

《经营主体 放心消费服务提质指南》 河南省地方标准编制说明

一、编制的目的和意义

消费环境建设是市场经济健康发展的基石，经营主体服务质量直接关系消费信心与市场活力。放心消费服务的提质，对激发消费活力、促进经济高质量发展、保障人民群众高品质生活具有战略意义。党中央、国务院高度重视消费环境建设，先后出台《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》《提振消费专项行动方案》，明确提出“推动服务业标准制定修订，加快制定基础和通用标准，带动行业提升标准水平”“健全消费品和服务消费标准体系”。市场监管总局等五部门印发《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》，指出“健全服务消费标准体系”。2025年8月，经省政府同意，河南省市场监管局等五部门印发《河南省优化消费环境三年行动实施方案（2025—2027年）》，明确提出“打造放心消费引领品牌，以‘五个放心’自我承诺为主要内涵，大力发展一批放心消费商店、网店、直播间、餐饮店、工厂等基础单元及放心消费市场、商圈、景区等集聚区”。

当前，消费领域仍存在虚假宣传、质量缺陷、售后缺位、维权困难等突出矛盾，退换货难、新兴业态服务标准缺失等问题尤为尖锐。面对消费升级与产业转型的双重需

求，亟需通过标准化手段为经营主体提供可操作指引。

《经营主体 放心消费服务提质指南》（以下简称《指南》）的制定，正是响应国家战略和落实省委省政府部署的关键举措，其核心在于将“诚信为基、品质为先、服务至上”理念转化为经营主体的实践规范。

《指南》从生产经营资质、消费环境安全、商品与服务质量把控、价格计量规范、专业主动服务、无忧保障维权等多方面，为生产经营主体提供明确、可操作的标准与指引，旨在助力各主体积极履行社会责任，大力培育和弘扬“诚信为本，消费者至上”理念，持续提升商品质量和服务水平，建立健全消费者权益保护长效机制，全面推行以“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”为核心内容的“五个放心”放心消费服务体系，构建诚信、公平、便捷、安全的消费环境，为河南打造放心消费环境提供标准化引擎，最终形成“企业降本增效、群众放心消费、经济良性循环”的高质量发展新格局。

二、任务来源及编制原则和依据

（一）任务来源

本项目依据《河南省市场监督管理局关于下达 2025 年河南省地方标准制修订计划的通知》（豫市监函〔2025〕93 号）立项（计划编号：20251110008），由河南省市场监督管理局 12315 指挥中心、许昌市市场监督管理局、许昌市胖东来商贸集团有限公司共同起草。

（二）编制原则

1. 科学性原则

体现在覆盖消费全链条、经营全场景，从生产经营的资质准入到消费环境的安全保障，从商品服务的质量管控到价格计量的规范透明，从售前服务的专业主动到售后维权的便捷高效，形成“全流程、全方位”的标准体系，同时兼顾线上线下经营模式，体现时代适应性。

2. 合理性原则

严格遵循《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国计量法》等法律法规的强制性要求，确保所有条款均符合现行法律规定，守住法律底线。在此基础上，结合河南省消费环境特点和经营主体实际能力，提出高于法定最低要求的、可实现的、具有引领性的自律规范，旨在引导经营主体主动提升服务品质，推动形成“守法为基，提质为要”的行业氛围。

3. 规范性原则

严格按照 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》的要求进行结构和内容编排，确保标准文本格式统一、术语准确、逻辑清晰、层次分明。内容上，构建了以“五个放心”（安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心）为核心框架的完整标准体系，覆盖了经营主体从资质公示到售后服务、纠纷解决的全链条服务要求。该指南适用于生产、销售商品或提供消费服务的经营主体（含商店、网店、直播

间、餐饮店、工厂等基础单元及市场、商圈、景区、街区等集聚区），确保标准的覆盖范围清晰、界定明确，体现了指南的系统性和完整性。

4. 实用性原则

立足经营主体实际操作需求，避免“高大上”“空泛化”表述，条款设计力求具体、明确、可量化，例如对计量器具的检定周期、投诉处理的时限要求、退货流程的优化方向等均作出细化规定，确保经营主体“看得懂、用得上”。

