**《产品标签设计服务通用要求》广东省地方标准**

**编 制 说 明**

一、任务来源

本标准由广州市标准化研究院提出，经广东省质量技术监督局批准，列入广东省质监局关于下达2017年广东省服务业地方标准制修订立项计划项目（第一批），序号为32。本标准由广东省质量技术监督局归口。

此前，广州市标准化研究院根据开展的产品标签检测服务，主导或参与制定了标签符合性测试系列国家标准，如于2018年2月6日发布、2018年9月1日起实施的GB/T 35969-2018 标签符合性测试通用技术规范、GB/T 35970-2018 标签符合性测试样例库建设规范、GB/T 35967-2018 标签符合性测试指南，正在研究制定国家标准产品标签内容核心元数据（计划号：20171750-T-469），广州市标准化研究院拥有丰富的产品标签设计、检测、评价经验，并积极参与产品标签相关标准的制修订工作。

产品标签是产品信息的载体，标识着产品名称、质量、数量、特性和使用方法等诸多信息，已成为产品质量的一个部分，其重要性正越来越明显地凸显出来。维护消费者权益和方便产品流通，产品标签应遵循：

1. 真实性

真实性原则是指产品标识上标注的相关信息应当反映出产品的真实质量状况，不能有虚假夸大的成分。《中华人民共和国产品质量法》第二十七条对于产品标识的首要规定就是“必须真实”。例如，生产者虚假标注产品的生产日期、冒用他人厂名厂址、伪造生产许可证编号等行为均违反了真实性原则。真实性原则是生产者的诚实信用义务在产品标识上的体现，同时也是对消费者知情权的维护。

1. 合法性

合法性原则包括两层含义，一是指产品标识的相关内容要按照法律法规（包括强制性国家标准、行业标准）的规定来标注；二是指产品标识的相关内容不得违反法律法规的禁止性规定（包括强制性国家标准、行业标准的相关禁止性规定）。如《中华人民共和国产品质量法》第三十条规定“生产者不得伪造产地，不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址”。《中华人民共和国食品安全法》第四十八条第一款规定“食品和食品添加剂的标签、说明书不得涉及疾病预防、治疗功能”。

1. 必要性

必要性又称适度性即产品标识的相关内容足以反映出产品的质量状况，能够确保消费者的知情权。必要性原则要求，一方面按照规定应当标注的相关信息不应遗漏；另一方面，对于生产者可以自行标注的内容应谨慎标注，除强制标注内容外，其他内容并非越多越好。产品标注的内容如果画蛇添足，反而容易引发质量纠纷。在实践中碰到多个案例：某一食品在国内生产国内销售，生产者在标注中文的同时标注了英文，但是出现了英文字体大于中文或者英文与中文的含义不对应的情形，由此带来了职业打假人的多起申诉举报和索赔，引发了不必要的质量争议，也给自身带来了经济损失。

1. 便利性

便利性是指产品标识的各项内容容易让消费者辨认和识别。便利性原则：一是要求产品标签上的标识内容应当清晰。如标签印刷模糊不清、国内生产国内销售的产品使用繁体字等情形均与便利性不符；二是有关产品名称、厂名厂址、联系电话、生产日期、保质期、使用过程中的注意事项等重要信息以及针对老人、儿童等特殊人群的产品应当在标签的显著位置予以标明（可以采用字体放大、突出显示、靠前排列、色彩醒目等方式），便于消费者在选购时知晓。

