

ICS 01.040.39
Y 04
备案号: 27963-2010

DB44

广东省地方标准

DB44/T 708—2010

珠宝玉石贵金属饰品经营服务规范

Gems and Precious Metal Adornment Management and Service Regulations

2010-02-25 发布

2010-05-01 实施

广东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准由广东省质量技术监督局提出。

本标准起草单位：广东省珠宝玉石及贵金属检测中心、深圳市吉盟首饰有限公司、深圳市金大福珠宝有限公司。

本标准主要起草人：曹姝旻、郭清宏、龙楚、李志刚、李雪明、梁宇辉、徐志、肖平、丘航。

本标准为首次发布。

本标准委托广东省珠宝玉石及贵金属检测中心负责解释。

珠宝玉石贵金属饰品经营服务规范

1 范围

本标准规定了广东省珠宝玉石贵金属饰品、贵金属覆盖层饰品的经营企业应遵循的服务规范,包括饰品质量要求、饰品经营服务环境要求、服务人员要求、销售环节服务要求。

本标准适用于广东省内单独开设或设在其它场所内(包括其它营销渠道)销售的贵金属、珠宝玉石饰品的经营企业。

本标准同时可作为珠宝玉石贵金属饰品经营企业自律、珠宝玉石贵金属饰品消费争议检测鉴定的依据。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- GB 9670 商场(店)、书店卫生标准
- GB 11887 首饰 贵金属纯度的规定及命名方法
- GB/T 11888 首饰指环尺寸的定义、测量和命名
- GB 17110 商店购物环境与营销设施的要求
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- QB 1131 首饰金覆盖层厚度的规定
- QB 1132 首饰银覆盖层厚度的规定
- 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
- DB44/ 94 珠宝饰品标识规定
- DB44/ 495 贵金属饰品标识标注方法

3 术语与定义

本标准采用下列定义。

3.1

珠宝玉石 gems

对天然珠宝玉石(包括天然宝石、天然玉石和天然有机宝石)和人工宝石(包括合成宝石、人造宝石、拼合宝石和再造宝石)的统称。

3.2

贵金属 precious metals

指金(Au)、银(Ag)、铂(Pt)、钌(Ru)、铱(Ir)、钌(Ru)、铑(Rh)、钯(Pd)等八种金属元素及其合金。

3.3

饰品 adornment

首饰、摆件和工艺品，包括金条、金银纪念币等。

3.4

珠宝玉石贵金属饰品 gems and precious metal adornment

指以珠宝玉石或贵金属或由二者组合制成的饰品，以及加工成具有一定几何形态的半成品，如戒面等。

3.5

贵金属覆盖层饰品 precious metal coating adornment

用物理或化学的方法，在表层覆盖了贵金属的饰品。

3.6

标识 mark

用于识别产品及其质量、数量、特征、特性和使用方法所做的各种表示的统称。有标签、印记和其它标识物3种形式。

3.7

印记 marking

通过冲压、敲击或激光等手段在金属上留下的字印或符号。直接打在珠宝玉石（如钻石）上的印记暂不视为本标准的印记。

4 饰品质量要求

4.1 标识要求

- 珠宝饰品标识应符合 DB44/ 94 的要求。
- 贵金属饰品标识应符合 DB44/ 495 的要求。

4.2 饰品质量（重量）的要求

- 珠宝玉石饰品质量（重量）应符合 DB44/ 94 的规定。
- 贵金属饰品质量（重量）应符合 QB/T 1690 的规定。

4.3 饰品外观质量要求

除应符合QB/T 2062的要求外，还须符合以下要求：

- 珠宝玉石的表面应干净无油污和灰尘，无明显缺陷。
- 珠宝玉石外观形态美观，传统式样的珠宝玉石符合传统工艺要求，创新款式要符合美学原理。
- 珠宝玉石表面抛光完整，无漏抛；切割宝石表面抛光应锐利，无明显砂漏。
- 弧面宝石弧面角度美观、无明显刮手。
- 珠宝玉石打孔部位无明显崩缺，钻孔大小合适。
- 标签应干净整洁，无残缺。

