

引用格式: 陈坚, 盛立新. 放心消费标准实施效益评价指标体系研究[J]. 标准化学报, 2026(10): 154-160.
CHEN Jian, SHENG Lixin. Research on the Evaluation Index System for the Implementation Benefits of Trustworthy Consumption Standards[J]. Journal of Standardization, 2026(10): 154-160.

放心消费标准实施效益评价指标体系研究

陈坚 盛立新

(湖南省质量和标准化研究院)

摘要: 【目的】针对放心消费标准体系建设中标准实施效益缺乏科学评价,进而制约该领域标准迭代优化的问题,构建一套面向放心消费领域的标准实施效益评价指标体系。【方法】本文整合三重底线理论、价值链理论和公共产品理论,构建面向放心消费领域的标准实施效益评价指标体系。【结果】该体系包含5个一级指标、15个二级指标和34个三级指标,覆盖标准实施基础、标准应用适配、经济效益、社会效益和生态效益五大维度,实现了从条件保障到过程控制再到效益产出的全流程覆盖。【结论】该指标体系具备科学性和较强的可操作性,可为放心消费标准实施效益评价提供理论依据和实践工具。

关键词: 放心消费; 标准实施; 效益评价; 指标体系

DOI编码: 10.3969/j.issn.2097-857X.2026.10.016

Research on the Evaluation Index System for the Implementation Benefits of Trustworthy Consumption Standards

CHEN Jian SHENG Lixin

(Hunan Institute of Quality and Standardization)

Abstract: [Objective] To address the problem that insufficient scientific evaluation of standard implementation benefits in the construction of the trustworthy consumption standards system restricts the iterative optimization of standards, a set of evaluation index system for the implementation benefits of standards in the trustworthy consumption field is constructed. [Methods] By integrating the Triple Bottom Line Theory, Value Chain Theory and Public Goods Theory, this paper constructs an evaluation index system for the implementation benefits of standards targeted at the trustworthy consumption field. [Results] The system consists of 5 primary indicators, 15 secondary indicators and 34 tertiary indicators, covering five major dimensions including standard implementation foundation, standard application adaptation, economic benefit, social benefit and ecological benefit. It achieves full-process coverage from condition guarantee and process control to benefit output. [Conclusion] The index system is scientific and highly operable, which can provide a theoretical basis and practical tools for the benefit evaluation of trustworthy consumption standard implementation.

Keywords: trustworthy consumption; standard implementation; benefit evaluation; indicator system

作者简介: 陈坚, 硕士, 高级工程师, 研究方向为标准化。

盛立新, 博士, 研究员级高级工程师, 研究方向为标准化。

0 引言

当前,消费环境建设已进入系统治理的关键阶段。2025年2月,国家市场监督管理总局等五部门联合印发《优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)》,围绕消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治、消费环境引领五大方向,部署了一系列具体行动^[1]。《国家标准化发展纲要》明确提出,标准是经济活动与社会发展的技术支撑^[2]。这些顶层制度设计共同构成了放心消费标准化工作的核心框架,为后续工作开展奠定了坚实基础。

在标准供给方面,截至2024年底,全国已有10余个地区累计制定放心消费相关地方标准近百项,各地结合自身实际形成了各具特色的标准体系。但不容忽视的是,当前放心消费标准化工作中“重制定、轻实施”的结构性矛盾日益突出,标准实施效益评价体系的缺失已成为制约放心消费标准化工作实现闭环管理的关键短板。

具体来看,放心消费标准实施效益评价目前面临着三重现实困境。其一,评价对象具有复杂性和综合性。放心消费涵盖产品质量、服务规范、经营诚信、消费维权等多个维度,横跨制造、零售、餐饮、文旅、电商等多个行业,不同类型标准的功能差异、不同实施场景的具体需求显著增加了评价指标设计的难度。其二,针对性评价方法较为匮乏。现有相关研究多借鉴ISO方法论、柯布—道格拉斯生产函数法、数据包络分析(Data Envelopment Analysis, DEA)等传统评价方法,但这些方法多适用于工业标准或宏观经济效益评估,针对放心消费领域标准化效益的评价指标体系尚未形成。其三,评价实践推进相对滞后。2024年,国家标准委等六部门已在部分重点领域启动标准实施效果评估及评估方法推广工作^[3],但放心消费领域尚未被纳入试点范围,相关评价实践仍处于空白阶段。

