



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10653—2012

珠宝首饰经营服务规范

Service standard of jewelry accessories business

2012-03-15 发布

2012-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国商业联合会零售供货商专业委员会、山东梦金园珠宝首饰有限公司、北京五洲创意营销策划有限公司、中国商业联合会珠宝首饰委员会、中国人民大学、山东亿福金业珠宝首饰有限公司、潍坊嘉福珠宝有限公司、天津梦金园黄金珠宝有限公司、金都招远黄金珠宝首饰城有限公司、深圳市粤豪珠宝有限公司、北京菜市口百货股份有限公司、北京金殿友谊商城有限公司、河南金鑫国际珠宝有限公司、润石珠宝饰品有限公司、深圳市星光达珠宝首饰实业有限公司、武汉新世界珠宝金号有限公司、上海老凤祥有限公司、深圳市金钻缘珠宝首饰有限公司、秦皇岛金匠世家首饰有限公司、上海老庙黄金有限公司、浙江越王珠宝有限公司、深圳市永星国际珠宝有限公司、成都市天鑫洋金业有限责任公司、北京德瑞恩钻石有限公司、北京五洲天宇认证中心、中兴—沈阳商业大厦(集团)股份有限公司。

本标准起草人：王民、谭新政、王忠善、何钢、褚峻、孙芳、杨谨蜚、温书庆、张晓波、涂春华、丛金亮、周德奋、王春利、郭天雨、张兵、曹娟、刘恒义、林畅伟、孟汉华、王若川、芦宝满、陈庆东、陈久、陈宝康、陈维、张渝涓、薛雷、曲显宏。

珠宝首饰经营服务规范

1 范围

本标准规定了珠宝首饰行业的经营管理服务规范要求。

本标准适用于中华人民共和国境内流通领域珠宝首饰的经营服务及相关活动的规范和指导。

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 11887 首饰贵金属纯度的规定及命名方法

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

QB/T 1689 贵金属饰品术语

QB/T 1690 贵金属饰品质量测量允差

QB/T 4182 饰品 标识

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

《禁止价格欺诈行为的规定》(国家发展与改革委员会 2001 年第 15 号令)

3 术语与定义

下列术语与定义适用于本文件。

3.1

珠宝首饰 jewelry accessories

珠宝玉石饰品及贵金属饰品的统称。本标准将其简称为“商品”。

3.2

品质 quality

珠宝首饰所具备的一组特性,其中一部分属于达到相关标准的固有属性,另一部分属于可以让消费者满意的属性。

3.3

服务 service

在对顾客提供的有形产品或无形产品上所完成的,为使顾客满意或得到良好感知的方法和活动。

3.4

维修 repair

对珠宝首饰的清洗、抛光、整形、改尺寸、焊接、刻字等服务。

3.5

个性化定制 **personalized customization**

根据消费者的个性需求进行设计、加工,向其提供的特色商品。

4 要求

4.1 人员

4.1.1 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,其数量满足经营需求。

4.1.2 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。

4.1.3 根据岗位需要,对经营服务人员提供必要的业务技能培训。

4.2 经营服务场所

4.2.1 经营服务场所应清洁、整齐,光线明亮,空间充分。宜设立独立的维修区,但应保持透明,便于消费者观察。有条件的企业还可设立消费者休息区。

4.2.2 商品的展示符合珠宝饰品特点,综合考虑陈列的布局、数量、密度、衬底或背景、辅助光照等,为消费者提供良好的选购条件。

4.2.3 经营服务场所的各类信息指示标识应安置合理、清楚,其中公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。

4.2.4 采取保证经营服务场所安全的措施,包括(但不限于):

- a) 配备防盗、防火等安全设施;
- b) 安装监控设备和报警设备,监控录像应保存 15 天以上;
- c) 设置疏散通道和安全出口,且标识明显,不得遮挡、覆盖;
- d) 建立并完善安保制度,加强夜间的安保巡视;
- e) 有条件的企业可与当地的公安部门建立即时报警机制等。

4.3 品质保证服务

4.3.1 建立珠宝饰品品质档案,包括:

- a) 提供商标证明、品质认证证书、进口商品代理证书等相关资质证明;
- b) 建立商品资料库,可根据商品识别码进行查询;
- c) 保存采购的验收记录,以备追溯。

