

《消费教育家园建设与管理规范》 (送审稿)编制说明

一、项目背景

消费环境是一座城市竞争力、吸引力的体现。在深圳市2024年度10项民生实事中，“营造放心消费环境”由深圳市市场监督管理局牵头承担，关乎消费者权益保护、市场经济发展以及社会和谐稳定。深圳市消费教育家园建设是营造放心消费环境工作的重要一环，是消费者组织履行法赋职责、加强消费教育引导的重要手段，是助力优化消费环境、提振消费信心的重要途径。消费教育家园建设可为消费者和专业机构搭建友好桥梁，对提高消费者维护自身合法权益的能力、促进产业提质升级、提升消费者满意度有积极促进作用。

2017年以来，中国消费者协会连续7年对全国大中城市线下日常消费开展消费者满意度测评工作。深圳市领导对深圳市“全国百城消费者满意度测评工作”排名结果高度重视，认为深圳市消费者满意度在全国排名结果应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。2022年1月，在市委、市政府的指导下，深圳市成立放心消费环境建设领导小组，印发消费者满意度提升工作方案，要求各成员单位依据职能围绕供给、环境、维权三大领域，积极开展放心消费环境建设工作。同年5月，深圳市首个消费教育基地落地深圳珠宝博物馆。截至目前，深圳

市已在全市建立 22 个市级消费教育基地（2024 年更名为消费教育家园），涵盖各区主要产业，包括黄金珠宝、红木家具、钟表手表、人文旅游、物流交通等。经过全市各方努力，深圳市消费者满意度从 2020 年全国百城第 57 位跃升至 2023 年全国百城第 7 位，实现了连续三年排名大跨步前进。在 2024 年全市市场监管工作会议上，深圳市市场监管局党组书记、局长蔡英权明确提出，要力争在全国百城消费者满意度测评中实现“保十冲五”的目标。

中国消费者协会、广东省消费者委员会对消费教育工作也非常重视，分别出台了《中国消费者协会网上消费教育基地建设管理办法（试行）》《广东省消费者委员会消费教育基地建设管理办法（试行）》《广东省消费者委员会消费教育家园建设管理办法》，深圳市的消费教育工作也得到中消协、广东省消委会的认可，2023 年，中消协联合深圳市消委会在深圳市建立全国首个国家级数字消费教育基地（2024 年更名为消费教育讲堂），15 个市级基地也被认定为省级消费教育基地（2024 年更名为消费教育家园）。2025 年，深圳市首批认定的 5 个消费家园基地已期满需重新认定。

为落实深圳市 2024 年度“营造放心消费环境”民生实事，积极响应深圳市市场监督管理局提出的持续完善重点服务消费领域服务标准要求，深圳市消费者委员会、深圳市计量质量检测研究院、深圳市福田区消费者委员会秘书处、深圳市宝安区消费者委员会、深圳珠宝博物馆等单位联合提出《消费教育家园建设与管理规范》深圳地方标准的立项建

议，通过制定规则明确、科学合理且具有深圳特色的地方标准，形成可复制、可推广的“深圳模式”和“典型经验”，这不仅有利于提高深圳市消费教育家园建设管理水平，更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，营造放心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

经查询国家标准信息公共服务平台，未发现与“消费教育家园”建设管理相关的国家强制性标准或推荐性标准。通过相关文献资料调研查询，未查到与“消费教育家园”相关的国外标准。

1. 从国外消费相关资料查询来看，目前消费相关的标准大多与消费者权益保护有关，或者是一些关于消费过程、提供消费服务技术层面的规范标准，如电子商务中的消费者保护导则（JIS S 0200-2002）、消费者用产品信息指南（JIS S 0114-2000）等。

2. 从国内消费相关资料的查询来看，目前消费相关的标准主要集中在放心消费环境创建上，从不同层次、不同角度规范经营环境和经营行为，制定放心消费环境营造、建设、管理、评估的相关规范。如吉林省出台了 DB 22/T 3623-2023《放心消费环境建设评价规范》地方标准，规定了放心消费环境建设评价的评价组织、评价方式、评价内容和结果运用，适用于放心消费示范店（企业）开展放心消费创建工作的评价。攀枝花市出台了 DB 5104/T 523-2022《放心舒心消费环境建设评估规范》，该标准规定了攀枝花市放心舒心消费环