1 国内外研究情况

1.1 国外标准效益评价研究

国外关于标准效益评价的系统性研究,始于

20世纪70年代末。国际标准用户联盟(IFAN)在1979年牵头成立了全球首个专注于标准化经济效益研究的工作组^[4],编制完成《公司标准化经济效益的计算方法》与《标准化的效益》2部核心手册,初步搭建起企业层面标准效益评估的基础框架。德国标准化学会(DIN)于2000年发布《标准化的经济效益》专项研究报告,结果显示,标准的有效实施可帮助企业降低2%~5%的运营成本^[5]。

2009年,国际标准化组织(ISO)推出“ISO标准化经济效益评估方法”,构建起宏观、中观、微观3层递进的分析框架,成为目前国际社会公认的主流标准效益评价工具^[6]。2015年,英国经济和商务研究中心(Cebr)受英国标准协会(BSI)委托开展研究。结果表明,标准每年可为英国经济带来约82亿英镑的贡献,占其国内生产总值(GDP)的0.5%^[7]。2020年,欧洲标准化委员会(CEN)联合多个国家的研究机构共同启动“SMETool”专项项目,实现了对标准全生命周期效益的动态监测与科学预测^[4]。

1.2 国内标准效益评价研究

近年来,国内关于标准实施效益评价的研究逐步推进,形成了一批具有参考价值的研究成果。卫云龙等^[8]指出国内现有评价方法与国际主流方法相比,核心差距主要体现在数据采集体系不完善、评价模型与实际应用场景适配性不足2个方面。芦燕等^[9]指出传统评价模式过度侧重单一经济效益的局限,主张标准评价应实现从单一维度向经济、社会、环境多维度综合效益的转变。李元沉等^[10]初步探索了标准实施效果评价的整体框架,将评价内容明确划分为技术指标符合性、标准实施情况及实施效益3个核心维度。郭磊等^[4]进一步完善了标准实施效益评价体系,引入“三重底线”模型,从经济效益、社会效益、生态效益3个维度对标准实施效果进行综合评估。吴彤浩等^[11]将ISO方法论2.0应用于电力行业评价实践,证实标准应用对工程建设、输电、变电、配电及电力调度等核心业务环节均产生了显著的经济、社会与环境效益,为特定行业标准的效益评估提供了可复制

的实践范本。

在实践应用层面,2024年8月,国家标准委等六部门联合部署在重点领域探索开展标准实施效果评估及相关评估方法的推广工作。其中,汕头市质量技术监督标准与编码所承担的T/GDPRXH 013—2021《潮菜 卤鹅》实施效果评估项目,成功入选全国首批26个标准实施效果评估范例,构建了科学完善的评估指标体系,为各类标准的实施效果评估提供了实践经验^[3,12]。

1.3 放心消费标准化研究

相较于标准效益评价领域的研究,国内放心消费标准化研究起步相对较晚,但近年来形成了一批贴合实践的研究成果。谢丹超等^[13]提出应从产品质量、消费设施、服务质量、企业诚信、行业自律、消费维权六大维度推进放心消费标准化建设,着力打造全方位放心消费环境。吴文卓等^[14]以宁波市为样本,提出了构建全方位放心消费标准化建设体系的具体思路,为区域层面推进放心消费标准化提供了可借鉴的实践模式。黄洁虹^[15]深入剖析了标准化在消费环境质量提升中的作用路径,总结形成“标准研制—体系构建—实践反馈—持续改进”的闭环推进模式,从完善标准体系、构建多元共治格局、建立健全监督评价机制3个方面提出优化建议。姚芳等^[16]聚焦杭州市放心消费环境标准化建设的实践经验,论证了标准化在优化消费市场环境、激发经营主体活力中的关键支撑作用,为其他地区开展相关工作提供了有益参考。

