

# DB5104

## 四川省（攀枝花市）地方标准

DB 5104/T 52—2022  
代替 DB 5104/T 52—2021

### 放心舒心消费环境建设评估规范

Construction and evaluation specification for reliable and comfortable consuming  
environment

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 基本要求 .....	1
5 组织申报 .....	2
6 考评验收 .....	2
7 社会公示 .....	2
8 认定命名 .....	3
9 监督管理 .....	3
10 动态管理 .....	3
附录 A（资料性） 放心舒心消费环境建设单位申报表 .....	4
附录 B（资料性） “攀枝花市放心舒心消费环境建设规范单位” 铭牌 .....	5
参考文献 .....	6



## 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 52—2021《放心舒心消费环境建设评估规范》，与DB5104/T 52—2021相比，除结构和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 调整了6.2分值内容（见6.2,2021版6.2）；
- 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、攀枝花市市场监督管理局、攀枝花市商务局、攀枝花市文化广播电视和旅游局、攀枝花市民政局、攀枝花市住房和城乡建设局、攀枝花市卫生健康委员会。

本文件主要起草人：杨文元、邓春莉、周朝华、陈晓燕、成晓、王家元、李凯、梁华、杨华龙、王李、欧沁华、刘志东、吴仁本、朱芳文、刘永彬、陈秀丽、何丽君、易文峰、胡礼梅、黄堃、贤安娃、冉光明、庞洁、朱跃红、彭莉、周蓉、赵友刚、蒋颜、张雁儒、黄金、陈沿桦、韩燕、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 52—2021；
- 本次为第一次修订。



# 放心舒心消费环境建设评估规范规范

## 1 范围

本文件规定了放心舒心消费环境建设评估的术语和定义、基本要求、组织申报、考评验收、社会公示、认定命名、监督管理、动态管理等。

本文件适用于放心舒心消费环境建设的评估工作。

## 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。

DB 5104/T 50	放心舒心消费环境建设指南	
DB 5104/T 51.1	放心舒心消费环境建设规范	第1部分：通则
DB 5104/T 51.2	放心舒心消费环境建设规范	第2部分：食品经营主体
DB 5104/T 51.3	放心舒心消费环境建设规范	第3部分：药械经营店
DB 5104/T 51.4	放心舒心消费环境建设规范	第4部分：家具建材商场（市场）
DB 5104/T 51.5	放心舒心消费环境建设规范	第5部分：农贸市场
DB 5104/T 51.6	放心舒心消费环境建设规范	第6部分：商业综合体
DB 5104/T 51.7	放心舒心消费环境建设规范	第7部分：物业服务企业
DB 5104/T 51.8	放心舒心消费环境建设规范	第8部分：医疗机构
DB 5104/T 51.9	放心舒心消费环境建设规范	第9部分：养老机构
DB 5104/T 51.10	放心舒心消费环境建设规范	第10部分：康养旅居点
DB 5104/T 51.11	放心舒心消费环境建设规范	第11部分：景区

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**放心舒心消费环境建设规范单位** reliable and comfortable consuming environment construction standardized enterprise

严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规，自愿参加放心舒心消费环境建设活动并达到相应要求，在放心舒心消费环境建设中发挥示范带头作用，经评估认定满足条件的单位。

## 4 基本要求

4.1 攀枝花市消费者权益保护工作联席会议办公室负责全市放心舒心消费环境建设单位评估工作的组织、指导、监督和管理。

4.2 建设单位的主体包括农贸市场、食品经营主体、景区（国家 A 级旅游景区、国家和省级旅游度假区、国家和省级生态旅游示范区）、医疗机构、药械经营店、家具建材商场（市场）、商业综合体、物业服务企业、养老机构、康养旅居点等。

4.3 建设单位采取集中认定的办法，原则上每 2 年组织 1 次。

4.4 建设单位评估认定工作遵循以下原则：

- a) 自愿申报参与的原则；
- b) 诚实信用的原则；
- c) 公平、公正、公开的原则；
- d) 非终身制的原则；
- e) 接受社会监督的原则。

## 5 组织申报

5.1 建设单位的申报工作按照属地管理、逐级申报的方式进行，由符合条件的申请单位向所在各县（区）消费者权益保护工作联席会议办公室申报。所在各县（区）消费者权益保护工作联席会议办公室根据日常监管情况，对申报主体进行初审，初审合格后报市消费者权益保护工作联席会议办公室，由市消费者权益保护工作联席会议办公室组织考核认定。

5.2 申报建设单位的，申请人须于认定年度的 11 月 31 日前，向所在各县（区）消费者权益保护工作联席会议办公室提交下列材料：

- a) 攀枝花市放心舒心消费环境建设规范单位申报表（见附录 A）；
- b) 营业执照及相关行政许可证件；
- c) 申报单位获得的市级及以上政府或有关部门授予的各类荣誉证书（复印件）等证明材料；
- d) 如为代办，须提供代办授权委托书；
- e) 申报工作需要提交的其它相关材料。

## 6 考评价验收

6.1 市消费者权益保护工作联席会议办公室对各县（区）消费者权益保护工作联席会议办公室报送的申请单位资料审查，并组织市级相关部门成立联合评价组或委托第三方服务机构依据本标准和 DB 5104/T 51.1 对符合条件的申报单位进行实地检查。