境建设评估的术语和定义、基本要求、组织申报、考评验收、社会公示、认定命名、监督管理、动态管理等，适用于放心舒心消费环境建设的评估工作。在该标准的引领下，攀枝花市出台了包括食品经营主体、药械经营店、家具建材商场（市场）、农贸市场、商业综合体、物业服务企业、医疗机构、养老机构等在内的一系列标准，从不同主体规范了放心舒心消费环境建设与评估要求。

3. 从国内科普教育基地相关标准的查询来看，目前全国多地出台了科普教育基地相关的地方标准，如厦门市于 2025 年 4 月 9 日实施了 DB 3502/T 177-2025《科普教育基地建设运行管理规范》，南通市于 2024 年 3 月 26 日实施了 DB 3206/T 1070-2024《农业科普教育基地与服务规范》，潍坊市于 2022 年 7 月 20 日实施了 DB 3707/T 048-2022《应急科普教育基地建设规范》，临汾市于 2020 年 12 月 2 日实施了 DB 1410/T 111-2020《防震减灾科普教育基地管理要求》等。科普教育基地相关标准除服务专业需求、标准适配领域存在差异，根据农业科普、应急教育、地震体验、消防演练、生态主题等教育基地类型各有侧重外，均对教育基地的共性保障基础提出了要求，如基地的基础设施建设、软硬件建设以及运营管理、人员配置、安全制度和评价监督等。

4. 从国内消费教育相关标准的查询来看，目前广东省珠海市于 2024 年 2 月实施了 DB 4404/T 55-2024《消费教育基地建设管理要求》地方标准，该标准规定了消费教育基地建设管理的总体要求、基地建设、人员要求、教育内容与方式、

运营管理，以及投诉与持续改进，适用于珠海市消费教育基地的建设与管理，为全国消费教育基地建设与管理提供了借鉴和指导。广东省产品质量品牌促进会于2024年1月实施了T/GDQBA 07-2023《湾区放心消费教育基地创建规范》团体标准，该标准规定了湾区放心消费教育基地的创建原则、评价机构和评价人员要求、创建评价内容和评价标准、创建评价办法和程序、动态管理及监督与改进，适用于湾区放心消费教育基地的创建及管理，目的在于依托粤港澳大湾区行业领域的组织单位，引导消费者科学、理性消费。佛山市标准化协会于2020年1月发布实施了T/FSAS 44-2019《放心消费教育基地创建指南》团体标准，该标准规定了放心消费教育基地创建模板、基本要求、创建指南（包括基本要求、组织建设、制度建设、宣传建设、服务管理、开展消费教育活动、创建工作档案管理）和监督与改建等，适用于开展放心消费教育基地的创建工作，其目的在于通过将消费教育、消费维权与行业企业产品或服务知识及文化等相结合，向消费者推广、普及消费知识。

（二）标准制定的必要性

消费教育是保护消费者合法权益的治本之策，借助社会力量的自身条件和专业特长，为消费者提供专业性、知识性、体验性、互动性消费教育活动。深圳市消费教育家园建设是消费教育工作不断探索创新的体现，现迫切需要研究制定消费教育家园建设管理的相关标准，填补相关领域标准化空白，以指导深圳市消费教育家园标准化、规范化运行，为消

费者提供优质的消费教育服务，提高群众的消费技能、消费维权意识。深圳市消费教育家园建设工作将紧密衔接市委、市政府工作要求，充分彰显粤港澳大湾区和深圳先行先试特色，助力营造安全放心的消费环境。

1. 推动消费教育高质量发展方面

消费是经济稳定运行的“压舱石”，是拉动经济增长的“主引擎”。安全放心的消费环境关乎经济社会发展大局、关乎人民群众生活品质提升。当前，深圳正在加快建设具有全球重要影响力的国际消费中心城市，消费新情况、新问题不断涌现，这些投诉问题的处理仅靠事中维权、事后处罚是远远不够的，消费教育工作可以形成关口前移，打通消费维权的事先预防环节，引导各方主体建立起诚信守法的稳定预期，推动放心消费环境建设。消费教育家园作为消费教育的重要形式，可以为消费者和相关行业产业搭建友好桥梁，以点带面推动消费教育工作高质量发展。

