

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 51—2020

珠宝行业经营服务规范

Jewelry Industry Business Service Specification

2020-04-08 发布

2020-05-01 实施

深圳市市场监督管理局 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 基本要求	2
5 经营管理要求	3
6 营销服务要求	4
7 责任及争议处理	5

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本规范由贵金属及珠宝玉石商品企业标准联盟提出。

本规范由深圳市商务局归口。

本标准主要起草单位：深圳宝福珠宝有限公司、深圳市星光达珠宝首饰实业有限公司、深圳市吉盟珠宝股份有限公司、深圳百泰投资控股集团有限公司、深圳市宝怡珠宝首饰有限公司、深圳市翠绿首饰股份有限公司、深圳市甘露珠宝首饰有限公司、贵金属及珠宝玉石饰品企业标准联盟。

本标准主要起草人：高睿、李章平、文武、徐兴阳、周鹏。

珠宝行业经营服务规范

1 范围

本规范规定了珠宝行业经营服务术语和定义、基本要求、经营管理要求、营销服务要求、责任及争议处理。

本规范适用于深圳市珠宝行业零售和批发企业经营服务活动。

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 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 11887 首饰 贵金属纯度的规定及命名方法
- GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 16552 珠宝玉石 名称
- GB/T 16553 珠宝玉石 鉴定
- GB/T 16554 钻石分级
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 28480 饰品 有害元素限量的规定
- GB/T 31912 饰品 标识
- GB/T 36128 珠宝贵金属产品质量测量允差的规定
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50058 爆炸危险环境电力装置设计规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GA 503 建筑消防设施检测技术规程
- GA 1517 金银珠宝营业场所安全防范要求
- QB/T 1690 贵金属饰品质量测量允差的规定
- QB/T 2062 贵金属饰品
- SB/T 10467 零售商供应商公平交易行为规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

零售 retail

用于生活消费，交易结束后商品即离开流通领域，进入消费领域的交易活动。

3.2

批发 wholesale

将商品售给为了将商品再出售或为企业使用的目的而购买的顾客时所发生的一切活动。

3.3

服务 service

为满足顾客的需要，供方与顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。包括供方为顾客提供人员劳务活动完成的结果；供方为顾客提供通过人员对实物付出劳务活动完成的结果；供方为顾客提供实物使用活动完成的结果。

服务的提供可涉及，例如：

- 在顾客提供的有形产品（如售后维修的首饰）上完成的活动；
- 在顾客提供的无形产品（如为准备税款申报书所需的收益表）上完成的活动；
- 无形产品的交付（如介绍珠宝设计创意、穿戴使用及日常维护等方面的信息提供）；
- 为顾客创造氛围（如在销售展厅）。