4.4 饰品材料的要求

- 所含元素和物质不得对人体健康有害，镍的含量和释放量应符合 GB 11887 的规定。
- 贵金属材料的名称和纯度应符合 GB 11887 的规定。
- 饰品金银覆盖层厚度应符合 QB 1131 和 QB 1132 的规定。
- 珠宝玉石的名称和钻石级别应符合 DB44/ 94 的规定。
- 贵金属零部件应符合 QB/T 2062 的有关要求。

5 经营服务环境要求

5.1 经营场所

5.1.1 经营场所必须在显著位置悬挂珠宝经销商的营业执照、税务登记证或复印件，如果是商场中的专柜（或其它店中店形式），则专柜或店中店也应保留营业执照或授权书备查。

5.2 经营场所的安全、消防设施、环保和卫生条件符合国家规定的标准。

5.2.1 珠宝玉石贵金属经营场所的建筑设计内部装修应符合 GB 50016 和 GB 50222 的规定。出入口、楼梯、扶梯、直梯等基础设施的数量和设置，应该满足消费者的使用，并定期检查各种设施，保证正常使用。

5.2.2 在疏散通道和安全出口设置明显指示标志，不得遮挡、覆盖指示标志。应结合营业场所的整体布局、视觉效果、顾客流动线路等因素，设计并设置醒目、便于识别的购物引导标志、警示标志，以及告知性标志等，对顾客在营业场所内的消费行为给予引导和提示。

5.2.3 经营场所必须配备足够的保安，安装监控设备和报警设备。监控录像应保存 15 天以上。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。

5.2.4 对于珠宝饰品零售实际营业面积在 200m²以上的专业经营场所必须配备有咨询、维修服务台。批发场所如本身和生产场所在一起的，则需有专人负责接待咨询、维修的客人。

5.3 服务环境

5.3.1 经营场所有为其销售提供服务的场地，人员和器材。每 15 平方米应配备至少一名营业员；遇节假日、举办促销活动等顾客流量较大时，宜增加服务人员。如经营场所内有以质量（重量）为计价单位的贵金属产品，还应配备经检定合格的电子天平。

5.3.2 贵金属产品的零售经营场所，必须挂牌明示当天所售贵金属的单价及工费。

5.3.3 经营场所内不得做虚假或者夸大事实的广告，经营活动的广告、海报内容必须真实、合法，不得误导、欺骗消费者。

5.3.4 柜台张贴的临时促销信息或价签应填写齐全、内容真实，并符合价格管理的有关规定。

5.3.5 对于配备维修区的经营场所，维修场所必须透明，使维修过程可见，维修人员在维修前应把送修饰品可能产生的变化明确向客户说明，在征得同意后方可进行维修。

5.3.6 营业期间经营场所应保证疏散通道和安全出口畅通，不得封堵、锁闭疏散通道和安全出口，不得在疏散通道和安全出口设置栅栏等影响疏散的障碍物。

5.3.7 环境卫生、室内空气质量、营业场所噪声方面执行 GB 17110 的规定。

5.3.8 经营场所内温湿度按照 GB 9670 的要求控制。

6 服务人员要求

6.1 经营企业应制定和完成服务人员的培训计划，所有服务人员必须受过岗前培训，在岗期间应接受持续的在岗培训，使其能熟练掌握运用服务技能，熟练掌握运用所从事岗位的专业知识，做到持证上岗。

6.2 营业员须持有营业员职业资格证书；饰品维护人员或售后服务人员须持有饰品制作相关工种资格证书；质检岗/验货岗人员须持有检验员资格证书，如宝玉石检验员、贵金属首饰检验员等。

6.3 经营场所应配备珠宝玉石贵金属饰品质检/验货人员。

6.4 面积在 2000 平方米以上的经营场所需配备服务监督人员。

6.5 用人单位招用从事珠宝玉石贵金属饰品工种的人员，应该优先从取得相应职业资格证书的人员中录用。若招收无证人员，必须先培训，使其在三个月内达到相应职业技能要求并持证后再上岗。

