

# 中山市消费者委员会文件

中消委〔2024〕2号

---

## 关于持续开展放心消费承诺活动的通知

各有关单位、市场经济主体：

为深入贯彻落实省委“1310”具体部署和广东省“民生十大工程”的工作要求，坚持以人民为中心的发展理念，深入推进放心消费创建，提高诚信建设和消费维权工作水平，营造诚信、文明、安全、放心的消费环境，全面促进消费升级，中山市消委会联合市文明办、市市场监管局，从2020年起在全市范围内持续推进开展放心消费承诺创建活动。放心消费承诺创建活动内容包括**经营者放心消费承诺**以及**线下无理由退货承诺**。现将有关活动申报事项通知如下：

### 一、经营者放心消费承诺

“放心消费承诺”活动实施“统一开展，统一规则、统一标准、统一标识”，以“品质保证、诚信保证、维权保证”

为基本内容，推动经营者严格遵守《消费者权益保护法》《产品质量法》《反不正当竞争法》《合同法》等法律法规，不销售假冒伪劣商品，不作虚假宣传，高效处理消费纠纷，承担先行赔付和首问责任，并接受消委会、社会各界和广大消费者监督。

### **（一）活动主体**

中山市区域内所有在流通领域向消费者提供商品或服务并已进行依法登记的经营者均可作为承诺主体，包括线上经营者和线下实体店铺等。

### **（二）申报条件**

1. 依法领取营业执照及相关行政许可；
2. 有固定经营场所（电商须有正规公开的经营网址），并配备与经营规模相当的人员和设施；
3. 经营项目面向消费者或与人民群众消费生活密切相关；
4. 近两年没有列入经营异常名录（经营异常状态）或企业失信“黑名单”。

### **（三）申报材料**

1. 放心消费承诺活动申请表（详见附件1）；
2. 营业执照及相关行政许可文件（复印件）；
3. 所提供材料真实及没有列入经营异常名录（经营异常状态）或企业失信“黑名单”的申明（申请表内已含申明内容）；

4. 其他需要提交的材料。

#### **（四）承诺有效期**

“放心消费承诺”有效期为三年，期限届满前三个月内，经营者可继续申报。多次连续申报的经营者可获得一定称号和荣誉。

## **二、线下无理由退货承诺**

线下无理由退货承诺活动遵循“企业自愿承诺，自主实施，承诺即受约束”的原则，鼓励线下实体店结合自身实际情况，按照高于法律、有利于消费、有利于消费者的要求，开展线下无理由退货承诺活动，制定线下无理由退货承诺指引，在营业场所醒目位置明示统一标识、承诺内容、适用范围、实施细则。

