

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

DB

地 方 标 准

DB XX/ XXXXX—XXXX

贵金属、珠宝玉石饰品经营服务规范

Specification for operation and service of precious metals, jewelry and jade ornaments

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

发 布

目 次

前 言.....II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 人员要求..... 2

5 经营服务环境要求..... 2

6 饰品要求..... 2

7 销售服务要求..... 3

8 经营者的价格行为要求..... 5

9 服务质量评价与改进..... 5

10 安全防范要求..... 5

附录 A （规范性附录） 贵金属、珠宝玉石饰品行业常用计量单位.....6

前 言

本标准按照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。

本标准由西藏自治区产品质量监督检验所提出。

本标准的附录A为规范性附录。

本标准起草单位：西藏自治区产品质量监督检验所、西藏自治区质量协会、西藏爱一商贸有限公司。

本标准主要起草人：洛桑卓玛、次仁卓嘎、罗笑娟、辛双阳、龙莎莎、何天文、邵强、罗布、达娃群卓、洪炳荣。

本标准首次发布。

贵金属、珠宝玉石饰品经营服务规范

1 范围

本标准规定了贵金属、珠宝玉石饰品（以下简称饰品）经营服务的术语和定义、人员要求、经营服务环境要求、饰品要求、销售服务要求、经营者的价格行为要求、服务质量评价与改进以及安全防范要求等。

本标准适用于西藏自治区行政区域内依法经营注册开设或设在其它场所内以及其它营销渠道销售的贵金属、珠宝玉石饰品的经营企业或组织。

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。

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 17110 商店购物环境与营销设施的要求
QB/T 1689 贵金属饰品术语
GB/T 16552 珠宝玉石 名称
QB/T 2062 贵金属饰品
QB/T 4189 贵金属首饰工艺质量评价规范
QB/T 1690 贵金属饰品质量测量允差的规定
GB/T 16553 珠宝玉石 鉴定
GB/T 8170 数值修约规则与极限数值的表示和判定
GB 11887 首饰 贵金属纯度的规定及命名方法
GB/T 31912 饰品 标识
SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范
SB/T 10401 商品售后服务评价体系
SB/T 10653-2012 珠宝饰品经营服务规范
中华人民共和国金银管理条例
《明码标价和禁止价格欺诈规定》（国家市场监督管理总局令第56号）