6.6 持证人员的证书应在有效期内使用,超过有效期的,应按相关工种要求进行再教育之后续期或再注册。

7 销售环节服务要求

7.1 通则

珠宝玉石贵金属的销售环节包括售前、售中、售后三部分。

基于目前市场上最常见的经营类型为批发和零售,本标准规定了此两种类型经营企业的服务要求,其它经营方式参照此两种方式执行。

7.2 批发

7.2.1 售前服务

7.2.1.1 货品准备

无论自产自销还是代销、购销,均应保证货品齐全、明确等级、分类清晰。

7.2.1.2 供应商评价和选择

7.2.1.2.1 自产自销,可以免除

7.2.1.2.2 代销、购销,按照下列条款执行

7.2.1.2.2.1 建立对供应商的评价体系,至少从质量、品牌、价格、货品供应、业绩方面进行持续跟踪、考察,并有专人负责供应商的选择。

7.2.1.2.2.2 建立供应商、厂商、代理商的档案,应包括但不限于营业执照、税务登记证(国税和地税)、组织机构代码证,进口商品还应有进口商品代理证书、商检证明、海关报关单等。

7.2.1.3 进货验收

7.2.1.3.1 建立采购饰品的质量验收程序,代销、购销的不得采购无厂名、无厂址、无产品合格证明的“三无”饰品,以及标识不规范饰品、假冒伪劣饰品、没有鉴定证书或合格证的饰品。

7.2.1.3.2 每批上柜销售的饰品须经国家认可的第三方实验室检验,出具检验报告或合格证。不合格批次不得上柜销售。检验报告或合格证放在展厅显眼位置。

7.2.1.4 标识

7.2.1.4.1 珠宝饰品和镶嵌饰品标识应符合 DB44/94 的规定。

7.2.1.4.2 贵金属饰品标识应符合 DB44/495 的规定。

7.2.1.4.3 同一柜台同类饰品可采用一个标签。

7.2.1.4.4 仓库货品的标识应清晰明了,编号、名称、规格容易与柜台货品对应。

7.2.1.5 摆放

摆放有序,柜台内货品易于买家观察和验货;仓库货品不混淆,包装完好,上下货品承重合理。

7.2.1.6 必要的器具

7.2.1.6.1 计量器具:根据需要配置符合要求的天平、卡尺等计量器具。

7.2.1.6.1.1 正确使用计量器具及法定计量单位。

7.2.1.6.1.2 保证在用计量器具准确可靠,计量器具性能良好,定期检定,并具有检定证书,贴有合格标志。

7.2.1.6.1.3 每天使用前由专门人员校准,并在规定的范围内使用,数据显示应清晰,方便顾客观看。

7.2.1.6.2 其它器具:根据需要,配置钻石热导仪、放大镜、绒布、镜子、戒圈、戒指棒等器具。

7.2.1.7 必要包装材料、文书的准备

7.2.1.7.1 根据需要,准备适用的包装箱、包装盒、包装袋等材料。

7.2.1.7.2 根据需要准备销售票据、产品合格证等。

7.2.2 售中服务

7.2.2.1 销售人员接待态度适当,做到一对一的服务。

7.2.2.2 应采用与顾客相同的语言交流。

7.2.2.3 熟悉本柜销售的饰品特性、质量标准及售后服务条款。可以快速展示同类货品,介绍货品之间的区别。主动正确地向客户介绍饰品,解答询问,根据客户情况推荐适合的饰品,帮助客户挑选产品,并告知客户每一品种的计价单位、单价和包装单位。

