

川市监规发〔2026〕1号

**四川省市场监督管理局
关于印发《四川省放心舒心消费基础单元和
集聚区培育认定管理实施办法》的通知**

各市（州）市场监管局，省市场监管局相关处（室、局）、直属单位：

《四川省放心舒心消费基础单元和集聚区培育认定管理实施办法》已经省市场监管局2026年第1次局务会议通过，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

四川省市场监督管理局

2026年4月7日

四川省放心舒心消费基础单元和集聚区 培育认定管理实施办法

第一章 总 则

第一条 为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实中共中央办公厅 国务院办公厅《提振消费专项行动方案》、市场监管总局等五部门《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》等文件要求，以重点行业标准为基础，健全放心舒心消费基础单元与集聚区全流程制度闭环，进一步推动消费环境建设，结合本省实际，制定本办法。

第二条 工作遵循主动采标、承诺达标、自我推荐、核验评价、分级认定、动态管理的原则。

第二章 适用主体

第三条 本办法的适用主体分为：

放心舒心消费基础单元（以下简称基础单元）指商店、网店、直播间、餐饮店、工厂等与生活消费密切相关，严守消费安全底线，提升消费体验激发消费潜能的生产经营主体。

放心舒心消费集聚区（以下简称集聚区）指以市场、商圈（含街区、商业综合体、高速公路服务区等）、景区、乡村等空间为载体，通过集聚各类消费基础单元，提供配套服务，优化区域性消费生态，有明确主体管理的特定场所。

第三章 引导培育

第四条 全省各级市场监管部门依据本办法，充分调动参与培育认定的各类主体积极性，推动基础单元与集聚区在引导培育过程中实现质量和数量的全面提升。

（一）发挥标准引领作用，充实完善《建设放心舒心消费城市通用要求》，推动重点民生行业放心舒心消费相关标准制（修）订；注重标准宣贯培训，提高知晓率、认可度和采标率。

（二）利用重要时间节点大力宣传优化消费环境的方针政策，借助业务培训、标准宣贯、巡查指导等时机推介系列标准，倡议经营主体主动采标并公开承诺践行“五放心”（安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心）。

（三）坚持目标导向和效果导向，推动重点行业、区域、生产经营主体主动采用先进标准，对标提升产品和服务质量；对承诺采标主体加强跟踪指导。

第五条 参与主体应对照放心舒心消费标准开展提质升级，重点围绕制度建设、环境建设、经营管理、质量管控、服务提供、消费维权等方面规范生产或经营，为消费者提供舒适消费环境、优质产品和服务。

第四章 认定程序

第六条 基础单元与集聚区以参与主体自我推荐的方式产生，分为省、市（州）和县（市、区）三级。首次自荐原则上应

为县（市、区）级。提升级别的，须经当前级别认定满一年，并由同级市场监管部门推荐。上级市场监管部门可根据实际情况进行提级认定。

第七条 自荐基础单元和集聚区应满足以下基本条件：

（一）基础单元应依法在四川省内开展生产经营活动，具有固定的场所，且持续生产经营满一年以上。

集聚区应设立专门管理机构（例如管委会、运营机构、村委会等），通过制定管理章程或公约明确该管理机构的核心职责，指导并督促集聚区内经营主体提供符合放心舒心消费标准的产品和服务。

（二）近一年内，自荐主体无行政、刑事处罚记录，无生产、产品、食品、药品等安全责任事故，无重大消费纠纷与群体性事件，无造成不良影响的媒体曝光事件。

（三）主动公开并自觉践行生产和经营承诺，积极履行社会责任与消费维权主体责任，商业信誉良好，未被列入经营异常名录或严重违法失信名单。

（四）主动采用《建设放心舒心消费城市通用要求》和重点民生行业放心舒心消费服务标准，对标开展生产经营。

第八条 自荐主体需要提交的材料：

（一）《放心舒心消费基础单元（集聚区）自荐表》（附件1）；

（二）自荐主体代表人（主要负责人）签署的授权委托书；

（三）自荐主体的登记证书、相关行政许可或备案凭证等有效文件复印件。

第九条 自荐主体应依据本办法第七条规定开展自评，自查和完善生产经营状况，确保符合相应条件，以书面形式签署《放心舒心消费基础单元（集聚区）承诺书》（附件2），并在经营场所（包括线上和线下）显著位置公示，严格履行承诺事项。

第十条 各级市场监管部门应核验自荐材料的完整性，并适时对信用综合情况、实地场景、消费感受、实物质量等开展核验（附件3）。

各级市场监管部门对自荐为县（市、区）级放心舒心消费基础单元和集聚区的，应至少核验信用综合情况和实地场景；自荐为市（州）级放心舒心消费基础单元和集聚区的，应至少核验信用综合情况、实地场景和消费感受；自荐为省级放心舒心消费基础单元和集聚区的，应核验信用综合情况、实地场景、消费感受和实物质量。

