

ICS 03.080.01
A12

DB3302

宁波市地方标准规范

DB 3302/T 1076—2016

黄金珠宝企业服务等级评定规范

2016 - 10 - 28 发布

2016 - 11 - 28 实施

宁波市质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由宁波市黄金珠宝协会提出并归口。

本标准主要起草人：周素珍，俞建雅，郑海英，谢丹超，尹秋平，于蕾敏等。

本标准主要起草单位：宁波市黄金珠宝协会、宁波市产品质量监督检验研究院、宁波第二百货商店、深圳蒂爵珠宝公司、宁波市标准化研究院、宁波市商务委员会、宁波市消费者保护委员会等。

黄金珠宝企业服务等级评定规范

1 范围

本标准规定了宁波市黄金珠宝企业的经营要求、服务程序和服务等级。

本标准适用于宁波市行政区域内黄金珠宝企业的经营服务等级评定，包括实体店和网络店。

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，仅所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 11887-2012 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 16554-2010 钻石分级

GB/T 31912 饰品 标识

QB/T 1689 贵金属商品术语

QB/T 1690 贵金属商品质量测量允差的规定

QB/T 2062 贵金属商品

SB/T 10653 珠宝商品经营服务规范

浙江省珠宝商品企业经营服务规范

宁波市贵金属及珠宝玉石商品消费争议解决办法

3 术语与定义

GB/T 31912界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

黄金珠宝企业

指生产、加工、销售贵金属及珠宝玉石商品的企业。

3.2

黄金珠宝商品

供人佩戴或用于室内环境装饰的商品。由贵金属及其合金和珠宝玉石制成。贵金属包括金、银、铂、钯及其合金。珠宝玉石商品包括GB/T 16552所涵盖的品种。

4 经营要求

4.1 场地要求

4.1.1 经营环境

经营场地应整洁明亮，环境舒适，适宜顾客挑选逗留，店内地面铺设有防护措施，灯光选择接近自然光波段。

4.1.2 服务区域

按照服务功能分设区域，包括选购区、收银区、休息区、检测区、维修区、投诉受理区等。

4.1.3 安全防务

经营区域内安装监控设施，所有区域不留死角。展示柜台采用钢化夹胶或钢化贴膜玻璃。设立由保险柜组成的金库，实施与公安部门联网。店内扶梯、台阶、玻璃门窗、易滑路面等事故易发部位，应设明显警示标志。

4.2 人员要求

4.2.1 营业员

从事商品销售、服务销售的人员。要求仪容端正、衣着统一，佩戴统一的工作卡。要求应能使用普通话，语言文明有礼、通俗易懂。上岗前应接受岗前培训。具有社会和劳动保障部颁发的珠宝首饰营业员资格证书的加分。

4.2.2 质检人员

对企业的经营商品进行内部检验的人员。要求掌握黄金珠宝的基本检验知识。上岗前应接受岗前培训。具备社会和劳动保障部颁发的珠宝首饰检验员资格证书的加分。

4.2.3 安保人员

对企业经营场所进行安全保卫的人员。要求年富力强，身体健康，一般具有格斗擒拿的功底。经培训取得保安员或经济护卫队员证书后才能上岗。统一着装，配备安保专用设备。

4.2.4 售后服务人员

对企业售出的商品进行售后回访、消费投诉处理的人员。要求熟悉相关的法律法规，具有应急反应能力和妥善解决问题的能力，和气待人。在本企业有五年以上工作经历。

4.3 商品要求

4.3.1 质量要求

经营者销售的珠宝商品应当符合下列质量要求：

- 不存在危及人身、财产安全的不合理的危险，有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、企业标准的，应当符合该标准；
- 具备产品应当具备的使用性能，但是，对产品存在使用性能的瑕疵作出说明的除外；
- 符合在产品或者其印记、标签、包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。

——对上柜商品、库存商品进行跟踪检查，符合质量要求，发现商品质量存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即停止销售并向有关行政部门报告。

