

深圳市地方标准  
《消费维权服务站建设和管理规范》（送审稿）  
编制说明

《消费维权服务站建设和管理规范》标准编制组  
2022 年 9 月

## 一、项目背景

2017 年以来，中国消费者协会连续 4 年对全国 100 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。2020 年，深圳位列北上广深 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”指标得分远低于全国平均水平。在 25 个三级指标中，“维权渠道”、“维权效率”、“维权结果”、“消费执法”得分低于全国平均水平，成为深圳市消费者满意度测评的突出短板。

深圳市市长覃伟中对深圳市消费者满意度测评排名逐年下滑的问题高度重视，认为深圳市消费者满意度在全国排名结果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极不匹配，专门听取市市场监督管理局就相关情况的工作汇报并作了重要指示。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，提升深圳市消费者满意度，2022 年 1 月 26 日，深圳市人民政府办公厅正式印发《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”，由学峰常委牵头，余钢同志组织市市场监管局、市商务局负责具体工作。

消费维权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。通过制定通俗易懂、程序简

洁、规则明确的消费维权服务站地方标准，全市各大商业街区、商场景区、街道社区等均可按标准建设管理服务站，形成可复制、可推广的“深圳模式”。通过推进消费维权服务站建设和管理标准化、规范化运行，可有效提高消费投诉受理和处理能力，提升消费维权服务效能，让消费者投诉有门、求助有道，让相关部门处理有责、服务有力，为进一步树立一批有效实施标准的先进典型，发挥周边辐射带动作用，打造更加安全、放心、优质的消费环境提供有力支撑。

### （一）国内外现行相关法律、法规和标准情况

在标准起草过程中，编制组查阅了国际标准、国外先进标准，未查到消费维权服务站相关的标准。

据查询，目前消费维权服务站尚无相关的国家标准、行业标准，山东、威海、泰州 3 地出台了相关地方标准。部分地市围绕“放心消费单位”创建，将消费者权益保护工作融入其中，形成了系列标准。与消费维权服务相关的国内地方标准情况详见表 1。

表 1. 国内与消费维权服务相关的地方标准情况

序号	标准号	标准名称	省市区
1	DB3212/T 1034-2021	消费维权服务站建设和服务规范	泰州市
2	DB3710/T 116-2020	消费维权服务站建设运行规范	威海市
3	DB37/T 3698	放心消费示范单位创建指南 <sup>a</sup>	山东省
4	DB42/T 1846-2022	放心消费示范单位创建指南	湖北省
5	DB45/T 2276-2021	放心消费单位创建指南 <sup>b</sup>	广西壮族自治区
6	DB37/T 3698	放心消费示范单位创建指南	山东省
7	DB46/T 517-2020	放心消费单位创建与评价导则	海南省

注 a：标准包含 14 部分，分别为通则、商场、商店、电子商务经营者、专业市场、农贸市场、乡村、街区、景区、药店、物业服务企业、通信服务经营者、校外培训机构、消费者维权服务站。

注 b：本标准包含 5 部分，分别为通则、商店、街区、电子商务经营者、商城。

## **（二）标准制定的必要性**

**1. 从行政监管角度。**国家《“十四五”市场监管现代化规划》提出：推进消费维权制度建设，持续完善政府、企业、行业协会、消费者、媒体等多位一体的消费维权格局，优化维权流程，降低维权成本。探索消费维权服务站建设，依靠社会多点发力，促进政府、企业、社会资源充分适配，成为营造安全放心消费环境，提升消费满意度的重要抓手。

**2. 从标准建设角度。**2021年12月国务院印发《国家标准化发展纲要》，明确提出要加强提升保障生活品质的标准建设，提高智慧社区、社区服务、消费保障等服务类标准化水平，这是标准化服务经济社会发展的重要环节，更是依靠标准化健全和规范行业发展的有利契机，推进深圳市消费维权服务站地方标准建设正逢其时，恰逢其势。