1.4 现有研究述评

综合来看,当前研究仍存在3方面的不足:其一,现有标准效益评价研究多集中于工业、能源等传统行业,专门面向放心消费领域的效益评价指标体系尚未建立;其二,现有放心消费标准化研究侧重“标准如何研制、体系如何构建”等前期环节,对标准实施后的效益评估关注不足,评价工具的供给明显滞后;其三,现有评价方法均存在适用边界,ISO方法论侧重宏观经济效益测算,DEA方法对样本数量要求较高,生产函数法对数据

完整性要求严苛。基于此,本研究聚焦放心消费领域,构建科学可行的标准实施效益评价指标体系,以期弥补现有研究的不足。

2 理论基础与分析框架

为系统构建放心消费标准实施效益评价的指标体系,本研究整合三重底线理论、价值链理论和公共产品理论,搭建起适用于本研究的核心分析框架。

(1)三重底线理论^[17]回答“评价什么”的问题。该理论打破了单一财务指标评价组织绩效的局限,主张从经济、社会、环境3个维度对组织绩效进行全面评估。本研究将其映射为“经济效益—社会效益—生态效益”3个效益产出维度。放心消费标准的实施不仅带来成本节约、效率提高等经济回报,还通过保障消费者权益、提振消费信心产生社会正外部性,并通过引导绿色消费、促进节能减排产生生态价值。3个维度相互独立又彼此关联,共同构成效益评价的完整空间。

(2)价值链理论^[18]回答“评价哪个环节”的问题。该理论强调价值在企业业务流程各环节的创造与传递。吴彤浩等^[11]运用该理论分析5G电力标准效益时,识别了标准在各业务环节的作用节点。本研究将这一思路拓展至放心消费标准的全生命周期,构建“标准研制—宣贯推广—应用适配—效益产出—反馈优化”的价值链条。其中,标准研制和宣贯推广构成投入环节,应用适配构成过程环节,效益产出构成产出环节。据此,本研究增设“标准实施基础”和“标准应用适配”2个维度,分别对应价值链的投入端与过程端。

(3)公共产品理论^[19]回答“从谁的视角评价”的问题。该理论提出公共产品具有非排他性和非竞争性,需要政府介入。放心消费标准具有准公共产品属性,其效益溢出超越了单一企业的边界,惠及消费者、行业乃至整个社会。因此,本研究构建的评价指标体系需兼顾政府、企业、消

费者等多元主体的综合视角：“标准实施基础”中的政策配套完善度指标反映政府供给责任，“标准应用适配”中的适配合格率指标反映企业的管理职能，“社会效益”中的消费者满意度指标反映消费者感知，三者共同构成多元主体协同评价的格局。

通过上述理论分析，本研究确定了5个一级指标：对应价值链投入端的“标准实施基础”、对应价值链过程端的“标准应用适配”，以及对应三重底线理论的“经济效益”“社会效益”“生态效益”。5个一级指标形成了“条件保障—过程控制—效益产出”的完整逻辑闭环，确保评价体系全面覆盖经济、社会、生态效益，实现对标准实施全生命周期的完整覆盖，兼顾多元主体视角的公正性。

3 评价指标体系构建

3.1 构建原则

为确保放心消费标准实施效益评价指标体系科学合理、贴合实际，本研究构建体系时遵循5项核心原则：坚持系统性，全面覆盖标准实施全流程、全要素，兼顾标准与实践适配度、实施过程规范性及综合效益产出，实现全方位评估；恪守科学性，以相关理论为支撑，明晰指标内涵，采用规范计量方法，保障评价结果客观准确；兼顾可操作性，优选数据易获取、可量化的指标，依托政府统计、平台监测、问卷调查等常规渠道采集数据，规避抽象难测指标；遵循可比性，统一指标统计口径与计算标准，满足不同地区、不同时期横向与纵向对比需要；秉持动态性，指标体系应预留弹性拓展空间，可依据放心消费标准发展变化，适时调整指标内容与权重，维持评价体系长期适用价值。

