

淮安市精神文明建设指导委员会办公室

淮安市社会信用体系建设领导小组办公室

淮 安 市 市 场 监 管 局 文 件

淮 安 市 工 商 业 联 合 会

淮安市放心消费创建活动办公室

淮文明办〔2020〕24号

关于开展第二届淮安市诚信示范街区 推选活动的通知

各县区文明办、信用办、市场监管局、工商联、放心消费创建办：

为深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，大力推进诚信建设制度化，进一步营造诚信生产、诚信经营、诚信服务的良好社会氛围，市文明办、市信用办、市市场监管局、市工商联、市放心消费创建办联合开展第二届淮安市诚信示范街区推选活动。现将有关事项通知如下：

一、推选范围

全市范围内，商户相对集聚、具备一定经营体量和产业规模，在诚信做产品、诚信做经营、诚信做服务方面发挥示范带动作用，形成整体性品牌影响力和美誉度的经营服务区域。

二、推选标准

诚信示范街区应当具有浓厚的诚信文化氛围、健全的诚信制度、较有影响的诚信品牌，街区商户自觉做到诚信经营、诚信服务。具体标准见《淮安市诚信示范街区测评体系》（附件2）。

三、推选程序

（1）宣传发动（5月）。各县区组织本地主要媒体广泛宣传，通过多种途径扩大推选活动的社会知晓度，引导街区管理者、经营者、消费者积极参与。

（2）择优推荐（6月）。坚持公开、公平、公正的原则，在进行全面信用核查的基础上，综合考量、好中选优，经社会公示后，各相关单位联合上报2个推荐参评街区名单。6月20日之前，各县区文明办将申报材料（纸质和电子版）报市文明办道德建设指导处。地址：市生态文旅区翔宇南道1号市政府北楼632室；联系人：杨健；电话：83606195；电子邮箱：wmb3943233@163.com。

各县区推荐时，需附以下材料：（1）推荐报告，包括相关部门对推荐参评街区的信用核查意见和2个参评街区推荐排序；（2）申报表（一式两份，见附件）；（3）《淮安市诚信

示范街区测评体系》中涉及材料审核的内容，请提供相应的文字（图片）说明材料。

（3）材料审核（7月上旬）。主办单位对申报街区提交的相关材料进行审核。

（4）实地考察（7月下旬）。主办单位组织测评组，对申报街区逐一开展实地考察和问卷调查。

（5）社会公示（8月上旬）。主办单位综合相关评审情况，提出第二届淮安市诚信示范街区建议名单，在市主要媒体进行公示，广泛听取意见，接受社会监督。

（6）公布结果（8月下旬）。根据公示结果，研究确定第二届淮安市诚信示范街区名单，公布推选结果，并组织媒体集中宣传。

四、工作要求

1. 统一思想，提高认识。今年是我市冲刺全国文明城市的决胜之年，诚信是衡量一座城市文明程度的一个重要考评指标。创建“诚信示范街区”是创建全国文明城市的重要内容，是加强和规范全区各经营企业诚信建设，提高综合竞争力，保护消费者合法权益，优化发展环境，打造诚信消费的重要举措。要充分认识到开展创建活动的重要意义，通过创建活动，促进企业守法、规范、诚信经营，文明服务，努力树立企业良好形象，共同打造放心消费环境。

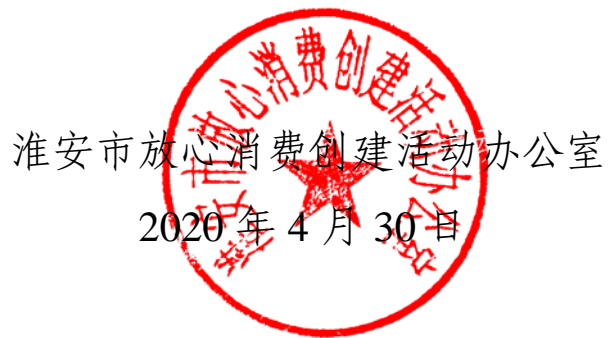
2. 高度重视，周密部署。各地各有关部门要高度重视，要把组织推选活动与引导广大经营主体广泛开展诚信主题实践活动结合起来，与深化文明城市、文明单位、文明行业等群

