

标准化在杭州放心消费环境中的实践与思考

0 引言

随着经济的快速发展和消费者需求的日益多样化,消费已成为经济增长的重要引擎。在此背景下,构建一个安全放心的消费环境成为提振消费信心、激活市场潜能的关键所在,同时也是扩大国内需求,推动高质量发展的重要保障。

国家市场监督管理总局高度重视消费环境建设,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,通过完善产品和服务标准体系,以标准化助力打造良好的放心消费环境。

杭州作为著名的旅游城市,积极响应国家号召,将放心消费环境标准化建设视为经济转型升级、增强城市国际竞争力的关键举措。通过放心消费环境标准化建设,大力促进线上线下数字经济与实体经济的融合发展,提升整个消费市场的品质和信誉,促进经济高质量发展。本文深入探讨杭州市

在放心消费环境标准化建设方面的实践与经验，以期为其提供借鉴与启示。

1 标准化在放心消费环境建设中的作用

1.1 标准化与消费者权益保护

随着市场经济的持续发展，当前消费环境虽总体向好，但复杂性显著增加。平台经济消费纠纷居高不下，传统消费领域纠纷点多面广，以及职业索赔高发、频发等问题时有发生，这对消费者权益保护提出了严峻挑战。标准化在保障产品质量和服务方面起着至关重要的作用。通过制定和实施严格的产品和服务标准，可确保产品和服务符合既定的质量要求，从而有效防止劣质产品流入市场，保护消费者免受其害。这不仅提升了消费者的购物体验，还增强了消费者对市场的信任度。同时，保障了消费者知情权，提供详尽产品信息，助力明智消费决策。在权益受损时，标准化成为有力维权依据。

1.2 标准化与消费升级

标准化作为一种规范引导市场和消费者的手段，其在推动消费升级方面具有不可忽视的影响力。通过设定明确的质量和标准，标准化为消费者提供了更加清晰、可靠的消费指引。这使得消费者在购买商品或服务时能够更加放心，从而提升了消费者的购买意愿和消费信心。当消费者对市场中的产品或服务有足够的信任时，他们有可能进行更高层次的消费，选择更多样化、更高品质的商品或服务。这种消费行为的升级无疑会推动市场的消费升级。

1.3 标准化与消费环境优化

标准化在优化消费环境方面发挥着不可替代的作用，它如同一座桥梁，连接着生产者、经营者和消费者，促进了市场秩序的和谐共生。具体而言，标准化不仅为商品和服务的品质设立了明确的基准线，还通过细化操作流程、强化安全监管，为消费者打造了一个可信赖的消费生态。在一个标准化引领的消费环境中，企业遵循既定的规则 and 标准进行生产

和服务，市场经营规范有序，消费者通过明确的标识、统一的规格能够快速、准确地找到符合自身需求的产品和服务，从而形成良性循环。通过标准化建设，共同营造一个更加安全放心的消费环境。

2 放心消费环境标准化建设在杭州的实践

2.1 放心消费商圈标准化建设

商圈（街区）作为城市商业的重要载体，正以前所未有的速度崛起。特色街区、核心商圈、龙头市场、大型商场及城市综合体等多样化业态层出不穷，共同构成了城市商业的繁荣景象。

2022年，杭州率先发布了全国首个放心消费商圈地方建设标准——《放心消费商圈创建与管理规范》（DB3301/T 0365—2022），明确了商圈在组织保障、消费环境、质量安全、明码标价、维权保障及满意服务等方面的具体要求与管理机制，并同步发布了《杭州放心消费监管服务工作指南》，通过加强对商圈放心消费单位建设事前、事中、事后的指导监管，使放心消费商圈创建成为优化营商环境的重要措施。自标准发布后，积极在商圈推广应用，杭州在2022、2023年连续两年开展杭州十大放心消费商圈评比，促成了全市136个放心消费商圈的建成，并通过《放心消费商圈标准化试点》项目，以点带面，结合行业发展和地方特色及消费者消费习惯，增加商圈放心消费单位的覆盖面。例如，在钱塘区面向14所高校近25万师生开展“高校放心商圈联盟”建设，通过对园区内商户实施专门管理，营造诚信守法、质量安全、明码标价、公平交易、文明经营、投诉畅通的放心消费环境，指导各高校建立校园消费维权联络站，充分保障学生消费权益。另外，在珠宝玉石产业集聚的萧山区，面对一口价、以旧换新、原石“盲盒”交易等问题，浙江省珠宝玉石行业协会在全行业中开展放心消费单位评价工作，故在此基础上开展珠宝玉石首饰行业放心消费单位建