4.3.2 明示要求

4.3.2.1 印记

印记应清晰地标注厂家代号、贵金属材料及纯度（按照GB 11887-2012的规定）、钻石镶嵌商品钻石的质量（主钻石质量大于0.10ct时），并符合下列要求：

- 印记内容完整、清晰、准确，打印在易于观察的位置。
- 当贵金属商品主体和配件的纯度不一致时，其印记应分别标注。
- 当商品由两个或两个单位以上组成时，其印记应分别标注。
- 当采用不同材质或不同纯度的贵金属制作首饰时，材料和纯度印记应分别标注。
- 单件贵金属商品质量小于0.50g或难以标注的，印记内容可以按照钻石质量、厂家代号、纯度、材料的顺序逐一免除。相关内容必须在标签中表明。

4.3.2.2 标签

标签应与珠宝商品一一对应，附在单件珠宝商品上，并符合下列要求：

- 标签所用文字应为规范中文，可以同时使用汉语拼音和外文，但汉语拼音和外文的字号应当小于相应中文的字号。
- 标签中所标注的内容涉及贵金属材料及纯度、镶嵌主钻石质量等内容时，与印记内容应一致。
- 标签的主要内容如商品名称、销售价格和其他标识物使用的汉字、数字和字母，其字体高度不得小于1.8mm。
- 标签的标注内容至少应包括商品名称、质量或者规格、销售价格、产品检验合格证明、产品标准编号等。

4.3.2.3 名称

由材质名称和款式名称组成，应按材料、纯度、珠宝玉石名称、商品名称的内容命名：

- 珠宝玉石材质的命名按GB/T 16552的规定执行。珠宝玉石商品的命名依据QB/T 1689的规定，未镶嵌的单颗宝石可不标注商品名称。
- 群镶珠宝玉石的商品，命名中应以体积最大者命名；或包含数量最多的、价值最高珠宝玉石名称，其他珠宝玉石应该在标签的其他位置或其他标识物中明确标注。
- 贵金属首饰和贵金属镶嵌首饰的命名按GB 11887-2012的1号修改单和QB/T 1689的规定执行。需明示贵金属商品含量时必须另起一行，标明材料及含量。镀、包金首饰应明确标注为镀、包金，贵金属材料应有中文标注，可以同时使用元素符号或英文名称缩写，元素符号和英文名称缩写的字号不大于相应中文。

示例1：翡翠手镯、铂（Pt）950 蓝宝石戒指，其中翡翠、铂（Pt）、蓝宝石为材质名称，手镯、戒指为款式名称。

4.3.2.4 规格

4.3.2.4.1 应使用法定计量单位，如毫米（mm）、厘米（cm）、米（m）等。规格的表达方法：长×宽×高。

4.3.2.4.2 珠宝商品规格以毫米为单位的，修约到个位；以厘米为单位的，修约到小数点后1位；以米为单位的，修约到小数点后2位。

4.3.2.5 质量

4.3.2.5.1 以克(g)为计量单位,钻石可以用克拉(ct)标注,数值修约到小数点后2位,小数点后第3位逢9进1,其他可忽略不计。贵金属商品(包括镶嵌商品)的质量应依据QB/T 1690的规定进行标注。

4.3.2.5.2 镶嵌珠宝商品可以标注总质量,或分别标注贵金属托架质量和镶嵌珠宝玉石质量。

4.3.2.5.3 钻石、镶嵌钻石商品应标注钻石质量,配钻与主钻应分别标注,没有主钻的钻石群镶商品应标注钻石总质量,钻石质量的标注方法应符合GB/T 16554-2010的要求。

4.3.2.5.4 珠宝玉石商品单价标价 ≥ 2000 元的应标注质量。珠宝玉石商品单件总质量 >200 克可不标注质量。以质量为结算单位的商品必须标注质量。

4.3.2.6 证书

4.3.2.6.1 可以是企业的合格证书、合格标签和合格印章等,也可以是第三方公证检验机构出具的涉及全项检验的检验标签、鉴定证书、检验报告等。

4.3.2.6.2 珠宝玉石商品单件标价在5000元以上的,或钻石、钻石商品的单颗钻石质量大于等于0.04g(0.20ct)的应出具第三方且通过计量认证的检测机构所提供的鉴定证书。

