

全域放心消费创建的标准化对策研究

消费作为经济活动的终端环节,在现代化经济体系中发挥着基础性作用。放心消费是指通过制度设计与技术创新构建安全、透明、便利的消费环境体系。2003年中消协首次将“营造放心消费环境”作为年度“3·15”主题,指出营造放心消费环境是渐进的、动态的过程,是一项需要长期进行的系统

工程^[1]。

标准是经济活动和社会发展的技术支撑,是国家基础性制度的重要方面,标准化在推进国家治理体系和治理能力现代化中发挥着基础性、引领性作用^[2]。推进全域放心消费创建与标准化融合发展,对于助力全域放心消费创建,提高产品与服务质

量、提振消费信心、服务发展新质生产力具有重要意义。

1 全域放心消费创建的背景与意义

1.1 创建背景

消费安全始终是百姓最关心、最直接、最现实的利益问题。一直以来，各级党委、政府始终坚持以人民为中心的发展思想，出台了系列放心消费政策举措，持续优化营商环境，着力提振消费信心、激发消费潜能，将放心消费创建工作推向纵深。

回溯放心消费创建的有关政策历史，早在2003年已提出相关概念，2004年国家工商总局开始部署推进，在全国消协秘书长会议上提出广泛推进“诚信与维权”主题的各类活动，并要求各地结合自身实际试点建设“放心消费城市”。2015年，国家工商总局以《中华人民共和国消费者权益保护法》的修订为契机，组织全国系统干部召开“放心消费建设”活动现场会，自此拉开全国“放心消费建设”帷幕，放心消费建设工作在全国范围内全面铺开。

“十三五”期间，国务院对“放心消费建设”工作做了全面部署，并将其写入“十三五”规划和年度《政府工作报告》，为放心消费建设提供了顶层设计和强有力的政策支撑。

当前，立足新发展阶段，放心消费创建工作被赋予了新的内涵。2021年10月，党中央、国务院印发《国家标准化发展纲要》，提出“不断提升消费品标准和质量水平，强化标准引领作用，助力新产品新业态新模式快速健康发展”。2022年党的二十大报告指出“增强消费对经济发展的基础性作用”，明确了扩大内需对经济增长的重要性。2023年2月，中共中央、国务院印发《质量强国建设纲要》提出“强化质量发展利民惠民，开展放心消费创建活动，推动经营者诚信自律，营造安全消费环境”，开启了新时代建设质量强国的新篇章。2023年5月，国家标准委、工信部、商务部《加强消费品标准化

建设行动方案》指出“加强消费品标准化建设是贯彻实施《国家标准化发展纲要》的重要任务，是推进全国统一大市场建设、持续扩大内需的重要举措。”2023年7月，国家发改委《关于恢复和扩大消费的措施》指出“要深入实施扩大内需战略，充分发挥消费对经济发展的基础性作用，不断增强高质量发展的持久动力，围绕优化消费环境全面开展放心消费行动，完善重点服务消费领域服务标准。”2024年《政府工作报告》提出，“着力扩大国内需求，推动经济实现良性循环”“加强消费者权益保护”，并明确“优化消费环境，开展‘消费促进年’活动，实施‘放心消费行动’”。

在“八八战略”指引下，浙江省立足于“激发有潜能的消费”，围绕打造“消费环境最优省”目标，放心消费创建工作压茬推进。自2017年起，浙江省率全国之先，印发“放心消费在浙江”行动的实施意见并全面实施。2019年，创新建立放心消费单位“后评价”体系，提出“全域放心消费创建”的工作理念。2021年，《消费升级“十四五”规划》再次升级创建体系，按照“五个一批”的要求，出台方案、完善细则、组建专班，放心消费创建工作正式进入“3.0”版快车道。2022年，浙江省第十五次党代会再次把“深化‘放心消费在浙江’行动”写入政府工作报告，至此开启了新一轮“放心消费在浙江”五年行动。2023年，全省推出系列促消费政策举措，发布促消费“25条”，为消费市场增添了更多活力。近年来，宁波市始终坚持“全市联动、全域推进、全程督导、全民惠享”，放心消费创建工作走在全省前列。

