

DB3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T 1024-2021

放心消费 线下购物无理由退货服务规范

2021-09-08 发布

2021-09-13 实施

苏州市市场监督管理局 发布

目 录

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 2

 4.1 政府倡议 2

 4.2 自愿承诺 2

 4.3 客观诚信 2

 4.4 便民高效 2

5 退货方式 2

6 退货条件 2

 6.1 经营者 2

 6.2 商品品类 2

 6.3 承诺有效期 2

 6.4 商品完好性 2

 6.5 其他条件 3

7 退货流程 3

 7.1 到店退货 3

 7.2 服务站退货 4

 7.3 平台退货 4

8 人员要求 7

9 机构要求 8

 9.1 经营者 8

 9.2 服务站 8

 9.3 寄存点 8

10 服务评价与改进 8

 10.1 服务监督 8

 10.2 服务质量评价 9

 10.3 服务质量改进 9

附录 A(资料性附录) 线下购物无理由退货商品品类清单 10

附录 B(资料性附录) 线下购物无理由退货商品品类负面清单 11

附录 C(资料性附录) 消费者退货应知事项 12

参考文献 13

前 言

本文件按照 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》的规定起草。

本文件由苏州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：苏州市消费者权益保护委员会、苏州市姑苏区消费者权益保护委员会、苏州市质量和标准化院。

本文件主要起草人：胡震珉、吴湘、王锋、周松、林一丹、李辰、周文渊。

本文件为首次发布。

引 言

2020 年起，苏州市在全国率先开展放心消费创建工作的基础上，紧扣“满意消费长三角”重点任务，将全域推进线下购物无理由退货工作，作为营造新型消费环境、打造品质消费高地的有力举措，不断丰富“诚信苏州·消费天堂”创建内涵。苏州线下购物无理由退货工作具有政府垫付、平台保障、线下配套、提质扩面四大首创特色，实现了“线下购物线上退，本地消费异地退、政府垫付先行退，消费争议调处退”。现将苏州线下购物无理由退货工作探索实践经验以服务标准的形式进行规范，进一步倡导广大经营者积极行动起来，完善售后服务体系，主动承诺、认真践诺，持续提高消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度，对保护消费者合法权益、促进实体经济发展和构建新发展格局具有重要深远影响。

放心消费 线下购物无理由退货服务规范

1 范围

本文件规定了线下购物无理由退货的基本原则、退货方式、退货条件、退货流程、人员要求、机构要求、服务评价与改进等内容。

本文件适用于全市各级消费者权益保护组织、线下购物无理由退货管理服务站、线下购物无理由退货寄存点、经营者开展苏州市线下购物无理由退货服务工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

线下购物无理由退货 unconditional return policy for offline

消费者为生活消费需要线下购买、使用的商品，如符合线下购物无理由退货条件，消费者可无需说明理由退回。

3.2

经营者 merchants

经登记机关批准设立，以营利为目的，自愿承诺线下购物无理由退货的线下实体店。

3.3

苏州“智慧 315”线下购物无理由退货平台（以下简称“平台”） suzhou “Wisdom 315” online platform for offline unconditional return

受理、审核、处办消费者线下购物无理由退货的线上平台。

3.4

线下购物无理由退货管理服务站（以下简称“服务站”） unconditional return policy for offline service station

受理、审核、处办、调解消费者线下购物无理由退货的服务站点。由各县（市、区）消费者权益保护委员会（以下简称“消保委”）根据本区域内经营者的分布情况、集聚程度或行政区划等因素进行设立。

3.5

线下购物无理由退货寄存点（以下简称“寄存点”） unconditional return policy for offline deposit station

提供接收、暂存、寄送退货商品服务的站点。由消保委根据本区域内服务站的分布情况进行设立。

3.6

政府先行垫付专项资金（以下简称“吴优金”）pre-paid funds by the government 由政府设立，消保委审核、使用，专门用于先行垫付消费者线下购物无理由退货的资金。