7.2.2.4 客户选好饰品后,销售人员填写或打印销售单,在其上准确填写编号、饰品名称、数量、价格,并交客户审查。

7.2.2.5 收款

——销售人员带客户到收款台。

——收款人员认真核对销售单上的日期、品名、数量、单价、总金额,核对无误后按本企业和客户商量好的付款方式结帐。

——财务手续完成后,销售人员将货品与客户核对,以重量计价的商品当面复称确认,无误后,包装好交给客户,或根据协商的交货方式交货。

7.2.2.6 保存好销售凭证。

7.2.3 售后服务

7.2.3.1 经营者应有售后服务的承诺和措施,及负责售后服务的机构和人员。

7.2.3.2 客户原因引起的退换货,根据经营者制定的退换货规定执行。

7.2.3.3 客户将饰品送到国家认可的质检机构检验,检验不合格的产品,可凭检验凭证向经营企业提出退货,经营者不得拒绝。如同一销售单上的素金货品超出该笔货品重量的10%的货品不合格、珠宝玉石货品超出该笔件数的10%不合格,可凭检验凭证向经营企业提出整批退货,经营者不得拒绝。

7.2.3.4 饰品自销售之日起,保修3个月。

7.2.3.5 除非前述条款明确由经营者全部负责的情况外,本标准的维修费不包括材料费。

7.2.3.6 经营者须对饰品提供终身有偿维护。

7.2.3.7 企业可制定自己的退换货制度,但标准不得低于7.2.3.4、7.2.3.5的规定。

7.2.3.8 投诉和索赔按照国家有关规定执行。

7.3 零售

7.3.1 售前服务

7.3.1.1 采购

应遵照7.1.1.2.2执行。

7.3.1.2 进货验收

建立采购饰品的质量验收程序,不得采购无厂名、无厂址、无产品合格证明的“三无”饰品、标识不规范饰品、假冒伪劣饰品、没有鉴定证书或合格证证的饰品。

7.3.1.3 标识

7.3.1.3.1 珠宝首饰标识应符合 DB44/94 的规定。

7.3.1.3.2 贵金属饰品标识应符合 DB44/495 的规定。

7.3.1.3.3 明码标价,所售饰品实行一品一标价;

7.3.1.3.4 在国家有新的标识规定后按照最新规定执行。

7.3.1.3.5 商品价格标签应经物价部门监制。

7.3.1.3.6 提倡采用防伪标志。

7.3.1.4 摆放

商品摆放有序、美观、易于消费者观察、购买。

7.3.1.5 必要的器具

同7.2.1.6。

7.3.1.6 必要包装材料、文书的准备

7.3.1.6.1 根据需要,准备适用的包装盒、包装袋等材料。

7.3.1.6.2 准备销售票据、产品说明书、质量保证书、维修凭证、维护保养说明等,可根据需要合并使用。

7.3.2 售中服务

7.3.2.1 接待态度适当,在顾客有需要时及时提供服务。

7.3.2.2 语言轻柔,声音适中,让顾客能清晰听到。

7.3.2.3 尽量采用与顾客相同的语言交流。

7.3.2.4 对本柜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,解答询问,帮助挑选、试戴饰品,不得强买强卖。不得采用含混的词语误导消费者。

7.3.2.5 必须介绍内容

7.3.2.5.1 饰品名称、性能、质量特点、使用方法及使用过程中的注意事项。

7.3.2.5.2 售后服务的方法、时间、内容等。

7.3.2.5.3 饰品的价格与质量之间的关系。

7.3.2.5.4 不同照明条件下饰品的视觉效果可能不同。

7.3.2.6 顾客选好饰品后,要给顾客当面确认饰品证书(标签)的编号、品名、款式、重量等。以重量计价的商品当面复称确认。

7.3.2.7 收款

7.3.2.7.1 收款人员认真核对销售票据的日期、品名、规格、数量、单价、单位、开票人、总金额及金额大小写是否一致,核对无误后盖章,收款找零。

7.3.2.7.2 收款找零要唱收唱付,与顾客当面交接清楚,收款迅速、准确。并正确开具票据,销售人员开具的票据应使名称(品名)、重量与饰品标签上一致;附有检验证书的应将证书编号写在票据上。

7.3.2.8 饰品交付顾客之前,营业员应替顾客保管好已选好的饰品,切勿与其他商品混淆。

7.3.2.8.1 营业员当面用钻石热导仪测试钻石饰品,显示达到钻石热导区;镶嵌饰品确认没有工艺上的瑕疵,所镶宝石没有异常的松动。并登记到销售票据或质量保证书上。

