ZHGS-2021-003

珠海横琴新区党政办公室文件

珠横新办〔2021〕4号

横琴新区党政办公室关于印发《横琴诚信店品牌认定和管理规定（修订）》和《横琴诚信店品牌评审工作实施细则（修订）》的通知

区直各单位：

《横琴诚信店品牌认定和管理规定（修订）》和《横琴诚信店品牌评审工作实施细则（修订）》已经区管委会同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

横琴新区党政办公室

2021年3月2日

横琴诚信店品牌认定和管理规定（修订）

第一章　总　则

第一条　为规范横琴诚信店品牌认定和管理，营造安全放心消费环境，提升消费品质，释放消费潜力，助推横琴粤澳深度合作区和横琴国际休闲旅游岛建设，根据《消费者权益保护法》《珠海经济特区横琴新区诚信岛建设促进办法》《横琴国际休闲旅游岛建设方案》等规定，结合我区实际，制定本规定。

第二条　在横琴新区、万山海洋开发试验区、珠海保税区、洪湾片区一体化区域以及珠海大道以南鹤洲区域（下称“一体化运作区域”）开展横琴诚信店品牌活动，适用本规定。

第三条　为鼓励和支持经营者守法、诚信经营，对符合本规定要求的经营者，授予横琴诚信店品牌作为诚信认证标识。

第四条　横琴新区消费者协会（简称“横琴消协”）负责横琴诚信店认定和管理工作的组织实施。一体化运作区域的有关职能部门和行业协会予以积极配合。

第五条　流通领域直接向消费者提供商品或服务的一体化运作区域经营者是横琴诚信店品牌活动的参与主体。

第六条　横琴诚信店品牌认定和管理工作应当坚持公平公正、客观科学的原则。

第二章　申报与认定

第七条　横琴诚信店品牌实行自愿申报，经营者应遵循诚实信用原则，对申报情况的真实性负责。

第八条　经营者申请横琴诚信店认定，须同时符合下列条件:

（一）经营场所在一体化运作区域，配备与经营规模相当的人员，且主营业务是直接为消费者提供商品或服务的;

（二）参加“广东省放心消费创建”活动，获得“放心消费承诺单位”满一年;

（三）自愿采用先行赔付方式处理与消费者协商无果的消费争议;

（四）同意将引发争议的消费纠纷提交珠海国际仲裁院仲裁;

（五）同意采用横琴新区跨境跨区域消费维权合作机制处理消费争议;

（六）近两年内无经相关职能部门认定的主观恶意侵害消费者合法权益的行为，无经相关职能部门查处的违法违规经营记录。

第九条　横琴消协依次按照申报、受理、考核、公示程序开展横琴诚信店品牌评审工作。

第十条　对申报横琴诚信店品牌的经营者，横琴消协应当及时告知评审结果。

对通过评审的，横琴消协统一授予横琴诚信店品牌牌匾；未

通过评审的，应当说明事实和理由。

第十一条　横琴消协负责将获得横琴诚信店品牌的经营者列入横琴诚信店名录库，并在横琴新区政府网站等向社会公布。

第十二条　获得横琴诚信店品牌的经营者，享有以下权利：

（一）自主决定是否退出横琴诚信店；

（二）使用横琴诚信店标识，以横琴诚信店名义开展广告宣传等经营活动，提升影响力和美誉度；

（三）被横琴新区集中公示宣传和优先推介；

（四）享受横琴新区出台的相关政策优惠。

第十三条　获得横琴诚信店品牌的经营者，应当履行以下义务：

（一）加强自律和管理，诚信守法经营；

（二）自觉接受监督，维护诚信店品牌形象；

（三）积极配合横琴消协开展有关工作；

（四）履行法律法规政策和行业准则规定的其他义务。

第三章　交流与合作

第十四条　横琴新区建立横琴诚信店“横琴-澳门联合评审”新机制，邀请澳门特区政府消费者委员会（简称“澳门消委会”）派员全程参与评审，不断提升评审工作水平。

第十五条　获得澳门诚信店品牌且在横琴从事同一行业的经营者，可以同一品牌申报横琴诚信店，由横琴消协审核通过后

直接授予横琴诚信店品牌。

横琴新区加强与澳门协调对接，推动实现横琴与澳门两地诚信店资质互认、规则对接、政策互利，支持两地诚信店跨境经营发展。

第十六条　横琴消协组织横琴诚信店品牌的宣传和推广，可联合澳门消委会为横琴诚信店和澳门诚信店提供线上线下展示和宣传推广服务。

第十七条　横琴新区支持横琴与澳门两地诚信店加强交流合作，拓宽横琴诚信店与“一带一路”相关国家和地区，特别是与葡语国家和拉丁语系国家的企业交流合作渠道，支持横琴诚信店做大做强。