2. 营造放心消费环境方面

消费者权益保护关系各行各业和千家万户，是市场经济和社会生活的基础设施，必须有强大的法治保障。近年来，消费者权益保护工作在立法层面有了新突破。

2024年7月1日，《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》正式施行。国家将加大消费者合法权益保护力度，建立和完善经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的消费者权益保护共治治理体系。国家统筹推进消费环境建设，营造安全放心的消费环境，增强消费

对经济发展的基础性作用。

2024年1月1日,《深圳经济特区消费者权益保护条例》正式施行。为了保护消费者的合法权益,维护社会经济秩序,促进社会主义市场经济健康发展,推动粤港澳大湾区和中国特色社会主义先行示范区建设,该条例明确提出坚持政府引导、市场主导、社会参与,营造安全放心的消费环境,推动消费高质量发展。

建设消费教育家园旨在落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《深圳经济特区消费者权益保护条例》等相关法律法规及政策文件精神,发挥消费教育示范导向作用,普及消费知识,提倡文明、健康、节约资源、保护环境的消费方式,助力营造安全放心消费环境。

(三) 标准制定的意义

推动消费教育家园地方标准落地实施,建设具有深圳特色的消费教育家园,对于鼓励社会力量参与消费教育公益活动、充分发挥其专业力量,切实提升深圳市民对放心消费环境的获得感、安全感和幸福感具有重要现实意义。

1. 提高消费者维护自身合法权益的能力

依托消费教育家园,充分整合和发挥社会力量、资源参与消费教育,为广大消费者提供更多有关商品和服务的专业知识,有利于提高消费者维护自身合法权益的能力,引导文明、健康、节约资源和保护环境的消费方式。

2. 推动打造消费新场景激发消费新活力

每一个消费教育家园，都有独特的公共教育资源，为消费者提供专业的消费指导。同时，相关行业产业也可以通过家园的桥梁作用了解消费需求和消费群体的变化，从而着力在优化服务供给上下功夫，升级产品内容，打造更加便捷高效的消费新场景，更好地满足人们品质化、个性化的消费需求，激发消费活力。

3. 促进消费环境和消费者满意度双提升

放心消费环境建设离不开消费者、经营者及各方的共同努力，开展消费教育除了可以帮助消费者提高消费能力，还可以从消费端倒逼经营者提高产品和服务质量。深圳市消费教育家园的建立，优先选择深圳各区优势消费行业产业，共同为消费环境建设创造良好氛围，从而促进消费环境和消费者满意度的双提升。

二、工作简况

2024年7月起，标准编制组深入市、区消费者委员会以及深圳市食品药品科普教育基地、腾讯金融教育体验空间、深圳珠宝博物馆、深圳燃气科学馆等消费教育家园开展实地调研，了解消费教育家园建设与管理相关情况，同时调研消费教育家园在实际运行中遇到的问题、形成的典型案例，并收集和总结可复制、可推广的经验与做法。在实地调研的基础上，通过进一步资料查阅、意见征集、学习其他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明确并着手标准文本的起草。

（一）任务来源

根据《深圳市市场监督管理局关于下达 2024 年第二批深圳市地方标准计划项目任务的通知》的要求，《消费教育家园建设与管理规范》已被纳入 2024 年深圳市地方标准计划项目，项目序号 8。本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口，行业主管部门为深圳市市场监督管理局消保处，牵头单位为深圳市消费者委员会，主要参与起草单位为深圳市计量质量检测研究院。

（二）主要起草过程

1. 成立起草组

为做好相关研制工作，2025 年 2 月，深圳市消费者委员会、深圳市计量质量检测研究院、深圳市福田区消费者委员会秘书处、深圳市南山区消费者委员会秘书处、深圳市宝安区消费者委员会、深圳珠宝博物馆等单位的成员成立标准编制组。

2. 编制阶段

（1）2025 年 4 月 11 日，标准编制组为了深入了解消费教育家园建设与管理情况，实地调研深圳市食品药品科普教育基地，并组织召开标准专题研讨会，进一步明确标准的基本框架结构、技术内容以及标准起草的关键时间节点。