2.2 创建意义

开展全域放心消费创建，对于发挥消费对经济发展的基础性作用，提升群众在消费领域的获得感、安全感和幸福感具有重要意义，是以人民为中心的发展思想的生动实践。

(1) 满足人民美好生活需要，提升消费体验。放心消费关乎民生福祉，一个安全和公开透明的放心消费环境，能够极大提升群众的获得感、幸福感

和安全感。全域放心消费创建的核心目标之一是提升消费者的消费体验,通过开展全域放心消费创建活动,为消费者创造一个安全、放心、舒适的消费环境、能够有效促进经营主体改进产品和服务,提升质量,满足消费者日益增长的现实需求,进而提升消费者的消费体验。

(2) 规范市场行为和秩序,提振消费信心。良好的消费环境是提振消费信心、促进社会消费的重要前提。在当前市场环境中,假冒伪劣、虚假宣传等消费陷阱现象依然存在,导致部分领域消费者不敢消费、不愿消费。开展全域放心消费创建活动,能够有效规范市场行为和交易秩序,提升消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度,助力打造行业领域及城市“放心消费”品牌,提振消费信心^[1]。

(3) 服务新发展格局,推进经济高质量发展。

“十四五”规划提出,要加快构建“以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进”的新发展格局。加快全域放心消费创建,持续打造优质的消费环境、提升产品与服务品质、保障消费者合法权益,是拉动内需和提升消费品国际竞争力的重要举措,对于发挥消费基础性作用,促进经济社会的健康、高质量、可持续发展具有重要意义。

2 宁波市全域放心消费创建现状及形势研判

近年来,宁波市始终把打造安全放心的消费环境和保护消费者合法权益作为高质量发展的重要内容。在狠抓基层消保工作规范化建设的同时,以标准化助推全域放心消费创建,通过制定相关社区放心消费地方技术性规范,支撑社区放心消费深入创建,相关工作走在全省乃至全国前列。

2.1 主要举措及实践成果

(1) 坚持“两手抓、双促进”,消费环境持续向好

一是抓放心消费示范创建活动。放心消费的核心内涵是诚信经营,持续推进放心消费示范创建,

打造“商而有信,阿拉放心”的宁波亮丽名片。聚焦商圈、社区、网购等居民消费主要场景和重点行业,引导经营主体作出放心消费公开承诺,目前全市已培育放心消费单位3.3万家,线下无理由退货单位1.3万家,建成放心消费商圈88个、放心社区(乡村)42个、放心农贸市场217家,9对高速公路、500家加油站全部参加放心消费建设,建成首个全域放心消费示范镇,“放心消费金融赋能”助力企业融资184亿元。放心消费专项考核连续三年蝉联全省第一。

二是抓消费维权处理效能提升。全面延伸“维权触角”、拓宽维权渠道,建立基层消费维权联络站点388个,实现重点商圈综合体全覆盖。开展消费市场违法违规行为专项治理,立案查处侵权案件444起,全力破除制约消费的堵点痛点,“放心充”平台容纳监管预付式资金突破5000万元。发展ODR(Online Dispute Resolution)纠纷在线解决企业2222家,创新引入“食责险”参与消费纠纷多元化解,消费维权体验更加便捷顺畅。2023年市场监管部门接收消费投诉13.8万件,调解成功率达到61.5%,为消费者挽回经济损失5500余万元。宁波在市场监管总局12315效能通报中获评省内唯一优秀地区。

(2) 坚持创新引领、先行先试,放心消费亮点纷呈

一是开启全省探索放心消费现代社区的先河。宁波市鄞州区海创社区作为全省第一个建设样本,坚持创新引领,全面治理消费顽疾。通过建立创建工作机制、出台建设评价标准、优化纠纷化解流程、设立基层维权站点、开办消费教育讲堂、应用数字治理平台,实现“微事不出商户、小事不出社区、难事急事部门解决、重大事件司法救助”。自创建工作开展以来,该社区消费纠纷就地化解率高达90%以上。

二是全国首创“无理由退货保险”产品,扫除无理由退货承诺障碍。退货有成本,面对消费者每退一单经营者就要损失一单利润的客观因素,无理由退货存在发展难、履约难的困境。为破解难题,

宁波市场监管部门牵头联合保险公司，推出“放心消费无忧退货”保险产品，运用保险理赔机制，弥补商家因为退货造成的损失，实现经营者与消费者互惠互利，覆盖保障退货金额2.39亿元。

三是探索推出消费投诉信息与放心消费创建相结合模式。宁波在全省率先实施放心消费“红黄榜”公示制度，聚焦消费投诉高发领域，围绕“红榜”“黄榜”分类制定标准化评价细则，旨在通过正面引领、反面警示和舆论监督，促使市场经营主体落实责任。此举进一步拓展了消费者投诉信息公示渠道，助力营造诚信经营、放心消费的正向生态。

