

# 苏州市消费者权益保护委员会文件

苏消保委〔2017〕6号



## 关于开展2017年度苏州市“消费者 满意单位”评选活动的通知

各市、区消费者权益保护委员会：

为深入推进放心消费创建长效机制，引导经营者依法诚信经营，提升商品质量和服务水平，切实保护消费者合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》所赋予的工作职责，苏州市消费者权益保护委员会决定在全市开展2017年度“消费者满意单位”评选活动。

### 一、评选依据

苏州市2017年度“消费者满意单位”评选以苏州市消费者权益保护委员会制定的《苏州市“消费者满意单位”评选管理办法》为依据（见附件1）。

### 二、申报材料

1. 申报单位填写《苏州市“消费者满意单位”申报审批表》（见附件2）。
2. 提供单位概况、主体资格证明（营业执照复印件）、经营状况相关证明以及行业其他相关证明（社会信用、有无违规情况）。
3. 提供近期获奖及荣誉证明。

4. 提供调处消费争议制度规范。
5. 提供单位商品和服务质量执行标准及相关证明。
6. 提供向社会公开承诺的商品和服务质量内容。
7. 需要提供的其他相关材料。

以上材料均应加盖单位公章。

### 三、时间步骤

此次评选活动分为四个阶段进行：

1. 申报阶段（2017年11月）。符合申报范围和条件的单位，采取自愿原则，到所在地县（市）、区消保委或者相关行业协会申报相关材料。

2. 考核验收阶段（2017年12月）。2017年12月10日前由各县（市）、区消保委和相关行业协会对申报单位进行初审，并将符合标准的申报材料上报苏州市消保委秘书处；2017年12月中下旬，市消保委对各县（市）、区消保委和相关行业协会申报材料进行复审。

3. 公示阶段（2018年1月）。由各县（市）、区消保委和相关行业协会对通过复审的单位向当地有关部门和社会征信，并通过媒体或门户网站等向社会公告。

4. 发布阶段（2018年2月至3月）。市消保委根据公示反馈情况，于2017年3·15活动期间，对获得2017年度“消费者满意单位”的单位向社会公告，并颁发牌匾和证书。

### 四、评选要求

各地要加强领导，大力宣传，精心组织，狠抓落实，遵循单位自愿、严格审核、保证质量的原则，认真做好申报工作。做好

申报材料的整理、汇总和报送工作，报送的材料要详实、准确、完整。对不符合条件的单位坚决不予报送，切实增强评选工作的权威性、公正性和公信力。

各地在开展评选工作过程中，如有问题，请及时与市消保委秘书处联系。联系人：朱宇瑶，联系电话：68150107。

- 附件：1. 苏州市“消费者满意单位”评选管理办法  
2. 苏州市“消费者满意单位”申报审批表

苏州市消费者权益保护委员会

2017年11月16日



---

苏州市消费者权益保护委员会 2017年11月16日印发

附件 1:

## 苏州市“消费者满意单位”评选管理办法

### 第一章 总 则

**第一条** 为了推动我市“消费者满意单位”评选工作的稳步发展，加强对我市“消费者满意单位”的监督管理，规范“消费者满意单位”评选程序，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《江苏省消费者权益保护条例》等法律法规，结合我市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称的“消费者满意单位”是指在市內一定区域内具有一定经营规模和知名度的，重视维护消费者合法权益的，为消费者提供商品或服务的企业、事业单位和个体工商户。并经市、县（区）两级消费者权益保护委员会（以下简称消保委）认定的单位。

**第三条** “消费者满意单位”评选工作坚持自愿申报原则，坚持公正、公平、公开的原则，坚持严格程序，审慎审查、择优认定原则。

“消费者满意单位”评选工作每年开展一次。

### 第二章 评选条件

**第四条** 申报“消费者满意单位”必须符合以下条件：

（一）在全市范围内依法设立的为消费者提供商品或服务的企业、事业单位和个体工商户（不含生产型企业）；

（二）开业时间满两年以上（含两年），无经营性亏损，经济效益良好；

（三）重视消费者权益保护工作。严格执行《中华人民共和

国消费者权益保护法》和《江苏省消费者权益保护条例》。建立负责处理消费纠纷的工作机构，建立健全内部消费争议和解机制，并能及时应对和解决消费投诉，向消费者提供相关消费信息和咨询服务。对消费投诉处理情况有完整的记录和档案。对各级消保委布置转办的投诉能一次解决，杜绝重复被投诉。消费者的满意率在95%以上；