二、目的和意义

产品标签是一种向使用者传达如何正确、安全使用产品以及与之相关的产品功能、基本性能、特性的信息。它通常以使用说明书、标签、铭牌等形式表达。它可以用文件、词语、标志、符号、图表、图示以及听觉或视觉信息，采取单独或组合的方法表示。它们可以用于产品上［包括：设备操作器（键、钮）上的说明、设备操作中的电子显示说明］、包装上，也可作为随同文件或资料（如活页资料、手册、录音带、录像带、光盘等）交付。简单来说，是商家从商品信息中抽取出来用于说明其特征的标志，目的是为了让消费者了解商品信息、引导消费者消费。所以，产品标签是产品质量的象征，是企业行为的准则，是产品安全的源头。另外，产品标签在进出口贸易和国际行业技术交流中起重要作用。例如：国际上非常重视食品标签的管理，联合国粮农组织和世界卫生组织（FAO/WHO）下属的食品法规委员会（CAC）专门设有食品标签法规委员会（CCFL），每隔两年专门开会研究所有的标签条款的制（修）定和研究有关食品的广告问题。总之。真实科学、清晰完整、易于辨认和阅读的标签，是消费者了解产品性能，选购产品的最重要、最直接的依据，在保护消费者的利益、促进公平贸易、规范市场、以及加强国际贸易合作等方面发挥着重要的作用。

产品标签制度的完善程度是一个国家现代文明的标识，各个发达国家都建立了一套近乎苛刻的产品标签管理体系。在我国，暂时没有独立的产品标签法律，但在《产品质量法》、《标准化法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》、《计量法》、《节约能源法》、《食品安全法》、《商标法》、《广告法》等法律中均涉及了产品标签的内容并做出了相关的规定。另外国家《认证认可条例》、《工业产品质量责任条例》、《工业产品生产许可证管理条例》、《标准化法实施条例》、《印刷业管理条例》等法规，对产品标签也作了明确的规定。其次，国家质检总局、卫生部、农业部、国家食药监局等政府部门及地方政府还制订了很多部门规章和地方规章，如《定量包装商品计量监督管理办法》、《能源效率标识管理办法》、《化妆品卫生监督条例》、《农产品包装和标识管理办法》、《中华人民共和国境内卷烟包装标识的规定》、《药品说明书和标签管理规定》、《食品标识管理规》、《化妆品标识管理规定》、《保健食品注册与备案管理办法》、《金银饰品标识管理规定》、《食品生产加工企业质量安全监督管理办法》、《广州市限制商品过度包装管理暂行办法》等。针对具体的产品类别，国家及部分地方还制订了一些强制性标准如食品、饲料、化妆品、家具、家电、饮料、玩具、危险化学品等。这些法律法规、标准的出台对指导企业正确设计和规范标识产品标签，以及规范市场提供了依据和指导。

然而，随着生产力的发展和科学技术的进步，产品日趋多样化，性能结构日趋复杂，我国产品标签设计仍然存在一些问题，比如标签内容不全面、不准确，标签文字、字体不规范；产品标签印制粗糙低劣，很多标签在缝合处脱落断裂，丢失重要信息等现象。此外，由于现行法规、标准存在一定的局限性，新型产品相关标准的缺失，一些特殊产品无法按照标准分类等现象，致使产品标签设计无标准可循，出现了“有标签，无标准”的现象。这种现象的出现，一方面不便于企业正确标注产品标签；另一方面也加剧了标签内容不规范的现象，商家通过夸大或美化产品标签误导消费者，造成消费者经济上、身体上、心灵上的创伤，已经成为社会关注的热点。 因此，制定出适用所有产品的通用标签设计规范性标准，对保护消费者权益、规范市场秩序而言已是刻不容缓。

本项目针对现阶段产品标签出现的各种不规范现象，以及现有标签制度的漏洞，通过对市场上流通的产品标签的不规范现象进行调研，并结合自身在标签符合性测试工作中积累的样例库数据资源，整合产品标签设计的共性，制定产品标签设计服务通用要求，使每种标签的设计和标识内容都有规可循。本项目的开展对引导企业正确标注产品标签、完善我国产品标签制度的漏洞、保障消费者权益、规范市场秩序有十分重要的意义。

三、标准制定原则及主要内容

**（一）标准编制原则**

**1.严谨性原则**

本标准的严谨性是指标准严格按照GB/T 1.1-2009《标准化工作到则 第1部分：标准的结构和编写》的要求和规定编写，采用国家标准、行业标准中规定的术语和广大用户熟悉的词汇，确保与国家标准、行业标准中的术语和词汇保持一致，。