3.2 评价指标

在充分梳理相关文献研究成果，并结合前文理论基础推导的前提下，本研究拆解放心消费标准实施效益的评价目标，最终确定了由5个一级指标、15个二级指标和34个三级指标构成的评价指标体系，一、二级指标内容见表1。

表1 评价指标体系中的一级和二级指标		
一级指标	二级指标	指标释义
标准实施基础	标准覆盖率	反映放心消费标准在不同区域、不同行业的覆盖程度
	标准认知度	反映经营者、消费者对放心消费标准的知晓程度
	政策配套完善度	反映与标准实施相配套的监管制度、激励政策、惩戒机制的建设情况
标准应用适配	标准执行率	反映已发布标准被实际执行的比例
	适配合格率	反映开展标准适配检查的结果
	标准更新及时性	反映标准根据市场变化和技术进步的修订更新速度
经济效益	成本节约率	反映标准实施后因流程规范化、管理精细化带来的成本降低幅度
	交易效率提升率	反映标准实施后因信息透明化、流程标准化带来的交易效率提高
	消费者经济损失减少额	反映标准实施后因消费纠纷减少、商品服务质量提升而为消费者挽回的经济损失
社会效益	消费者满意度	反映消费者对消费环境、商品服务质量的综合满意程度
	消费纠纷处理效能	反映消费投诉处理的速度、成功率以及消费者的满意度
	市场诚信水平	反映经营者诚信经营的整体状况
生态效益	绿色消费引导度	反映放心消费标准在引导消费者选择绿色产品、低碳服务方面的实际效果
	资源利用效率	反映标准实施后在降低能源消耗、减少物料浪费等方面的表现
	环境治理贡献	反映标准实施对减少污染排放、改善环境质量的贡献程度

(1) “标准实施基础”作为首要评价维度，参考郭磊等^[4]的研究及中国消费者协会《2024年100个城市消费者满意度测评报告》^[20]的相关框架，重点考察标准落地所需的前提条件。其包含的7个三级指标可直接测量采集，保障了评价体系的可操作性，具体见表2。

表2 标准实施基础三级指标

序号	三级指标	指标计算方法	数据来源
1	放心消费单位覆盖率	(放心消费单位数/应达标单位总数) × 100%	市场监管部门统计
2	重点行业标准覆盖率	(已制定标准的行业数/重点行业总数) × 100%	行业主管部门统计/标准化管理部门
3	经营者标准培训参与率	(参训主体数/应参训主体总数) × 100%	培训组织部门签到记录
4	消费者标准知晓率	(知晓人数/调查样本总数) × 100%	抽样调查
5	配套监管制度完善度	制度完备性评估	专家评估或制度清单核对
6	激励政策落实率	(已出台政策地区数/应覆盖地区总数) × 100%	政府公报/政策文件梳理
7	标准信息平台建设水平	平台功能完备性评估	专家评估

(2) “标准应用适配”作为过程维度,参考黄潇等^[21]、李元沉等^[10]的研究,聚焦标准实施的过程质量,其包含的6个三级指标可直接测量采集,保障了评价体系的可操作性,具体见表3。

表3 标准应用适配三级指标

序号	三级指标	指标计算方法	数据来源
1	标准文本执行率	(达标条款数/标准总条款数) × 100%	监管抽查/适配检查记录
2	监督检查覆盖率	(检查覆盖主体数/应检查主体总数) × 100%	监管部门年度检查计划与记录
3	适配检查一次合格率	(首次达标主体数/检查主体总数) × 100%	市场监管部门检查结果
4	标准投诉处理及时率	(按时处理投诉数/投诉总数) × 100%	12315平台数据
5	标准更新周期达标率	(按时修订标准数/应修订标准总数) × 100%	标准管理记录/标准化管理部门
6	标准废止清理及时率	(及时清理数/应清理标准总数) × 100%	标准管理记录/标准化管理部门

(3) “经济效益”作为核心产出维度,参考ISO方法论^[6]、DIN相关研究^[5]及吴彤浩等^[11]的成果,聚焦标准实施的经济回报,其8个三级指标可直接测量采集,保障了评价体系的可操作性,具体见表4。