众性精神文明创建活动结合起来,进一步营造良好的营商环境,促进形成诚实守信的社会风尚。各县区文明办要切实发挥牵头作用,加强与有关部门的沟通协调,扎实做好各个环节工作,确保推选活动取得实效。

3. 加大宣传,营造氛围。要组织报刊、广播、电视等媒体,运用网络特别是微信、微博、手机客户端等平台,加大对推选活动的宣传,生动展示各类诚信典型,讲好诚信故事,引导和动员更多的经营者对照标准、积极参与,扩大推选活动覆盖面和影响力,共同打造淮安诚信建设的响亮品牌,为构筑道德风尚建设高地、推进淮安高质量发展走在前列作出积极贡献。

- 附件: 1.第二届淮安市诚信示范街区申报表
2.淮安市诚信示范街区测评体系

(此页无正文)



2020年4月30日

附件 1

第二届淮安市诚信示范街区申报表

基本概况	街区名称			
	区域范围		主营业务	
	经营主体数量		经营面积	
	街区主要负责人		联系电话	
街区诚信建设主要做法及成效				

街区 诚信 建设 主要 做法 及成效			
县 区 推 荐 意 见	县（区）文明办意见 （盖章）	县（区）信用办意见 （盖章）	县（区）市场监管局意见 （盖章）
	县（区）工商联意见 （盖章）	县（区）放心消费创建办 意见（盖章）	年 月 日
主 办 单 位 意 见			

注：街区诚信建设主要做法及成效，要对照推选标准及测评体系，做到重点突出、事实清楚，字数 800 字左右，同时报送电子版。

附件 2

淮安市诚信示范街区测评体系

说 明

一、诚信示范街区是指商户相对集聚、具备一定经营体量和产业规模，在诚信做产品、诚信做经营、诚信做服务方面发挥示范带动作用，形成整体性的品牌影响力和美誉度的经营服务区域。

二、市文明办、市市场监管局、市工商联、市信用办、市放心消费创建办每两年组织一次淮安市诚信示范街区推选活动，在各地创建的基础上依据本体系测评产生。

三、测评体系共设氛围营造、经营活动、服务质量、示范作用、制度建设 5 个项目，20 条标准，总分 100 分。

四、测评主要采取实地考察、信用核查、材料审核、问卷调查四种方法。调查问卷原则上每个街区发放不低于 50 份，对象以消费者为主。

五、申报前两年内有下列情形之一的，不得申报淮安市诚信示范街区：

1. 经营主体存在严重失信行为或被有关部门列入“黑名单”；
2. 发生重大食品安全、质量安全、环境污染等事故；
3. 发生重大群体性投诉事件，产生恶劣社会影响；
4. 发生与精神文明建设要求极不相符的其他事件或行为。

测评项目	测评标准	测评方式
<p>一、氛围营造 (20分)</p>	<p>1)结合街区实际和经营特色弘扬诚信文化，开展收发诚信宣传教育，设立诚信宣传角、宣传橱窗，组织“诚信宣传周”“消费信得过”等主题宣传活动。(5分)</p> <p>2) 街区显著位置刊播社会主义核心价值观公益广告，其中 3 幅以上体现诚信主题；每个门店有 1 幅以上诚信主题公益广告，制作摆放传播社会文明新风的提示语或宣传品。(5分)</p> <p>3) 街区广泛开展诚信典型选树活动，利用多种载体充分展示诚信典型的事迹和精神。(5分)</p> <p>4) 街区设有道德讲堂，有体现诚信内涵的环境布置，每季度常态化组织讲堂活动，全年至少有一场为诚信主题，供货商、经营者、消费者参与度高。(5分)</p>	<p>1)3)材料审核、实地考察</p> <p>2)实地考察</p> <p>4)材料审核 实地考察 问卷调查</p>