4 基本原则

4.1 政府倡议

政府倡导经营者做出线下购物无理由退货承诺，鼓励经营者提供更优退货服务。

4.2 自愿承诺

经营者自愿作出线下购物无理由退货承诺，并向全社会公开，受全社会监督。

4.3 客观诚信

线下购物无理由退货各参与方应秉持公平客观、诚实守信原则，遵守公序良俗和商业道德。

4.4 便民高效

线下购物无理由退货服务提供方应积极、规范、及时地履行职责，以“流程更快、服务更优、体验更好”为目标，为消费者提供优质、便利的服务。

5 退货方式

向消费者提供到店退货、服务站退货和平台退货 3 种退货方式。消费者可根据需要自行选择。

6 退货条件

6.1 经营者

经营者应在平台内登记备案。

6.2 商品品类

应属于经营者承诺的线下购物无理由退货商品品类，详见附录 A。线下购物无理由退货商品品类负面清单详见附录 B。

6.3 承诺有效期

退货商品应在经营者承诺的线下购物无理由退货有效期内。

6.4 商品完好性

退货商品应完好，能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全。有下列情况之一的，视为商品不完好：

- a) 服装、鞋帽、儿童用品、家居类商品，受损、有污渍、变形、洗涤过或者有明显的使用痕迹；
- b) 通讯产品、计算机产品、照摄像产品、医疗器械、家用电器类商品，进行未经授权的激活、维修、改动，撕毁、涂改防伪标识、指示标贴、机器序列号等，或者有明显的使用痕迹；

- c) 一般食品、保健食品、化妆品、儿童用品、家居用品类商品，一次性密封包装被损坏；
- d) 消费者超出查验和试用需要而使用商品，导致商品产生明显的价值贬损；
- e) 其他影响二次销售的情况。