**3. 从消费者需求角度。**一方面，深圳市外来人口多、流动性高，随迁老人数量也极其庞大。如今针对老年人的消费陷阱花样频出，防不胜防，容易掉进消费陷阱。老年人投诉渠道受限，消费维权困难重重；另一方面，深圳市民维权意识较强，消费者投诉量大，消费者组织投诉处置长期超负荷运作，影响到消费者处理满意度。2021年，深圳市场监管部门和市消委会接到投诉举报近86万件，全市总量超100万件，占全省投诉举报总量的40%。消费维权服务站建设有利于打通消费维权“最后一公里”，让消费者在家门口就能解决消费维权问题，提高消费纠纷处理效率，降低消费维权成本，提升消费者满意度。

### **（三）标准制定的意义**

**1. 促进消费者满意度提升。**依据中消协制定的消费者满意度测评体系，围绕消费维权一级指标中“权益保护”、消费宣传、消费执法“三个满意度”提升，制定消费维权服务站创建评价指标体系，加强消费维权服务站能力建设，确保深圳市消费者满意度排名步入全国前列。通过构建市、区、街道三级密切协作的消费维权体系，依托志愿者服务中心、综合治理服务中心、群众诉求服务中心、社区工作站等现有公共服务场所建站，将消费维权融入社会综合治理，为营造安全放心的消费环境，打造深圳国家消费中心城市，推动商业和消费高质量发展提供有力支撑。

**2. 加强规范服务站管理运行。**目前，深圳市区探索了由消费者组织牵头引导，政企共同参与的服务站创建机制，建立了由社区街道、商场等单位成立的 753 家消费维权服务站，初步形成了优势互补、互助互进格局，但企业单位参与创建率的意愿度低，现有公共服务场所利用不够充分，区域覆盖率还有待提升，而且服务站的内部管理相对散乱，运行效率较低，消费者选择使用服务站的频率还不高。通过制定消费维权服务站地方标准，加强宣传与引导，有利于统一标识、统一形象、统一行动，提高消费者对服务站的认知度和信任度，进一步规范和加强服务站建设和管理工作。

**3. 落实经营者消费维权主体责任。**消费者争议解决最便捷的方式是化解在源头，处理在基层，解决在门口。大力推行经营者的首问和赔偿先付制度，鼓励线下的无理由退货工

作，建立消费维权服务站是督促经营者落实主体责任的有力措施。服务站作为延伸基层的触角，可有力督促企业履行“经营者是消费维权第一责任人”责任，推动消费维权的关口前移，把矛盾化解在源头。通过在全市积极推广放心消费环境创建工作，并定期发布服务站运行满意度测评结果，促进经营单位间形成你追我赶的良好态势，自发主动创建消费维权服务站点，充分发挥行业自我管理和自我规范的作用。

## **二、工作简况**

2022 年 2 月至 4 月，工作组深入福田志愿者服务 U 站、福田华强电子世界、宝安区新安街道宝民社区、宝安壹方城等社区、综合商业体消费维权服务站，开展服务站建设需求、运行状况以及能力水平调研，同时调研各区形成的典型案例，收集可复制推广的经验与做法。在实地调研的基础上，通过进一步资料查阅、征集意见、学习其它地市先进做法等工作，对标准的框架结构及技术内容进行了初步明确。

### **（一）任务来源**

根据《深圳市市场监督管理局关于下达 2022 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》的要求，《消费维权服务站建设和管理规范》纳入 2022 年深圳市地方标准计划项目，项目序号 31。本标准由深圳市市场监督管理局提出并归口，起草单位为：深圳市消费者委员会、深圳市计量质量检测研究院、福田区消费者委员会。

### **（二）主要起草过程**

#### **1. 成立起草组**

为做好相关研制工作，2022 年 5 月，深圳市消费者委员会、深圳市计量质量检测研究院、福田区消费者委员会 3 个单位的专家成立标准起草工作组。

## **2. 形成标准草案**

(1) 2022 年 5 月 14 日，起草组成员在前期调研的基础上，进一步归纳整理、分析研究，并充分考虑深圳市消费维权服务站的实际，确定本标准的基本框架结构和技术内容，完成标准草案。