注：改写GB/T 15624.1-2003，定义3.1。

4 基本要求

4.1 经营要求

4.1.1 资质要求

4.1.1.1 经营企业应持有合法有效资质证件，应有经营场所的房屋产权证明或房屋场地租赁协议书。

4.1.1.2 经营场所的消防、环保需符合国家相关规定。

4.1.2 经营场所要求

4.1.2.1 应有固定的经营服务场所、场所应有显著的标识标牌、场所标牌的字号文字书写规范、工整、醒目，经营场所布置要整齐、洁净。

4.1.2.2 经营服务场所标志用公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1的规定。

4.1.2.3 产品展厅应保持通风透气，整洁、美观，地面宜防滑、平整，便于清洁。

4.1.3 设施设备要求

4.1.3.1 批发和零售宜有完整的财务系统及设备、计量设备等，设备应选用国家许可的产品。

4.1.3.2 宜有产品展示设备，展柜应透明，展柜中应安装灯具，有良好的照明光线，能全面、安全地展示产品。

4.1.3.3 经营场所（包括仓储库房）应具备监控及报警设施设备，仓储库房具备保险箱设备，保障经营企业与客户财产、人身安全。

4.1.3.4 宜具备商品管理系统设施。

4.1.4 仓储要求

4.1.4.1 批发、零售均应具有固定的安全仓储设施。

4.1.4.2 仓储库房应设于建筑物内，干燥、通风，地面平整、清洁。

4.1.4.3 应远离热源或采取必要措施使其不受热源的影响。

4.1.4.4 仓储库房（包括金库）应具备防盗门和足够厚的实体墙。

4.2 消防要求

4.2.1 建筑应符合GB 50016的规定，室内装修应采用不燃、难燃材料。

4.2.2 经营场所消防设施设备应符合GB 50058和GB 50140的规定。

4.2.3 应设置消防安全标志，设置要求应符合GB 15630的规定。

4.2.4 消防设施的检测和维护应符合GA 503和GB 25201的规定。

4.2.5 经营场所应配备消防安全管理员，经营服务人员应掌握消防安全知识，。

4.3 安全要求

4.3.1 经营企业应建立安全防范制度，应建立偷盗、抢劫等突发事件应急预案。经营服务人员应掌握偷盗与抢劫防范知识。

4.3.2 经营场所应配备保安，保安应经过专业培训。

5 经营管理要求

5.1 商品要求

5.1.1 质量要求

5.1.1.1 商品质量需符合GB 11887、GB 28480、GB/T 16552、GB/T 16553、GB/T 16554、QB/T 2062的要求。

5.1.1.2 商品质量符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准、符合以商品说明、实物样品等方式表明的质量要求。应验证商品质量合格证明和商品质量的适合性，向消费者提供符合质量要求的合格产品。

5.1.2 标识要求

5.1.2.1 所售商品标识应符合GB/T 31912的要求。

5.1.2.2 应向消费者提供质量合格证明。

5.1.2.3 企业可委托具有珠宝商品检测、检验或鉴定资质的机构，为商品出具检验报告或者鉴定证书。

5.1.3 包装要求

商品包装应完整无损，或按合同要求执行。

5.2 计量要求

5.2.1 企业应使用国家法定计量器具器材和计量单位。计量器具应经有资质计量部门检定合格后方可使用，使用过程中计量器具应定期检定和校准。

DB4403/T 51—2020

5.2.2 饰品现场计量时，应向顾客明示计量单位、测量误差、操作过程和计量器具显示的量值。对可复现的计量结果，顾客有异议时，应当重新操作并显示量值。

5.2.3 贵金属饰品质量测量允差应符合QB/T 1690的规定。

5.3 企业管理要求

5.3.1 企业宜建立企业标准化体系，制定企业技术标准、管理标准和工作标准规范经营活动。

5.3.2 企业宜建立客户管理与服务体系，制定售后服务制度，规范服务活动。

5.4 顾客权益保护

5.4.1 企业宜开通服务热线或电子通信渠道（如微信公众号、官方网站），向顾客明示售后服务、销售维权和投诉流程制度和地点。

5.4.2 企业应根据强制性标准和企业执行标准提供商品的检测报告。

5.4.3 商品销售现场，企业应向顾客明示商品售出后的售后和维护服务内容及流程，并提供售后服务凭据。

5.4.4 企业应制定售后服务制度，并向客户明示企业执行标准。

5.5 经营原则

企业的经营活动应执行SB/T 10467第4章的规定。

6 营销服务要求

6.1 服务人员要求

6.1.1 从事销售业务的人员应具备从事销售该商品的专业知识和销售技能，销售人员宜着装统一，并佩戴服务胸卡。

6.1.2 经营服务人员必须定期参加培训，培训项目包括专业知识、技术服务、职业道德等。对各类经营服务人员，应按国家有关规定，获得并持有相应资质的职业资格证书。

6.2 销售服务要求

6.2.1 向顾客提供的产品宣传资料应真实准确，不得误导、欺骗消费者。

6.2.2 销售过程中，应详细专业地给客户介绍产品质量特点、性能，并对顾客的询问做出答复。

6.2.3 与客户交谈时，需态度端正、举止得当、言语规范。

6.2.4 销售人员交付给顾客的商品应与顾客选购的原来物品的标识内容一致，并主动请消费者当面验证。销售人员应提供商品销售单据。

6.3 售后服务

6.3.1 根据所售商品的类别制定相应的售后服务内容。

6.3.2 售出产品时，应向消费者出具购物凭证或服务单据，以作为消费者要求售后服务的凭据。

7 责任及争议处理

处理顾客投诉和索赔以及相应的责任与争议处理应符合GB/T 17242的要求。