3 术语和定义

3.1 贵金属饰品

由贵金属及其合金制成的饰品。

3.2 珠宝玉石饰品

以珠宝玉石为原料，经过切磨、雕琢、镶嵌等加工制作，用于装饰的产品。

3.3 镶嵌饰品

在贵金属饰品坯体上镶嵌珠宝玉石或其他物体的饰品。

3.4 K 金

黄金与其他金属熔合而成的合金。K金是量金单位，24K金是理论值，其纯度为百分之百，1K金纯度为 $1/24 \times 100\%$ 。

4 人员要求

4.1 根据实际经营的需要配备各类经营服务人员，包括销售、维修、检验、监督、保卫等人员。

4.2 经营服务人员应热爱本职工作。具有较强的沟通能力，提倡使用普通话。行为举止得体大方，遵守相应岗位的仪容仪表规范，善于理解顾客心理和购买意图。

4.3 经营单位应有计划的对营业人员进行岗前培训和在岗培训，使营业人员熟练掌握运用服务技能，熟练运用珠宝饰品的专业知识，并有培训记录。

5 经营服务环境要求

5.1 经营者应按照相关行政法规要求办理营业执照，持证合法经营。

5.2 经营场所内外应保持干净整洁、布局统一，有明确、完整的名称标识。

5.3 经营场所内应在醒目位置张贴或悬挂珠宝经销商的营业执照，商场中的专柜(或其它店中店形式)，则应保留营业执照或授权书备查。

5.4 经营场所应设有醒目、统一规范的公共标识，公共标识应符合 GB/T 10001.1 的规定。

5.5 经营场所应有规范畅通的安全通道，不得占用消防通道，应有消防安全设施设备。

5.6 环境卫生、室内空气质量、噪声以及安全设施方面应符合 GB/T 17110 的规定。

6 饰品要求

6.1 饰品基本要求

6.1.1 贵金属饰品的品种应符合 QB/T 1689 的规定。

6.1.2 珠宝玉石饰品的名称应符合 GB/T 1655 的规定。

6.1.3 当饰品有潜在危险、危害，或使用不当，容易造成饰品损坏，或有其他需注意事项的，应有中文警示说明。

6.2 饰品外观及工艺要求

6.2.1 饰品的外观除应符合 QB/T 2062 的规定外，珠宝玉石的表面应干净无油污和灰尘，无明显缺陷。

6.2.2 饰品工艺质量要求应符合 QB/T 4189 的规定。

6.3 饰品材料要求

饰品所含元素和物质不得对人体健康有害；贵金属材料的名称、纯度以及纯度的表示方法应符合 GB 11887 的规定。

6.4 饰品质量（重量）要求

6.4.1 贵金属饰品质量（重量）应符合 QB/T 1690 的规定。

6.4.2 珠宝玉石饰品的质量（重量）应符合 GB/T 16553 的规定。

6.4.3 饰品的质量（重量）计量单位应参照附录 A 的要求。

6.4.4 饰品的质量（重量）数值修约按 GB/T 8170 执行。

6.5 饰品标识要求

饰品标识由印记、标签、其他标识物组成。

6.5.1 印记

6.5.2 印记内容完整、清晰、准确，打印在易于观察的位置上。

6.5.3 金、银、铂、钯饰品的印记应打印在饰品上，其内容和表示方法应符合 GB 11887 的规定。

6.5.4 镶嵌珠宝玉石饰品的印记应打印在托架上，其内容和表示方法应符合 GB 11887 的规定。

6.5.5 单件贵金属饰品质量小于 0.50g 或难以打印的，印记内容可按照钻石质量、厂家代号、纯度、材料的顺序逐一免除。免除的相关内容应在标签上标注。

6.5.6 标签及其他标识物

标签及其他标识物的标注内容应符合 GB/T 31912 的规定。

7 销售服务要求

7.1 售前准备

7.1.1 营业环境

营业环境应保持整洁、明亮、舒适，在营业前，应检查购物环境是否满足要求。宜设立独立的维修区，且应保持透明，便于消费者观察。有条件的企业还可设立消费者休息区。

7.1.2 饰品

7.1.2.1 所售商品饰品应明码标价，遵照《明码标价和禁止价格欺诈规定》的规定，做到一货一签，杜绝以假充真、以次充好的行为。

7.1.2.2 饰品应分区摆放，便于顾客选购。

7.1.2.3 应及时调整和补充饰品的品种、款式，摆放有序，易于消费者观察、购买，并明码标价、明确等级、分类清晰。

7.1.2.4 饰品的购销应进行进货检查，保证货品齐全。

7.1.3 辅助用品

7.1.3.1 检验器具准备：应配备符合要求的天平等计量器具，正确使用计量器具及法定计量单位，应将检验器具放在柜台的固定位置，以便于使用和向顾客演示，计量器具应依法定期检定。

7.1.3.2 包装用品：应备好饰品包装盒、包装袋等用品，包装用品应保持干净、不折不压不变形。

7.1.3.3 鉴定证书：营业前必须整理好鉴定证书，做到鉴定证书号与饰品号一一对应，鉴定证书分类摆放，以便销售时及时查取。

7.2 售中服务

- 7.2.1 营造良好地经营环境，使消费者感到舒适安全。做好售前服务，正确引导消费者。
- 7.2.2 营业员对本柜台销售的饰品特性及质量标准应熟悉，主动正确地向顾客介绍饰品的名称、性能、质量特点、使用方法及使用过程中的注意事项。
- 7.2.3 热情帮助顾客挑选、试戴饰品，不得强买强卖。不得使用欺骗性、误导性的语言、文字、数字、图片或者视频等标示价格以及其他价格信息。
- 7.2.4 应说明提供售后服务的方法、时间、内容，解释饰品价格与质量之间的关系。
- 7.2.5 顾客选好饰品后，应向顾客当面确认饰品证书（标签）的编号、品名、款式、重量等，以重量计价的饰品应当面复称确认，并与顾客共同检查饰品外观质量及标识。
- 7.2.6 营业员开具的发票名称、重量与饰品标签一致，请消费者当面验证后方可交付。
- 7.2.7 营业员应根据饰品的特点以及顾客的要求进行包装，包装前应再次与顾客对饰品进行确认，并将与饰品有关的票据、证书等交给顾客。
- 7.2.8 通过积分、礼券、兑换券、代金券等折抵价款时，拒不按约定折抵价款。

7.3 售后服务

7.3.1 售后服务制度与承诺

- 7.3.1.1 应建立健全售后服务制度，明确负责售后服务的机构和人员，规定与顾客沟通的渠道和方式、顾客投诉的处理、售后服务的内容和方式等，并配备充分的资源。
- 7.3.1.2 售后服务承诺应向顾客公开。
- 7.3.1.3 企业在产品广告、宣传页、保修卡、销售合同等销售材料中，所注明的售后服务承诺要准确一致。
- 7.3.1.4 应建立维修服务和咨询服务窗口或专柜。
- 7.3.1.5 应配有饰品质量信誉卡，明确饰品维护、清洗、改圈、改款、维修等事项。书面告知可能存在的风险。