（2）2025 年 4 月 24 日，为深入推进消费教育家园地方标准编制工作，广泛凝聚各方智慧，标准编制组召集全市 22 家消费教育家园代表在腾讯金融体验空间召开座谈会，逐一听取各消费教育家园代表发言。在前期实地调研的基础上，进一步归纳整理、分析研究，并充分考虑各消费教育家园建

设运行的实际情况，讨论确定本文件的技术条款内容，形成标准草案。随后，经多次交流讨论，形成修改意见。标准编制组根据意见进行修改整理，形成标准讨论稿。

3. 征求意见阶段

（1）2025 年 5 月 9 日，标准编制组在深圳珠宝博物馆召开《消费教育家园建设与管理规范》（讨论稿）地方标准专题研讨会，深圳市消委会、市律协两公委、市消委会第六届律师团、深圳市检测院、福田区消委会、罗湖区消委会、深圳珠宝博物馆等单位代表近 20 人参会。会中各单位专家充分交流探讨，形成修改意见共计 2 条，其中采纳意见 1 条，部分采纳意见 1 条。

（2）2025 年 7 月 2 日，标准编制组在深圳市消委会召开《消费教育家园建设与管理规范》（讨论稿）地方标准专题研讨会，深圳市市场监管局消保处，深圳市、区消委会，深圳市消费教育家园代表以及来自中消协、广东省消委会、深圳技术大学质量和标准学院、深圳质量保证中心等单位专家 50 余人参会。与会者充分交流探讨，形成修改意见共计 16 条，其中采纳意见 10 条，部分采纳意见 5 条，不予采纳意见 1 条。

（3）2025 年 8 月 21 日，标准编制组在深圳市市场监管局消保处召开《消费教育家园建设与管理规范》（讨论稿）地方标准专题研讨会，深圳市市场监管局消保处、深圳市消委会和深圳市检测院共 7 人参会，与会者针对标准文本内容充分交流探讨，形成修改意见共计 0 条，其中采纳和部分采

纳 0 条。

(4) 2025 年 8 月 28 日,标准编制组在深圳燃气科学馆召开《消费教育家园建设与管理规范》(讨论稿)地方标准专题研讨会,深圳市消委会、福田区消委会、深圳市检测院、深圳燃气科学馆等单位代表 9 人参会,会中各单位代表充分交流探讨,形成修改意见共计 0 条,其中采纳和部分采纳 0 条。

三、地方标准主要内容的依据及国内领先、国际先进标准的对标情况

基于前期市场调研和标准比对分析,标准编制组深入研读相关法律法规、政策文件、相关标准等资料,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

本文件参考了 GB/T 2894《安全标志及其使用原则》、GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第 1 部分:通用符号》、GB 13495.1《消防安全标志 第 1 部分:标志》、GB/T 29693《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》、GB 50034《建筑照明设计标准》、GB 51348《民用建筑电气设计标准》、GB 55037《建筑防火通用规范》以及中共中央办公厅、国务院办公厅《提振消费专项行动方案》,商务部《关于支持国际消费中心城市培育建设的若干措施》,市场监管总局等五部门《优化消费环境三年行动方案(2025—2027 年)》,广东省人民政府办公厅《广东省提振消费专项行动实施方

案》，深圳市人民代表大会常务委员会《深圳经济特区消费者权益保护条例》等相关标准、法规文件。

（二）编制原则

1. 规范性原则

本文件严格按照 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》的要求和规定编写文件内容，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者权益保护、消费教育相关法律法规、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。本文件为推荐性地方标准，与相关强制性国家标准无冲突。

3. 实用性原则

《消费教育家园建设与管理规范》在充分收集消费教育相关资料和文献以及分析深圳市消费教育家园当前现状、调研各种不同类型消费教育家园运行情况的基础上进行编写，符合当前深圳市消费教育家园发展水平以及消费者对消费教育服务的实际需求，具有较强的实用性、指导性和可操作性。

4. 前瞻性原则

本文件在兼顾当前深圳市消费教育家园现状与特点的同时，还考虑到了消费教育方式与服务内容快速发展的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，如鼓励共建单位之间建立协作联动机制；鼓励采用现代信息