第十一条 各级市场监管部门应根据核验情况，将履行承诺的自荐主体纳入放心舒心消费基础单元和集聚区候选名单并予以公示，公示期为七日，有异议的应组织调查核实。公示期满，无异议或经核实异议不成立的，认定为放心舒心消费基础单元或集聚区，并向社会公布。

各级市场监管部门每年应公示本辖区内存续的基础单元和集聚区名单。基础单元和集聚区使用“放心舒心消费”标识（附件

4) 的，不得擅自编辑或更改标识式样。

第五章 动态管理

第十二条 基础单元和集聚区应严格遵循“承诺即受约束”原则，认真履行承诺。承诺内容可作为解决消费争议的依据，接受社会监督。

各级市场监管部门应及时将基础单元和集聚区认定信息录入省放心舒心消费单元管理平台，加强日常指导，综合运用舆情监测、投诉举报分析、消费体验、监测评价等多种手段，督促其兑现承诺。

第十三条 基础单元和集聚区有下列情形之一的，应撤销其认定，不得继续使用“放心舒心消费”标识，并在省放心舒心消费单元管理平台中予以清退（下线）处理。

（一）基础单元的退出：

1. 破产、注销或被吊销营业执照、许可证的；
2. 因自身生产经营等原因主动退出，不再参与放心舒心消费环境建设活动的；
3. 被处以罚款及以上行政处罚或刑事处罚，或发生安全、质量事故及违法违规行为造成不良社会影响的；
4. 被列入严重违法失信名单（黑名单）的；
5. 严重侵害消费者合法权益，引发重大消费争议或群体投诉、群访事件的；

6. 不履行承诺或履行承诺不到位的；
7. 其他应当予以撤销认定的情形。

(二) 集聚区的退出：

1. 经营停滞、功能丧失的；
2. 因自身经营管理等原因主动退出，不再参与放心舒心消费环境建设活动的；
3. 区域内发生重大安全、环保、卫生、质量事故，造成严重社会影响的；
4. 区域内经营主体严重侵害消费者合法权益，引发群体投诉、群访事件，造成严重社会影响的；
5. 其他应当予以撤销认定的情形。

第十四条 基础单元和集聚区的名称、地址等关键信息发生变更时，应及时向本级市场监管部门备案，市场监管部门应及时更新相关信息。

第六章 激励机制

第十五条 鼓励各地将基础单元和集聚区承诺践诺情况纳入信用评定体系，实施信用风险分级分类监管；对履诺践诺落实到位的基础单元，探索减少日常监管检查及质量抽查频次。

第十六条 鼓励金融机构依法依规丰富信贷产品、优化审批流程，按照市场化原则为履行承诺的基础单元提供融资支持；鼓励保险机构优化产品服务，探索开发无理由退换货、先行赔付等

相关服务责任保险，降低基础单元提升售后服务的风险。

第十七条 鼓励基础单元和集聚区参与各类消费会展、促消费活动（如以旧换新、消费券活动）；鼓励互联网平台企业对基础单元和集聚区给予流量扶持；拓展省放心舒心消费单元管理平台的宣传推介、消费引导功能。

第十八条 充分运用新媒体、融媒体传播优势，讲好放心舒心消费故事，提升基础单元和集聚区商业信誉与口碑，发挥示范带动效应，持续打造“放心舒心消费在四川”品牌。

第七章 附 则

第十九条 原放心舒心消费示范单元按照本办法分级分类归入基础单元与集聚区。

第二十条 本办法由四川省市场监督管理局负责解释。各地可依据本办法，结合实际情况制定具体细则。

第二十一条 本办法自 2026 年 5 月 7 日起实施，有效期 5 年。

- 附件：
1. 放心舒心消费基础单元（集聚区）自荐表
 2. 放心舒心消费基础单元（集聚区）承诺书
 3. 放心舒心消费基础单元和集聚区核验评价指南
 4. 放心舒心消费标识

