连云港市保健食品线下实体店无理由退货

试点工作实施方案

为贯彻落实省市场监管局《关于开展江苏省保健食品线下实体店无理由退货试点工作的通知》精神，全面推进连云港市保健食品线下实体店无理由退货试点工作，结合连云港实际，制定如下实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不断强化以人民为中心的发展理念，紧贴党中央、国务院关于扩大内需、促进全面消费重大决策部署，秉承政府倡导、企业自愿、承诺即受约束的原则，按照省市场监管局统一部署要求，大力开展连云港市保健食品线下实体店无理由退货试点工作，进一步促进保健食品诚信规范经营，不断激发消费潜能，营造“敢消费、愿消费、乐消费”氛围，推动我市保健食品消费市场提质扩容，支撑保健食品产业高质量发展。

二、试点目标

通过开展连云港市保健食品线下实体店无理由退货试点工作，指导培育一批无理由退货公开承诺单位，构建动态名录库，形成一批典型案例，探索构建较为完善的“发动-遴选-承诺-确认-公示”工作推进机制，营造诚信守法、规范经营的保健食品市场环境和放心、安心、舒心的保健食品消费环境。

三、试点任务

（一）加强试点倡导，营造活动声势

保健食品线下实体店无理由退货试点工作已列入江苏省市场监管系统2024-2025年改革创新项目清单，各县区必须提高认识，全力以赴，迅速铺开面上试点推进工作。可以通过召开保健食品无理由退货试点工作启动会、举办启动仪式、发放保健食品无理由退货倡议书等多种形式，提高试点工作知晓度，积极倡导保健食品经营者参与无理由退货试点。前期可重点发动特殊食品经营优质规范店参与，在此基础上，将试点推进工作与特殊食品经营优质规范店培育建设、保健食品科普宣传、特殊食品日常监管等工作有机结合起来，一体谋划、统筹推进。

（二）加强政策宣贯，构建退货机制

各县区积极指导有关保健食品经营者加强对《江苏省线下实体店无理由退货规定》、《线下实体店无理由退货服务规范(DB32/T4460-2023) 》等制度文件的学习，结合保健食品自身特点，制定保健食品退货条件、退货时限、退货流程以及相关说明等。对于符合有关要求的保健食品经营者，指导其作出公开承诺，并将承诺内容、退货条件、时限、流程以及有关专用标志等在经营场所显著位置进行公示，并在保健食品专区专柜增加无理由退货相关标识标记，以便消费者识别。同时，各县区要建立保健食品无理由退货线下实体店动态名录库，及时将作出公开承诺的保健食品经营者纳入动态名录库，并在官网进行公示。

（三）加强指导监督，保障健康运行

各县区市场监管部门要进一步强化对保健食品无理由退货实体店的监督管理，督促其按照有关食品法律法规要求规范经营，并按照公开承诺事项诚信经营、确保承诺事项落到实处。定期开展无理由退货工作调研，协调解决试点工作推进中遇到的问题。积极处理消费者有关投诉举报，切实保障消费者合法权益。消费者权益保护委员会要按照法律法规规定，履行好公益性职责，助力保健食品无理由退货试点工作顺利推进。有关保健食品实体店要安排专门人员负责无理由退货落实、统计等工作，建立无理由退货台账，解答消费者关于无理由退货方面的咨询，处理无理由退货遇到的具体问题。对于不履行承诺或停止营业的保健食品经营者，要从无理由退货实体店动态名录库中移除，并予以公布。

（四）加强探索创新，扩大试点成效

各县区可结合本地实际，积极凝聚各方力量，探索符合保健食品自身特点、经营状况和消费结构，以及有利于无理由退货试点工作提质增效的工作措施和工作机制，力争形成制度化成果。积极践行“寓监管于服务”理念，以监管队伍为基础，积极动员网格力量参与，对有关保健食品经营者开展经常性指导，增强信息交流与良性互动，在试点推进工作中形成合力。积极引入社会监督，构建消费者和社会公众意见建议的反馈渠道。鼓励保健食品经营者建立现行赔付制度和快速解决争议机制，以“流程更快、服务更优、体验更好”为目标，为消费者提供更加优质便利的服务。及时发现和总结好做法、好典型、好案例，并加以宣传，引导更多经营者加入试点行列，不断拓展试点覆盖面，扩大试点工作成效。