第十八条　横琴新区鼓励、支持横琴与澳门两地诚信店发挥诚信引领作用，共同推动构建两地趋同的消费诚信体系和放心消费环境。

第四章　监督管理

第十九条　横琴消协和相关职能部门负责对横琴诚信店实施监督管理。

第二十条　横琴诚信店接受社会各界和广大消费者监督，公众可通过法定渠道对横琴诚信店违法失信行为进行投诉举报。

第二十一条　获得横琴诚信店品牌的经营者，出现以下情形之一的，应及时向横琴消协申请退出横琴诚信店，由横琴消协撤

回横琴诚信店品牌，在横琴诚信店名录库中进行除名，并收回诚信店牌匾：

（一）主动申请放弃横琴诚信店品牌的；

（二）经营场所已迁出一体化运作区域的；

（三）主营业务发生变化，不属直接为消费者提供商品或服务的；

（四）已办理营业执照注销登记的。

第二十二条　获得横琴诚信店品牌的经营者，其经营单位名称、联系人等信息发生变化的，应及时向横琴消协申请办理信息变更并提交相应证明材料，由横琴消协视情况采取换发横琴诚信店牌匾、在横琴诚信店名录库予以更新等措施。

第二十三条　横琴诚信店品牌经营者出现下列情形之一，经横琴消协调查属实的，撤销其横琴诚信店品牌：

（一）被撤销“放心消费承诺单位”的；

（二）擅自转让横琴诚信店品牌牌匾的；

（三）拒绝接受年度考核或考核不合格的；

（四）无故不履行先行赔付义务的；

（五）拒绝将引发争议的消费纠纷提交珠海国际仲裁院仲裁，或无故不履行相关消费争议仲裁决定的；

（六）被列入一体化运作区域信用黑名单的；

（七）申报材料隐瞒真实情况或弄虚作假的；

（八）因主观故意侵害消费者权益被行政处罚或受到司法追

究的；

（九）发生重大安全、质量事故，产生不良社会影响的；

（十）发生重大群体性投诉事件，造成社会危害的；

（十一）落实消费者权益保护主体责任不到位，经劝导仍不改正的；

（十二）不积极配合职能部门、横琴消协调解消费纠纷，经教育无效的；

（十三）经营者破产、被吊销营业执照的；

（十四）存在第二十二条情形，未及时向横琴消协申报的；

（十五）其他应当予以撤销的情形。

第二十四条　横琴消协每年12月份依据横琴诚信店品牌考核标准对横琴诚信店进行一次年度考核。本年度内获得横琴诚信店品牌的经营者，自下一年度开始实行年度考核。

考核结果合格的，继续保留横琴诚信店品牌；考核结果不合格的，撤销横琴诚信店品牌。

第二十五条　经营者被撤销横琴诚信店品牌的，由横琴消协在横琴诚信店名录库中予以除名，并收回牌匾。经营者自被撤销之日起两年内不得参与申报。横琴消协应在横琴新区政府网站等官方渠道上予以公示，涉嫌违法违规行为的依法移送相关部门处理。