7.3.2 售后服务具体要求

- 7.3.2.1 售后服务的具体内容为：包修理、包调换、包退换(以下简称三包)。
- 7.3.2.2 应确定退、换货的条件和时限要求，向顾客公开承诺，严格按照承诺的内容向顾客提供退换货服务。
- 7.3.2.3 当发生以下情况之一时，应给予无条件退货或换货。
- a) 饰品的质量（重量）、品种、成分、含量、印记、质量等级等不符合饰品标签标注时；
 - b) 饰品经法定的质量检验机构检测不合格或不符合国家质量标准时；
 - c) 经鉴定发现贵金属饰品成色不足或掺杂使假时；
 - d) 贵金属饰品外观有肉眼可见的沙眼、暗缝或断裂缝的；
 - e) 因结构缺陷而影响正常使用的，包括镯、链类饰品的装配件失灵、不牢固而影响使用时；
 - f) 销售凭证上未按国家标准标明珠宝玉石名称的。
- 7.3.2.4 当发生以下情况之一时，可不予退货或换货，但可以收费修理：
- a) 销售时标明有质量瑕疵的“处理品”或“等外品”的；
 - b) 无有效凭据或有效凭据内容与所售饰品不符的；
 - c) 非承担“三包”经营者拆动造成损失的；
 - d) 消费者使用不当，保管不善造成损失的；
 - e) 不可抗力造成损失的。
- 7.3.2.5 开展以旧换新服务时，应向消费者明示调换规定和收费规定，并当面复核、确认和记录商品名称、材料、数量、纯度、品质、质量、合格证、鉴定证书、价格等。

7.3.2.6 在包修期内修理两次以上仍不能使用的可以调换货。调换制品按以旧换新的办法收取改制费。K 金饰品维修办法和其它贵金属制品相同。

7.4 建立客户档案

建立饰品销售台帐和客户档案，内容可包括客户联系方式、购买饰品名称、消费特征与爱好等。应对客户信息进行保密。

7.5 顾客投诉处理

饰品经营单位应制定本单位的顾客投诉处理制度，明确责任人和处理时限。建立顾客沟通与回访制度，定期调查并分析顾客满意程度。消费者满意度测评按SB/T 10409执行。

8 经营者的价格行为要求

8.1 经营者定价，应当遵循公平、合法和诚实信用的原则，不做虚假宣传广告。

8.2 经营者应合理制定饰品价格，实行明码标价，在价目签上注明饰品的品名、规格、等级、价格、收费标准等有关信息，不得高定价低打折销售现象，损害消费者和行业利益。

8.3 经营者不应恶意低价倾销，不搞价格垄断，维护行业整体发展。

8.4 经营者在促销活动中应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，遵守公认的商业道德。

8.5 经营者不应利用价格因素做有损于行业的行为。

9 服务质量评价与改进

9.1 饰品经营单位应制定本单位的服务评价和改进制度，不断提升本单位服务质量水平。

9.2 设立消费者信息反馈渠道，以改进商品的设计和品质，提升服务水平。

9.3 对企业售后服务水平的综合评价按 SB/T 10401 执行。

10 安全防范要求

10.1 建立健全安全防范工作责任制，加强日常监督检查。

10.2 建立完善的金店安全设施验收制度。

10.3 经营单位根据实际情况，制定详细、完善的防抢防盗预案。

10.4 建立健全岗位责任制，明确金店经理、安全管理员、金库守护员、押运员等工作职责。

10.5 房屋、柜台租赁单位应有安全工作监督管理职责。

10.6 建立健全管理制度，遵守治安管理规定，保障经营场所安全，维护经营场所秩序。

10.7 经营场所应配备保安、安装监控设备和报警设备。监控录像应保存 30 天以上。

附 录 A
(规范性)
贵金属、珠宝玉石饰品行业常用计量单位

A.1 常见计量单位单位的换算

A.1.1 长度单位

- 1米 (m) =100厘米 (cm)
- 1厘米 (cm) =10毫米 (mm)
- 1毫米 (mm) =1000微米 (μ m)
- 1毫米 (mm) =106纳米 (nm)
- 1米 (m) =3.28英尺 (ft)
- 1厘米 (cm) =0.39英寸 (in)
- 1英尺 (ft) =0.30米 (m)
- 1英寸 (in) =2.54厘米 (cm)
- 1英寸 (in) =25.4毫米 (mm)

A.1.2 质量单位

- 1千克 (kg) =1000克 (g)
- 1克 (g) = 10^{-3} 千克 (kg)
- 1克 (g) =1000毫克 (mg)
- 1毫克 (mg) = 10^{-3} 克 (g) = 10^{-6} 千克 (kg)

A.2 贵金属、珠宝玉石饰品行业常用质量计量单位换算

- 1克 (g) =5克拉 (ct)
 - 1克拉 (ct) =0.2克 (g)
 - 1克拉 (ct) =100分 (point)
 - 1分 (point) =0.01克拉 (ct)
 - 1克拉 (ct) =4格令 (gr)
 - 1格令 (gr) =0.25克拉 (ct)
 - 1千克 (kg) =32.15金衡盎司 (oz.tr)
 - 1克 (g) =0.03215金衡盎司 (oz.tr)
 - 1金衡盎司 (oz.tr) =31.1035克 (g)
 - 1金衡盎司 (oz.tr) =480格令 (gr)
-