设评价规范研制,倡导行业自律,促进行业健康发展。通过示范标杆引领,带动多行业、多经营单位参与放心消费标准化建设的氛围。

对于取得放心消费单位的商圈,携手部分银行创新性地推出放心消费单位专属政策与金融激励措施,如“放心贷”等普惠金融产品,结合“一行一策”“一企一策”的定制化服务,为商圈商户提供便捷、低成本的融资渠道,有效降低了其融资成本,加速了信用资产向金融资产的转化。截至目前,金融赋能成果斐然。杭州农商银行系统已建成702家放心消费金融网点,对全市放心消费单位累计授信超477亿元,发放放心贷款近255亿元,为商圈发展注入了强劲动力。在标准化建设的推动下,商圈的吸引力和影响力不断扩大,这进一步吸引了更多的优质品牌和企业入驻,推动了商圈内产业结构的升级和优化。消费者对于商圈的信任度明显提升,购物体验得到了极大的改善。这不仅吸引了更多的消费者前来购物,还促进了商圈内商户之间的良性竞争,推动了整个商圈的繁荣发展。

2.2 放心消费直播间标准化建设

杭州作为数字经济第一城,全力推动网络平台经济高质量发展。直播间作为新兴的消费场景,近年来在电商领域异军突起。然而,随着其快速发展,一些问题也逐渐暴露出来,如商品质量参差不齐、售后服务难以保障等。

针对网络直播行业的快速发展与乱象,杭州对直播间开展了放心消费标准化建设,2023年发布了全国首个与网络直播相关的标准,即《放心消费直播间管理规范》(DB3301/T 0393—2023)。标准对直播营销服务的经营主体、直播人员、直播运营、商品和服务质量、信息发布、价格标示、售后服务、维权保障等内容进行了全面规范。依托此标准,通过“杭州市十大放心消费直播间示范体验点”的评选,杭州成功打造了233个放心消费直播间,并在阿里巴巴、天猫、网易严选等6家电商平台建立消费维权联络站。建成无理由退货承诺单位1.9万家,2023

年完成退换货服务近60万笔、退款7000余万元,有效提升了直播电商行业的整体形象和信誉,进一步激发了行业活力,促进了直播经济的快速增长。据统计,2023年前11月,杭州市网络零售额同比增长13.6%,直播企业数量、经济规模及创新能力均居全国前列^[1]。

在放心消费直播间的基础上,杭州高新区(滨江)融媒体中心联合“交个朋友”控股及淘宝直播,创新设立了公益性质的“新质生产力直播间”。直播间重点推广本地区的高科技产品与生产力发展成果,普及产品背后的科技知识,直播产品包括大华夜视王2.0、四足机器人等前沿科技产品,成功吸引了广泛观众关注,促进了科技产品的消费,有效提升了科技企业的品牌影响力和市场认可度^[2],而这种消费模式的转变,也为直播间带来了更多的商业机会和发展空间。

2.3 珠宝玉石首饰行业放心消费标准化建设

与直播间相似,珠宝玉石行业也是杭州放心消费标准化建设的重点领域之一。中国珠宝玉石首饰特色产业基地落户杭州,多年的深耕形成了涵盖黄金珠宝研发设计、加工制造、品牌连锁经营的上下游珠宝产业链。