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

4.3.3 所售商品应标识名称、分类、产地、材质、质量、生产厂家、销售地址、采用标准等信息。其标识内容和命名原则应符合 GB 11887、GB/T 16552、GB/T 16553、GB/T 16554、QB/T 1689 和 QB/T 4182 的规定。

4.3.4 应明示商品或原料采用国家标准或行业标准的信息。如无国家标准或行业标准,鼓励企业制定相应的企业标准并明示。

4.3.5 在无标准可循的情况下,可以通过样品比照、承诺约定等方式实现对商品品质的保证。

4.4 售前服务

4.4.1 制定具体的经营服务流程和规范。

4.4.2 明示售后服务的方式、时限、内容、投诉处理流程、争议解决办法等。

4.4.3 为商品提供说明,真实、准确介绍其性能、品质特点、使用保养方法等。

4.4.4 商品宣传内容应真实,不得误导、欺骗消费者。

4.5 售中服务

- 4.5.1 所售商品应明码标实价(遵照《禁止价格欺诈行为的规定》的规定),杜绝以假充真、以次充好的行为。
- 4.5.2 销售过程中,应按需配置相关器具,例如放大镜、电子秤、热导仪等。
- 4.5.3 销售人员应熟悉所售商品的特性、质量标准及计价单位和单价等,正确地向消费者作商品介绍,解答询问,协助选购。
- 4.5.4 提供商品销售单据(含发票),准确填写商品名称、数量、材质、纯度、品质、质量、价格,并由消费者确认。
- 4.5.5 销售时有商品改动的应分别登记,写明更改前后的质量、规格、等级等特征。
- 4.5.6 个性化定制商品时,应与消费者明确约定定制要求,按约定提供商品和服务。

4.6 售后服务

- 4.6.1 根据所售商品类别不同制定相应的售后服务内容,可向消费者提供商品售后服务信誉卡。
 - 4.6.2 开展以旧换新业务时,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。
 - 4.6.3 维修服务应遵循以下原则:
 - a) 对有瑕疵的贵金属类饰品应至少提供3个月的免费包修期;对珠宝玉石类饰品应至少提供12个月的免费包修期;
 - b) 包修期后所涉材料费和加工费等应合理收取并明码标实价;
 - c) 应把送修商品维修时可能产生的变化向消费者说明,在征得同意后方可进行维修;
 - d) 现场改款的商品须经经营者、消费者双方共同确认后方可交付。
 - 4.6.4 所售商品应确定退、换货的条件和时限要求,并明示退换货承诺及其制度。发生以下情况时,应给予消费者退、换货,并按相关规定处理:
 - a) 贵金属材料不符合 GB 11887 的规定;
 - b) 贵金属材料的质量不符合 QB/T 1690 的规定;
 - c) 珠宝玉石的命名等级不符合 GB/T 16552、GB/T 16553 的规定;
 - d) 钻石等级不符合 GB/T 16554 的规定;
 - e) 不符合已明示的企业标准的规定;
 - f) 在包修期内因同一品质问题经过两次修理仍不能解决。
 - 4.6.5 商品维修或改动后发生质量、品质等方面争议,应先按国家相关标准处理,如无标准的由双方协商解决。协商不成的,由具备资质的第三方检验机构检测,费用由责任方承担。
 - 4.6.6 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。
 - 4.6.7 在维修中发生商品称重差异,按国家相关标准处理,如无标准的由双方协商解决。
 - 4.6.8 建立消费者信息管理系统,维护客户关系,提高消费者满意度。消费者满意度测评按 SB/T 10409 执行。
 - 4.6.9 对企业售后服务水平的综合评价按 SB/T 10401 执行。
-

中华人民共和国国内贸易
行业 标 准
珠宝首饰经营服务规范
SB/T 10653—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946

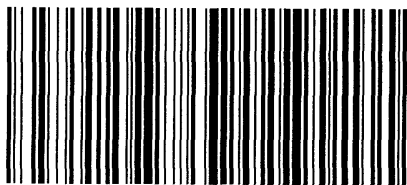
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 7 千字
2012年6月第一版 2012年6月第一次印刷

*

书号: 155066·2-23493 定价 14.00 元



SB/T 10653-2012