6.5 其他条件

满足经营者公示承诺的其他退货条件。

注：其他消费者退货应知事项见附录 C。

7 退货流程

7.1 到店退货

7.1.1 服务流程图

到店退货服务流程见图 1。

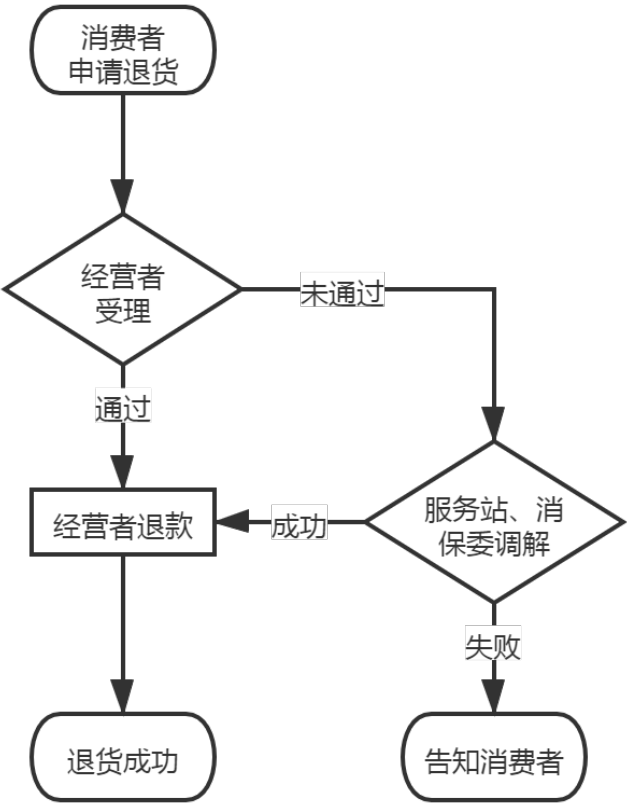


图 1 到店退货服务流程

7.1.2 流程说明

7.1.2.1 申请退货

消费者携带商品及有效购物凭证前往经营者门店或约定的场所，向经营者直接提出退货申请，并就退货、退款事宜展开协商。

7.1.2.2 协商退货

7.1.2.2.1 协商退货成功，经营者应收回退货商品，退还货款。双方对退货方式、时间、地点另有约定的，按约定实施退货。

7.1.2.2.2 协商退货未成功，由经营者所属服务站、消保委协助消费者与经营者调解退货。

7.2 服务站退货

7.2.1 服务流程图

服务站退货服务流程见图 2。

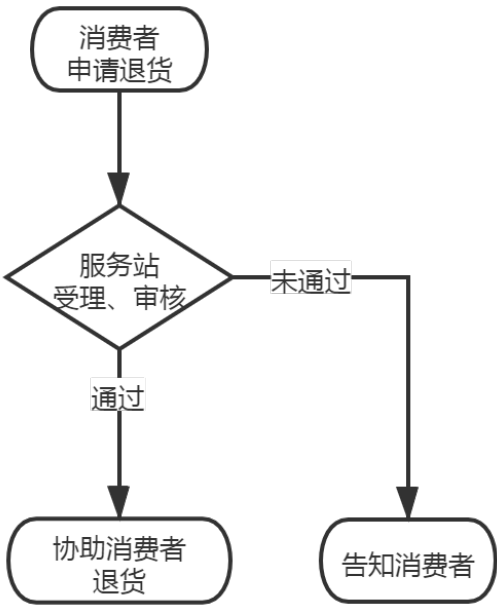


图 2 服务站退货服务流程

7.2.2 流程说明

7.2.2.1 申请退货

消费者携带商品及有效购物凭证前往就近服务站，向服务站提出退货申请。

7.2.2.2 审核退货

7.2.2.2.1 服务站对退货申请是否符合线下购物无理由退货条件进行审核。

7.2.2.2.2 审核通过，服务站协助消费者完成到店退货或平台退货流程。到店退货、平台退货的相关流程、要求见本文件的 7.1 和 7.3。

7.2.2.2.3 审核未通过，服务站驳回退货申请，并告知消费者驳回申请的理由。

7.3 平台退货

7.3.1 服务流程图

平台退货服务流程见图 3。

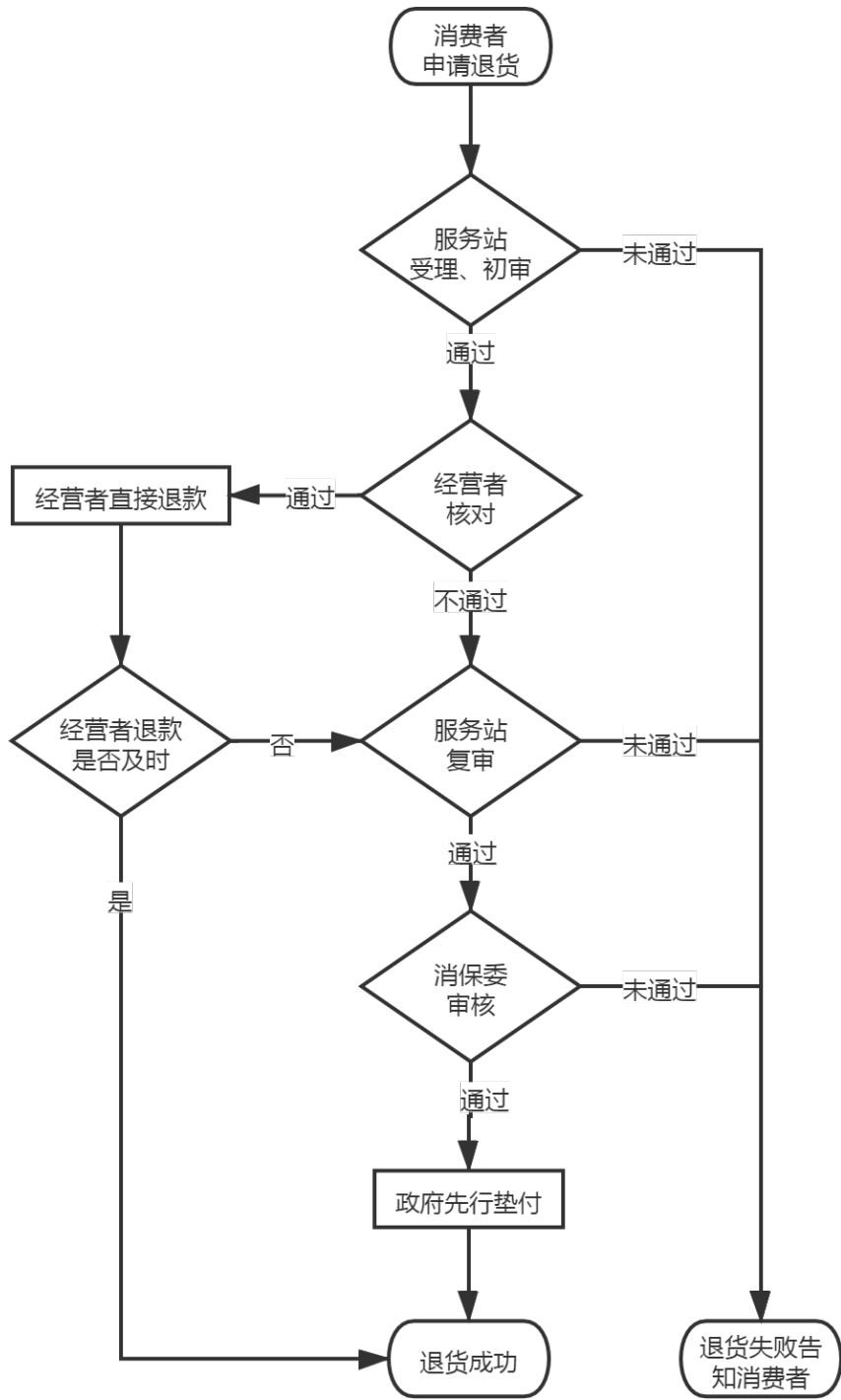


图3 平台退货服务流程

7.3.2 流程说明

7.3.2.1 服务站初审

7.3.2.1.1 服务站对退货申请进行初审。

7.3.2.1.2 初审通过，退货申请提交给相关经营者进行核对，并通知消费者寄送退货商品，具体寄送地点可由服务站与经营者商定。

7.3.2.1.3 初审未通过，服务站驳回退货申请，并向平台反馈退货办结信息，告知消费者驳回申请的理由。

7.3.2.2 经营者核对

7.3.2.2.1 经营者应在收到平台退货申请 24 小时内完成申请信息和交易行为的核对，并将核对结果通过平台向服务站反馈。逾期未反馈的，服务站将启动复审。