杭州依托本地强大的珠宝产业链基础,持续开展放心消费单位创建活动,并将实践经验转化为标准文件《珠宝玉石首饰行业放心消费单位创建评价规范》(DB3301/T 0456—2024)。标准融合了监管要求、行业规范与消费者需求,为珠宝玉石首饰行业的放心消费环境建设提供了重要指导依据。

目前,全省已有超过2300家珠宝门店纳入“放心消费在浙江”智慧平台,其中杭州市占比超过20%,彰显了杭州在珠宝行业标准化建设方面的领先地位。珠宝玉石行业在杭州放心消费标准化建设的推动下,实现了自身的规范化发展,并为整个行业带来了积极的影响。

2.4 “三驾马车”驱动标准化建设

杭州市政府通过政策扶持、人才激励和社会

共治三大举措,全面推动标准化工作高质量发展。在政策方面,市政府及相关部门出台了系列支持政策,如设立标准创新贡献奖,促进科技创新与标准研制的深度融合,为标准化工作提供了坚实的制度保障。在人才激励上,以企业标准化总师制度为突破口,不仅强化企业标准化主体责任,部分区、县(市)还通过银行授信、纳入高层次人才认定等多元化手段,激励标准化人才发展。同时积极构建了政府引导、市场驱动、社会参与、协同推进的标准化工作格局,加强社会共治与多方联动,有效提升了标准化工作的整体效能与水平。

3 标准化建设的总结与思考

杭州在放心消费环境标准化建设方面的实践,为经济高质量发展提供了强大动力,其成功经验值得深入思考与广泛推广。

3.1 标准化激发市场活力

在放心消费环境标准化建设过程中,通过《放心消费商圈创建与管理规范》《放心消费直播间管理规范》《珠宝玉石首饰行业放心消费单位建设评价规范》系列规范的发布和实施,逐步丰富了放心消费环境的标准体系内容,有效提升了商圈、直播间及珠宝玉石首饰行业的消费环境。这些标准明确了商家的责任与义务,规范了市场行为,也为消费者提供了明确的维权依据。同时通过金融赋能等政策手段,为商家提供了强有力的支持,激发了经营主体的积极性和创造力。这种以标准化引领消费环境优化的模式,为消费市场的培育和发展提供了肥沃的土壤。

3.2 标准化驱动产业升级

标准化作为一种重要的技术和管理手段,在推动产业优化升级、提升产业链和供应链现代化水平方面发挥着不可或缺的作用。在放心消费直播间标准化建设中,创新性地设立了“新质生产力直播间”,将电商与科普相结合,推广高科技产品与生产

力发展成果。这一举措不仅提升了直播电商行业的整体形象和信誉,还促进了科技产品的消费,加速了科技成果向现实生产力的转化。这充分说明,标准化建设必须紧跟时代步伐,不断创新,才能有效推动产业升级和经济发展。同时,标准化还推动了新技术的广泛应用和快速普及,促进科技成果的转化和应用,为产业升级提供了有力的技术支撑,引导企业向高技术、高附加值领域发展,推动产业结构的优化和升级^[1]。

3.3 标准化提升产业竞争力

杭州珠宝玉石首饰行业的标准化建设依托本地强大的产业链基础,将实践经验转化为标准文件,实现了标准化与产业链的深度融合。这种深度融合不仅提升了产品的质量和性能,增强了企业的核心竞争力,也提升了珠宝行业的整体竞争力,更为消费者提供了更加安全、放心的消费环境。这启示我们,标准化建设应紧密结合地方产业特色和发展需求,通过标准引领和产业链协同,推动产业向高端化、智能化、绿色化方向发展。

4 结语

通过多年的实践与努力,杭州的放心消费标准化建设不仅优化了消费环境,还促进了相关行业的健康有序发展,消费者满意度持续提升。在中国消费者协会发布的《2023年100城市消费者满意度测评杭州市报告》中,杭州市消费者满意度在全国100个大城市中脱颖而出,整体排名全国第2,彰显了杭州市在放心消费环境建设方面的卓越成就^[4]。未来,随着标准化建设的不断深入和完善,相信杭州将在经济高质量发展的道路上迈出更加坚实的步伐。