4.3.2.7 包装

4.3.2.7.1 包装物应坚固美观,应避免商品的摩擦、碰撞,有较高的抗压性。

4.3.2.7.2 至少在一个包装物上明示商品的名称、地址、电话、网址、公众微信号等信息,以备客户溯源查询。标注内容应为生产者或者销售者依法登记注册的名称及地址。进口珠宝商品应标明该产品的原产地(国家/地区)以及进口商或代理商或销售商在中国依法登记注册的名称及地址。

4.3.2.8 价格

4.3.2.8.1 珠宝商品的销售价格应以人民币“元”为单位进行标注,其他币种只能作为附注。

4.3.2.8.2 商品可以按克、克拉计价和按件计价。按克计价的贵金属商品可以将金价及工费分开表示。

4.3.2.9 警示说明

4.3.2.9.1 使用不当,容易造成珠宝商品损坏、镶石脱落、人体伤害,或有其他需注意事项的,应有中文警示说明或警示标志。

4.3.2.9.2 经营者提供珠宝商品或者服务,应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据;消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的,经营者必须出具。

4.3.2.9.3 商品应根据不同材质、不同性状列出相应的警示说明。告知顾客如何维护、保养、佩戴和存储。

5 服务程序

5.1 售前服务

5.1.1 商品采购

5.1.1.1 经营者采购的珠宝商品质量、标识应当符合《产品质量法》及相关国家标准、企业标准的规定。

5.1.1.2 采购时应当向供货商索取商品的商标证明、品质认证证书、进口商品代理证书等相关资质证明材料。

5.1.1.3 经营者应当保存珠宝商品的采购及验收记录，以备追溯。

5.1.1.4 经营者采购的珠宝商品应建立商品资料库，可根据商品识别码进行查询。

5.1.2 商品核实

5.1.2.1 应对商品的品名、印记、标签、石重、贵金属材料及含量进行核对检验，确保进货单与实物一致。

5.1.2.2 对符合 4.3.2.6.2 条的商品送第三方检验机构进行检验，出具鉴定、分级证书或报告。

5.1.3 商品宣传

5.1.3.1 珠宝商品的经营者应当标明其真实品牌名称和标记。

5.1.3.2 经营者向消费者提供珠宝商品的名称、种类、质量、性能、用途、产地等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

5.1.3.3 经营者对消费者就其提供的珠宝商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当作出真实、明确的答复。对商品在价格宣传时应明码标价。降价销售珠宝商品或提供服务的，应当如实说明降价原因、降价期间，并使用降价标价签。

5.2 售中服务

5.2.1 应提供舒适安全的购物环境，柜台、灯光、道具的布置要适宜。

5.2.2 销售人员对商品的介绍要真实，对商品的材质、纯度、等级、重量介绍要与标签一致，不得夸大其词。

5.2.3 商品成交时，经营者应向消费者提供商品、发票、证书、标签、售后服务卡和警示说明。应将商品复称，重量应与证书、标签、发票所明示的一致。

5.2.4 对营业员的服务有规定的加分。

5.3 售后服务

5.3.1 经营者应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。

5.3.2 应定期向消费者进行电话回访，就商品的质量、价格、款式等内容征询消费者的意见，收集客户满意度数据。

5.3.3 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。贵金属首饰更换以克数按当日牌价置换，消费者应承担损耗及加工费，黄金饰品损耗 3%以内，包括本数（下同），铂金饰品损耗 10%以内，加工费为当日牌价的 10%以内/克，以件销售的贵金属饰品按售价的 10%收取损耗费。珠宝玉石饰品更换时，消费者可根据旧首饰购得的实际价格抵扣新首饰的实际相同价格的金额，再支付差额部分的金额。消费者可享受首饰更换时商店的折扣优惠。消费者应承担加工费及必要的损耗费。珠宝饰品损耗 10%以内，加工费另计，必须明码标价。可退、换的品种经营者承诺严于“三包”规定的依各经营者的承诺为准。