四、时间安排

(一)启动实施(2024年5月-10月)。各县区采取多种形式启动试点；指导有关保健食品经营者制定退货办法，明确退货条件、退货时限和退货流程等并公示，作出公开承诺，在专区专柜增设无理由退货标贴标记等。

（二）试点推进（2024年6-11月）。建立保健食品无理由退货线下实体店动态名录库并公示，根据工作进展及时对名录库进行增删，实行动态管理；加强日常监管、指导和服务，及时协调解决试点问题、处理投诉纠纷、完善试点机制；指导有关保健食品经营者建立退货台账、做好数据统计。

(二)阶段性总结(2024年11月-12月)。各县区总结试点工作，形成阶段性总结报告并于11月10日上报市局。市局适时组织指导推进各县区工作，对全市试点工作进行总结并上报省局。

(三)经验推广(2025年1月-9月)。组织召开试点工作推进会，总结推广各县区的优质经验、优秀做法，加强跟踪分析和典型示范，倡导更多保健食品生产经营主体参与线下无理由退货试点工作，全面推进保健食品线下实体店无理由退货试点工作走深走实。

(四)评估总结(2025年10月-11月)。各县区于2025年11月10日前向市局报送试点工作总结，进一步提炼试点经验，完善保健食品线下实体店无理由退货工作机制，探索形成长效机制。

五、有关要求

(一)加强组织领导。市市场监管局联合市消保委成立保健食品无理由退货试点工作专班，统筹推进全市保健食品线下实体店无理由退货试点工作。各县区可参照成立相应试点推进机构，加强试点组织实施，突出自身优势和地方特色，创新工作内容、工作方式，扎实推进并完成试点各项任务。

(二)做好评价总结。各县区要按照时间节点，及时总结、报送试点工作开展情况、有效做法、先进模式和典型案例，总结试点过程遇到的问题和解决方案，提炼制度性成果，形成总结报告。

(三)加大宣传力度。各县区要结合各自试点工作，主动创新宣传手段，打造宣传工作精品亮点。要充分发挥新闻媒体舆论引导和监督作用，大力宣传试点工作的典型经验和做法，全面展示取得的成效，引导全社会积极参与，营造良好的保健食品消费氛围。

附件：1.连云港市保健食品线下实体店无理由退货试点工作

专班

2.保健食品线下实体店无理由退货公开承诺

3.保健食品无理由退货指引（仅供参考）

4.江苏省线下实体店无理由退货规定（电子件，另发）

5.线下实体店无理由退货服务规范(DB32/T4460-2023)

（电子件，另发）

附件1

连云港市保健食品线下实体店

无理由退货试点工作专班

（略）

附件2

保健食品线下实体店无理由退货公开承诺

为营造安全放心的消费环境，落实企业主体责任，规范生产经营行为，接受社会监督，我单位依据相关法律法规，现向社会公开承诺如下：

1.证照齐全、合法有效，亮证亮照经营。

2.严格落实进货查验、索证索票等管控制度。

3.规范经营服务行为，公开商品和服务质量真实信息。

4.加强价格自律，明码标价，无价格欺诈行为。

5.诚信经营，不强买强卖，不误导消费者购买大单保健食品。

6.承诺实行7天无理由退货，公示无理由退货流程。

7.建立完善的售后服务制度，积极做好售后服务保障。

承诺单位：

(盖章或负责人签名)

监督电话：12345

附件3

保健食品无理由退货指引（仅供参考）

一、退货条件

1、消费者为生活消费需要而购买。

2、退货的保健食品应当完好，未开封、未使用、未损坏，并保留完好的包装、配件及赠品。

二、退货时限

自消费者购买保健食品次日起，七天内可申请无理由退货。

三、退货流程

1、消费者持退货的保健食品和对应购物凭证到店提出退货申请。

2、工作人员审核：购物凭证、是否在无理由退货时限内、保健食品完好性、配件及赠品、消费者购物目的等。

3、经审核符合退货条件的，做好登记，收回退货保健食品，退还货款。

4、经审核不符合退货条件的，做好解释说明。