

杭州市地方标准《放心消费商圈建设与管理规范》编制说明

1. 项目背景

保护消费者合法权益，营造安全放心的消费环境，是贯彻落实以人民为中心发展思想的具体体现，对于提升人民群众在消费领域的获得感、幸福感、安全感，更好地发挥消费对经济增长的基础性作用具有重要意义。2018年1月原国家工商总局等27部门联合下发《关于开展放心消费创建活动 营造安全放心消费环境的指导意见》，“十四五”规划纲要更是对全面促进消费提出了重要战略部署，要求全面营造放心的消费环境。

杭州是一座闻名中外的旅游城市，亚运会也即将在杭州召开，杭州市近年来持续深化开展“放心消费在杭州，优化环境迎亚运”建设工作，营造安全放心舒心的消费环境，开展形式多样的放心消费创建活动，通过放心消费激发居民消费潜力，推进高质量发展、高品质生活。商圈（街区）是一种多功能、多业种、多业态的商业集合体，是城市商业的缩影和精华，是消费者消费的重要场所之一。杭州市市场监督管理局按照“突出重点、面向国际”的思路，全面开展了“放心消费在杭州、助推城市国际化”行动，在放心消费建设中坚持严格标准、规范管理、动态淘汰、滚动推进的要求，聚焦放心商圈建设，抓实消费维权，不断提升城市消费品位，优化放心消费环境。经过多年的积累，放心消费商圈取得了一定的成效，部分创建单位在运用现代技术、智慧管理上走在了前列，并结合商圈（街区）的文化内涵，融合城市消费发展的特点，不断提升消费品位，建成了独具韵味的放心消费商圈，如南宋御街、严州古镇、莪山畲乡、青芝坞等。2021年，全市共建成放心消费单位45649家，建成无理由退货承诺单位18516家，建成放心消费商圈82家，这三项指标均位居全省前列。

杭州在放心消费环境的建设上积累了一定的经验，在放心商圈的

建设方面更是取得了相应的成效和经验。但是在放心商圈的创建和管理工作中，虽然也制定了部分规定，但相关建设和管理方面的标准仍处于空白状态。近年来，国家市场监督管理总局出台了多项加强消费环境建设的文件，明确要求在消费环境建设中发挥标准的引领作用，围绕与人民群众日常生活息息相关的消费领域，完善产品和服务标准体系，以标准实施更好地服务高质量发展和高品质生活，以标准化助力打造良好的放心消费环境。深圳、海南、山东、吉林、四川、广西等省市也在放心消费环境及放心消费示范单位创建方面制定了相应的规范。杭州市地方标准《放心消费商圈建设与管理规范》的制定，一方面可以填补我市在放心消费商圈建设标准方面的空白，通过标准引导加强对消费环境事中事后监管，成为优化营商环境和消费环境的重要措施。另一方面有助于提升杭州消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度，更好地服务高质量发展、高品质生活。

2. 工作简况

2.1 立项计划

该标准任务来源于杭州市市场监督管理局《关于下达 2021 年度第二批杭州市标准化建设项目计划的通知》(杭市管函(2021)93 号)。

2.2 起草单位

本标准主要起草单位： 杭州市标准化研究院、杭州市市场监督管理局-消费者权益保护分局、***。

2.3 主要工作过程

2.3.1 明确标准起草人员和工作计划

2021 年 4 月初，杭州市标准化研究院根据放心消费建设工作需要提出了开展放心消费商圈管理规范的制定，先期与杭州市消费者权益保护分局共同组建标准起草小组，制定了编制标准实施方案，明确各参与单位和人员职责分工、研制计划、时间进度安排等情况。

2.3.2 起草标准初稿

2021年5月起草小组根据任务分工进行了资料收集和开展实地调研。一是通过查找文件资料、网络文献检索，调查摸清国内及我市当前放心消费商圈工作标准化现状，分析梳理我市建设放心消费商圈工作的标准化需求，对国内相关标准进行分析研究。二是制定调研方案，实地走访了拱墅区、西湖区等商圈和街区，收集了放心消费商圈建设等资料，确定标准草案框架。

