

山东省消费者协会文件

鲁消协字〔2022〕5号

山东省消费者协会关于开展 第二批省级消费教育基地推荐活动的通知

各市消费者协会（消费者权益保护委员会），各省级行业协会：

为认真履行《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予消费者协会的相关职责，进一步凝聚社会力量，强化消费教育引导，根据年度工作安排，山东省消费者协会（以下简称省消协）确定在全省组织开展第二批省级消费教育基地推荐活动。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，动员更多的社会资源参与消费教育引导工作，引导、鼓励企业和公益服务机构在消费教育方面主动承担更多的社会责任，向广大消费者

广泛传播消费知识，帮助消费者提升消费维权能力，让消费者敢消费、愿消费、放心消费，更好地满足人民群众对美好生活的向往需要。

二、推荐对象及条件

推荐对象主要是能够为消费者提供参观体验、学习，并向消费者传播某类产品或服务的生产、销售和服务流程等消费知识的企业或场所。被推荐对象应至少满足以下七方面条件：

（一）在省内同行业中，品牌知名度较高，规模较大，产品和服务与消费者密切相关，具备示范引领效应。

（二）注重消费者合法权益的保障，认真履行企业社会责任，妥善处理和及时化解消费纠纷，积极参与消费维权活动，具有良好的社会影响力。

（三）诚信经营，行为规范，重视产品质量和服务水平提高，具备完善的产品生产体系及售前、售中、售后服务内部监控制度，符合生产、流通领域质量控制要求，产品质量合格，价格合理，服务周到，无不良失信记录。

（四）严格执行有关法律规定，依法经营，遵循公平交易原则，开展正当市场竞争，不生产、销售假冒伪劣商品，不搞虚假宣传，近三年内未因安全、质量、价格、计量、卫生、环保等问题受到有关部门依法查处，未因侵害消费者合法权益被有关部门、消协组织、新闻媒体等单位公开点名批评、披露，无不良社会影响。

(五) 制定并实施消费教育规划, 具备消费教育的场所、设施和制度保障, 每年自行组织开展消费教育活动不少于 2 次。

(六) 通过传播媒介积极向消费者传授消费维权专业知识, 及时回复、解答消费者对涉及本行业专门技术和知识方面的咨询。

(七) 自愿接受省消协的指导和监督, 接受省消协或经省消协同意市级消协组织消费者参观、考察和体验等。

(八) 支持和配合省消协工作, 每年参与省消协组织开展的社会公益活动 1 次以上。

三、基本要求

省级消费教育基地是经省消协认定, 自愿参与消费教育活动, 具备相关条件的单位和场所。省级消费教育基地消费教育内容应满足但不限于以下几个方面:

(一) 以实物、图片、影像资料等形式, 详实介绍本行业产品和服务的共性、使用方法、注意事项等消费常识。

(二) 通过专家讲解、实物展示、现场参观、直接试用、图片解说、多媒体展示等形式, 让消费者学习了解所属产品生产、运输、仓储、销售、使用、维修和服务各环节知识。

(三) 传播所属行业技术、生产标准、假冒伪劣产品的辨别等方面知识。

(四) 在显要位置宣示本单位产品性能和服务规程的特殊性, 以及对产品质量和售后服务的承诺, 主动接受社会各方监督。

(五) 展示企业文化和服务理念, 反映本行业的发展成就和

发展方向。

(六)展示消费纠纷和解平台、操作流程、沟通协调机制等消费者权益保护做法。

四、推荐步骤

第二批推荐认定数量 20 家。

(一)申报(10月24日至11月7日)。申报本着自愿原则进行。申报由企业或基地向当地市级消协组织或所属省级行业协会提出。接受申报的单位应对申报单位严格把关,提出同意申报意见后,报省消协备案。

(二)初步认定(11月8日至11月20日)。按“谁推荐、谁初认”的原则,由各推荐单位进行初步认定,对申请单位进行资料审察、现场考察、初步审定。符合推荐条件的单位,填写《省级消费教育基地审核认定申请表》,加盖推荐单位印章,并于2022年11月20日前以Word文件格式电子版及加盖公章的PDF形式发到省消协电子信箱 qlxfz@163.com。

(三)审核认定(11月21日至12月30日)。省消协对各推荐对象进行书面审查,并组织考察组进行现场考查,同时向行业监管部门征求意见。在此基础上,研究确定拟认定第二批省级消费教育基地名单,向社会进行公示,公示无异议的进行命名。

(四)挂牌。对通过推荐认定的消费教育基地颁发“山东省消费教育基地”牌匾。牌匾应按要求在工作场所醒目位置悬挂。

五、管理与发展

“山东省消费教育基地”称号有效期限为2年。已命名的“山东省消费教育基地”，期满后经自查符合条件的可以申请进行复审，未申请复审的，自动失效。具有下列情形之一的，予以取消：

- (一)存在申报材料弄虚作假、伪造证明材料等舞弊行为的；
- (二)已注销或吊销营业执照的；
- (三)在经营中有欺诈行为或其他严重违法行为被有关部门查处的；
- (四)严重违法失信，被国家企业信用信息公示系统公示的；
- (五)发生消费纠纷，接受消协组织调解并达成调解协议后却拒不执行协议的；
- (六)自愿申请退出认定的；
- (七)经过认定，不再具备条件的；
- (八)其它应予以取消称号的情形。

撤销“山东省消费教育基地”的单位由省消协发文并予以公告。被撤销的单位不得再对外使用“山东省消费教育基地”牌匾。两年内不再受理其建立基地的申请。

六、组织领导

(一)省消协秘书处具体负责省级消费教育基地推荐工作的组织实施，主要包括备案申报名单、对推荐单位审核、进行省级认定，对通过评价程序的予以挂牌，建立基地名录库，协调组织各省级消费教育基地开展活动等。

(二)市级消协组织负责推进本地区消费教育基地推荐活动，

做好广泛发动，初步认定、推荐，并对认定的本地区消费教育基地加强日常监督指导。

(三)各省级行业协会负责推进本行业消费教育基地推荐活动，做好广泛发动，初步认定、推荐，并对认定的本行业消费教育示范基地加强日常监督指导。

联系人：张有文 李宝成

联系电话：0531-89012067 89012053

附件：山东省消费教育基地验收申请表



附件

山东省消费教育基地 验收申请表

行业类别:

单位名称:

山东省消费者协会制

申报单位简况	单位名称		法人代表	
	电 话		传 真	
	经济性质		经营范围	
	消费者接待部门		负 责 人	
	电 话		传 真	
	通讯地址及邮编			
可提供的商品或服务消费教育内容说明				

<p>维权措施及承诺内容</p>	
<p>单位获奖及产品获奖认定情况说明</p>	
<p>推荐单位审核意见</p>	<p style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>
<p>省消协审核意见</p>	<p style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>

山东省消费者协会秘书处

2022年10月24日印发