7.3.2.2.2 经营者收到退货商品后，对退货商品进行核对，核对通过后，经营者应及时将退款按消费者购买时的支付方式直接退还消费者。未及时退还的，服务站将启动复审。退货完成后，经营者应向平台反馈退货完成信息。

7.3.2.2.3 经营者通过平台对退货申请进行核对，核对未通过，经营者应将商品交易是否真实存在等不通过的理由通过平台向服务站进行反馈。

7.3.2.3 服务站复审

7.3.2.3.1 服务站对退货商品是否符合退货条件进行复审。复审过程中，服务站应参考消费者、经营者的意见。

7.3.2.3.2 复审通过，退货申请提交给消保委进行审核。

7.3.2.3.3 复审未通过，服务站驳回退货申请，并向平台反馈退货办结信息，告知消费者驳回申请的理由，告知退货商品接收方将商品退回消费者。

7.3.2.4 消保委审核

7.3.2.4.1 消保委对退货申请是否符合“吴优金”垫付要求进行审核，审核时应参考消费者、经营者、服务站的意见。以下情况满足垫付条件：

- a) 经营者在收到平台退货申请后 24 小时内未在平台上进行反馈且经服务站复审符合线下购物无理由退货条件；
- b) 经营者在收到平台退货申请后 24 小时内平台上反馈同意退货，但未及时进行退款，经服务站、消保委认定无误，且退货申请符合线下购物无理由退货条件；
- c) 经营者在收到平台退货申请后 24 小时内平台上反馈不同意退货，但经服务站复审符合线下购物无理由退货条件；
- d) 服务站认为消费者的退货申请符合线下购物无理由退货条件的其它情形。

7.3.2.4.2 审核通过，消保委启动“吴优金”向消费者进行垫付，并告知相关经营者、服务站垫付情况，告知退货商品接收方将商品寄送至经营者。

7.3.2.4.3 审核未通过，消保委驳回退货申请，并向平台反馈退货办结信息，告知消费者驳回申请的理由，并告知退货商品接收方将商品退回消费者。

7.3.2.5 政府先行垫付

7.3.2.5.1 经消保委审核符合线下购物无理由退货条件的退货申请，消保委应在 24 小时内完成向消费者先行垫付“吴优金”。

7.3.2.5.2 先行垫付退款后消保委或服务站应及时告知退货所涉经营者履行返还垫付资金的义务，督促经营者在七日内补足先行垫付的款项，并向平台反馈办结。消保委应对垫付、返还资金做好相关台账记录。