2.2 面临的形势及问题研判

(1) 机遇与挑战并存，放心消费任重道远

全域放心消费创建是恢复和扩大消费的重要支撑。国家发改委出台的《关于恢复和扩大消费的措施》中，专门提到“全面开展放心消费行动、营造放心消费环境”。当前，新一轮科技革命和产业变革形成消费加速升级机遇，新一代信息技术加速推广，新业态经济蓬勃发展，传统消费向新型消费、实物消费向服务消费延伸，以数字化为引领的新业态新消费方兴未艾。人民对美好生活的向往，推动消费结构、消费理念、消费层次等发生变革，消费水平不断升级，全域放心消费创建内涵更加丰富、外延更为广泛。

与此同时，制约消费扩容提质的障碍依然突出。一是消费环境有待进一步改善。消费率偏低，民众的消费信心、消费潜力未充分释放，表现为不愿消费、不敢消费；二是消费供给有待进一步提升。部分产品和服务品质不高，不能满足民众多元化、品质化消费需求，表现为产品与服务品质参差不齐、标准不一；三是消费维权及服务监管机制有待进一步优化。进入新发展阶段，面临新发展问题，以数字化引领的新型消费社会加速到来，消费升级体制机制需与时俱进、持续完善。

(2) 优势与短板同在，扬长补短势在必行

长期以来，地方党委、政府高度重视全域放心

消费创建工作，将其作为一项重要的民生工程来抓，寓监管于服务、以服务促监管。经营主体积极参与创建工作，自觉履行社会责任，通过放心消费示范单位创建活动，鼓励企业争创放心品牌，经营主体作用日益凸显。放心消费创建理念、消费服务与供给、消费维权与保障得到了全面的提升。

但随着全域放心消费创建工作的纵深推进，也暴露出一些短板和问题。一是创建工作推进不均衡，表现为区域和行业之间进度不协调，部分地区和行业的创建工作相对滞后；二是监管与服务体系尚需完善，市场监管执法力度及评价体系的操作性技术支撑不足，管理服务水平参差不齐；三是社会共治格局尚未形成，“政府主导、部门监管、行业协同、企业主体、社会参与”的创建工作体系还需健全，各方参与程度不均，缺乏统一高效的合作机制和行为规范，全域放心消费创建工作效果受限。

3 破解全域放心消费创建困境的标准化对策

围绕新发展理念、紧扣新发展格局，推进全域放心消费创建与标准化融合发展，对于破解全域放心消费创建困境，优化市场环境、提振消费信心，发挥消费对经济发展的基础性作用具有重要意义。

3.1 贯彻新发展理念，构建全域放心消费标准化建设体系

立足全域创建，以标准化建设为抓手，贯彻新发展理念，推进消费转型升级、促进行业地域协调发展、引领绿色低碳消费、增进国际国内开放融合、构建协同普惠共享发展新局面。

(1) 围绕创新发展，推进标准化建设与消费转型升级相适应

随着新一轮科技革命和产业变革的到来，消费呈现加速升级态势，新技术、新业态、新模式加速涌现，新经济、新消费重塑消费结构。为此，应着力加大标准化在人工智能、云计算、大数据、5G网

络等新业态信息技术推广、平台经济、体验经济、快递经济等新模式运用、品质消费监管与服务等领域建设。加强对企业技术创新的支持，促进优势技术与科技成果转化，持续推进企业标准“领跑者”制度、为发展注入新动力，释放新需求，创造新供给，为新技术、新业态的蓬勃发展提供标准化引擎。

(2) 围绕协调发展，实现区域、行业标准化建设齐头并进

现阶段，消费领域标准化工作面临激发消费潜力、产品升级迭代、产业转型发展、产业链现代化提升等迫切需求，区域间、行业间标准化建设程度不一，标准化总体质量水平有待进一步提升。需统筹区域标准化协同发展，延伸标准化触角，打通“社区放心消费”等基层领域，优化资源配置，推进标准化建设覆盖各地域。加快行业标准化建设，在重点行业、战略性新兴产业、现代服务业等领域发挥标准引领作用。推动标准覆盖生产、流通、消费全链条，构建衔接生产端与消费端的放心消费标准体系，提高产品质量、服务质量和行业整体竞争力。

