



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

消费品和有关服务的比较试验 实施要求

Comparative testing of consumer products and related services-implementation
requirement

征求意见稿

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目次

前言..... III

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 比较试验流程..... 1

 5.1 总则..... 1

 5.2 立项阶段..... 1

 5.3 组织测试..... 2

 5.4 生产经营者反馈..... 3

 5.5 报告撰写与发布 3

 5.6 样品保留 3

6 比较试验结果与改进..... 3

参考文献..... 4

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。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本文件起草单位：XXXX。

本文件主要起草人：XXXX。

消费品和有关服务的比较试验 实施要求

1 范围

本文件规定了消费品和有关服务比较试验的基本要求、比较试验流程、比较试验结果与改进等内容。本文件不包括假冒商品鉴定与合格评定的内容。

本文件适用于开展消费品和有关服务比较试验的实施。比较试验主要由消费者协会作为组织者组织开展，行业协会和第三方机构开展的第三方测评可参照实施。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 40551-2021 消费品和有关服务的比较试验 总则
GB/T 21737-2022 为消费者提供产品及相关服务的信息
GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求

3 术语和定义

GB/T 21737、GB/T 40551界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 消费品和有关服务比较试验主要由消协组织作为组织者开展，消费品样品测试工作可委托具有检验检测资质的第三方机构开展，有关服务的评价工作由组织者开展。

4.2 开展消费品和有关服务比较试验的公益性组织、检验检测机构及其人员应独立于出具的比较试验报告所涉及的利益相关方，不受任何可能干扰其技术判断的因素影响，具备独立性、客观性、公正性，不应以任何形式接受被测试生产经营者的广告或捐赠。

5 比较试验流程

5.1 总则

开展比较试验的流程主要包括立项阶段、组织测试、生产经营者反馈、报告撰写与发布以及样品保留等内容。

5.2 立项阶段

5.2.1 比较试验目的

5.2.1.1 比较试验宜对同一类不同品牌的消费品和有关服务的实用、安全、性能、可靠、功能、能耗、耐用性、舒适性、时效性、经济性、维修及售后服务等方面进行比较，比较不同品牌或供应商的差异。

5.2.1.2 消费品和有关服务比较试验不宜与市场监管、假冒商品搜查或质量控制相混淆。

5.2.2 比较试验方案

比较试验方案宜包括但不限于以下内容：

——明确比较试验目的；

——明确试验项目；

——根据比较试验目的确定比较试验测试方法、测试单位、费用预算和时间安排。

5.2.3 试验项目确定

5.2.3.1 选择消费品和有关服务开展比较试验宜考虑以下因素：

——符合消费者需求和偏好；

——选择具有区别度的消费品或服务，例如不同品牌、型号或功能；

——考虑研究成本和时间，选择可满足需要并且成本可控的样品；

——其他能正确反映市场上实际状况的商品和服务。

5.2.3.2 比较试验涉及的消费品和有关服务应具备以下特点：

——与个人或家庭衣、食、住、行、用密切相关的商品和服务；

——广大消费者不了解的商品新类型和服务新项目；

——消费者投诉问题比较集中的商品和服务的品类；

——通过咨询或查阅资料，认为应使消费者获得有关信息的商品和服务。

5.2.4 比较试验测试方法

比较试验方法宜优先采用现行有效的国家或行业认可的标准。如果没有适合的标准方法，可组织专家制定测试（评价）方法，但应注意所选择的测试（评价）方法达到再现性。

5.3 组织测试

5.3.1 购买样品

5.3.1.1 比较试验样品应以普通消费者身份购买，随机选择样品。

5.3.1.2 购买样品应为同批次或同型号消费品。购买方法应与消费者所采用的方法一致。

5.3.1.3 根据测试（评价）需要确定购样最小数量，如测试（评价）时样品需要破坏，应预留备份样品以备日后查询。

5.3.1.4 购买的样品宜能够代表当时市场的实际情况，且在公布结果时该样品仍可从市场上获得。

5.3.1.5 样品购买应保存相关购物凭证。

例：样品购买应开具正式发票等有效购物凭证或服务单据，列明样品的名称、单价、收款单位名称等内容以备查询。线上购买应留存电商平台宣传页面、价格、订单信息截屏和录屏等线上购买相关凭证。