5.3.4 经营者所售珠宝商品或者提供的服务不符合质量要求的，消费者可以自收到珠宝商品之日起七日内退货或更换，消费者提出要求的，经营者应依法履行退货或更换义务，根据《宁波市贵金属及珠宝玉石消费争议解决办法》第七条执行。

5.4 消费争议解决

5.4.1 应对消费者的投诉进行记录，并及时做好投诉处理。售后消费投诉完结率应达到 100%。

5.4.2 消费者因购买珠宝商品或者接受服务与经营者发生争议的，可以与消费者协商和解，也可以向宁波市消费者权益保护委员会或者宁波市黄金珠宝协会投诉调解，或通过向相关职能部门投诉、法院起诉等途径解决。

6 服务等级

6.1 等级划分

采用等级制，从高到低依次为三钻级、二钻级和一钻级。钻级越高，表示黄金珠宝企业设施设备更加完善、服务能力更强。

黄金珠宝企业可以根据需要自愿申报服务等级。

6.2 划分依据

实体店按照依据附录A, 网络店按照附录B的要求进行考评打分。将经营要求及服务程序的各项目量化成分值，得分值达到90分以上的为三钻企业，80-89分的为二钻企业，79-60分的为一钻企业。

附 录 A
(规范性附录)
经营服务规范等级评定要求(实体店)

企业的经验服务等级依据经营要求和服务程序来划分和评定等级。将经营要求及服务程序的各项目量化成分值，得分值达到90分以上的为三钻企业，80-89分的为二钻企业，79-60分的为一钻企业。

表A.1

序号	项目及要求	具体内容	标准值	得分值
1	经营场地 满分(10分)	经营场地应整洁明亮,环境舒适,适宜顾客挑选逗留,店内地面铺设地毯等防护垫,灯光选择接近自然光波段。	10	
2	经营面积 满分(10分)	商场大于800平方米,专卖店大于300平方米	10	
		商场799-500平方米,专卖店299-100平方米	8	
		商场小于500平方米,专卖店小于100平方米	6	
3	经营时间 满分(5分)	经营时间 ≥ 10 年的	5	
		经营时间3-9年的	3	
		经营时间 ≥ 3 年	2	
4	服务设施 满分(6分)	按照服务功能分设区域,包括选购区、收银区、休息区、检测区、维修区、投诉受理区等。每个区1分	6	
5	安全防务 满分(4分)	经营区域内安装监控设施,所有区域不留死角	2	
		展示柜台钢化夹胶或钢化贴膜玻璃	1	
		设立由保险柜组成的金库,实施与公安部门联网。	1	
6	人员要求 满分(10分)	营业员:从单位面积人数、仪容仪表、整体素质、资质证书考核	4	
		检验人员:从专业程度、资质证书考核	2	
		安保人员:对单位面积人数、整体素质考核	2	
		售后服务人员:从配备人数、专业素质考核	2	
7	明示要求 满分(15分)	印记:在柜台随机抽取10件样品,全部符合标准要求的得满分,有1件以上不符合要求的不得分。	2	
		标签:在柜台随机抽取10件样品,全部符合标准要求的得满分,有1件以上不符合要求的不得分。	2	
		名称:在柜台随机抽取10件样品,全部符合标准要求的得满分,有1件以上不符合要求的不得分。	2	
		质量:在柜台随机抽取10件样品,全部符合标准要求的得满分,有1件以上不符合要求的不得分。	2	
		规格:在柜台随机抽取10件样品,全部符合标准要求的得满分,有1件以上不符合要求的不得分。	1	
		包装:检查柜台包装物,符合标准要求的得满分,不符合的不得分。	2	

表 A.1 (续)

