

《消费者权益服务站建设与管理规范》解读

一、标准制定背景

2017年以来，中国消费者协会连续5年对全国多个主要大中城市的线下日常消费开展消费者满意度测评工作。2017~2020年，深圳市测评全国排名从2017年第10名逐年下滑至2020年第57名，经过全市各方努力，2021年上升到第26名。2021年，深圳满意度测评排名位列北上广深4个一线城市的第3位。在消费者满意度测评的三个一级指标中，深圳市“消费维权”指标得分略低于全国平均水平。在16个二级指标中，“售后保障”、“商家信任度”等指标得分低于全国平均水平，成为深圳市消费者满意度测评的短板。市领导对消费者满意度问题高度重视，认为深圳市消费者满意度在全国排名结果应该与深圳市作为粤港澳大湾区核心引擎和中国特色社会主义先行示范区的地位匹配。

为建设国际消费中心城市，加快建设健康有序的放心消费环境，提升消费者满意度，2022年1月，深圳市人民政府办公厅印发《关于成立深圳市推进放心消费环境建设工作领导小组的通知》，决定成立“深圳市推进放心消费环境建设工作领导小组”，由市领导牵头，组织市市场监管局、市商务局等46个成员单位负责具体工作。2022年6月，深圳市推进放心消费环境建设工作领导小组印发《深圳市建设放心

消费环境 提升消费者满意度工作方案（2022-2023 年）》，为实际工作开展提供了有力支撑。因此，围绕相关工作要求，坚持问题导向，聚焦消费者权益保护社会关注热点，深圳市消费者委员会联合深圳市计量质量检测研究院、福田区消费者委员会共同起草了该标准。

二、标准主要内容

本标准规定了消费者权益服务站建设与管理的基本原则、建设模式与职责、建设要求、运行要求、管理要求、评价与改进。标准定位为规范性标准，适用于深圳市区域内消费者权益服务站建设、运行、管理以及评价工作。标准给出了服务站建设与管理工作的四个基本原则，并根据建站主体和职责分工不同，将服务站建设模式分成两类，同时规定了不同建设模式的职责。按照“先建设、后运行、同步管理、持续改进”的逻辑顺序，标准先提出了服务站建设需满足的基本条件、场所、设备以及人员等要求，其次规定了服务站的核心职能即投诉处理工作的受理渠道、受理范围、以及服务流程等方面的运行要求，然后明确了服务站的标识、组织机构、制度建设等管理要求，最后建议服务站每年开展一次运行服务评价，并对评价过程中发现的问题进行持续改进，鼓励工作机制的不断创新。

三、标准实施意义

消费者权益服务站是消费维权网络的终端，是解决消费

维权纠纷的一线窗口，承担着将消费纠纷化解在源头、解决在基层、和解在企业的重要使命。通过制定语言通俗易懂、程序简洁明确的地方标准，全市各建站主体参照执行，可有效推进服务站建设与管理工作的规范化运行，让消费者投诉有门、企业处理有责、相关部门服务有力，进一步树立先进典型案例，发挥周边辐射带动作用，为促进消费者满意度提升，打造更加安全、放心、优质的消费环境提供有力支撑。