(3) 围绕绿色发展，发挥标准引领生活生产绿色低碳可持续

为贯彻落实“双碳”目标、倡导绿色低碳可持续发展理念，浙江省正致力打造“美丽中国先行示范区”目标。为契合绿色发展实践需要，应制定并完善在绿色技术、绿色产品、绿色建筑等领域标准体系，实现产品与服务全生命周期绿色管理，组织开展标准体系宣贯实施，助力引导民众消费预期，培育绿色低碳、健康理性的消费文化，有力推动产业转型升级，引领绿色低碳可持续消费，增强全域放心消费发展韧劲。

(4) 围绕开放发展，推进消费领域标准国际国内有机融合

当前宁波市正立足国际视野，依托国际化港口优势，全面建设国际性商品和服务消费目的地，打造具有全球影响力、吸引力的国际消费城市。推进

消费领域标准化，在建设高品质步行街和智慧商圈、发展夜间经济、促进社区商业消费、扩大消费优质供给、优化进出口等领域构建系统完备的标准体系，对于固化和推广经验，打造高能级消费平台具有重要意义。同时应推动重点领域主要消费品标准与国际接轨，保持地方标准在关键技术指标上与国际国内标准高度一致性，加快优势技术和科研成果向国际标准转化，将进一步提升经济主动性和发展后劲。

(5) 围绕共享发展，健全标准协同发展机制惠及民生福祉

全面推进育儿、学习、工作、医疗、养老、住房等领域建设是共享发展的核心内涵，也是全域放心消费创建的题中之义。应建立标准化协同发展机制，持续优化标准供给，推动资源共享、技术交流和标准互认，促进国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准体系相互融合、协同发展，致力服务全域放心消费创建。在共享养老、共享教育、共享医疗、共享出行等共享发展消费领域逐步健全标准体系，满足人民日益增长的多样化产品与服务消费需求。

3.2 构建新发展格局，推进全域放心消费标准化体系实施

立足标准体系，以标准化实施为抓手，构建新发展格局，通过建立科学高效工作机制，优化放心消费环境，提升消费维权工作效能，推进全域放心消费标准化进程。

(1) 优化全域放心消费创建环境

良好的消费环境是提振消费信心和促进社会消费的重要前提。全域放心消费创建，目标不仅仅在增进地区GDP体量、放心消费主体创建数量等数字指标上，最终是要体现在消费环境的优化上，体现在民众愿消费、敢消费上。标准作为法律法规政策的基础支撑、重要补充和实施手段，是对产品、服务、过程等方面的技术要求、管理要求和工作要求的规定，是指导企业、行业和社会行为的规

范。全域放心消费创建标准化涉及领域广泛、内容多样、专业技术性强,对标准的推广实施提出了更高的要求。可从以下几个方面突破:一是就行业领域标准加强对经营主体、监管部门、消费者的宣传和培训,提高各方对标准化意识,增强标准运用能力;二是强化标准实施,做到“有标可依、有标必依”,同时鼓励运用现代信息技术手段,提高标准化执行效率,降低成本;三是建立监督、检查和评价机制,确保标准化工作落实落地落细;四是定期对行业领域内标准化工作进行总结、分析和评估,优化调整、迭代更新、持续改进。

(2) 健全全域放心消费维权机制

提振消费信心、释放消费潜能应着力构筑消费维权网络,建立消费维权机制,提升消费纠纷处理效能^[4]。一是全面延伸“维权触角”,建立基层消费维权服务站点,推进服务站标准化规范化管理,明确岗位职责,优化处理流程,强化人员培训,提升消费投诉处置效能,实现源头治理;二是拓宽畅通消费者诉求渠道,推进12315与12345热线归并,开展“满意消费长三角”行动方案,探索建立五级消费维权体系等消费纠纷多元处理机制,不断增强消费维权合力,为消费者提供便捷高效的维权服务;三是加强消费维权处理标准化建设,从受理程序、渠道畅通、处理时限、工作反馈等方面进行统一规范,落实消费者的投诉、举报案件,进一步强化消费者权益保护。

4 结语

党的二十届三中全会强调“在发展中保障和改

善民生是中国式现代化的重大任务”^[5]。开展全域放心消费创建既是发展所需,亦是民生所盼。围绕新发展理念、新发展格局,推进全域放心消费创建与标准化融合发展,加快标准体系的建构与实施,有助于实现生产与消费互促发展,进一步释放创新创造活力,为社会经济高质量发展提供新引擎,为消费领域民生福祉保驾护航。