(2) 2022 年 5 月 20 日，标准起草工作组召开专题研讨会，经内部多次交流讨论，形成修改意见。标准起草工作组根据意见进行修改整理，形成工作组讨论稿。

(3) 2022 年 6 月 1 日，深圳市消费者委员会组织标准起草工作组专家以及网监处、各辖区局负责消费维权服务站建设工作科室负责人、各区消委会负责人等召开意见征集会，会中各单位专家充分交流，形成修改意见共计 11 条，其中采纳和部分采纳 10 条，不予采纳意见 1 条。

(4) 2022 年 8 月 31 日，深圳市消费者委员会通过函件方式向宝安区新安街道宝民社区、沙井街道步涌社区等相关单位，华润（深圳）有限公司、深圳益田假日世界商业有限公司等企业代表进一步征集标准修改意见，截至 9 月 6 日，共收到修改意见共计 5 条，其中采纳和部分采纳 3 条，不予采纳意见 2 条。

## **三、标准主要内容的确定依据及对标情况**

基于前期市场调研和标准比对分析，标准起草工作组深

入研读相关政策文件，法律法规等资料，并充分征集相关方意见，明确了标准的主要内容。

### **（一）编制依据**

本标准依据 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》的要求进行编写。标准编制组通过对国内涉及消费者权益保护的相关的法律法规进行分析研究，如《中华人民共和国消费者权益保护法》、《广东省保护消费者合法权益条例》等法律法规，参考了 GB/T 17242《投诉处理指南》、GB/T 19012《质量管理 客户满意 组织投诉处理指南》GB/T 19013《质量管理 客户满意 组织外部争议解决指南》等标准文件，并积极落实深圳市人民政府办公厅《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》、市推进放心消费环境建设工作领导小组《关于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的通知》等文件精神，确定本标准的主要内容。

### **（二）编制原则**

#### **1. 规范性原则**

本标准严格按照《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》的要求和规定编写本标准的内容，保证标准的编写质量。

#### **2. 协调性原则**

在标准编写过程中注意了与消费维权服务站相关法律法规、标准的协调问题，在内容表述上与现行法律法规、标准协调一致，如消费者权益保护法，投诉处理指南中提到的



消费投诉、权益争议、和解、调解等术语。本标准为地方标准，与相关强制性国家标准无冲突。

### **3. 实用性原则**

消费维权服务站建设和管理规范是在充分收集相关资料和文献，分析深圳市消费维权服务站的当前现状，调研各区不同类型服务站建设、运营情况的基础上进行编写。符合当前深圳市消费维权服务站发展水平及建站主体实际需求，具有较强实用性、指导性和可操作性。

### **4. 前瞻性原则**

本标准在兼顾当前深圳市消费维权服务站建设和管理特点与现状的同时，还考虑到了服务站的快速发展趋势和日益完善的实际需要，在标准中体现了个别前瞻性条款，如制度管理建设，建立统一信息服务平台等，作为对服务站发展的引导，促进各主体结合工作实践和相关管理要求不断规范提升。

### **（三）对标情况**

在标准起草过程中，编制组查阅了国际标准、国外先进标准，未查到消费维权服务站相关的国外标准。

据查询，消费维权服务站尚无相关的国家标准、行业标准，山东、威海、泰州等地陆续出台了相关地方标准。山东服务站地方标准隶属于放心消费者示范单位的一个部分，主要明确了服务站的创建要求以及程序；威海地方标准主要包括市场主体设立服务站的建设与运行规范；泰州地方标准主要针对经营者设立服务站的建设与服务规范。