序号	项目及要求	具体内容	标准值	得分值
		证书：在柜台随机抽取 10 件样品，全部符合标准要求的得满分，有 1 件以上不符合要求的不得分。	2	
		价格：在柜台随机抽取 10 件样品，全部符合标准要求的得满分，有 1 件以上不符合要求的不得分。	1	
		警示说明：检查柜台内警示说明的配备情况，有的得满分，没有不得分。	1	
8	售前服务 满分（10 分）	商品采购：建立采购验货记录的得 2 分，建立商品数据库的得 2 分。	4	
		商品核实：上柜前对货品进行核对并有记录的得 1.5 分，货品售价大于 5000 元的，配备第三方检验机构证书的得 1.5 分，没有配备的不得分。	3	
		商品宣传：对商品做虚假销售宣传，经查实的不得分。没有做虚假宣传的得 3 分。	3	
9	售中服务 满分（10 分）	检查购物环境，符合标准的得 2.5 分； 检查销售时营业员介绍的货品的情况，符合标准的得 2.5 分； 检查货品成交时的情况，符合标准的得 2.5 分； 检查企业对营业员的经营服务规范，有的得 2.5 分，没有的不得分。	10	
10	售后服务 满分（10 分）	检查售后回访记录，有的得 5 分，没有的不得分； 检查售后服务公示文书，如以旧换新调换收费规定的得 5 分，没有的不得分。	10	
11	消费争议解决 满分（10 分）	有消费投诉记录的得 2 分	10	
		检查消费投诉完结率，达到 100%的得 3 分，小于 100%的不得分。 顾客满意度大于等于 80%的得 5 分，小于 79%的不得分。		

附 录 B
(规范性附录)
经营服务规范等级评定要求(网络店)

企业的经验服务等级依据经营要求和服务程序来划分和评定等级。将经营要求及服务程序的各项目量化成分值，得分值达到90分以上的为三钻企业，80-89分的为二钻企业，79-60分的为一钻企业。

表 B. 1

序号	项目及要求	具体内容	标准值	得分值
1	店铺装修 满分(10分)	要求店铺装饰精美,商品图片清晰,描述真实,区域设置齐全,如店铺首页、个人空间区、店铺信用区、商品展示区等。	10	
2	体验店 满分(5分)	有体验店的得5分,没有体验店的不得分	5	
3	经营时间 满分(15分)	经营时间10年以上的	15	
		经营时间9-7年的	12	
		经营时间6-5年的	10	
		经营时间4-3年的	8	
		经营时间2年以上的	6	
4	照片与实物描述相符 满分(10分)	网上评分5分	10	
		网上评分4.99-4.51分	8	
		网上评分 \geq 4.5分	6	
5	服务态度 满分(10分)	网上评分5分	10	
		网上评分4.99-4.51分	8	
		网上评分 \geq 4.5分	6	
6	发货速度 满分(10分)	网上评分5分	10	
		网上评分4.99-4.51分	8	
		网上评分 \geq 4.5分	6	
7	商品明示要求 满分(20分)	印记:在店铺购买2件商品,符合标准要求的得满分,不符合要求的不得分。	2	
		标签:在店铺购买2件商品,符合标准要求的得满分,不符合要求的不得分。	2	
		名称:在店铺购买2件商品,符合标准要求的得满分,不符合要求的不得分。	2	
		质量:在店铺购买2件商品,符合标准要求的得满分,不符合要求的不得分。	2	
		规格:在店铺购买2件商品,符合标准要求的得满分,不符合要求的不得分。	1	

表 B.1 (续)

序号	项目及要求	具体内容	标准值	得分值
8	商品明示要求 满分 (20 分)	包装: 在店铺购买 2 件商品, 符合标准要求的得满分, 不符合要求的不得分。	1	
		证书: 在店铺购买 2 件商品, 符合标准要求的得满分, 不符合要求的不得分。	2	
		价格: 在店铺购买 2 件商品, 符合标准要求的得满分, 不符合要求的不得分。	2	
		警示说明: 在店铺购买 2 件商品, 符合标准要求的得满分, 不符合要求的不得分。	1	
9	售后服务 满分 (10 分)	有售后服务承诺的得 5 分, 没有的不得分; 有退换货承诺的得 5 分, 没有的不得分。	10	
10	消费争议解决 满分 (10 分)	有消费投诉记录的得 5 分 检查消费投诉完结率, 达到 100%的得 5 分, 小于 100%的不得分。	10	
		顾客满意度大于等于 80%的得 5 分, 小于 79%的不得分。	10	