

团 体 标 准

T/XXX XXXXX—XXXX

珠宝饰品诚信体系 第 4 部分：售后服务规范

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《珠宝饰品诚信体系》的第4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 4 部分：售后服务规范

1 范围

本文件规定了珠宝首饰售后服务的术语和定义、基本要求、三包服务、日常保养、饰品修理、饰品换购以及顾客投诉。

本文件适用于联盟单位的珠宝首饰售后服务。

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/T 10653-2012 珠宝首饰经营服务规范

DB44/T 708-2010 珠宝玉石贵金属饰品经营服务规范

3 术语和定义

SB/T 10653-2012界定的以及下列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

三包 three guarantees

经销商对所售商品提供免费修理、调换货和退货服务的简称。

4 基本要求

4.1 经销商应在经营服务场所明示售后服务的条款和具体内容，并提供详细解释。

4.2 经销商应设专人负责售后服务。

4.3 经销商应建立饰品销售台帐，内容便于售后服务检索。

5 三包服务

5.1 饰品自销售之日起 7 天内发生以下质量问题，且经国家法定机构鉴定证实的，经销商应为顾客提供三包服务：

a) 镶嵌饰品非因顾客原因发生松动现象；

b) 饰品因成色不足、重量不足、与标识不符或以次充好等经鉴定为不合格商品；

c) 饰品含有对人体有害的元素其含量超标或放射性剂量超标。

5.2 饰品自销售之日起8~15天内发生5.1所列质量问题时,经销商应在20个工作日内为顾客免费修理或调换同款同规格合格饰品。

5.3 退货时,经销商应在收到退货饰品7天内按饰品购买价格一次退清货款。

5.4 换货后的饰品“三包”有效期自换货之日起重新计算。

5.5 顾客应凭销售单据、质量保证单等有效凭证享受三包服务。

6 日常保养

6.1 经销商应提供饰品终身免费清洗服务。

6.2 经销商应提供贵金属饰品6个月免费(自销售之日起计算)和终身有偿的翻新、电镀、抛光等服务。

6.3 经销商应提供镶嵌饰品6个月免费(自销售之日起计算)和终身有偿的宝石加固服务。

6.4 经销商应在店内明示有偿保养服务的收费标准。

6.5 保养应可在任意一家饰品连锁店进行。

7 饰品修理

7.1 经销商应提供饰品保修服务,保修期为6个月(自销售之日起计算)。

7.2 保修期内,经销商不应收取修理工时费,材料费按相关标准收取。

7.3 经销商应对饰品提供终身有偿修理服务。

8 饰品换购

8.1 经销商应对售出的饰品提供换购服务。

8.2 经销商应制定饰品换购制度,明确饰品换购的相关流程、费用标准。

9 顾客投诉

9.1 经销商应设专人处理顾客投诉。

9.2 处理顾客投诉及投诉答复时限按DB44/T 708-2010中7.3.3.6、7.3.3.7的规定。

9.3 消费争议鉴定应到法定检验机构。