|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.100.20 |
| CCS | A 10 |

|  |
| --- |
| DJG 331102 |

浙江省丽水市莲都区地方技术性规范

DJG 331102/T XXXX—XXXX

信用商圈基本规范

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

丽水市莲都区市场监督管理局  发布

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由丽水市莲都区发展和改革局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：丽水市莲都区发展和改革局、遂昌原创标准化事务所有限公司。

本文件主要起草人：童力、汤金伟、陈俏、季阳、陈洁毅、李佳译、袁蓉。

本文件为首次发布。

信用商圈基本规范

* 1. 范围

本文件规定了信用商圈基本规范的术语和定义、基本条件、信用管理要求、信用监督的要求。

本文件适用于信用商圈的基本要求。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

商圈

在特定空间范围内，一种或多种业态、各种规模商业集群的集聚区。

* 1. 基本条件

按照浙江省公共信用信息平台的信用评价结果，商圈管理机构公共信用综合信用分达优秀评级（850分）以上，商圈内商户公共信用综合信用分达优良率（800分）占90%以上。

未被列入严重失信主体名单，近两年未发生重大安全生产事故、重大群体性事件等负面情况。

* 1. 信用管理要求
     1. 公共信用管理要求
        1. 法定资质

商圈内商户应依法办理工商营业执照。

商圈内商户应依法取得相应的许可证等资质信息，必要时，应取得的检验、检测或认证等资质证明。

* + - 1. 守法行为

商圈内商户应在生产经营活动中无违反法律、法规、规章的情况。

商圈内商户或商户负责人应无司法负面信息。

商圈内商户商品质量抽查情况，应无市场监督管理部门的失信记录。

* + - 1. 履约行为

应在履行其社会责任和公共服务职能时合法合规，如：及时支付水电、煤费用及纳税款等。

应设立专门的投诉渠道，在接到投诉后，应及时安排专人负责处理，确保消费者的投诉得到解决。

应定期对履约情况进行评估和总结，发现存在的问题和不足，采取相应的改进措施。

* + - 1. 宣传教育行为

商圈管理机构应开展信用宣传教育活动，提高商户和消费者的信用意识。

商户应参与信用宣传教育活动，加强自身信用建设，树立良好的信用形象。

商圈管理机构应建立信用培训机制，定期对商户进行信用管理知识培训，提高商户的信用管理水平。

* + 1. 市场信用管理要求
       1. 商品质量

商户应遵守商品质量管理相关法律法规，确保所售商品的质量符合相关标准要求。

商户应建立商品质量管理制度，对商品的采购、验收、储存、销售等环节进行严格把控，确保商品质量可追溯。

商圈管理机构应定期对商户的商品质量进行抽查，对发现的问题及时督促商户整改。

* + - 1. 服务品质

商户应提供优质服务，包括但不限于热情接待、耐心解答、专业建议、及时配送及完善的售后服务等，确保消费者满意度。

商户应在醒目位置张贴对消费者的服务承诺，明示服务投诉渠道和投诉处理流程。

商圈管理机构应加强对商户服务质量的监督和管理，对服务质量不达标的商户进行约谈、通报或处罚。

* + - 1. 诚信经营

商户应确保所售商品的质量安全及合法性，不得销售假冒伪劣、过期、变质或国家明令禁止的商品。

商品应明码标价，不得进行价格欺诈或虚假标价。

遵守诚信经营原则，不得进行虚假宣传或误导消费者。

在遇到争议时，商户应积极与消费者协商解决，不得推诿责任，逃避问题。

* 1. 信用监督

商圈应建立完善的投诉处理机制并有效运行。根据投诉意见箱、热线电话、顾客投诉留言、平台线上评价等渠道反馈情况，及时妥善处理。

定期对商户实施信用评价，在租金、管理费和推广、评先评优等方面出台相关应用规定。