第二十六条　经营者对撤销横琴诚信店品牌不服的，可向横琴消协提出申诉。横琴消协应及时调查处理，并将结果告知经营

者。

第二十七条　经营者被撤回或被撤销横琴诚信店品牌后，不得再以横琴诚信店名义对外开展各类经营活动。冒充横琴诚信店从事经营活动的，依法追究相关责任。

第二十八条　横琴消协负责制定横琴诚信店品牌牌匾的规格、样式及悬挂标准。

第二十九条　横琴新区制定优惠政策对横琴诚信店品牌实行奖励和支持。具体政策由横琴新区管委会制定颁布。

经营者被撤回或被撤销横琴诚信店品牌后，不再享受相关优惠政策。

第五章　附　则

第三十条　本规定由横琴消协负责解释。

第三十一条　本规定自2021年3月3日起施行，有效期为三年。横琴新区管委会办公室2014年11月26日印发实施的《横琴诚信店品牌认定和管理暂行规定》同时废止。

横琴诚信店品牌评审工作实施细则（修订）

根据《横琴诚信店品牌认定和管理规定》，结合横琴新区实际，制订本实施细则。

一、基本原则

横琴诚信店品牌评审工作坚持公平公正、客观科学的原则，统一标准、统一程序进行。

二、评审对象

符合《横琴诚信店品牌认定和管理规定》第八条规定，自愿申报横琴诚信店品牌的经营者。

三、评审机构

横琴诚信店品牌考核工作由横琴新区消费者协会（简称“横琴消协”）负责。

四、评审程序

横琴诚信店品牌考核工作按照以下程序进行:

（一）申报

经营者可在法定工作日向横琴消协申报参加横琴诚信店品牌，并提交以下材料:

1.横琴诚信店品牌活动申请书。

2.横琴新区经营者营业执照及相关许可证的原件及复印件。

3.获得“放心消费承诺单位”证明材料。

4.授权委托书及经办人身份证复印件。

5. 主营业务说明。

6. 包含以下内容的书面声明：遵守法律法规和规章，遵守社会公德和商业道德，严格自律，自觉接受政府相关部门和社会公众的监督；自愿采用先行赔付方式处理与消费者协商无果的消费争议；同意将引发争议的消费纠纷提交珠海国际仲裁院仲裁；同意采用横琴新区跨境跨区域消费维权合作机制处理消费争议；申请年度内没有违法违规记录（经营者依托“信用中国（广东珠海）”网站获取并提交市场主体信用报告）。

区消协应向申报单位提供书面声明样例，并将经营者签署的书面声明在“信用中国（广东珠海）”“信用横琴”等网站公示。

7. 已获得澳门诚信店品牌的申请人，还需提交澳门认定机构的认定证明。

（二）受理

横琴消协对经营者提交的申报材料进行形式审查，对材料齐全符合要求的，当场予以受理并出具受理通知书；对材料不齐全或不符合要求的，当场退回材料，告知不予受理理由和依据，申报人可补充材料后重新申报。

（三）考核

1. 考核时间：考核工作原则上在每年的10月进行，如遇特殊情况可视情调整。

2. 考核方式：书面审查与实地核查相结合。

3. 考核标准：横琴消协根据《横琴诚信店品牌认定和管理规

定》，结合辖区行业特点和实际制定《横琴诚信店品牌考核标准》，并根据不同业态实施动态更新，并及时向社会公开。

4.考核内容及方法：主要针对经营者守法、诚信经营的情况进行考核。依据《横琴诚信店品牌考核标准》考核经营者诚信行为和失信行为，对诚信行为采用加减评分法计分，对失信行为实行一票否决。

横琴消协应就申报人是否守法经营和是否存在失信行为书面征求各相关职能部门意见。

5.考核结果：诚信行为考核分数达到80分及以上、且无失信行为的，为考核合格。

（四）公示

考核结束后，将考核合格的经营者名单集中在横琴新区政府网站上进行为期七天的公示，接受社会评议和监督。公示期间内没有收到投诉的，此次考核予以通过。对于公示期间收到投诉的，横琴消协应当在5个工作日内予以核实，并根据调查结果决定是否通过考核。对通过考核的经营者，由横琴消协授予横琴诚信店牌匾。

五、其它

本实施细则由横琴消协组织负责解释，自2021年3月3日起执行，有效期为三年。横琴新区管委会办公室2014年11月26日印发实施的《横琴诚信店品牌评审工作实施细则》同时废止。

本实施细则根据《横琴诚信店品牌认定和管理规定》的修改和考核工作实际，适时作出调整。

附件：横琴诚信店品牌考核标准

附件

横琴诚信店品牌考核标准

一、诚信行为（计分类）

类别	项目	序号	评定内容	测评方式	分值
通用类标准	主体资格标准	1.1	一体化运作区域注册的营业执照等相关许可证	实地核查	5
		1.2	亮照经营	实地核查	5
		1.3	固定的经营场所	实地核查	5
		小计			15
	诚信承诺标准	2.1	明示接受横琴新区消费者协会制定的先行赔付制度	书面审查	4
		2.2	明示自愿将消费争议提交珠海国际仲裁院仲裁的承诺	书面审查	4
		2.3	明示自愿采用横琴新区跨境跨区域消费维权合作机制处理消费争议	书面审查	4
		2.4	明示商品或服务质量安全承诺制度	书面审查	3
		小计			15
	诚信形象标准	3.1	招牌名称与营业执照登记字号相符	实地核查	2