7.3.3 消费者平台退货流程

7.3.3.1 消费者平台退货流程图

消费者平台退货流程见图 4。

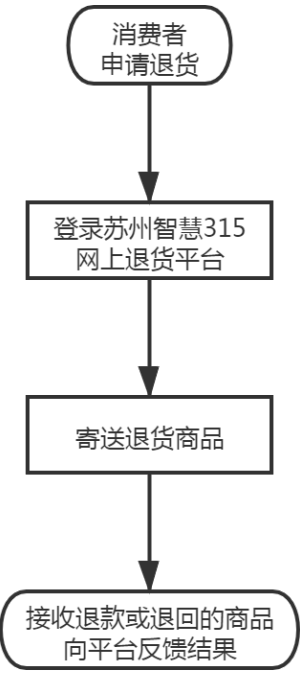


图 4 消费者平台退货流程

7.3.3.2 流程说明

- 7.3.3.2.1 消费者可通过平台在线发起退货申请。
- 7.3.3.2.2 消费者填写退货申请时，应同时上传退货商品照片和有效购物凭证。
- 7.3.3.2.3 消费者使用银行卡支付方式购买商品的，需提供个人银行卡号、联系方式；使用移动支付方式购买商品的，需提供移动支付账号。
- 7.3.3.2.4 收到平台通知后，寄送退货商品。
- 7.3.3.2.5 退货成功后确认退款是否到账并向平台反馈；退货失败后确认退货商品是否收到并向平台反馈。

8 人员要求

- 8.1 线下购物无理由退货工作人员应熟悉线下购物无理由退货流程和相关制度，能够解答消费者线下购物无理由退货的相关问题。
- 8.2 线下购物无理由退货工作人员在与消费者沟通时，应礼貌、热情、亲切、友好，使用文明用语。
- 8.3 线下购物无理由退货工作人员应经过岗前专业培训，具备与工作岗位相适应的专业技能。
- 8.4 消保委工作人员应熟悉消费者权益保护方面的法律法规，能够按照规定的流程和制度调解纠纷、受理消费者投诉。
- 8.5 服务站工作人员应熟悉服务职能、服务区域、退货认定条件、经营者的线下购物无理由退货承诺

等信息。

8.6 寄存点工作人员应熟悉服务职能、服务区域、退货接收地服务站地址、联系电话等信息。

8.7 经营者实体店工作人员应了解线下购物无理由退货商品和退货条件，掌握售后服务的相关知识。

9 机构要求

9.1 经营者

9.1.1 确定承诺线下购物无理由退货的商品品类清单、退货有效期限、退货流程并公示承诺内容。线下购物无理由退货有效期限自经营者开具购物发票之日起计算，有效期不小于7日。经营者、服务站、寄存点、平台退货处办时间不计算在线下购物无理由退货有效期限内。

9.1.2 将线下购物无理由退货承诺内容在营业场所、网站等醒目位置以标注、张贴、悬挂、摆放等形式进行公开展示，为消费者提供指引。

9.1.3 应在平台进行登记备案，及时处办、反馈平台内的退货申请和“吴优金”还款工单。

9.1.4 指定专人与平台及服务站对接相关事宜，并设立线下购物无理由退货台账。

注：因注销、吊销等经营异常情况，经营者的经营场所关闭、无法提供经营服务的，或经营者两次以上未按承诺践行线下购物无理由退货的，由经营者所属服务站、消保委一同核定，注销该经营者在平台的登记身份，使其退出平台。

9.2 服务站

9.2.1 建立服务站工作制度，有专门的办公地点和专兼职工作人员，有统一的标志和完整的受理记录。工作人员应定期参加培训。

9.2.2 及时处办、反馈、办结平台内的退货申请。对经营者即将逾期的退货申请进行催办，并对逾期的退货申请及时复审、反馈。

9.2.3 接收、保管退货商品。按照退货相关要求审核商品、确认交易记录，及时向平台和消费者反馈退货信息。

9.2.4 认定退货商品是否符合线下购物无理由退货的条件，对于符合条件的商品，向消保委反馈审核结果。主动与涉及“吴优金”垫付的经营者沟通，督促经营者返还垫付款项，并做好信用记录。

