济服务	1	案件有效衔接工作机制健全, 运转顺畅得 1 分	
52		建立了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	1	具有处理情况回访、随机抽查等制度, 并有相关制度运行实施记录得 1 分	
53		一般消费投诉在 5 日内处理完毕, 消费投诉办结率达到 100%, 投诉处理综合满意率达到 90%以上	1	消费投诉处理时限、办结率、满意率达标得 1 分	
54		市场设置消费维权服务站, 在醒目位置公示	2	有消费维权服务站、有专职人员开	

		“消费维权服务站电话”		展工作及相关信息公示完整准确，每具备1项得1分，总共不超过2分	
55		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	1	有相关活动组织开展资料情况得1分	
56	氛围营造	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	
57		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	
58		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	
59		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	
<b>加分项</b>					
<b>序号</b>	<b>评分项目</b>	<b>内容与基本要求</b>	<b>分值</b>	<b>评分标准</b>	<b>备注</b>
1	加分项	能够提供具有地域特色的个性化增值服务，满足不同层次消费群体需求	6	每提供1项具有地域特色的增值服务得2分，总共得分不超过6分	
2		商业综合体开业以来无消费投诉案件发生，未发生消费者权益损害重大事件	2	未发生消费投诉事件得2分	
3		商业综合体消费维权服务站运转良好	2	有消费维权服务站日常工作开展记录得2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] 《中华人民共和国食品安全法》（根据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《关于修改〈中华人民共和国产品质量法〉等五部法律的决定》修正）

[6] 《无证无照经营查处办法》（国令第684号）

---