（三）编制依据

在编制过程中，查阅或参考了以下文件：

- 1、GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- 2、GB 17859 计算机信息系统 安全保护等级划分准则
- 3、GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统
- 4、GB 19517 国家电气设备安全技术规范
- 5、GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- 6、GB/T 44904 售后服务 无理由退货服务规范
- 7、GB 55001 工程结构通用规范
- 8、GB 50016 建筑设计防火规范
- 9、GB 55036 消防设施通用规范
- 10、SB/T 10467 零售商供应商公平交易行为规范
- 11、《中华人民共和国价格法》
- 12、《中华人民共和国消费者权益保护法》

- 13、《中华人民共和国计量法》
- 14、《中华人民共和国产品质量法》
- 15、《中华人民共和国食品安全法》
- 16、《全国统一大市场建设指引（试行）》
- 17、《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》
- 18、《河南省线下实体店无理由退货指引（试行）》
- 19、《提振消费专项行动方案》
- 20、《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》
- 21、《河南省优化消费环境三年行动实施方案（2025—2027年）》

三、编制过程

（一）准备阶段（2025年6月）

成立起草小组，确定标准框架及思路。由河南省市场监督管理局12315指挥中心牵头成立标准起草小组，明确标准编写任务，召开标准制定启动会，开展集中研讨。启动会上对起草小组提出的基本原则、工作思路、工作方案、工作要求、工作安排及任务分工等做了详细地论证和研讨。

（二）调研阶段（2025年7月）

广泛文献调研，坚持科学论证。起草小组收集国内有关放心消费服务等资料，根据工作方案到许昌开展座谈会，听取全省各地优秀企业的经验做法，同时到胖东来等企业进行实地考察交流，为后续本文件起草提供参考。

（三）工作组讨论稿阶段（2025 年 8 月）

对指南进行起草。起草小组在广泛文献调研的基础上，研究制定了《指南》的基本框架结构及主要内容。期间，多次组织召开标准研讨会，重点就标准名称、适用范围、框架结构、主要内容、具体要求等内容进行研讨，通过细化完善，进一步提高了标准内容的实践性、可行性、先进性和规范性，制定了《经营主体 放心消费服务提质指南》工作组讨论稿。

（四）征求意见稿阶段（2025 年 8 月～2025 年 9 月）

起草小组进一步开展了调研工作，细化了调研内容，充分征求吸纳企业、管理部门等相关方的意见建议。在此基础上对标准主要技术内容先后多次进行研讨、咨询，对标准内容进行了反复修改、研讨和完善后，形成了《经营主体 放心消费服务提质指南》征求意见稿及编制说明。

四、主要内容的确定

本文件围绕安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心等“五个放心”要求，为经营主体在经营资质与信息公示、消费安全保障、消费质量管理、价格与计量、消费服务、消费维权、标识使用及保障措施等方面提供指导和建议。适用于生产、销售商品或提供消费服务的经营主体（含商店、网店、直播间、餐饮店、工厂等基础单元及市场、商圈、景区、街区等集聚区）。

（一）基本原则

本章旨在确立《经营主体 放心消费服务提质指南》

所遵循的基本原则，参考 SB/T 10467 等文件，总结在经营活动中设计的内容，确定了合法合规、诚信责任、自愿平等和主动承诺四个基本原则。

（二）经营资质与信息公示

本章对经营主体的持有资质和存在特定准入许可的情况提供了指导。按照各个行业要求，经营主体依法取得资质并亮证亮照，公示商品服务信息，保障消费者知情权，从源头防范违法经营。信息公示对线下经营主体和线上经营主体的信息公示给出了指导建议。