2021年6月，标准编制小组修改形成标准征求意见稿。本标准规定了放心消费商圈建设与管理要求，共分为7章。

第1章范围。本文件规定了放心消费商圈建设与管理术语和定义、基本原则、建设要求、管理要求。适用于对放心消费商圈、街区建设与管理工作的指导，放心消费乡村建设与管理工作的指导可参照使用。

第2章规范性引用文件。本文件没有规范性引用文件。

第3章术语和定义。对商圈、放心消费商圈、维权联络站给予了定义。

第4章基本原则。放心消费商圈建设应遵循政府推动引导、经营者公开承诺、消费者实地体验、第三方评估评价、社会动态监督、市场手段激励、失信即时退出原则。

第5章基本要求。对申报放心商圈建设的经营主体单位的条件予以明确。

第6章建设要求。从放心商圈建设的组织保障、消费环境、质量安全、明码标价、维权保障、满意服务六个方面提出要求。

第7章管理要求。从对放心商圈的认定管理、动态管理、结果运用、持续改进四个方面提出要求，提升巩固放心消费商圈创建质量。

2.3.3 修改标准稿

本标准共进行了三次大的修改：

2121年6月第一次修改标准稿：原文件标准名称为《放心消费示范商超管理规范》，后经调研论证，更改为《放心消费商圈建设和管理规范》。商圈是一种多业态、多功能的集聚区和集合体，商超范围相对较窄，商圈范围比商超更适合做规范，另外，基于市场监管部门已对商圈开展放心消费建设与认定管理工作，而且取得了一定的成效，故更名为：《放心消费商圈建设和管理规范》，并重新确定框架内容。

2021年12月第二次修改标准稿：增加第5章基本要求的内容：商圈内放心消费单位数达符合创建条件的经营主体总量的60%以上、承诺无理由退货单位占符合条件商家的80%以上。修改表1“放心消费单位建设标准”和表2消费维权联络站（点）建设标准。

2022年1月第三次修改标准稿：增加维权联络站的术语和定义，修改了部分动态管理的内容和结果运用和附录资料的内容。

3. 标准编制原则和确定地方标准主要技术要求的依据

3.1 标准编制原则

本标准兼顾科学性、客观性、合理性、适用性的原则，严格按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。在编制过程中，主要依据两大原则：一是一致性原则，标准内容与现行的相关法律法规、政策等保持一致。二是可操作性原则，深入调研，广泛征求各单位意见，确保标准的准确与严谨，使标准具有良好的实用性和可推广性。

3.2 主要技术要求的依据

本标准根据浙江省市场监督管理局关于印发《进一步深化放心消费建设工作方案》的通知（浙市监消〔2021〕12号）和《分行业放心消费“1+X”评价标准（试行）（浙市监消〔2020〕5号），制定放心商圈（街区）的建设和评价的技术指标。

管理要求主要依据《消费者权益保护法》，查阅放心消费创建相关资料，深入拱墅、临平等区的放心商圈调研，结合主管部门对放心商圈的认定管理，确定放心消费商圈的管理要求。

4. 国内外现行相关法律、法规和标准情况

本标准遵循《标准化法》和《标准化实施条例》等国家相关的法律法规和强制性标准，结合地方实际情况制定，与现行的法规及强制性标准无冲突。浙江省制订了《乡村放心消费建设与管理规范》（DB33/T2219—2019），与之相比，本文件规定的放心消费创建主体不同，创建基本要求不同。

5. 重大意见分歧的处理依据和结果

无。

6. 预期的社会、经济效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

《放心消费商圈建设和管理规范》的制订，一方面可以规范引导商圈消费环境的优化，促进消费品质的提升，切实维护保障消费者权益；另一方面也有助于提升杭州消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度，引领并促进消费转型升级，更好地服务高质量发展、高品质生活。

标准发布后，需要相关部门和单位大力宣传和贯彻，举办相应的宣贯培训，使放心消费商圈的建设单位有标准可依，按标准创建，经营者和消费者充分知晓标准，形成放心消费商圈创建的浓厚氛围，切实提高百姓的获得感和满意感。

8. 其他应当说明的事项

无。

《放心消费商圈建设和管理规范》标准起草小组

2022年1月18日