

# 《售后服务 无理由退货服务规范》

## 国家标准编制说明

（征求意见稿）

标准起草组

二〇二四年四月

## 一、工作简况

### （一）任务来源

《售后服务 无理由退货服务规范》国家标准（国家标准计划编号：20230800-T-469）是国家标准委 2023 年 8 月下达的国家标准制修订项目，该标准由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）归口管理。

### （二）制定背景

1. **进一步落实和细化法律法规规定。**《中华人民共和国消费者权益保护法》要求：“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由”，对线上购物无理由退货提出了要求。但在实际中，网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的无理由退货具体要求、流程不一致，服务质量参差不齐，有必要通过制定本标准，进一步落实和细化法律法规规定，助推法律法规有效落实。

2. **推进线下无理由退货规范发展。**目前，我国对线上七天无理由退货已有法律规定，但线下退货却并未与之同步。

“线上好退，线下难退”，给线下消费者带来不便，也不利于市场经济发展。为提升线下消费者获得感，优化消费环境，近年来国家有关部门倡议线下门店开展无理由退货活动，倡

议发出以后，多地积极响应。但由于“什么能退，怎么退，如何方便退”没有明确的标准，线下购物无理由退货并不容易。因此，通过制定本标准，也将进一步带动线下购物无理由退货规范发展，全面提高消费者满意度。

### **（三）起草过程**

（1）预研阶段（2023年3-6月），围绕无理由退货服务开展需求分析调研，梳理分析当前线上、线下无理由退货服务的商品范围、退货时限、退货流程等关键技术指标及存在的问题，形成了标准立项思路和方案，并组织参与单位起草立项草案等相关材料，申请标准制定工作。

（2）计划下达（2023年6-12月）：制订计划于2023年8月正式下达，牵头单位正式组建标准起草组。

（3）标准起草阶段（2024年1-3月）：起草组按照任务分工组织标准起草工作，对无理由退货基本要求、组织要求、退货条件、退货流程等关键技术指标进行研究，并开展专家讨论会，专家主要来自中国消费者协会、苏州市市场监督管理局、苏州市质量和标准化院、苏州市消费者权益保护委员会、北京三快科技有限公司、淘天集团、珠海万达商业管理集团股份有限公司、北京菜市口百货股份有限公司，先后形成标准草案一稿、二稿、三稿，预计于4月形成标准征求意见稿初稿。

## **二、标准主要内容**

### **（一）编制原则**

本标准制定过程中，主要遵循以下几个原则：

一是科学性。本标准制定过程中，充分调研售后服务无理由退货相关的政策文件以及各地方实行线下无理由退货的要求、服务流程等相关内容。

二是可操作性。鉴于要对线上无理由退货服务进行规范，积极引导线下购买商品推行无理由退货服务，因此在指标设计、流程设计等方面要确保流程均可操作。

三是适用性。标准制定过程中，要充分考虑我国地域辽阔、各地区经济发展不平衡的实际情况，退货要求、流程等要结合实际，定位为基础性要求，具有广泛适用性。

## **(二) 起草依据**

[1] 《中华人民共和国消费者权益保护法》

[2] 《中华人民共和国产品质量法》

[3] 《中华人民共和国电子商务法》

[4] 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（国令第 778 号）

[5] 《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》（2020 年修订版）（国家市场监督管理总局令第 31 号修订）

## **(三) 主要框架**

标准主体内容包括无理由退货的基本要求、组织要求、退货条件、退货流程、服务监督与评价等内容。退货条件和退货流程是消费者退货时最关心的问题，在本标准文件中我们逐一做出解答。标准对服务相关方提出了相应要求，为线上、线下购物无理由退货服务更顺利地开展，提供了坚实的保障。此外，标准中还提出了服务监督与评价的要求，有利

于今后持续提升服务质量。

标准主要内容如下：

第1章，本文件规定了无理由退货的基本要求、组织要求、退货条件、退货流程、服务监督与评价等内容。本文件适用于采用线上（网络、电视、电话、邮购等）及线下方式购买商品的无理由退货服务，本文件不适用于无形产品。

第2章，本文件引用了文件 GB/T 34432-2017 《售后服务基本术语》。

第3章，界定了售后服务的术语。

第4章，提出了线上、线下无理由退货的基本要求，即线上无理由退货按照消保法、实施条例等规定提供服务，线下退货按照承诺内容提供服务。

第5章，提出了无理由退货过程中，对经营者和退货工作人员的组织要求。

第6章，提出了无理由退货商品范围、商品完好性、退货时限等退货条件行规范，指标数据搜集方法、处理方法、测评分析结果和测评报告提出了参考指引。

第7章，提出了无理由退货的流程，包括申请、受理审核、退货。

第8章，提出了无理由退货服务的监督与评价办法。

#### **（四）指标依据**

组织要求、退货商品范围、退货时限、商品完好性、退货流程等关键技术指标主要来源于《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》(国令第 778 号)、《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》(2020 年修订版)(国家市场监督管理总局令第 31 号修订) 3 个文件。形成相关标准文本内容:

条目	内容	依据来源
5.1.1 总体要求	第四十四条 经营者应当建立便捷、高效的投诉处理机制,及时解决消费争议。	《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(国令第 778 号)第四十四条
5.1.2 线上经营者	第二十五条 网络商品销售者应当建立完善的七日无理由退货商品检验和处理程序。 第十九条 经营者通过网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的,应当遵守消费者权益保护法第二十五条规定,不得擅自扩大不适用无理由退货的商品范围。 经营者应当以显著方式对不适用无理由退货的商品进行标注,提示消费者在购买时进行确认,不得将不适用无理由退货作为消费者默认同意的选项。未经消费者确认,经营者不得拒绝无理由退货。	1. 《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》(2020 年修订版)(国家市场监督管理总局令第 31 号修订)第二十五条 2. 《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(国令第 778 号)第十九条
6.1.1 线上购买商品范围	经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品,消费者有权自收到商品之日起七日内退货,且无需说明理由。其中,以下商品不适用 7 日无理由退货: ——消费者定作的商品; ——鲜活易腐的商品; ——在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品; ——交付的报纸、期刊。	《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条
	消费者在购买时确认,以下商品可 不适用 7 日无理由退货规定:	《网络购买商品七日无理由退货

	<p>——拆封后易影响人身安全或者生命健康的商品，或拆封后易导致商品品质发生改变的商品；</p> <p>——一经激活或者试用后价值贬损较大的商品；</p> <p>——销售时已明示的临近保质期的商品、有瑕疵的商品。</p>	<p>暂行办法》(2020年修订版)(国家市场监督管理总局令第31号修订)第七条</p>
6.3 商品完好性	<p>第八条 消费者退回的商品应当完好。</p> <p>商品能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全的，视为商品完好。</p> <p>消费者基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试不影响商品的完好。</p> <p>第九条 对超出查验和确认商品品质、功能需要而使用商品，导致商品价值贬损较大的，视为商品不完好。具体判定标准如下：</p> <p>(一) 食品(含保健食品)、化妆品、医疗器械、计生用品：必要的一次性密封包装被损坏；</p> <p>(二) 电子电器类：进行未经授权的维修、改动，破坏、涂改强制性产品认证标志、指示标贴、机器序列号等，有难以恢复原状的外观类使用痕迹，或者产生激活、授权信息、不合理的个人使用数据留存等数据类使用痕迹；</p> <p>(三) 服装、鞋帽、箱包、玩具、家纺、家居类：商标标识被摘、标识被剪，商品受污、受损。</p>	<p>《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》(2020年修订版)(国家市场监督管理总局令第31号修订)第八条、第九条</p>
6.3 退货时限	<p>对于线上购买的商品，退货起算时间为消费者签收商品的次日。</p>	<p>《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》(2020年修订版)(国家市场监督管理总局</p>

		局令第31号修订)第七条
	对于线下购买的商品:有效期限自经营者向消费者交付商品完结之日起计算,需经营者另行安装的商品,有效期限自商品安装完成之日起计算。	《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》(国令第778号)第十八条
7.3 退货	第十二条 消费者退货时应当将商品本身、配件及赠品一并退回。 赠品包括赠送的实物、积分、代金券、优惠券等形式。如果赠品不能一并退回,经营者可以要求消费者按照事先标明的赠品价格支付赠品价款。	《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》(2020年修订版)(国家市场监督管理总局令第31号修订)第十二条

### 三、试验验证的分析、综述报告,技术经济论证,预期的经济效益、社会效益和生态效益

起草组在制定该标准过程中,查阅了消费者保护、消费者退货等相关政策文件,并搜集、整理了各地方在放心消费城市建设中的做法、经验,经过论证分析后,确定了无理由退货服务的退货条件,即退货商品范围、退货时限、商品完好性,以及退货流程等相关内容,确保该标准有力推动。

### 四、以国际标准为基础的起草情况,以及是否合规引用或者采用国际国外标准,并说明未采用国际标准的原因

本标准未涉及采用或部分采用国际标准和国外先进标准的情况。

### 五、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

在标准的起草过程中,起草组遵循现有的法律法规,与《国家标准化发展纲要》《中华人民共和国消费者权益保护

法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》等国家相关法律法规、政策文件保持一致。

《中华人民共和国消费者权益保护法》要求：“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由”，本标准的制定将推动上述法律规定有效落实。

#### **六、重大分歧意见的处理经过和依据**

无。

#### **七、涉及专利的有关说明**

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

#### **八、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议**

建议在标准正式实施之前预留 3 个月的时间，组织开展标准宣贯培训活动，推动标准更加有效地贯彻实施。

#### **九、废止现行有关标准的建议**

无。

#### **十、其他应予说明的事项**

无。