

DB3305

浙江省湖州市地方标准

DB3305/T XXXX—XXXX

线下无理由退货服务规范

Specification for unconditional return of offline service

(报批稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 服务要求 1

 5.1 服务设施 1

 5.2 服务方式 1

 5.3 服务人员 2

6 服务管理 2

 6.1 流程管理 2

 6.2 争议处理 3

 6.3 质量管理 3

7 评价与改进 3

 7.1 评价内容 3

 7.2 评价方式 3

 7.3 服务改进 3

附录 A （规范性）线下无理由退货服务流程图 5

参考文献 6

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。

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。

本文件由湖州市市场监管局提出并归口。

本文件起草单位：德清县市场监督管理局、中国计量大学

本文件主要起草人：陈丹、姜欢、杨洁、范芳亚、刘欣、李思思、马艳粉。

线下无理由退货服务规范

1 范围

本文件规定了线下销售商品无理由退货的基本要求、服务要求、服务管理、评价与改进。
本文件适用于实体店线下销售中自愿承诺的无理由退货服务，其他类型的经营主体可参照执行。

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

无理由退货 unconditional return for offline

消费者为生活消费在实体店线下购买的商品，消费者有权在承诺范围期限内退货，且无须说明理由。

4 基本要求

- 4.1 线下无理由退货应遵循“倡导鼓励、自愿承诺和承诺即受约束”的原则，确保线下无理由退货的自愿性、公平性和合理性。
- 4.2 经营者应在经营场所醒目处设置向消费者明示无理由退货承诺内容和标识。
- 4.3 宜借助大数据、人工智能等先进技术手段对无理由退货商品进行信息核验。
- 4.4 经营者应依法妥善保管、使用消费者的信息，采取相应的措施保证信息资料的安全性。

5 服务要求

5.1 服务设施

- 5.1.1 应具备接待和处理无理由退货的场所及设施。包括在营业场所醒目位置放置无理由退货注意事项和无理由退货流程指引等。
- 5.1.2 有条件的经营者，宜配备专门处理无理由退货的数字设备，可利用图像识别、大数据、人工智能等信息技术建立或使用浙江消保在线（消费宝）等专门用于线下无理由退货服务智能化公共数据平台提供服务。

5.2 服务方式

受理无理由退货的渠道包括但不限于线上、线下渠道。受理无理由退货的服务时间应与营业时间相一致，可根据无理由退货承诺情况进行调整。

5.3 服务人员

5.3.1 人员配备

应配备处理无理由退货的服务人员。

5.3.2 职业素质

5.3.2.1 服务人员应遵纪守法、信守职业道德、坚守岗位，热情友好，礼貌待客，着装整洁、大方得体、语言文明，提供微笑服务和诚信服务。

5.3.2.2 服务人员应具备良好的沟通协调能力，能够清晰、流畅地表达观点与意见。

5.3.2.3 服务态度应细致耐心，能提供全面周到的咨询、引导、提醒和帮携服务。

5.3.3 人员培训

服务人员应参加岗前培训，掌握商品基本知识、客户服务基本知识和售后服务基本知识，熟悉相关法律、法规和无理由退货相关规定及流程。每年业务能力提升培训应不少于2次。

6 服务管理

6.1 流程管理

6.1.1 退货范围

无理由退货不适用于以下商品：

——消费者定（订）制的商品；

——鲜活易腐类商品；

——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；

——报纸、期刊类商品；

——经营者承诺的无理由退货商品以外的商品；

——未保持完好或影响二次销售的商品；

——其他不适用于无理由退货的商品。

6.1.2 退货时限

6.1.2.1 无理由退货的时限应不少于七天。

6.1.2.2 消费者提出无理由退货的有限期限：属配送类商品的，自消费者实际签收商品次日起计算；属自提类商品的，自经营者开具购物票据次日起计算。

6.1.3 退货条件

6.1.3.1 消费者应在无理由退货有效期限内，凭购物票据或其他购物凭证向经营者申请无理由退货。如票证遗失的，由经营者与消费者协商确认。

6.1.3.2 消费者申请无理由退货的商品应不影响经营者二次销售。商品能够保持原有品质、功能、外观，商品本身、配件、商标标识、赠品（如有）、保修卡、说明书、发票（如有）、外包装（如有）等齐全的，视为商品完好。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。

6.1.3.3 经营者发现消费者购买商品非出于生活需要，或有违诚实信用原则，或存在恶意情形的，有权拒绝退货。

6.1.4 退货商品清单

消费者退货时应将商品本身、配件、赠品、保修卡、说明书、票据、包装等随同商品一并退回。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价款。