6.2 联合评价组或委托的第三方服务机构，按照攀枝花市 DB 5104/T 51.2~DB 5104/T 51.11 系列标准进行现场考核评分工作，总分为 120 分，其中一般项 110 分（如存在不适用项，按百分比折算成百分数），加分项 10 分。具体评分要求如下：

- a) 总分在 95 分及以上的评为放心舒心消费环境建设规范单位。
- b) 总分在 80 分~94 分范围内的单位，需在 3 个月内实施整改，复评达到 95 分及以上的评为放心舒心消费环境建设规范单位；复评仍达不到 95 分及以上的，取消本次评定资格。
- c) 总分在 79 分以下的单位，取消本次评定资格。

## 7 社会公示

7.1 对符合申报条件并通过考核验收的申报单位，由市消费者权益保护工作联席会议办公室统一汇总并审核把关后，向社会进行公示，公示时间不少于 7 个工作日。

7.2 公示时应同时公示负责人姓名、举报电话、通讯地址和电子邮件等。

7.3 在公示阶段无重大异议或重大投诉的申报单位予以通过公示。

7.4 对公示期间接到的投诉和举报，市消费者权益保护工作联席会议办公室组织有关部门进行调查。经调查和核实，做出相应决定。

## 8 认定命名

8.1 对通过公示的申报单位，由市消费者权益保护工作联席会议办公室认定通过后，由攀枝花市保护消费者权益委员会会同行业主管部门颁发“攀枝花市放心舒心消费环境建设规范单位”铭牌，式样可参照附录 B。

8.2 放心舒心消费环境建设规范单位主体名称变更的，应自名称变更之日起 30 日内向所在各县（区）消费者权益保护工作联席会议办公室提交报告和相关资料，经核验后上报市消费者权益保护工作联席会议办公室换发铭牌，并收回原核发铭牌。

## 9 监督管理

9.1 放心舒心消费环境建设规范单位实行“动态管理、定期复评”制度，每 2 年复评 1 次。

9.2 各县（区）消费者权益保护工作联席会议办公室不定期对环境建设规范单位进行动态检查。对不符合放心舒心消费建设标准要求的单位要责令其限期整改，整改不到位的要及时取消资格并向社会公示。

9.3 复评工作由市消费者权益保护工作联席会议办公室统一组织，各县（区）消费者权益保护工作联席会议办公室具体实施，并上报复评情况报告。市消费者权益保护工作联席会议办公室组织对现场进行抽查复核，抽查复核比例不低于 30%。

9.4 对复评考核通过验收的放心舒心消费环境建设规范单位继续予以命名挂牌；复评考核未通过的，对一般性问题责令限期整改，整改不到位的取消命名，收回铭牌，并向社会发布公告，2 年内不再进行认定与命名。

## 10 动态管理

10.1 获得“攀枝花市放心舒心消费环境建设规范单位”称号并在动态管理中发现存在下列情形之一的单位，将撤销其命名：

- a) 在建设过程中弄虚作假、隐瞒真实情况的；
- b) 因未尽到经营者法定责任导致产品质量抽检严重不合格，或发生安全责任事故（事件）造成较大社会不良影响的；
- c) 因严重侵害消费者权益行为被行政处罚或追究刑事责任的；
- d) 消费纠纷投诉频发且处理不主动不及时的；
- e) 发生重大或群体性消费投诉事件影响社会稳定，造成较大社会负面影响的；
- f) 出现违反放心舒心消费环境建设规范单位承诺的行为，并经查证属实的；
- g) 停业或自动放弃建设资格的；
- h) 其他情形。

10.2 对被撤销“攀枝花市放心舒心消费环境建设规范单位”称号的，由市消费者权益保护工作联席会议办公室向社会进行公告，并自撤销之日起 2 年内不再认定与命名，并收回原核发铭牌。

附 录 A  
(资料性)  
放心舒心消费环境建设规范单位申报表

放心舒心消费环境建设规范单位申报书参考样式见表A.1。

表 A.1 放心舒心消费环境建设规范单位申报表

单位名称		统一社会信用代码	
营业地址		法人代表(负责人)	
联系人		联系电话	
单位介绍	本单位的经营范围、主营品类、经营特色等，300字以内		
建设工作及成效	包括组织领导、制度建设、建设宣传、人员培训、顾客满意度等方面的工作，500字以内		
申请理由			
承诺事项			
承诺单位	我单位保证以上信息真实、准确、有效。  <div style="text-align: right;">                     单位名称：                      (盖章)                       年    月    日                 </div>		

附 录 B

(资料性)

“攀枝花市放心舒心消费环境建设规范单位”铭牌

“攀枝花市放心舒心消费环境建设规范单位”铭牌如图B.1所示。



图B.1 “攀枝花市放心舒心消费环境建设规范单位”铭牌

### 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] 工商总局等27部门《关于开展放心消费创建活动营造安全放心消费环境的指导意见》（工商消字〔2017〕252号）
- [4] 《攀枝花市放心舒心消费环境建设工作实施方案（2020—2021年）》（攀市监发〔2020〕55号）
- [5] 《营造放心舒心消费环境促进消费扩容提质实施方案（2020-2021）》（攀市监发〔2020〕76号）
- [6] 《打造放心舒心消费环境营造诚实守信社会氛围实施方案》（攀市监发〔2021〕31号）
- [7] 《攀枝花市2021年度消费环境优化提升工作方案》（攀办发〔2021〕41号）
- [8] 《2021年度消费环境建设工作考评细则》（攀消保联席办〔2021〕3号）
-