技术开发高科技互动项目或沉浸式体验场景；鼓励建立消费教育家园循环改进机制等内容，以作为对深圳市消费教育家园建设发展的引导，促进各建设主体单位结合工作实践和相关要求不断创新消费教育服务的体制机制。

（三）对标情况

在标准起草过程中，标准编制组查阅了国内领先、国际先进标准，未查到与消费教育家园相关的国外标准。

据查询，吉林、攀枝花等地制定了放心消费环境建设相关的地方标准，适用于放心消费示范店开展放心消费创建工作的评价。厦门、南通、潍坊等地制定了科普教育基地相关的地方标准，针对教育基地的基础设施建设、软硬件建设以及运营管理、人员配置、安全制度和评价监督等方面提出了要求。珠海市制定了消费教育基地建设管理地方标准，该标准规定了消费教育基地建设管理总体要求等内容，适用于珠海市消费教育基地的建设与管理。

本文件为适应大消费场景，建设的消费教育家园类型覆盖线下实体单位和线上网络单位两种，并提出由建设指导单位和建设主体单位作为共建单位共同建设消费教育家园的模式；为提升消费教育家园的辨识度和影响力，标准提出消费教育家园建设应融入消费者委员会相关的设计元素，并明确消费教育家园的专属标志标识；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”的中心理念，本文件明确了消费教育家园的共建单位包括消费者委员会、相关行业主管部门、行业协会、企业、检测机构、科研院所、学校、社区、公共文化服务机

构等多元主体单位，鼓励依托现有资源建设消费教育家园，促进多元资源共享及高效合理应用，并鼓励建立共建单位之间的协作联动机制，推动形成优势互补、高效协同、多元共建的消费教育生态圈。

四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述

本文件规定了消费教育家园建设管理的基本原则、共建模式、建设要求、管理要求、持续改进，适用于深圳市区域内消费教育家园的建设与管理。

（一）主要内容及技术说明

1. 规范性引用文件

GB/T 2894 《安全标志及其使用原则》、GB/T 10001.1 《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》、GB 13495.1 《消防安全标志 第1部分：标志》、GB/T 29693 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》、GB 50034 《建筑照明设计标准》、GB 51348 《民用建筑电气设计标准》、GB 55037 《建筑防火通用规范》。

2. 术语和定义

本文件提出适用于本文件的3个术语，包括：消费教育、消费教育家园和共建单位。

3. 基本原则

本文件提出深圳市消费教育家园建设管理工作应坚持的4项基本原则，包括：消费赋能、环境优化、多元共建、长效发展。

4. 共建模式

消费教育家园共建模式涵盖线下实体单位和线上网络单位两种建设主体的消费教育家园类型；鼓励多元主体充分利用现有资源，共同建设消费教育家园，促进资源共享及高效合理应用；鼓励建立共建单位之间的协作联动机制，推动形成优势互补、高效协同、多元共建的消费教育生态圈。

5. 建设要求

本文件对建设主体单位应满足的基本要求、线下实体单位和线上网络单位的场所设施要求进行了明确规定。

6. 运营管理要求

本文件从服务提供、人员配置以及制度管理等方面对消费教育家园的运营管理要求进行了明确规定。

7. 持续改进

本文件提出对消费教育家园的运行情况进行内审自评并建立持续的循环改进机制，推广典型经验，鼓励消费教育家园的服务机制、方法不断创新。

（二）主要试验（或验证）情况分析

对于本文件涉及的术语和概念，标准编制组已与相关法律法规、标准文件内容进行对照分析，未发现冲突情况。

五、是否涉及专利等知识产权问题

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

无重大分歧意见。

七、实施地方标准的措施建议

（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《消费教育家园建设与管理规范》地方标准的背景、立意以及工作成果进行报道宣传，提高消费者对消费教育家园的认知度和信任度。

（二）开展标准宣贯

利用宣讲会、印发宣传资料等多种形式，结合线上或线下模式，对深圳市各辖区消费者委员会、消费教育家园建设主体单位等单位进行标准培训和宣贯，促进标准有效落地实施与广泛应用。

（三）促进试点示范

大力推进《消费教育家园建设与管理规范》地方标准贯彻执行，开展消费教育家园建设管理的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

无其他需要说明的事项。