

# 团 体 标 准

T/XXX XXXXX—XXXX

## 珠宝饰品诚信体系 第2部分：评分规范

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

## 前 言

本文件按照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。

本文件是T/XXX XXXXX《珠宝首饰诚信体系》的第2部分。T/XXX XXXXX已经发布了以下部分：

- 第1部分：评价通则；
- 第2部分：评分规范；
- 第3部分：质量保证单；
- 第4部分：售后服务规范。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由番禺区珠宝首饰诚信标准联盟提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

## 珠宝首饰诚信体系 第 2 部分：评分规范

### 1 范围

本文件规定了珠宝首饰诚信体系的术语和定义、评分规范。  
本文件适用于**联盟内**诚信单位的评价。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

SB/T10653-2012 珠宝首饰经营服务规范

### 3 术语和定义

SB/T 10653-2012界定的术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**珠宝首饰** jewelry accessories

珠宝玉石饰品及贵金属饰品的统称。

[SB/T 10653-2012，定义3.1]

#### 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。

[SB/T 10653-2012，定义3.2]

### 4 评分规范

4.1 珠宝首饰诚信单位评价分值分为基本要求评分和加分项评分，其中基本分为 120 分，加分为 30 分，总分为 150 分。

4.2 基本分达到 95 分以上（含 95 分），或者基本分达到 85 分以上（含 85 分）且总分达到 100 分以上（含 100 分）可评为诚信单位。

4.3 基本要求评分细则见表 1，表中各项评价内容的规定得分为分值最高限，超出部分不再扣分；评价项目不适用实际情况时，按满分计算。

4.4 加分项评分细则见表 2，每个评价项目有多个小项得分时只取最高项计分。

表 1 基本要求评分表

序号	评价项目	评价内容	评分标准	规定得分
1	诚信意识 10分	有较强的诚信意识	加入诚信联盟得10分	10分
2	经营服务场所 15分	亮证经营	未亮证经营扣5分	5分
3		店内清洁、整齐，光线明亮，空间充分，商品展示、陈列美观合理	每项不符合扣1分	5分
4		配备了有效的防盗防火安全设施及监控报警设备	设施不齐全扣1分，部分设施无效扣1分，完全无设施或设施完全无效，扣3分	5分
5	制度 15分	制定并明示了经营服务制度，内容包含经营服务的流程和规范	没有制度扣4分；有制度未明示扣1分；制度内容不完善扣2分	5分
6		制定并明示了售后服务制度，内容包含售后服务的方式、时限、内容、投诉处理流程、争议解决办法等	没有制度扣5分；有制度未明示扣1分；制度内容不完善扣2分	5分
7		制定了诚信经营承诺书，并在店内明示	没有诚信经营承诺书扣5分；有承诺书未明示扣3分	5分
8	品质 45分	贵金属单价应明示	涉及贵金属饰品的门店，贵金属单价未明示扣5分	5分
9		标签标识	商品缺少标签或标签不合格，每项扣5分	10分
10		质量保证单	商品缺少质量保证单扣5分；质量保证单不符合标准要求，每项不符合扣2分	5分
11		商品宣传内容真实，无误导、欺骗消费者	不符合扣5分	5分
12		销售单据内容完整，准确填写商品名称、数量、材质、纯度、品质、质量、价格等	每项不符合扣1分	5分
13		上柜销售珠宝首饰产品单件标价3000元以上（含3000元）附有定性产品质量检验标识的覆盖比率	覆盖比率为100%：10分；覆盖比率为80%~99%：8分；覆盖比率为50%~79%：6分；覆盖比率为30%~49%：4分；覆盖比率为10%~29%：2分	10分
14		在用计量器具均已经过法定检验机构检定，检定证书和标志均在有效期内	任意一项不符合扣5分	5分

15	服务 15分	销售人员已接受必要的业务技能培训	无培训扣5分，有培训无记录扣2分	5分
16		销售人员服务礼仪好，能主动与顾客打招呼、询问需求，提供帮助	检查店内员工服务礼仪，每项不符合扣1分	5分
17		销售人员熟悉所售商品的特性、质量标准、计价单位和单价，能正确向消费者介绍商品，解答询问，协助选购	现场询问销售人员，每项不符合扣1分	5分
18	顾客满意度 20分	开展顾客满意度调查	由评委会组织顾客满意度调查，调查结果达95分以上者得10分，85~95分者得7分，80~84分者得5分	10分
19		顾客投诉处理	评委会和12315未接到顾客有效投诉得10分；接到顾客有效投诉，商家已按照相关规定妥善处理得7分；接到顾客有效投诉，商家未较好地处理得0分	10分

表2 加分项目评分表

序号	评价项目	评价内容	评分标准	规定得分	小项得分
1	商标专利	获得商标、专利	商标、专利证书数量 $\geq 5$ 个	10分	10分
			商标、专利证书数量 $< 5$ 个		5分
2	标准制修订	参与国际、国家、行业、地方、联盟标准制修订	参与国际标准制修订	10分	10分
			参与国家标准制修订		8分
			参与行业标准制修订		6分
			参与地方标准制修订		4分
			参与联盟标准制修订		2分
3	荣誉	近5年内获得国家、行业或地方政府部门明令表彰	获得国家政府部门表彰	10分	10分
			获得地方政府部门表彰		8分
			获得具有行业管理职能的组织表彰		5分