5.3.1.6 比较试验样品购买后应及时进行登记、留证、封存、入库，尽快送达检测单位，或按照消费品存放要求保存。

5.3.1.7 生产商或零售商所提供的样品不可用于比较试验。

5.3.2 开展测试

5.3.2.1 开展样品测试的实验室应符合 GB/T 27025 中的相关要求。

5.3.2.2 测试所用仪器设备、试剂、标准品、耗材等应符合相关标准的要求。

5.3.2.3 消费品和有关服务的比较试验应制定测试计划并按照测试计划开展。

5.3.2.4 组织测试者可根据测试方案采用主观测试等方式对消费品和有关服务开展测试。

5.3.2.5 使用统一的评估方法和指标对样本进行评估，并记录评估结果。

5.4 生产经营者反馈

5.4.1 组织者应在比较试验报告发布之前向生产经营者反馈测试结果。

5.4.2 比较试验结果对外公布前，组织者以正式函件形式将样品情况及测试结果告知其生产经营者（制造商或代理商、经销商或购物平台），并做好反馈情况记录。

5.4.3 生产经营者如果对测试结果有异议，可自收到反馈函之日起七个工作日内向组织者提出书面意见；如果逾期未提交，可被视为认可检测结果，不影响测试结果的使用。

5.4.4 对于生产经营者提出的异议或反馈意见，组织者可与测试单位或相关专家一起甄别、分析，并妥善解决问题。

5.4.5 发现商品类的比较试验测试结果如有失误或异常，或所用方法不当，使得测试结果的客观性和公正性受到影响，应启动再次测试程序。

5.5 报告撰写与发布

5.5.1 测试结果

对测试的数据和结果进行分析和比较，主要包括：

- 收集数据：按照测试方案，收集相关数据。对于消费品比较试验，可以使用实物测试、用户体验评价等方式收集数据；对于服务比较试验，则可以使用问卷调查、模拟体验等方式收集数据。
- 分析数据：对收集到的数据进行统计分析，比较不同消费品或服务之间的差异。可以使用 t 检验、方差分析等统计方法，并判断测试结果是否具有显著性差异。
- 结论：结合测试结果、数据分析和目标，得出结论并解释原因。同时应注意试验过程中可能存在的误差和限制。

5.5.2 发布比较试验报告

5.5.2.1 整理测试结果和结论，撰写比较实验报告，比较实验结果的表述应符合 GB/T 40551-2021 中 5.2、5.3 的要求。

5.5.2.2 应以消费者易于理解、通俗易懂的方式对测试数据进行解读和评价，并撰写和发布比较试验报告。

5.5.2.3 比较试验结果应以比较试验报告的形式对外公布。

5.5.2.4 组织者应保证其出具的消费品和有关服务比较试验报告真实、客观、准确、完整。

5.5.2.5 比较试验报告中应说明测试（评价）结果仅对样品负责。

5.6 样品保留

比较试验报告公布后，测试样品和备份样品应保留六个月（如样品剩余保质期小于六个月的，应保存至保质期届满）。

6 比较试验结果与改进

6.1 消费品和有关服务的比较试验的结果，应提供给消费者作为购买决策的参考。

6.2 比较试验的结果可采取在期刊和网站刊登、在权威性的报纸和书籍发布、召开新闻发布会、组织专题活动、制作宣传节目等方式，扩大比较试验工作的受众面和影响力。

6.7 根据试验结果和出现的问题，提出改进方案，为未来的比较试验和决策提供参考。

参 考 文 献

- [1] GB/T 16760-1997 制定消费品性能测试标准方法的总则
 - [2] GB/T 24620-2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求
 - [3] GB/T 27000-2006 合格评定 词汇和通用原则
 - [4] GB/T 27025-2019 检测和校准实验室能力的通用要求
 - [5] GB/T 35248-2017 消费品安全供应商指南
 - [6] GB/T 42388-2023 消费品安全监测指南
 - [7] 《检验检测机构监督管理办法》
 - [8] 《全国消协比较试验工作规范（试行）》
 - [9] 《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》
 - [10] 《中华人民共和国计量法》
 - [11] 《中华人民共和国认证认可条例》
 - [12] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
-