		3.2	环境卫生状况好	实地核查	3
		3.3	货柜、柜台等店内陈列摆放有序、整齐美观	实地核查	2
		3.4	营业员仪容、服装、待客态度好，对商品或服务的了解程度高	实地核查	3
		小计			10
	诚信管理标准	4.1	有健全的商品、服务质量管理制度	实地核查	2
		4.2	有符合公平交易、守法经营规则的经营守则	实地核查	2
		4.3	在交易中保障消费者的个人隐私	实地核查	2
		4.4	严格执行物价政策和国家规定的定价原则	实地核查	2
		4.5	可以开立收据发票	实地核查	2
		4.6	有完善的安全防范及应急突发事件措施	实地核查	2
		小计			12
	诚信维权标准	5.1	设置专职部门或人员处理消费者投诉	书面审查	2
		5.2	向社会公布投诉或咨询电话	实地核查	2
		5.3	对消费者投诉及时处理，并将当前处理进展告知消费者	书面审查	2

		5.4	本年度无经营者处理不当的消费者投诉记录	实地核查	2
		小计			8
特殊类标准	住宿类	6.1	严格遵守住宿安全标准，落实防火、防盗等安全措施	实地核查	10
		6.2	严格遵守住宿卫生标准，落实客房床上用品、洗刷用品的清洗、更换等相关规定	实地核查	10
		6.3	提供免费延迟退房、行李托管等人性化服务	实地核查	10
		6.4	明码标价，无哄抬打压价格等违法行为	实地核查	10
		小计			40
	餐饮类	6.1	具有合法经营资质，管理规范，服务优良	实地核查	10
		6.2	建立了与经营规模相适宜的进货台账	实地核查	10
		6.3	明码标价、明折明扣，落实餐前价格确认制度，无价格欺诈行为	实地核查	10
		6.4	严格落实食品安全管理规定，不生产、销售不符合规定的食品	实地核查	10
		小计			40
	零售类	6.1	商品标签齐全、摆放规范、明码标价	实地核查	10

		6.2	为消费者提供必要的导购、产品使用介绍等服务	实地核查	10
		6.3	不销售假冒伪劣、“三无”、超过保质期等商品，发现问题商品及时采取下架、召回等补救措施	实地核查	10
		6.4	严格落实商品退换货相关规定，维护消费者合法权益。	实地核查	10
		小计			40
	旅游类	6.1	从业人员具备法定资质	实地核查	10
		6.2	为消费者提供准确的信息，以书面形式提供行程详细资料（往返交通方式、酒店景点、游览景点）	实地核查	10
		6.3	合同注明取消及更改行程的相关规定及处理措施	实地核查	10
		6.4	尊重消费者人格，不发生强迫购物消费等侵害消费者合法权益行为	实地核查	10
		小计			40
	其他服务类	6.1	从业人员诚实守法、不弄虚作假	实地核查	10
		6.2	明示服务价目、不发生价格欺诈行为	实地核查	10
		6.3	以明示方式确定服务内容、成果交付、违约责任等内容；按规定应签署书面合同的，有签署书面合同；不使用霸王合同	实地核查	10
		6.4	不做引人误解的夸大宣传、虚假宣传	实地核查	10
		小计			40

二、失信行为（否决类）

项目	序号	评定内容	测评方式	考核结果
不遵守诚信承诺	7.1	擅自转让横琴诚信店牌匾	实地核查	不合格
	7.2	无故不履行先行赔付义务	实地核查	不合格
	7.3	拒绝将引发争议的消费纠纷提交珠海国际仲裁院仲裁，或无故不履行相关消费争议仲裁决定	实地核查	不合格
	7.4	拒绝接受年度考核	实地核查	不合格
	7.5	隐瞒事实、弄虚作假骗取横琴诚信店品牌	实地核查	不合格
一般违法行为	8.1	近两年内因违法违规经营被相关职能部门查处	书面审查	不合格
侵害消费者权益	9.1	近两年有经相关职能部门认定的主观恶意侵害消费者合法权益的行为	书面审查	不合格
	9.2	本年度发生因经营者责任导致的消费者人身伤害事故	书面审查	不合格

公开方式：主动公开

横琴新区党政办公室　　2021年3月2日印发