



中华人民共和国出入境检验检疫行业标准

SN/T 4500—2016

技术性贸易措施工作指南 消费者影响评估

Working guidelines for technical measures to trade—
Consumer impact assessment

2016-06-28 发布

2017-02-01 实施

中 华 人 民 共 和 国 发 布
国家质量监督检验检疫总局

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准参考了欧盟《消费者损害评估手册》(Handbook to assess consumer detriment)。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：国家质量监督检验检疫总局国际检验检疫标准与技术法规研究中心。

本标准主要起草人：徐战菊、袁征、宋志刚、杨蕾、范晓譞。

技术性贸易措施工作指南

消费者影响评估

1 范围

本标准规定了与技术性贸易措施有关的消费者影响评估的目标、内容和分析要求等。
本标准适用于制定或修订技术性贸易措施时评估其对消费者产生的影响,特别是负面影响。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。
ISO 26000:2010 社会责任指南(Guidance on social responsibility)

3 术语和定义

ISO 26000:2010 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了ISO 26000:2010 中的某些术语和定义。

3.1

消费者 consumer
为个人目的而购买或者使用财物、产品或服务的公众个人。
[ISO 26000:2010,定义 2.2]

3.2

个人损害 personal detriment
合理预期下,对个人消费者产生的负面影响。

3.3

结构性损害 structural detriment
因市场或规则问题所导致的消费者福利损失(以消费者剩余计)。
注:消费者剩余是指消费者对某产品愿意支付的金额与实际支付的金额之差。

4 消费者影响评估的目标

消费者影响评估的目标是协助主管部门在制定或修订技术性贸易措施时,特别是在问题确定和影响分析阶段,识别并量化技术性贸易措施对消费者的可能影响,从而为主管部门提供决策支持,使制、修订的措施能够提高社会总福利,保护消费者健康和安全,改善社会公平,促进和谐社会。

5 消费者影响评估及其方法

5.1 消费者影响评估

消费者影响评估注重于技术性贸易措施对消费者造成或可能造成的损害的分析,主要包括个人损害评估和结构性损害评估,兼顾对消费者个体和消费者群体两个层次的影响分析。

5.2 个人损害评估

个人损害评估通常用于评估现行技术性贸易措施对消费者保护的有效性,及消费者利益的可实现性。

个人损害评估采用的是事后分析法,通常就当前市场及法规实施的情况进行调查与资料搜集,再以法规实施的合理预期效果为基准进行衡量,评估对个人消费者造成的负面影响,显示给定情形下对消费者产生的不良后果。

5.3 结构性损害评估

结构性损害评估适用于评估任何拟议中的可能对消费者造成负面影响的技术性贸易措施。就技术性贸易措施可能对消费者造成的福利损失进行事前评估,计算出消费者剩余,以此表示消费者福利损失。

结构性损害侧重于消费者总体和他们可能遭受的福利损失。

6 个人损害评估

6.1 个人损害

6.1.1 财务类损害

财务类损害包括:

- a) 修理或更换产品成本;
- b) 解决问题的费用支出(如电话费,汽油费);
- c) 资产价值减少(如房屋修缮会降低房屋的价值);
- d) 专家咨询或援助费用(如律师费);
- e) 收入损失(如因时间消耗或伤亡导致);
- f) 其他财产损失(如电气故障引起火灾导致);
- g) 其他财务支出。

6.1.2 非财务类损害

非财务类损害包括:

- a) 心理损害(如压力、愤怒);
- b) 时间损失;
- c) 造成麻烦或不便;
- d) 身体损伤或对健康造成不良影响;
- e) 其他非财务损害。

6.2 定性评估

6.2.1 评估内容

6.2.1.1 进行个人损害定性分析,应着重考虑如下因素:

- a) 消费者行为的改变;
- b) 分配效应¹⁾;
- c) 意外结果与预料结果之间的对比,等。

1) 分配效应指人群中存在特定受影响的群体,或财富在消费者和生产商间重新分配。

6.2.1.2 消费者行为的改变包括：

- a) 消费者对市场信心的改变；
- b) 消费者对供应商及产品选择的改变；
- c) 出现问题时消费者的行为改变；
- d) 出现问题时消费者的心理改变。

6.2.2 定性评估

6.2.2.1 个人损害定性分析宜判断可能的发展方向,并对个人损害的影响实施评估。

6.2.2.2 评估时应考虑对以下项目的可能影响：

- a) 交易数量；
- b) 消费者问题的数量,特别是此数量占交易量的比例；
- c) 所出现问题的性质及程度；
- d) 出现问题后,消费者得到的补偿。

6.3 定量评估

6.3.1 评估内容

个人损害评估应主要评估以下因素：

- a) 消费者投诉量,应考量投诉比例,而不是投诉的绝对数量；
- b) 诉讼案件量；
- c) 消费者团体的相关活动；
- d) 媒体关注度；
- e) 学术研究量；
- f) 新闻覆盖面。

6.3.2 开展消费者调查

消费者调查应抽取有代表性的样本人群,制定相关调查问卷,询问其所经历的有关消费者个人损害的问题。

制定调查问卷时,应考虑以下问题：

- a) 调查问卷的类型；
- b) 调查问卷的设计；
- c) 对消费者行为偏差的识别；
- d) 如何引入与合理期望相关的对照问题,以获得分配效应信息。

6.4 评定

通过给定市场背景下出现问题的交易比例和具体事件的严重性,可以运用外推法,依据个人层面上的调查结论来推断总体层面上的消费者影响总量。

7 结构性损害评估

7.1 通用要求

结构性损害评估通常包括定性分析和定量分析两方面,侧重于分析消费者及其可能遭受的福利损失的总体水平。

SN/T 4500—2016

如果预计拟议的技术性贸易措施可能会对消费者造成影响,则应进行结构性损害评估。

7.2 定性分析

7.2.1 总则

定性分析应以文字简单地阐明市场和/或技术性贸易措施缺陷与在消费市场造成的后果之间的因果关系。定性分析时应分析一般问题及市场或技术性贸易措施失灵时的特定问题。

7.2.2 一般问题

在定性分析阶段应分析的一般问题包括该技术性贸易措施:

- a) 是否对消费者的购买价格造成影响;
- b) 从长远看是否会对消费者的财务状况或经济保障造成影响;
- c) 是否存在特定影响群体(如老年人群、无互联网人群、边远地区居住人群等);
- d) 是否会影响所提供产品/服务的质量和安全;
- e) 是否会对消费者获益能力、合法权利(如获取赔偿)以及其获取信息的水平等造成影响。

7.2.3 特定问题

若监测到市场或技术性贸易措施失灵时,应分析的特定问题包括:

- a) 竞争的减少(增加)是否会提高(降低)由最终消费者支付的价格;
- b) 是否存在高额的检索成本,这一成本将阻碍消费者获取做出知情选择所需的全部信息;这些检索成本是否使企业得以行使某种程度的市场权力,如即使企业将价格提至高于竞争性价格水平,他们仍不大可能失去所有客户;
- c) 产品的多样性和产品的供应方式(如捆绑销售等)是否使得消费者更难以比较价格和质量;
- d) 相关产品/服务是否通常会导致信息不对称(如经销商通常了解产品质量,而消费者却并不知晓);
- e) 在某项技术性贸易措施实施后,从长远看,是否可能导致消费者创新能力减少;
- f) 选择项是否过多,从而导致消费者难以辨明产品/服务的质量(如捆绑包装,使之无法与其他产品比较);
- g) 该技术性贸易措施是否会限制产品的多样性(如实施许可证制度或统一规定);
- h) 所考查的市场/监管的产品或服务是否具有公共物品的特点(如食品的安全性);
- i) 该技术性贸易措施是否会影响任何外部经济效应(如成本或收益)的规模;
- j) 该技术性贸易措施是否会形成影响最终消费者的关税、壁垒、数量或价格限制;
- k) 企业合规成本是否有可能转嫁给消费者;
- l) 消费者是否有足够的合同权利;在供应商未履行其承诺时,他们是否有足够的法律申诉权。

7.3 定量分析

7.3.1 总则

如果确定拟议中的技术性贸易措施可能产生的大致影响,则应继续对消费者影响进行定量分析。若可行,定量分析宜采用货币化方法进行量化评估。

7.3.2 收集证据

应收集来自现有数据和/或信息源的直接证据,以及由调查或咨询得到的间接证据等。

7.3.3 计算消费者剩余的变化

结构性损害分析应着重分析消费者的福利损失,通常使用消费者剩余进行衡量。包括:

- a) 对现有消费量,消费者所支付价格的变化;
- b) 对现有消费量,货物或服务质量的变化;
- c) 新货物或服务的消费量;
- d) 现有货物或服务的消费量变化。

8 消费者影响评估的综合分析

8.1 个人损害与公平改善

个人损害的减少在下述两种特定情形中代表公平的改善:

- a) 在个人损害减少中受益的消费者绝大多数属于弱势人群(如少数族群、残疾人群);
- b) 保护消费者,避免其遭受极严重的负面影响(如受到不安全产品的伤害)。

8.2 个人损害与结构性损害的综合分析

8.2.1 个人损害与结构性损害一致时

结构性损害的减少可直接按照个人损害的减少情况进行分析解读。这类个人损害减少的情况主要包括:

- a) 增强了特定市场的消费者信心,从而导致该市场交易量增加,消费者剩余增加;
- b) 增强了特定销售渠道的消费者信心(如跨国销售、远程销售等),这可能导致消费者可选产品种类范围的增加,和/或通过该渠道销售产品的市场竞争的增加。

在此类情形下,技术性贸易措施对个人损害的影响分析可作为分析结构性损害如何变化的依据。

8.2.2 个人损害与结构性损害不一致时

在某些情况下,减少个人损害并不会改善市场的总体福利。如:一项技术性贸易措施可能保护了一部分消费者免受个人损害,但同时,会导致产品售价提高,增加了其他消费者的购买成本,因此并未减少结构性损害。

在此类情形下,主管部门应权衡(用结构性损害的变化衡量的)总体消费者福利和(个人损害减少相关的)公平问题。

8.3 消费者影响与其他影响的综合判断

如果技术性贸易措施制定的目标是最大限度地提高社会总福利,在评估技术性贸易措施选项时,还应将消费者影响与其他经济成本和效益进行对比,对消费者所产生的利益总和中应减掉对相关利益者和/或雇员的负面影响。

如果技术性贸易措施制定关注分配问题,应考虑给予消费者和生产者的相对权重。

消费者影响与其他经济成本和效益进行对比时,用货币化方法评估的结构性损害,可直接与其他经济成本和效益对比。而财务类的个人损害,不宜直接与其他经济成本及效益对比。

消费者影响与其他影响的综合判断,参见附录 A。

附 录 A
(资料性附录)
消费者影响与其他影响的综合判断

表 A.1 显示的是技术性贸易措施选择中对消费者影响与其他影响的综合判断。

表 A.1 消费者影响与其他影响的综合判断

		结构性损害减少额是否大于所有其他影响的净成本？	
		是	否
个人损害方面发生了 什么变化？	减少	技术性贸易措施有益	需在效率降低和(可能的) 公平改善之间进行平衡
	增加	需在效率提高和(可能的) 公平减少之间进行平衡	技术性贸易措施有害

中华人民共和国出入境检验检疫
行 业 标 准
技术性贸易措施工作指南
消费者影响评估
SN/T 4500—2016

*

中国标准出版社出版
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
总编室:(010)68533533

网址 www.spc.net.cn

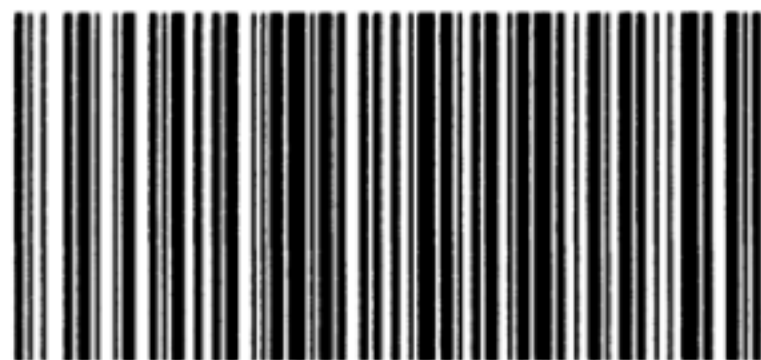
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 14 千字
2017年2月第一版 2017年2月第一次印刷
印数 1—1 100

*

书号: 155066·2-31048 定价 16.00 元



SN/T 4500—2016