附件 1

放心舒心消费基础单元（集聚区）自荐表

自荐主体名称		统一社会信用代码	
地 址		法定代表人 (主要负责人)	
联 系 人		联系电话	
自荐类型	<p>(一) 放心舒心消费基础单元： <input type="checkbox"/>商店 <input type="checkbox"/>网店 <input type="checkbox"/>直播间 <input type="checkbox"/>餐饮店 <input type="checkbox"/>工厂 <input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>(二) 放心舒心消费集聚区： <input type="checkbox"/>市场 <input type="checkbox"/>商圈(街区、商业综合体、高速服务区等) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>景区 <input type="checkbox"/>乡村 <input type="checkbox"/>其他_____</p>		
自荐级别	<input type="checkbox"/> 省级 <input type="checkbox"/> 市(州)级 <input type="checkbox"/> 县(市、区)级		
经营范围 (行业、领域)			
承诺事项	<p>1.提供的商品、服务以及相应的设施、场所符合保障人身、财产安全的要求，做到安全放心。</p> <p>2.落实进货查验制度，健全生产经营质量管理体系，把好质量关，做到质量放心。</p> <p>3.诚信经营，明码标价，质价相符，做到价格放心。</p> <p>4.重视消费体验和服务保障，做到服务放心。</p> <p>5.积极履行消费维权主体责任，及时妥善处理消费纠纷，做到维权放心。</p> <p>6.(加选项)承诺提供7天(或更长天数)无理由退换货服务，退货范围包括：.....</p> <p>7.(加选项)承诺提供先行赔付服务。</p> <p>8.(加选项).....</p>		

<p>自荐单位</p>	<p>(填报的内容和所附资料均真实、完整、合法、有效,将认真履行承诺事项,承担相应责任。)</p> <p>单位名称(盖章): 法定代表人(负责人)签字: 年 月 日</p>
<p>推荐意见</p>	<p>(该放心舒心消费基础单元/集聚区履行承诺情况好,标杆带头作用突出,测评得分优异,推荐为省级/市(州)级放心舒心消费基础单元/集聚区。)</p> <p>推荐单位名称(盖章): 年 月 日</p>
<p>认定意见</p>	<p>(经核验公示,生产经营符合《建设放心舒心消费城市通用要求》标准,认定为四川省/**市(州)/**县(市、区)放心舒心消费基础单元/集聚区。)</p> <p>单位名称(盖章): 年 月 日</p>

备注:1.集聚区若无统一社会信用代码可以不填;2.自荐类型、自荐级别只选其中一项;3.承诺事项可结合生产经营实际补充完善;4.自荐县(市、区)级不填推荐意见;5.括号内容为填写范例,可结合实际修改。

附件 2

放心舒心消费基础单元（集聚区）承诺书

为持续优化放心舒心消费环境，落实生产经营主体责任，我单位主动采标《建设放心舒心消费城市通用要求》（DB51/T 2880—2022），并向社会做出如下承诺：

1. 提供的商品、服务以及相应的设施、场所符合保障人身、财产安全的要求，做到安全放心。

2. 落实进货查验制度，健全生产经营质量管理体系，把好质量关，做到质量放心。

3. 诚信经营，明码标价，质价相符，做到价格放心。

4. 重视消费体验和服务保障，做到服务放心。

5. 积极履行消费维权主体责任，及时妥善处理消费纠纷，做到维权放心。

6. （加选项）承诺提供 7 天（或更长天数）无理由退换货服务，退货范围包括：……

7. （加选项）承诺提供先行赔付服务。

8. （加选项）……

承诺单位（盖章）：

承诺日期：

附件 3

放心舒心消费基础单元和集聚区核验评价指南

二级指标	三级指标	核验评价
是否严重违反放心舒心消费原则	是否存在安全责任事故	与属地行业主管部门、市场监管部门核验或网上查询佐证。
	是否发生消费侵权行为被媒体曝光并造成不良社会影响	与属地行业主管部门、市场监管部门核验或网上查询佐证。
	是否在消费领域存在违法行为并受到行政处罚	通过国家企业信用信息公示系统核验。
	是否被列入严重违法失信名单（黑名单）	通过国家企业信用信息公示系统核验。
诚信经营情况	是否被列入经营异常名录	通过国家企业信用信息公示系统核验。
	产品质量监督抽检是否存在不合格情况	通过产品质量监督抽查系统或食品安全抽检监测数据统计分析系统（类别）核验。
	消费投诉调解成功率是否低于去年全省平均值	通过 12315 网站查询或与属地市场监管部门核验该消费单元近一年的处理情况。
消费维权	☆维权渠道	应公示维权工作人员联系方式。
		应公示 12315 或 12345 热线电话、微信公众号等投诉渠道信息。
		工作时间拨打维权工作人员公示电话，应有人接听并能解答问题。
	消费纠纷化解机制	消费门店或集聚区内任意单位商家加入 ODR 系统（集聚区内有任一入）。
应建立消费者投诉快速处理机制、制定消费者投诉处理制度、消费投诉处理制、明确投诉处理流程。		
消费纠纷和解率	应留存一年内真实、完整、规范的投诉处理记录。	
消费环境	☆经营场所环境	消费纠纷处理和解率应达 95% 以上。
		整体环境应整洁，道路平整，无异味，无污水、污物，无乱建、乱堆、乱放现象；标识、标牌的设置应醒目、规范，符合相关标准要求（例如公共信息图形符号、景物介绍牌、警示标识）等。