测评项目	测评标准	测评方式
<p>二、经营活动 (20分)</p>	<p>1) 各商户自觉遵守各项法律法规, 在信贷、纳税、质量、价格和合同履行等方面无严重失信记录, 劳资关系和谐。(5分)</p> <p>2) 各商户自觉亮证亮照经营, 在门店显著位置悬挂《营业执照》等国家规定的各类证件, 商品名称、产地、材质、成分、工艺、价格、有效期等相关信息准确、完整。(5分)</p> <p>3) 各商户的商品质价相符, 无以次充好、短斤少两、假冒伪劣、价格虚高等情况, 街区消费投诉总体处于较低水平。(5分)</p> <p>4) 街区内各项商业宣传真实、规范, 不以虚假广告、虚假促销、虚假让利等形式误导和欺骗消费者, 不存在利用不公平格式条款侵害消费者权益的行为。(5分)</p>	<p>1) 信用核查 问卷调查</p> <p>2) 实地考察</p> <p>3) 4) 材料审核、实地考察 问卷调查</p>
<p>三、服务质量 (20分)</p>	<p>1) 所有商户服务规范、便利、高效, 消费者对服务质量满意度 95%以上。(5分)</p> <p>2) 街区积极推行明码实价、公开价格承诺、无理由退货、先行赔付等优质服务, 各商户结合自身经营实际, 推出特色服务。(7分)</p> <p>3) 经营主体建有消费维权和投诉处理站(点), 公开服务电话, 安排专人受理, 建立健全投诉和解制度及相关台账, 做到投诉不出门店, 有效投诉处理率 95%以上, 处理满意率 90%。(6分)</p> <p>4) 各门店认真履行“门前五包”责任, 经营服务环境整洁有序。(2分)</p>	<p>1) 2) 3) 实地考察 问卷调查</p> <p>4) 实地考察</p>

测评项目	测评标准	测评方式
四、示范作用 (20分)	<p>1) 所有商户积极参加“放心消费”“价格诚信”“诚信单位”“消费者满意服务单位”“信用贯标”等主题创建活动和“守合同重信用”企业公示活动，积极使用工商、市场部门制定推广的示范(规范)文本，使用率达到90%。(5分)</p> <p>2) 街区成立“诚信联盟”，95%以上商户加盟，集体向社会作出公开承诺。党组织、党员“亮身份、亮职责、亮承诺”落实到位(5分)</p> <p>3) 街区建有志愿服务站点，常态提供各类便民服务，30%以上从业人员注册为志愿者，志愿服务参与度、活跃度高。(5分)</p> <p>4) 街区形成整体性诚信品牌影响力，消费者普遍赞誉，社会广泛认可①。(5分)</p>	<p>1) 材料审核</p> <p>2) 材料审核 实地考察</p> <p>3) 材料审核 实地考察</p> <p>4) 问卷调查 材料审核</p>
五、制度建设 (20分)	<p>1) 街区建立创建工作机制，制定具体创建方案和管理制度。街区当先工作机制健全有力有效发挥党组织凝聚引领作用、职能部门行政监管作用、行业协会和各类商会的行业自律作用。(5分)</p> <p>2) 街区定期开展诚信经营户、星级商家等评选活动，搭建商户参与创建、消费者评价反馈的平台，出台相应的激励措施。(5分)</p> <p>3) 街区建立商户诚信经营档案，及时记录商户信用等级、行政处罚、投诉、荣誉等相关信息，并建有便于消费者查询的载体，在显著位置定期发布商户诚信经营“红黑榜”。(6分)</p> <p>4) 商户对开展诚信示范街区创建知晓率达到100%，支持率90%以上。(4分)</p>	<p>1) 材料审核</p> <p>2) 材料审核 实地考察 问卷调查</p> <p>3) 材料审核 实地考察</p> <p>4) 问卷调查</p>

注① 社会广泛认可包括：获得市级以上表彰，有关经验做法被市级以上主管部门总结推广，市级以上主要媒体重点宣传等。