|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  |       |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—2025

卷烟放心消费环境建设规范 第4部分：城市

Construction normative for a safe and trustworthy consumption environment for cigarettes part 4: city

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[1 范围 1](#_Toc208597163)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc208597164)

[3 术语和定义 1](#_Toc208597165)

[4 总体要求 1](#_Toc208597166)

[5 建设内容 1](#_Toc208597167)

[5.1 组织管理协调 1](#_Toc208597168)

[5.2 社会共建共识 2](#_Toc208597169)

[5.3 产品质量 2](#_Toc208597170)

[5.4 信用体系建设 2](#_Toc208597171)

[5.5 终端星级建设 2](#_Toc208597172)

[5.6 市场秩序治理 2](#_Toc208597173)

[5.7 消费维权保障 2](#_Toc208597174)

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。

本文件由湖南省烟草专卖局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

卷烟放心消费环境建设规范 第4部分：城市

* 1. 范围

本文件规定了卷烟放心消费城市建设的总体要求和建设内容。

本文件适用于卷烟放心消费城市建设。

* 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

……界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

卷烟消费维权服务站

经市场监管部门授牌，由烟草部门建立，用于保护消费者快速受理、处理消费投诉，并向消费者提供卷烟消费信息和咨询服务的维权服务机构。。

* 1. 总体要求

应加强卷烟放心消费城市建设组织管理，建立健全配备工作机制。

应建立卷烟放心消费城市建设组织管理协调机制。

应建立卷烟放心消费建设宣传机制，打造全社会共同参与创建的良好氛围。

宜推动卷烟消费领域信用体系建设，形成公正、科学、公开的信用评价体系，建立“守信激励，失信惩戒”“一处失信，处处受限”的信用约束机制。

宜建立卷烟商品全流程质量管理追溯体系，形成来源可查、去向可追、责任可究的信息链条。

宜建立终端星级评价机制，通过星级反应终端消费环境的放心程度，引导帮助客户不断提高。

烟草部门应联合市场监管、公安、邮政等部门建立联合监管工作机制，加强社会秩序治理。

应坚持高效维权，建有快速投诉处理通道与纠纷和解机制。

宜根据城市的卷烟经营主体的特点和布局，实施卷烟放心消费环境建设的相关创新性举措。

* 1. 建设内容
		1. 组织管理协调

应配备卷烟放心消费城市建设工作的组织机构，负责创建工作的组织协调。

应与当地市场监督管理部门主动沟通协调、争取指导支持，形成联创联建工作机制。

应制定卷烟放心消费城市建设的指导性文件或工作方案，明确工作任务、时间步骤等。

应建立健全卷烟放心消费城市建设信息共享、协同配合、联动响应的部门协作机制，并制定常态化管理、检查考评等配套制度。

应配备工作人员负责卷烟放心消费城市的建设、推进、协调等相关工作。

宜充分利用数字技术、系统平台等开展卷烟放心消费环境建设。

* + 1. 社会共建共识

应通过电视、广播、报纸、互联网等公共媒体广泛开展卷烟放心消费环境建设宣传，普及消费者权益保护知识，打造全社会共同参与的良好氛围。

应在卷烟零售终端设置卷烟放心消费环境建设的宣传页、宣传栏等，向消费者广泛宣传消费维权知识。

宜围绕“3.15”等时间节点，定期组织开展卷烟放心消费环境建设相关宣传教育活动。

应定期调查卷烟零售终端和群众对创建工作的知晓率，掌握宣传效果，及时改进方法。

宜将卷烟放心消费城市创建工作中的成功做法、特色亮点、典型经验进行宣传推广。

* + 1. 产品质量

应积极组织衔接符合本地卷烟消费者需求的卷烟货源，不断优化卷烟货源投放策略。

应持续提高卷烟物流的仓储管理，避免卷烟失味、霉变等。

应不断优化升级卷烟分拣、配送管理，避免卷烟破损、挤压变形等。

宜积极引导卷烟零售客户建立卷烟产品质量承诺机制，划定原料采购、生产、储存、运输、销售时所承担的责任与义务。

* + 1. 信用体系建设

应积极推进零售客户信用管理体系建设，并坚持有效运行，营造“守信激励、失信约束”氛围。

应积极维护零售客户信用管理体系相关系统中的客户基础信息，确保信用评价结果准确、客观，真实反应客户卷烟经营的遵规守纪、诚信经营情况。

应对零售客户信用评价结果面向客户、面向消费者进行公示。

应在客户服务、市场监管等领域广泛应用客户信用评价结果。

宜与社会信用体系建设有效衔接、融合。

* + 1. 终端星级建设

应建立和持续完善终端消费环境不断改善提升的升级引导机制。

卷烟零售终端的星级评价结果应面向客户、消费者进行公示。

宜参照终端星级情况对客户开展针对性的指导和服务。

* + 1. 市场秩序治理

应与公安、市监、邮管等部门不断健全联合执法机制，宜建立多监管部门的执法信息共享平台。

应坚持开展“假私非”卷烟的专项打击行动，保障卷烟消费者权益。

应坚持开展校园周边专项整治行动，确保中小学、幼儿园周边无零售烟店，保护未成年人。

应在所有卷烟零售终端张贴“不向未成年人销售烟草制品、电子烟”标识等，严厉查处向未成年人售卖卷烟、电子烟等行为。

宜对卷烟市场开展网格化管理，积极融入社区网格，不断提升市场监管力量。

宜倡导利用大数据、物联网、AI技术等智能化手段提升卷烟市场动态监管效率。

* + 1. 消费维权保障

应建立经市场监管部门授牌的卷烟消费维权服务站。

应建立消费者投诉快速处置和多元化解纠纷维权体系，包括但不限于消费者投诉处理结果满意度调查、回访等制度。

宜借助数字技术等畅通线上、线下消费者诉求表达、矛盾化解和权益维护渠道。

应积极引导零售终端主动公开监督维权电话、卷烟消费者维权服务站联系方式。

宜建立卷烟消费维权专家智库，帮助解决消费疑难纠纷问题。

宜鼓励倡导运用新方法、新理念解决处理卷烟消费纠纷。