#### **（一）活动主体**

中山市区域内具有合法经营主体资格，且于线下为消费者提供商品的实体店。

#### **（二）申报条件**

1. 依法领取营业执照及相关行政许可；
2. 有固定经营场所，并配备与经营规模相当的人员和设施；
3. 经营项目面向消费者，且与人民群众消费生活密切相关。

#### **（三）申报材料**

1. 真实有效的营业执照复印件；

2. 线下无理由退货承诺活动申请表（详见附件 2）；

#### **（四）实施方式**

实体店可根据自身实际条件及经营商品属性，自行确定无理由退货的商品品种、范围、时限等，但须做到：

1. 无理由退货时限不少于 7 日。

2. 将“无理由退货”标识和适用无理由退货商品品种、范围、退货流程、时限以及相关细则说明，在营业场所醒目位置明示。

3. 将适用无理由退货商品和其他商品进行合理隔离摆放，并做好相关标记，方便消费者辨识。

4. 在销售商品过程中主动向消费者告知无理由退货承诺，并详细说明无理由退货商品品种、范围、时限、流程等注意事项。

5. 在提供消费者的购物票证上，载明无理由退货相关信息。

鼓励实体店作出高于以上要求，且更有利于提升消费者体验、提高消费粘合度的无理由退货承诺。

### **三、权利和义务**

#### **（一）参与承诺经营者权利**

1. 自主决定作出承诺或退出承诺；

2. 自愿作出更高更多承诺；

3. 以“放心消费承诺单位”或“线下无理由退货承诺店”名义开展宣传，提升影响力和美誉度；

4. 被集中公示宣传和优先推介。

## **(二) 参与承诺经营者义务**

1. 如实填报提交材料；
2. 自觉落实承诺内容；
3. 加强自律和管理；
4. 接受监督，及时纠正不当行为；
5. 积极宣传，提高活动影响；
6. 承担违反承诺和其他不当行为相应责任。

## **四、申报方式及程序**

1. 符合活动主体要求的经营者可自主选择申报“放心消费承诺单位”或“线下无理由退货承诺店”，也可同时申报两项。经营者可向所属行业协会（商会、联合会）或经营所在地消委会提出申请并提交申报材料；

2. 行业协会（商会、联合会）受理经营者申请，对材料真实性及经营者是否符合申报条件进行核对，核对通过后集中报消委会审核确定；消委会受理经营者申请，可直接审核确定。

3. 审核确定后，经营者即获得“放心消费承诺单位”或“线下无理由退货承诺店”称号，在消委会或行业协会（商会、联合会）指导下，制作公示牌（统一模板详见附件3），在经营场所悬挂，也可将电子版在官网、网络销售页面展示。

## **五、咨询方式**

活动指引、申报表格以及公示牌样式可通过“中山市消委会”公众号查阅或下载。

联系人：黄嘉敏，电话：0760-88819315

邮箱：zsc315@126.com

- 附件：1、“放心消费承诺”申请表  
2、“线下无理由退货承诺”申请表  
3、公示牌匾样式



## “放心消费承诺”申请表

经营者注册名称			
统一社会信用代码			
门店名称			
经营场所地址		广东省_____市_____县(区)_____ (详细地址)	
网店名称		所属平台	
网店链接			
经营类别	商品类	<input type="checkbox"/> 家用电器类 <input type="checkbox"/> 服装鞋帽类 <input type="checkbox"/> 食品类 <input type="checkbox"/> 烟、酒 饮料类 <input type="checkbox"/> 房屋及建材类 <input type="checkbox"/> 日用商品类 <input type="checkbox"/> 首饰及文 体用品类 <input type="checkbox"/> 医药及医疗用品类 <input type="checkbox"/> 交通工具类 <input type="checkbox"/> 农 用生产资料类	
	服务类	<input type="checkbox"/> 生活、社会服务类 <input type="checkbox"/> 房屋装修及物业服务类 <input type="checkbox"/> 旅游 服务 <input type="checkbox"/> 文化、娱乐、体育服务 <input type="checkbox"/> 邮政业服务 <input type="checkbox"/> 电信 服务 <input type="checkbox"/> 互联网服务 <input type="checkbox"/> 金融服务 <input type="checkbox"/> 保险服务 <input type="checkbox"/> 卫 生保健服务 <input type="checkbox"/> 教育培训服务 <input type="checkbox"/> 公共设施服务 <input type="checkbox"/> 销 售服务 <input type="checkbox"/> 其他商品和服务	
负责人		联系电话	
联系人		手机号码	
加入的行业协会			
是否到期 继续承诺		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
承诺事项 及具体内 容	品质 保证	不提供假冒伪劣商品，不提供“三无”产品，不提供不合格商品，不提供来源不明商品，不提供过期商品，不提供缺陷商品。	
	诚信 保证	不作虚假宣传，不搞低价诱导；恪守服务承诺，履行合同约定；明码实价，明白消费；守法经营，诚信待客。	
	维权 保证	履行保护消费者权益第一责任，提供便捷售后服务，高效处理消费纠纷，承担先行赔付和首问责任。	
其他承诺 事项及具 体内容			

本单位郑重声明:

1. 自愿申请参与“放心消费承诺”活动, 愿意接受消委会和行业协会指导, 遵守承诺活动规则, 并接受社会各界和广大消费者监督;
2. 所提交材料真实、准确, 如有虚假, 本单位愿意按活动规则接受处理, 并依法承担相应责任。
3. 近两年未被列入经营异常名录或者严重违法企业名单, 未被列入政府部门其他失信“黑名单”。

申请单位(盖章):

申请日期:      年      月      日

行业协会意见

(盖章)

年      月      日

消委会意见

(盖章)

年      月      日

## “线下无理由退货承诺”申请表

经营者注册名称			
统一社会信用代码			
门店名称			
经营场所地址		广东省_____市_____县(区)_____ (详细地址)	
经营类别	商品类	<input type="checkbox"/> 家用电器类 <input type="checkbox"/> 服装鞋帽类 <input type="checkbox"/> 食品类 <input type="checkbox"/> 烟、酒 饮料类 <input type="checkbox"/> 房屋及建材类 <input type="checkbox"/> 日用商品类 <input type="checkbox"/> 首饰及文 体用品类 <input type="checkbox"/> 医药及医疗用品类 <input type="checkbox"/> 交通工具类 <input type="checkbox"/> 农 用生产资料类	
	服务类	<input type="checkbox"/> 生活、社会服务类 <input type="checkbox"/> 房屋装修及物业服务类 <input type="checkbox"/> 旅游 服务 <input type="checkbox"/> 文化、娱乐、体育服务 <input type="checkbox"/> 邮政业服务 <input type="checkbox"/> 电信 服务 <input type="checkbox"/> 互联网服务 <input type="checkbox"/> 金融服务 <input type="checkbox"/> 保险服务 <input type="checkbox"/> 卫 生保健服务 <input type="checkbox"/> 教育培训服务 <input type="checkbox"/> 公共设施服务 <input type="checkbox"/> 销 售服务 <input type="checkbox"/> 其他商品和服务	
负责人			联系电话
联系人			手机号码
加入的行业协会			
承诺事项 及具体内 容	适用 商品		
	退货 期限		
	退货 约定		

本单位郑重声明:

1. 自愿申请参与“线下无理由退货承诺”活动, 愿意接受消委会和行业协会指导, 遵守承诺活动规则, 并接受社会各界和广大消费者监督;
2. 所提交材料真实、准确, 如有虚假, 本单位愿意按活动规则接受处理, 并依法承担相应责任。

申请单位(盖章):

申请日期:       年       月       日

行业协会意见

(盖章)

年       月       日

消委会意见

(盖章)

年       月       日

## 附件 3

### 公示牌统一模版



**放心消费 警行动**  
GUANGDONG CONFIDENCE CONSUMPTION  
POLICE ACTION

### 广东放心消费 放心消费承诺单位

#### 承诺内容


**品质保证**  
不提供假冒伪劣商品, 不提供“三无”产品, 不提供不合格商品, 不提供来源不明商品, 不提供过期商品, 不提供缺陷商品, 不提供侵犯知识产权商品。

**诚信保证**  
不作虚假宣传, 不搞低价诱导; 恪守服务承诺, 履行合同约定; 明码实价, 明白消费; 守法经营, 诚信待客。

**维权保证**  
履行保护消费者权益第一责任, 提供便捷售后服务, 高效处理消费纠纷, 承担先行赔付和首问责任。

**其他保证**

承诺主体: (经营者单位名称)  
承诺期限: (有效期三年)  
指导单位: (XXX市消费者委员会)



监督投诉



**放心消费 警行动**  
GUANGDONG CONFIDENCE CONSUMPTION  
POLICE ACTION

### 广东放心消费 线下无理由退货承诺店

#### 承诺内容

适用商品: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

无理由退货期限: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

无理由退货约定: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

承诺主体: (经营者单位名称)  
指导单位: (XXX市消费者委员会)



监督投诉

公开方式: 依申请公开

中山市消费者委员会

2024年1月5日印发

校对: 陈雅婷