（三）消费安全保障

本章旨在规范生产经营场所与设施安全，按照 GB 17945、GB 19517、GB 40248、GB 50016、GB 55001、GB 55036 等标准的要求，提供了建筑结构、消防设施、电气线路、特种设备、安全通道等方面的指导，定期维保并设置安全标识与疏散图，不出现地面湿滑等情况。对生产经营场所的卫生情况、人流管控、应急预案等提出了建议，保证场所的干净、卫生，减少污染和疾病传播的风险。对商品与服务安全提供参考，依据《中华人民共和国产品质量法》的规定，不销售“三无”产品、假冒伪劣产品等。对信息安全提供详细参考，包括鼓励经营者建立信息安全管理体制，采取有效技术和管理措施方式防止泄露、丢失，不向第三方提供个人信息等内容，建议采用 GB 17859 的要求建设和维护网站系统。

（四）消费质量管理

本章旨在规范商品质量管理，通过源头与过程管控、储存与内控、信息公开与追溯，建立供应商审核与商品准入制度，严格进货查验，商品分类存放，建立商品信息公开与追溯体系，要求特殊商品规范存储，禁止虚假宣传。

（五）价格与计量

本章对产品定价与标价、计量给出了建议，依据《中华人民共和国价格法》的规定合理定价、明码标价，不牟取暴利，不出现以次充好的情况。促销活动明示期限、规则及除外条款，不出现低标高结、虚假打折、强制搭售、虚构原价、虚假优惠等价格欺诈等情况。依据《中华人民共和国计量法》的规定在计量器具依法定期检定合格，且在有效期内使用；设置“公平秤”接受监督等方面给出指导建议。

（六）消费服务

本部分旨在规范消费服务的服务保障和服务内容。服务保障上，制定并醒目公示服务承诺，优化服务人员的服务方式、服务流程，以顾客体验为中心，最大限度减少顾客的心理负担和操作成本，提升退货体验的流畅度和舒适感，可参考 GB/T 16868 的要求执行。服务内容上，按照《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》《河南省线下实体店无理由退货指引（试行）》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》的规定，鼓励实行“三包”与无理由退货制度，鼓励线下退货承诺等。退换货的服务方式可参考 GB/T 44904 的要求。

（七）消费维权

随着消费者法律意识的逐渐提升，消费维权成为了经营主体为消费者提供服务的重要部分。本章建议设立并公示维权渠道，指定专人负责，并在线上平台清晰公示售后信息，鼓励通过设置消费维权服务站、建立赔偿先付制度、加入在线消费纠纷解决（Online Dispute Resolution, ODR）机制，对消费者的诉求及时响应，能当场解决的当场解决，不能当场解决的，明确告知处理时限和流程。

（八）标识使用

本部分旨在规范“放心消费承诺”标识管理，重点对“放心消费承诺”标识的使用范围、使用要求、使用管理提出了建议，为“放心消费承诺”标识的使用提供了科学的指导和管理依据。

（九）保障措施

制度管理、内部监督和承诺公示是经营主体服务提升，鼓励消费者放心消费的一项重要工作。建立健全内部管理制度和内部监督检查机制，明确岗位职责，定期自查自纠，填写《放心消费服务自查表》。同时鼓励生产经营主体主动参与“放心消费承诺”活动，签署并公示《放心消费公开承诺书》，实现经营主体服务能力提升。

五、采标情况

无。

六、重大意见分歧的处理

无。

七、与国家法律法规和强制性标准的关系

本标准与有关的现行法律、法规和强制性国家标准协调一致。

八、标准实施的建议

建议在标准发布后加大宣贯力度，及时组织开展标准宣贯与培训，组织相关解读的编写工作。为保证本指南的顺利实施，组织开展对相关人员的培训，加强本指南在全省各级相关单位在工作中的应用，确保经营主体熟知本指南并执行，切实促进本指南的贯彻实施。将实施过程中出现的问题和改进建议及时反馈标准起草小组，以便进一步对本指南进行修订完善。

九、其他应予说明的事项

无。

《经营主体 放心消费服务提质指南》标准起草小组

2025 年 8 月 15 日