6.1.5 退货方式

6.1.5.1 属自提类商品的，消费者应携带票证及拟退货商品到线下实体店或约定的地点向经营者提出无理由退货申请。

6.1.5.2 属配送类商品的，经营者与消费者可约定无理由退货方式：

——经营者根据消费者提出的无理由退货申请上门查验票证及拟退货商品；

——消费者自行携带票证及拟退货商品到线下实体店向经营者提出无理由退货申请。

6.1.6 退款方式

经营者按消费者原支付方式或协商一致的路径返还商品价款。应在收到退回商品之日起7日内返还商品价款。

6.1.7 退货运费

无理由退货产生的运费由消费者承担；经营者与消费者另有约定的，按照约定执行。

6.2 争议处理

宜使用“浙江消保在线”（消费宝）等平台进行调解。应建立投诉处理机制，在公共区域显著位置公布投诉电话。投诉处理应及时、妥善、记录完整。

6.3 质量管理

6.3.1 应有完善的服务标准和操作程序，服务人员岗位职责明确、分工合理。

6.3.2 有条件的经营主体可围绕服务项目和服务要求开展顾客满意度调查，并根据结果进行服务质量的持续提升。

7 评价与改进

7.1 评价内容

评价内容包括不限于：退货效率、便捷程度、服务态度、政策宣传、投诉情况、处理与反馈。

7.2 评价方式

应采取消费者评价、第三方评价等多种方式进行满意度评价。消费者评价台账保存应不少于2年。

7.3 服务改进

7.3.1 应根据消费者服务评价、第三方服务评价结果进行分析，制定改进措施。改进措施包括但不限于：

- 及时消除退货流程存在的实际或潜在不合格原因；
- 尽可能保障经营者合法权益；
- 尽可能满足消费者合理要求；
- 优化服务规范与退货流程；
- 重新培训服务人员相关知识。

应建立服务持续改进机制，对已进行改进的措施进行实时监督，并通过设置意见箱、网站、小程序或App等途径持续收集信息并优化，提升线下无理由退货服务水平。

附录 A
(规范性)
线下无理由退货服务流程图

图A. 1给出了线下无理由退货服务流程。

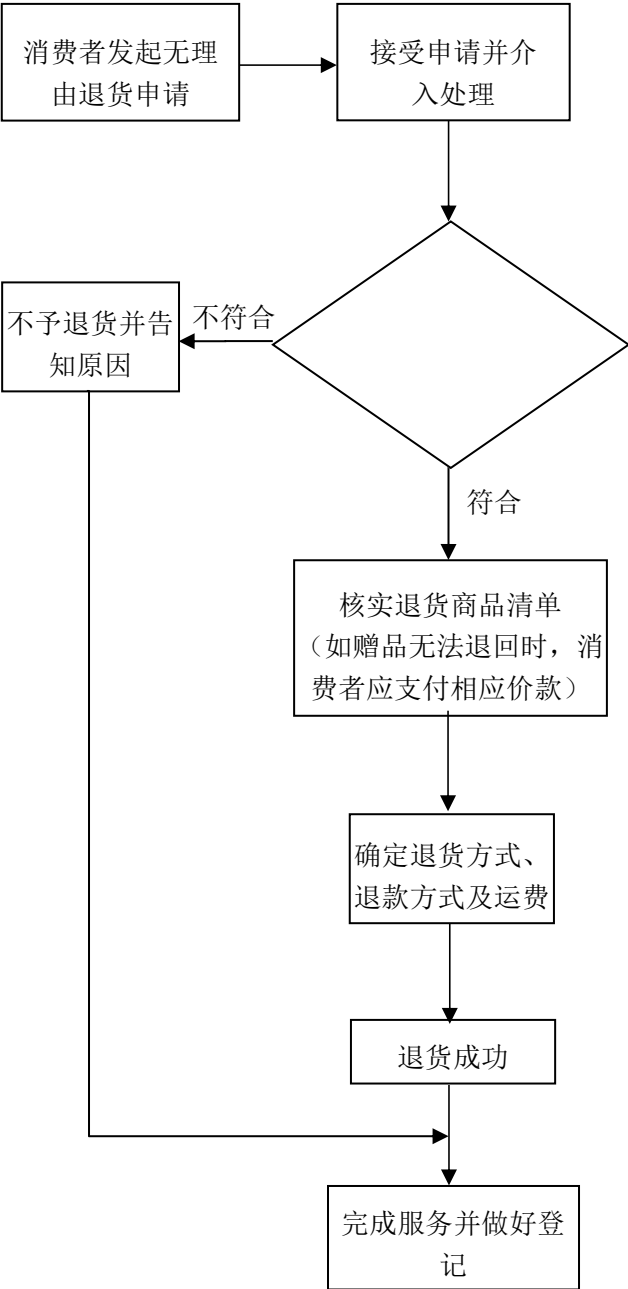


图 A. 1 线下无理由退货服务流程图

参 考 文 献

- [1] DB3305/T 171 消费纠纷矛盾多元化解工作指南
 - [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）
 - [3] 《浙江省消费者权益保护工作联席会议办公室关于印发〈浙江省放心消费单元建设指引（试行）〉的通知》（浙消联办〔2024〕4 号）
 - [4] 《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》（国家工商行政管理总局令第90号公布、国家市场监督管理总局令第31号修订）
-