(四) 自觉坚持诚信经营理念，不断完善经营服务机制。主动制定商品销售和服务质量的承诺。不经销假冒伪劣商品，不进行虚假宣传。严格落实明码标价，质价相符，公平交易，正当竞争。严格执行“三包”政策；

(五) 定期开展商品和服务质量的检查活动。对所销售的商品实行进货验收和质量不合格下架退回制度，特殊商品储藏设施符合其质量保管条件要求。不以格式合同、店堂告示等形式的格式条款损害消费者合法权益；

(六) 在一定区域内有一定的经营规划和知名度，具有优质管理理念和现代企业文化，能够实现本单位良性循环和可持续发展；

(七) 广泛接受社会监督。认真听取消费者的意见和建议。近两年媒体无负面报道和违法行为记录。

**第五条** 有下列情形之一的，不得申报“消费者满意单位”：

- (一) 对消费者投诉有意推诿或不予理睬，情节严重的；
- (二) 有严重侵害消费者权益的不良信用记录。
- (三) 因侵害消费者合法权益，被新闻单位、有关部门和消保委公开点名批评、披露的；
- (四) 两年内，有严重违法行为被司法、行政机关处罚的；
- (五) 经营状况出现严重亏损的；
- (六) 被撤销“消费者满意单位”荣誉称号的，三年内不得

再申报;

### 第三章 评选程序

第六条 凡符合评选条件的单位,均可向所属消保委自愿申请参与“消费者满意单位”评选。

市、县(市)、区消保委成立“消费者满意单位”评选小组,县(市)、区消保委组织初审,市消保委组织复审认定并公示。

(一)自愿申报单位以书面形式向所管辖区的消保委提出申请,同时提供以下材料:

1. 申报单位填写《苏州市“消费者满意单位”申报审批表》。
2. 提供单位概况、主体资格证明(营业执照复印件)、经营状况相关证明以及行业其他相关证明(社会信用、有无违规情况)。
3. 提供近期获奖及荣誉证明。
4. 提供调处消费争议制度规范。
5. 提供单位商品和服务质量执行标准及相关证明。
6. 提供向社会公开承诺的商品和服务质量内容。
7. 需要提供的其他相关材料。

以上材料均应加盖单位公章。

(二)县(市)、区消保委和相关行业协会“消费者满意单位”评选小组负责对管辖区内的申请单位进行书面审核和实地考察,听取消费者意见。向市场监督管理部门查询企业信用信息公示系统,投诉记录系统(12315、12331、12365)核实企业主体信息、经营规模、有无违法违规记录等情况。形成初审意见后,将评选出的单位申报材料向市消保委报送。

(三)市消保委“消费者满意单位”评选小组负责对县(市)、区消保委上报的初审材料进行复审,向有关部门征求意见,并通过消保委网站或者其他新闻媒体对申报单位向社会公告。如有关部门和消费者对公告单位提出异议的,市消保委“消费者满意单位”评选小组应当认真核实。异议成立的,向单位说明取消参评资格的理由。

(四)根据征求意见的结果,由市消保委“消费者满意单位”评选小组对“消费者满意单位”名单予以评审认定。

(五)市消保委“消费者满意单位”评选小组将在“3·15”纪念活动期间,通过市消保委网站或者其他新闻媒体向社会公布,授予“消费者满意单位”荣誉称号,并颁发证书和牌匾。

#### 第四章 监督管理

**第七条** “消费者满意单位”实行动态管理,有效期为一年,期满后需重新申请认定。各单位应按照本办法规定的条件和程序,自愿申报复评。未参加复评或复评未通过的单位,不得再使用“消费者满意单位”称号。

**第八条** “消费者满意单位”荣誉称号具有时效性,使用荣誉证书和宣传荣誉称号时必须注明期限和时间。牌匾统一格式,包括字体、大小、颜色等。

**第九条** 各级消保委负责本行政区域内“消费者满意单位”的日常监督管理,负责组织对“消费者满意单位”进行检查,并将检查情况提交市消保委备案。

**第十条** 已获得“消费者满意单位”称号的单位,有以下情形之一的,应以书面形式通知其限期整改或撤销其“消费者满意单位”荣誉称号并予以公告:

(一) 有故意隐瞒事实、弄虚作假、提供虚假证明材料等欺骗行为的;

(二) 对消费者的投诉不予理睬, 或用各种理由推卸责任, 拖延时间, 拒绝消费者的合理要求的;

(三) 发现销售假冒伪劣商品、高价斩客等损害消费者合法权益或恶意欺诈消费者的;

(四) 有其他严重侵害消费者合法权益行为的。

## 第五章 附 则

**第十一条** 本办法由苏州市消费者权益保护委员会负责解释。

**第十二条** 本办法自发文之日起施行。