表4 经济效益三级指标

序号	三级指标	指标计算方法	数据来源
1	企业运营成本节约率	[(实施前成本-实施后成本) /实施前成本] × 100%	企业财务报表/统计部门
2	行政监管成本降低率	[(实施前成本-实施后成本) /实施前成本] × 100%	财政部门/市场监管部门预算决算
3	消费投诉处理成本节约额	因投诉减少而节约的处理费用	12315平台/ODR平台数据
4	消费者经济损失减少额	因商品服务质量提升而减少的消费者损失金额	调解记录/赔付记录
5	线下无理由退货履约率	(实际履约主体数/承诺主体总数) × 100%	市场监管部门/消费者权益保护机构
6	先行赔付执行率	(实际执行数/应执行总数) × 100%	消费者权益保护机构/赔付记录
7	消费者人均消费支出增长率	标准实施区域与未实施区域的增长差异	统计部门/商务部门消费数据
8	放心消费单位营业额增长率	[(实施后营业额-实施前营业额) /实施前营业额] × 100%	企业财务报表/经营数据

(4) “社会效益”作为综合产出维度,参考三重底线理论^[17]、郭磊等^[4]的研究,聚焦标准实施的社会正外部性,通过保障消费者权益、提升消费信心、优化市场秩序发挥作用,其包含的8个三级指标可直接测量采集,保障了评价体系的全面性,具体见表5。

(5) “生态效益”作为可持续维度,参考三重底线理论^[17]、黄洁虹^[15]与吴文卓等^[14]的研究成果,聚焦标准实施的绿色可持续价值,其包含的5个三级指标可直接测量采集,保障了评价体系的完整性,具体见表6。

表5 社会效益三级指标

序号	三级指标	指标计算方法	数据来源
1	消费者综合满意度得分	消费供给满意度+消费环境满意度	问卷调查
2	消费投诉率	每万人消费投诉件数	12315平台/市场监管部门统计
3	投诉调解成功率	(成功调解数/投诉总数) × 100%	12315平台/ODR平台/调解记录
4	消费纠纷平均处理时长	从受理到结案的平均天数	12315平台/ODR平台数据
5	消费者信任指数	消费者对市场和经营主体的信任评分	标准化问卷调查
6	ODR机制覆盖率	(建立ODR机制主体数/应建立主体总数) × 100%	12315平台/ODR系统数据
7	经营者诚信自律率	主动参与诚信承诺和自律公约的经营主体比例	行业协会/商会统计
8	消费环境安全感	消费者对消费场所安全性的主观评价	问卷调查

表6 生态效益三级指标

序号	三级指标	指标定义/计算方法	数据来源
1	绿色产品认证比例	(获认证单位数/放心消费单位总数) × 100%	认证机构数据/市场监管部门
2	包装减量化实施率	(执行包装减量主体数/应执行主体总数) × 100%	企业年报/监管部门检查
3	一次性用品使用率下降幅度	[(实施前-实施后)/实施前] × 100%	企业年报/经营数据
4	资源循环利用率	(回收利用量/废弃物总量) × 100%	企业统计/环保部门
5	低碳消费推广成效	低碳消费知识普及率+行为采纳率	问卷测量

4 工作建议

基于本研究结论,为提升放心消费标准实施效益,从以下3个方面提出针对性工作建议:

(1) 制度建设方面,将标准实施效益评价纳入放心消费建设常态化机制,建立年度评价制度,推动评价结果与政策扶持挂钩,形成闭环管理。

(2) 技术支撑方面,开发标准化数据采集模板与评价工具包,统一数据口径和计算方法,降低基层技术门槛,推进多部门数据共享。

(3) 实践推广方面,选取基础较好地区开展先行先试,逐步扩大范围,实现从重点行业到一般行业、从城市到乡村的全面覆盖,为放心消费标准实施提供实践指引。

5 结语

本研究主要构建了放心消费标准实施效益评价的三级指标体系,涵盖15个二级指标与34个可量化三级指标,确立了“标准实施基础—标准应用适配—经济效益—社会效益—生态效益” 多维框架。理论层面,将三重底线理论、价值链理论与公共产品理论系统引入消费标准化领域,建立了“条件保障—过程控制—效益产出” 的评价逻辑,填补了该领域指标体系的空白。实践层面,指标体系明确了各指标的数据来源与计算方法,为放心消费领域开展常态化评价提供了工具支撑。本研究的局限在于,指标体系中部分指标的数据获取渠道存在地区差异,应在后续的实践过程中进一步调整完善。未来可开展区域试点应用,借助大数据与人工智能技术构建动态监测模型,并推进跨区域比较研究,为构建全国统一大市场的消费环境标准体系提供决策参考。

