附件1

二手车流通领域“放心消费市场（单位）”

评价标准（试行）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标准类型** | **序号** | **评价****指标** | **评 价 细则** | **分值** | **得分** |
| 通用标准（30分） | 1 | 有证照明示无乱摆乱放 | 1.所持证照齐全有效得3分，超出有效期的不得分；无照经营的一票否决。2.证照上墙公示的得2分；公示位置不醒目、难以查看在或公示不全的，酌情扣1-2分。 | 5 |  |
| 2 | 有承诺公示无虚假宣传 | 1.放心消费标识和承诺内容上墙公示的得3分，未上墙公示的，不得分；公示位置不醒目或存在遮挡，消费者难以查看的，酌情扣1-2分。2.放心消费承诺书签署不到位的，扣2分。3.现场发现违法广告，或存在虚构低价信息引流、发布与实际车辆车况不一致的广告招揽客源的违法行为，一票否决。 | 5 |  |
| 3 | 有明码标价无价格欺诈 | 1.二手车价格落实明码标价的得5分，未落实的酌情扣3-5分。2.在明示价格之外加价出售的，本项不得分。 | 5 |  |
| 4 | 有纠纷快处无维权障碍 | 1.未落实专人负责处理消费者投诉，或对消费者诉求响应不及时的，扣3分。2.拖延处置消费者投诉，普通消费纠纷超过3个工作日未办结的，每件扣1分。 | 5 |  |
| 5 | 有放心消费无烦心闹心 | 1.存在拒不接受消费者合理诉求，无理拒绝行政调解的，不得分。2.近一年因未妥善处置消费纠纷，引发重大或群体性消费投诉的，不得分。 | 10 |  |
| 业务标准（70分） | 6 | 有质量保障无蓄意隐瞒 | 1.从业人员主动明示、告知车辆使用、修理、事故、检验等实际车况的，得25分；告知信息不全面的酌情扣10-20分。2.主动向消费者提供车辆检测报告的，得5分。3.存在篡改隐瞒车辆实际车况、篡改实际里程等欺诈行为的，本项不得分。 | 30 |  |
| 7 | 有诚信服务无非法营销 | 1.销售行为规范透明，因车辆登记证书、行驶证等法定证明文件不齐全或存在权属纠纷，导致车辆流转、过户无法顺利完成，造成消费者损失的，每发生一起扣5分。2.存在套路营销、涉黑涉恶等违法销售行为的，一票否决。 | 20 |  |
| 8 | 有收费透明无强制消费 | 1.对二手车交易过程中各项收费标准，双方权责义务清晰明示并主动告知消费者的，得15分。未明示相关信息的酌情扣分。2.主动向消费者开具提供二手车交易相关票据的，得15分，未开具或开具不全的，酌情扣5-10分。3.存在强制或变相强制收取未予明示费用，强制购买保险，或强制指定提供金融等服务，涉嫌违法的，本项不得分。 | 20 |  |
| 加分项 | 1.建立消费维权联络站（点）或消费纠纷和解点的，加5分。2.成为“浙消保”绿通企业或全国12315平台ODR企业的，主动在线解决消费争议的，加10分。3.推广使用《二手车买卖合同（示范文本）》，酌情加5-10分。4.主动向消费者提供无理由退车、延长质保时限等高于法律规定的服务保障内容，酌情加10-15分。 | 30 |  |
| 评价总分 |  |