本标准覆盖政府主体和市场主体两种模式的建设和管理要求，针对性提出差异和总结共性，适用于深圳市履行消费者权益保护有关职能部门和企业等服务站的建设；结合近年来国家和有关部门对推进放心消费环境建设工作的系列部署，坚持“以人为本，促进消费”的核心理念，本标准明确了服务站的建设主体为企业、各级政府以及有关职能部门，把政府建站主体从消费者组织、市场监管部门延伸到了商务、教育、文化广电旅游体育等多个职能部门；强调政府主体依托现有公共服务场所建站，促进多方资源共享及高效合理利用；本标准体现“人、物、信息化”相结合的理念，对服务站的建设和运行要求作出了详细的规定，有利于提升标准的实用性、可操作性，推动工作更加扎实、有效开展。

## **四、标准主要条款及技术说明**

本文件规定了消费维权服务站建设和管理的基本原则、通用模式、建设要求、运行要求、管理要求和评价与改进。适用于深圳市区域内消费维权服务站的建设和管理。

### **（一）主要内容及技术说明**

#### **1. 规范性引用文件**

考虑到服务站主要职责为投诉处理和消费者权益保护，本文件规范性引用了3个与投诉处理相关的国家推荐性标准，分别为：GB/T 17242《投诉处理指南》；GB/T 19012《质量管理 客户满意 组织投诉处理指南》；GB/T 19013《质量管理 客户满意 组织外部争议解决指南》，进一步提高服务站建设与运行的专业性和系统性。

#### **2. 术语和定义**

本文件提出消费维权服务站、市场主体、政府主体、争议和解和争议调解 5 个术语。

### **3. 基本原则**

深圳市各区消费维权服务站建设和管理应坚持便民高效、社会共建、协同融合和先行先试原则。

### **4. 通用模式**

包括市场主体建站和政府主体建站两种模式。市场主体建站负责争议和解，政府主体建站负责争议和解与争议调解。

### **5. 建设要求**

服务站建设应满足基本条件、场所、设备和人员等要求。

### **6. 运行要求**

服务站运行需明确投诉受理渠道和受理范围，参照投诉受理、投诉评估、投诉评估、投诉处理、结果反馈和统计报送等流程开展投诉处理工作。

### **7. 管理要求**

服务站管理包括：标识管理、组织机构管理、制度建设管理、归档管理和保密管理。

### **8. 评价与改进**

服务站建设和管理方宜半年或一年对服务站的运行开展内审自评活动，或委托第三方机构进行运行评价。运行评价指标应充分考虑服务站受理投诉数量、解决纠纷质量、服务时效、投诉处理满意度、消费教育宣传和良性持续运营能力等维度。市场主体建站还可参考消费评价指数进行评价。运行评价情况应形成记录和报告，评价结果作为服务站表彰、

处罚、撤销等基础依据，并促进持续改进，树立投诉处理典型案例，鼓励工作机制不断创新。

## **（二）主要试验（或验证）情况分析**

本标准涉及的术语和概念，标准编制组与相关法律法规、标准文件内容进行了对照分析，无冲突情况。

## **五、是否涉及专利等知识产权问题**

本标准不涉及专利等知识产权问题。

## **六、重大意见分歧的处理依据和结果**

本标准制定过程中无重大分歧意见。

## **七、实施标准的措施建议**

### **（一）加强媒体宣传**

通过有关政府部门开展标准发布会，充分利用新闻媒体、广播电视、互联网等多种形式对服务站标准的背景、立意以及工作成果进行报道宣传，提高消费者对服务站的认知度和信任度。

### **（二）开展标准宣贯**

利用标准化论坛、讲座、研讨会、印发宣传资料等多种形式，通过结合线上或线下模式，对我市各区消费者组织、市场监管、综合商业体、社区街道等建站主体有针对性进行标准培训，促进标准有效应用。

### **（三）促进试点示范**

在标准实施区域范围内大力推进《消费维权服务站建设和管理规范》标准贯彻执行，推进服务站运行评价，开展标准化试点示范工作，形成可复制可推广的典型经验和创新做

法，加大对示范点的宣传推介力度，引导本地区学习。

## **八、其他需要说明的事项**

本标准制定无其它需要说明的事项。