7.3.2.8.2 在顾客清晰以上事项后,验证饰品、标识、票据是否齐全,经顾客确认后,方可交付。

7.3.2.9 饰品包装

7.3.2.9.1 将饰品包装前营业员应再次与顾客对饰品进行确认。

7.3.2.9.2 营业员应能熟练完成饰品的包装。

7.3.2.9.3 根据饰品的特性以及顾客的要求进行包装,应将饰品、标识、销售票据、质量保证书、产品说明书、维修凭证、维护保养说明规整地放在外包装中交给顾客。

7.3.2.10 保存好销售凭证。

7.3.3 售后服务

7.3.3.1 经营者应有售后服务的承诺和措施,及负责售后服务的机构和人员。

7.3.3.2 建立饰品销售台帐,内容便于售后服务检索。

7.3.3.3 建立维修服务和咨询服务窗口。

7.3.3.4 退换货规定

7.3.3.4.1 顾客原因引起的退换货,根据经营者制定的退换货规定执行。

7.3.3.4.2 由饰品质量引起的退换货,顾客可凭发票等有效凭证,根据以下条款执行:

- 7.3.3.4.2.1 饰品被证明以假充真、以次充好的，顾客可带有效检验凭证要求经营者退货和赔偿其受到的损失。
- 7.3.3.4.2.2 饰品销售之日起 7 天内发生以下质量问题，顾客可以选择修理、换货或退货。
- a) 镶嵌饰品非因顾客原因发生松动现象。
 - b) 饰品含有对人体有害元素含量超标或放射性剂量超标。
 - c) 经消委会指定检验机构鉴定为不合格商品。
- 7.3.3.4.2.3 饰品销售之日起 8-15 天内发生 7.3.3.4.2.2 所列质量问题，顾客可以选择修理或换货。若顾客选择维修，经营者应该在 30 个工作日内修复，不得向顾客收取任何费用。
- 7.3.3.4.2.4 如在 60 日内未能修复或在包修期内因质量问题经过两次修理仍不能正常使用的，经营者应免费更换或退货。
- 7.3.3.4.2.5 在包修包换期内，符合换货条件的，经营者无相同款式，顾客又不愿意调换其它款式的，经营者给予退货或在 20 个工作日内为顾客免费重新制作相同类型和款式的饰品；有相同类型和款式，但顾客坚持退货的，经营者应予退货并按每日百分之零点二收取折旧费，折旧费自开具销售票据或其它有效凭证之日起至退货之日止，不包括修理和消费争议占用的时间。
- 7.3.3.4.2.6 自销售之日起 15 日内，镶嵌饰品上所镶宝石松脱或遗失的，由广东省消费者委员会指定机构鉴定责任方，由责任方承担责任。如无法鉴定责任方，则经营方承担商品质量不可靠的责任，负责修复的工时费；顾客承担使用不谨慎的责任，负责修复的材料费，如顾客提出由经营方提供材料，顾客自己出钱，则经营方应提供材料的进货价给顾客，不得有不适当的加价率。
- 7.3.3.4.3 饰品自销售之日起，凭有效凭证保修，保修期为 6 个月。
- 7.3.3.4.4 除非前述条款明确由经营者全部负责的情况外，本标准的维修费不包括材料费。
- 7.3.3.4.5 经营者须对饰品提供终身有偿维护。
- 7.3.3.5 企业可制定自己的退换货制度，但标准不得低于 7.2.3.4 的规定，并在显眼位置明示，相关内容在保修卡或维修凭证中说明。销售时有改动饰品的应登记造册，记清楚改前改后的重量、指圈等。
- 7.3.3.6 处理顾客投诉和索赔按《广东省珠宝首饰消费争议解决办法》的规定。对售出的饰品顾客提出异议时应遵守有关法律与法规规定予以妥善解决，对饰品质量问题实行先行负责制。
- 7.3.3.7 经营企业对消费投诉的答复时间不得长于 15 天，消费争议鉴定应到广东省消委会指定的消费争议检验机构检验。