9.2.5 收集消费者的意见和建议，协助消费者与经营者达成和解。对和解成功，经营者完成退货的平台退货申请进行回访。

9.2.6 定期将工作完成情况进行总结，建立动态分析制度，每月准确上报统计数据。设立线下购物无理由退货台账。

9.3 寄存点

9.3.1 建立寄存点工作制度，有专门的办公地点和专兼职工作人员，有统一的标志和完整的受理记录。工作人员应定期参加培训。

9.3.2 接收、保管退货商品，协助消费者寄送退货商品，及时向平台、服务站和消费者反馈信息。

10 服务评价与改进

10.1 服务监督

10.1.1 经营者、服务站、寄存点应主动向社会公示服务内容、服务流程、服务要求、投诉渠道等信息，维护消费者的知情权和监督权。

10.1.2 消保委和服务站应对线下购物无理由退货服务实施内部监督和审核。消保委和服务站应接受行

政监督和社会监督。

10.1.3 消保委应根据《苏州市无理由退货先行退款资金管理办法》使用“吴优金”，并按规定定期接受监督、审查。

10.1.4 消保委应根据监督和审查结果，制定并实施纠正或预防措施，提高社会满意度。

10.2 服务质量评价

10.2.1 抽取参与线下购物无理由退货 20%的消费者作为评价主体，开展服务质量评价。

10.2.2 服务评价内容应包括但不限于：

- 退货时间；
- 便捷程度；
- 服务态度；
- 服务礼仪；
- 政策宣传。

10.3 服务质量改进

10.3.1 经营者、服务站、寄存点及消保委应提供意见箱、平台等途径，收集消费者对线下购物无理由退货的意见、建议和投诉。

10.3.2 经营者、服务站、寄存点及消保委应根据服务评价反馈对线下购物无理由退货服务的服务内容、退货方式、服务流程进行优化和改进。

10.3.3 经营者、服务站、寄存点及消保委应注重提高消费者的满意度和公共服务效能，持续改进服务质量。

附 录 A
(资料性附录)
线下购物无理由退货商品品类清单

线下购物无理由退货商品品类清单见表A. 1。

表 A. 1 线下购物无理由退货商品品类清单

序号	商品品类
1	一般食品
2	烟、酒和饮料
3	保健食品
4	医疗器械
5	化妆品
6	服装、鞋帽
7	布料、毛线
8	家居用品
9	儿童用品
10	家用电器
11	计算机产品
12	通讯产品
13	装修建材
14	照摄像产品
15	卫生用品
16	文化、运动用品
17	宠物用品
18	五金交电
19	交通工具
20	智能设备
21	婴幼儿配方食品
22	特殊医学用途配方食品
23	经营者明示可线下购物无理由退货的其它商品品类

附 录 B
(资料性附录)
线下购物无理由退货商品品类负面清单

线下购物无理由退货商品品类负面清单是为引导消费者进行合理退货而设置的清单。
线下购物无理由退货商品品类负面清单见表B. 1。

表 B. 1 线下购物无理由退货商品品类负面清单

序号	商品品类
1	现制糕点、面包、粮油
2	散装食品
3	鲜活易腐食品
4	定制商品
5	临近保质期预包装食品、饮料及烟草制品
6	图书、报刊、音像制品、电子和数字出版物
7	中西药、动物药品、医疗用品及器材
8	经营者明示不可线下购物无理由退货的其它商品品类

附 录 C
(资料性附录)
消费者退货应知事项

- C.1 消费者使用购物储值卡购买商品的，应到店申请退货。
- C.2 消费者线下购物无理由退货时，属于经营者未承诺或线下购物无理由退货商品品类负面清单中的商品，消费者不可进行线下购物无理由退货。
- C.3 消费者线下购物无理由退货时，应将商品本身、配件及赠品一并退回，在退回商品时不能将赠品、配件一并退回的，经营者与消费者协商后在退款中进行扣除。
- C.4 消费者可通过平台查询平台内经营者所承诺的线下购物无理由退货商品品类、退货期限、退货处理进度等退货相关信息。
- C.5 退货商品不方便携带的，消费者可将商品存放至平台推荐的就近寄存点，并由消费者自行联系快递寄送商品。退货所产生的运费由消费者承担。
- C.6 消费者购买商品出于非生活需要或存在有违诚信原则的恶意退货行为的，经营者可拒绝无理由退货。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国消费者权益保护法
 - [2] 中国消费者协会倡导线下实体店七日无理由退货承诺践诺管理办法
 - [3] 网络购买商品七日无理由退货暂行办法
 - [4] 江苏省消费者权益保护条例
 - [5] 江苏省线下实体店购物无理由退货指引(试行)
 - [6] 苏州市无理由退货指导意见
 - [7] 苏州市“姑苏八点半”夜经济实体店购买商品无理由退货及先行支付操作细则（试行）
 - [8] 苏州市无理由退货先行退款资金管理办法（试行）
 - [9] 苏州“智慧 315”无理由退货平台操作手册
-