参考文献

- [1] 市场监管总局, 国家发展改革委, 工业和信息化部, 等. 优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)[EB/OL]. (2025-02-14)[2026-04-30]. https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202502/content_7004441.htm.
- [2] 中共中央, 国务院. 国家标准化发展纲要[EB/OL]. (2021-10-10)[2026-04-30]. https://www.gov.cn/zhengce/2021-10/10/content_5641727.htm.
- [3] 国家标准委, 交通运输部, 水利部, 等. 关于在部分重点领域探索开展标准实施效果评估及评估方法推广工作的通知[EB/OL]. (2024-09-23)[2026-04-30]. https://www.sac.gov.cn/xw/tzgg/art/2024/art_71c93a60f1954cb79fe40ab7e98d422e.html.
- [4] 郭磊, 张静, 张莹, 等. 标准实施效益评价体系构建研究[J]. 标准科学, 2025(8): 116-119, 126.
- [5] DIN German Institute for Standardization. Economic Benefits of Standardization[R]. Berlin: DIN, 2000.
- [6] ISO. ISO Methodology for Assessing the Economic Benefits of Standards[R]. Geneva: ISO, 2009.
- [7] CEBR. The Economic Contribution of Standards to the UK Economy[R]. London: British Standards Institution, 2015.
- [8] 卫云龙, 张璨, 张湖波, 等. 国内外标准经济效益评价研究的现状分析及发展建议[J]. 中国标准化, 2023(10): 31-34, 43.
- [9] 芦燕, 范宇, 岳立, 等. 标准实施绩效评价文献综述与思考[J]. 中国标准化, 2025(3): 58-62.
- [10] 李元沉, 王爽. 标准实施效果评价方法研究初探[J]. 中国标准化, 2022(7): 57-61.
- [11] 吴彤浩, 周建勇, 丘国良, 等. 基于ISO方法论下的5G电力行业标准化效益评估[J]. 标准科学, 2024(10): 94-102.
- [12] 汕头市质量技术监督标准与编码所. T/GDPRXH 013—2021《潮菜 卤鹅》实施效果评估报告[R]. 2024.
- [13] 谢丹超, 乐亮, 胡一俊, 等. 标准化视角下放心消费环境营造研究[J]. 中国标准化, 2024(8): 31-35.
- [14] 吴文卓, 胡一俊, 乐亮, 等. 全域放心消费创建的标准化对策研究[J]. 中国标准化, 2025(7): 72-77.
- [15] 黄洁虹. 标准化提升消费环境质量的路径探索[J]. 中国标准化, 2025(12): 111-114.
- [16] 姚芳, 左爱兵, 盛玮. 标准化在杭州放心消费环境中的实践与思考[J]. 中国标准化, 2025(1): 139-143.
- [17] Elkington J. Partnerships from cannibals with forks: the triple bottom line of 21st-century business[J]. Environmental Quality Management, 1998, 8(1): 37-51.
- [18] Porter M E. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance[M]. New York: Free Press, 1985.
- [19] Samuelson P A. The pure theory of public expenditure[J]. Review of Economics and Statistics, 1954, 36(4): 387-389.
- [20] 中国消费者协会. 2024年100个城市消费者满意度测评报告[R/OL]. 2025. https://www.cqn.com.cn/ms/content/2025-03/13/content_9096915.htm.
- [21] 黄潇, 刘艳阳, 成秀虎, 等. 气象领域标准化技术委员会考核评价指标体系构建研究[J]. 中国标准化, 2018(24): 207-211.