**2.科学合理性原则**

本标准的合理性是指产品标签设计服务通用要求是建立在CNAS体系文件和GB/T 35969-2018《标签符合性测试通用技术规范》、GB/T 12123-2008《包装设计通用要求的相关标准》等相关文件和标准的通用规则上。针对开展产品标签设计服务过程中所涉及到的基本原则、设计要求、服务流程、实施保障、评价与改进方面进行详细的规范。

**3.可操作性原则**

本标准的适用性是指产品标签设计服务开展过程中所涉及的通用要求，适用于各类产品标签设计服务，对设计出一款符合规范的标签和对产品标签设计服务行业具有指导意义。

**4.先进性原则**

本标准的制定充分参考相关法律法规和现行有效的国家、行业标准，将广泛听取相关领域专家意见，具有一定的先进性。

**5.协调性原则**

在标准制定过程中，标准编制组积极与产品生产企业、产品标签检测机构进行协调，保证标准发布实施后能符合市场需求，从事产品标签设计服务的机构能依据本标准向产品生产企业提供规范化服务，提高产品标签的质量，保障广大消费者的合法权益。

**（二）标准制订主要依据**

GB/T 35969-2018 标签符合性测试通用技术规范

GB/T 12123-2008 包装设计通用要求

**（三）本标准的主要内容**

本标准主要包括以下主要内容：

**1.范围**

本标准在参考CNAS体系文件和GB/T 35969-2018《标签符合性测试通用技术规范》、GB/T 12123-2008《包装设计通用要求的相关标准》等相关文件和标准的基础上，对产品标签设计服务通用要求的基本要求、设计要求、服务流程、实施保障、评价与改进方面进行详细的规范。

本标准适用于各类产品标签设计服务。

**2.规范性引用文件**

本标准编制过程引用了GB/T 35969-2018 标签符合性测试通用技术规范和GB/T 12123-2008 包装设计通用要求，同时参考了相关法律法规，包括《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国食品安全法》《工业产品生产许可证试行条例》《定量包装商品计量监督管理办法》。

**3.术语和定义**

本标准涉及的术语和定义主要涵盖产品标签设计服务过程中频繁使用的术语和定义，对产品标识、产品包装和产品标签3个术语进行了定义，产品标识、产品包装根据有关法律法规和文献进行定义，产品标签的定义引用了GB/T 35969-2018中术语和定义3.1。

**4.基本要求**

标准第4章规定了产品标签设计服务通用要求的基本原则，包括总则、时效性、安全性、信息服务、客户服务。本标准定位为服务型通用规范，要求产品标签设计机构向客户提供相关服务时应建立以客户为中心的服务理念，满足社会发展的需要及合法合规、有效、可靠等方面的要求。

**5.合规设计要求**

标准第5章规定了产品标签设计机构设计产品标签时应遵循的设计要求，包括综合要求、内容要求、标注的位置要求、文字设计要求、计量单位要求，保证设计出来的产品标签能正确表示产品的名称、质量、数量、特性和使用方法等诸多信息。

**6.服务流程**

标准第6章规定了产品标签设计服务通用要求的服务流程，包括订单确认、产品标签设计、订单履行。产品标签设计机构向客户提供相关服务时应遵循第4章规定的基本要求，制定科学的服务流程，快速响应客户的需求，提供优质的服务。

**7.实施保障**

标准第7章规定了产品标签设计服务通用要求的实施保障，包括人员要求、服务能力、服务合同管理、信息管理、信息风险管理、应急管理，从多方面保障了产品标签设计的服务质量，在服务过程中与客户建立良好的合作关系，缩短沟通成本，提高工作效率。

**8.评价与改进**

标准第8章规定了产品标签设计服务通用要求的评价与改进，包括评价方式、评价内容、持续改进。对产品标签设计服务的评价可以采用自我评价、第三方评价、客户评价等方式定期进行，根据评价结果，采取相应的预防和改进措施，并确保措施的落实，持续提升服务质量。基于ISO 9000质量管理体系的P（Plan，策划）→D（Do,实施）→C（Check，检查）→A（Act,处置）过程操作原则不断提高服务能力。