示	二级指标	三级指标	核验评价
		☆经营场所基础设施	<p>配套服务设施应完善〔例如足够的公共活动空间、休息区域、顾客服务设施等（菜市场，消费店等可酌情）〕。</p> <p>配备的公共厕所应布局合理，标识醒目美观，数量充足。厕所内无污垢、无堵塞、无异味，具备水冲、盥洗、通风等设备（菜市场，酌情）。</p> <p>服务中心位置应合理，规模适度，设施齐全，功能完善。（菜市场可酌情）。</p> <p>周边宜建有停车场；停车场管理应完善（菜市场、消费店可满足附近有特殊设施要求的场所，经营者宜根据经营特色提供符合经营主题设施、服务，提升消费者舒心体验〔例如：特定人群服务设施、医务室、移动终端充电设备或共享充电宝租赁设备等（菜市场，消费店）〕。</p>
		☆支付便利	应提供线下（纸币、银行卡或信用卡）支付方式，宜提供线上（移动支付方式）。
		放心舒心消费标识	<p>消费场所的显著位置宜使用“放心舒心消费”专用图标和温馨提示语。</p> <p>应利用相关场所及有效方式推广放心舒心消费展示和宣传等活动。</p>
		专属二维码	基础单元宜公示专属二维码，并可扫码获知商家信息，配套服务，信息（菜市场，消费店等可酌情；集聚区内有一家公示即可）。
	经营管理	经营资质	应亮证亮照经营，实际经营项目与证照内容相符。
		进货验收制度	应建立进货查验、索证索票等制度，持续记录并保留台账（索证索肉禽类产品、进口产品等，需要提供检验检疫证明、报关单据等票）。
		计量工具	计量工具应检定合格，定期进行检定校准，计量、称重操作规范，
		☆商品销售	<p>销售的商品无过期问题。</p> <p>外观无明显瑕疵（例如腐败变质、功能异常、脏污破损等）问题。</p> <p>标签标注规范（应标明具体的产品信息，不销售“三无”产品）。</p>
		☆商品标价	<p>在售商品应明码标价，货价相符（菜市场、乡村等可酌情）。</p> <p>无价格欺诈，不在明码标价外收取任何费用。</p>
		☆销售行为	<p>无围追兜售、强买强卖等不良经营行为。</p> <p>无虚假宣传、虚假让利、虚假促销和其他欺诈消费者的行为。</p>
		服务提供	☆服务态度

二级指标	三级指标	核验评价
	☆消费凭证	应主动向消费者提供购物凭证、服务单据或发票（菜市场、乡村等）。
	☆售后服务	应提供售后服务，严格执行产品“三包”及相关规定（菜市场、乡村等）。
	线下无理由退货或赔偿先付服务	宜建立线下无理由退换货服务制度（菜市场，报纸期刊、数字产品、或定制产品等可酌情）；退换货品类信息应明示；宜建立赔偿先付服务承诺及相关的条件、流程、时限等应明示。 承诺线下无理由退换货服务或赔偿先付服务应兑现承诺。
安全保障	突发事件应对措施	应有消防、防盗、安全监控等设施设备，设施设备齐全、完好、有效。
		安全标识设置应清晰、醒目，紧急出口处应畅通无阻。
		从事特殊行业应具备法定有效资质，从业人员应具备从业有效资格（导游证、健康证、急救员证、消防员证等）。
消费放心体验度	经营场所环境及卫生	对消费场所环境及卫生等是否满意。
	配套设施设备	对消费场所的配套设施设备完善程度是否满意（如服务设施、标识标牌、休闲椅、WIFI、便民点等）。
	公共秩序、安全管理	对消费场所的公共秩序维护、安全管理工作是否满意（如服务引导、紧急出口、突发事件处理、安全提示牌等）。
	产品或服务质量	对消费场所提供的产品质量或服务是否满意。
	营销管理	对消费场所营销管理是否满意（有无围追兜售、强买强卖、价格欺瞒行为）。
	诚信守约	对消费场所守约履约是否满意（如优惠或促销活动、退换货承诺、落实情况）。
消费舒心体验度	服务态度、服务人员仪容仪表	对消费场所的服务态度、服务人员仪容仪表是否满意。
	沟通与维权渠道	对消费场所提供的沟通或维权渠道健全情况是否满意。
	问题解决效率	对消费场所解决问题或纠纷的效率是否满意。
	问题处理能力和效果	对消费场所解决问题或纠纷的能力和效果是否满意。
商品质量	主要性能指标	主要性能指标符合国家（行业）标准或技术法规要求。

- 备注：1. 信用综合情况通过线上线下核验，实地场景通过现场核验，消费者感受通过问卷调查核验，实物质量通过消费者购样后检测核验。
2. 加☆标签建议通过暗访核验。
 3. 各地可结合实际对核验项目和内容进行调整。