**四、**主要**工作过程**

**（一）调研和材料收集阶段**

广东省质监局关于下达2017年广东省服务业地方标准制修订立项计划项目（第一批）的通知下达后，广州市标准化研究研究组建了产品标签设计服务通用要求标准工作组，广州市标准化研究院作为工作组主要成员根据其多年积累的产品标签检验服务的经验，在本标准编制过程中发挥着主导作用。确定工作计划及人员组成等方案后，召开了标准起草工作小组内部会议，明确了任务要求，安排了工作进度。标准起草工作小组成员从各种渠道收集与本标准有关的信息和资料，为本标准的制定做好充分准备。

**（二）分析、比较和研究**

标准起草工作小组以广州市标准化研究院为主导成员，其他起草单位成员积极配合，开展了国内相关法律法规及标准情况调研工作。在调研中，主要查阅了我国有关产品标签设计服务的规范、研究论文，以及与产品标签服务有关的法律法规及术语等重要资料。标准起草工作小组对我国现阶段与产品标签设计服务相关的法律、法规及相应标准等文件进行了认真的分析、比较和研究，特别是针对我国已有的相关产品标签设计服务相关标准文件进行了分析整合。

**（三）形成标准草案**

标准起草工作小组在广泛调研的基础上，按照标准化、通用化等要求，研究了产品标签设计服务通用要求制定的依据、原则、方法，确定了产品标签设计服务通用要求的内容。依据GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》，对《产品标签设计服务通用要求》开展了起草工作。标准起草工作小组收集了有关资料，经过多次研究和讨论，充分听取各单位的意见并研究相关资料，形成了标准草案稿。

**（四）工作组集中工作**

标准起草工作小组在标准草案稿的基础上，召开了多次工作组会议集中工作，组织标准用户单位、认证机构、以及产品标签设计服务领域专家进行产品标签设计服务的集中工作和研讨。

**（五）征求意见**

2018年9月，标准起草工作小组对《产品标签设计服务通用要求》公开征求意见。标准起草工作小组根据反馈意见情况对提出的意见进行了汇总、讨论和处理。

**（六）审定阶段**

标准起草工作小组拟在征求意见稿的基础上进行了检查和校对，形成标准的送审稿。计划2018年10月，标准起草工作小组组织召开了《产品标签设计服务通用要求》广东省地方标准审定会。

**（七）报批阶段**

标准起草工作小组按照审定会时专家对送审稿提出的意见和建议对标准文本做进一步修改和完善，形成标准报批稿，上报广东省质量技术监督局。广东省质量技术监督局会作为推荐性广东省地方标准发布实施。

**五、标准重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准的制定过程中未出现重大的分歧意见。

**六、是否与法律法规强标相协调**

本标准的制定过程中比对了《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国食品安全法》《工业产品生产许可证试行条例》《定量包装商品计量监督管理办法》等相关法律法规和部门规章，并与相关管理规范相协调。

**七、作为强制性标准或推荐性标准的建议**

建议在本标准通过审定后，尽快作为推荐性广东省地方标准发布、实施。

**八、贯彻标准的要求措施建议**

在标准的后续应用实践过程中，建议做好：

（一）组织宣贯

本标准发布实施后，计划组织本省生产企业、协会在全省范围内开展标准实施宣贯和培训活动，确保标准能顺利实施。

（二）沟通宣传

加强与媒体沟通，做好舆论宣传，由点及面，将标准的推行使用情况及时快捷地进行报道宣传。

（三）成果转化

1.组织推广关于产品标签设计的公共服务平台建设，为全省生产企业的相关组织提供信息查询、技术创新、质量检测、法规标准、管理咨询、市场开拓、人员培训、数据共享等服务，提高标准使用率。

2.与全省相关政府部门协调，积极培养重点示范组织，带动其他生产企业参与使用新标准，省、市纵向联动推行，将新标准推行到全省生产企业。

3.在龙头企业中开展试点工作，进一步对标准应用推广。

**九、废止现行有关标准的建议**

不存在可废除的对应标准。

**十、本标准编制说明的附件**

无。

《产品标签设计服务通用要求》广东省地方标准起草工作小组

2018年9月3日