

番禺区珠宝首饰诚信联盟

《珠宝饰品诚信体系 第4部分：售后服务规范》团体标准

编制说明

一、团体标准制定的背景、目的及意义

目前，番禺珠宝进入了一个全面发展的新阶段，形成了大罗塘珠宝、沙湾珠宝等各具特色的产业集聚区。珠宝产业的集群化发展，对提高番禺珠宝的综合竞争力、促进区域珠宝特色产业链的延伸与升级发挥了重要的作用。

然而，番禺珠宝产业发展过程中还存在着以下问题，制约着产业集聚区品牌提升：一是国家省市产品监督抽查，不合格率发现率较高；二是同行间靠降低产品质量、压低单价进行恶性竞争；三是部分商家虚假标注珠宝的真实成分和产地，欺骗消费者。

在这种背景下，珠宝产业要想可持续性健康发展，必须推进标准化体系建设，走诚信发展之路。通过制定并实施符合番禺珠宝产业发展的诚信系列团体标准，以规范促提升，以标准促诚信，才能全面提升番禺珠宝的核心竞争力、促进珠宝产业健康有序的发展。

二、工作简况

在区市场监管局的指导下，在区沙头街道办事处的大力支持下，启动番禺区珠宝诚信团体标准工作。项目组成立了番禺区珠宝首饰诚信标准联盟，湖棠珠宝、精诚首饰等10家优秀的珠宝饰品企业成为首批标准联盟成员。

为借鉴其他珠宝集聚区团体标准制定经验，推动珠宝首饰行业有序发展，促进商家诚信经营，项目组组织区市场监管局、大罗塘珠宝首饰商会、区珠宝厂商会以及联盟单位赴云南昆明进行调研，学习借鉴云南省珠宝企业诚信体系的搭建思路和主要内容，为番禺区珠宝产业诚信体系建设提供指导。

调研回来后，项目组结合番禺本地珠宝企业的实际情况，确定了本次团体标准的制定目标，即制定珠宝饰品诚信体系系列标准。为使标准的结构更为清晰合理，珠宝饰品诚信体系系列标准分《评价通则》、《评分规范》、《质量保证单》和《售后服务规范》4个部分进行编写。

为使标准的制定内容更为科学严谨，项目组邀请国家珠宝玉石质量监督检验中心加入起草队伍，成立了以广州市番禺质量技术监督检测所、湖棠珠宝有限公司、广州精诚首饰有限公司、国家珠宝玉石质量监督检验中心、皇誉族珠宝首饰有限公司、广州市祺福珍珠加工有限公司、广州市金俊汇商业经营管理有限公司、广州市中禧珠宝有限公司、广州市番禺区沙头街亿琪珠宝首饰行、广州铂菲特珠宝有限公司、广州市欧特尔珠宝首饰有限公司、大罗珠宝城等12家单位组成的标准起草小组。

起草小组制定了编制大纲和工作计划，计划中明确规定了项目完成的时间、进度，对成员进行了明确分工。在项目前期工作中，起草小组成员查阅、收集、整理了大量的文件、标准和法律法规，围绕珠宝首饰售后服务的项目、内容及要求进行了研究分析，提出了标准的框架，即包含以下几个部分：术语和定义、基本要求、三包服务、日常保养、饰品修理、兑换回收以及顾客投诉。

起草小组多次到联盟成员单位调研，获得第一手标准起草资料，并多次召开起草小组讨论会，探讨珠宝首饰的售后服务项目、内容及要求，力求符合番禺区珠宝企业的实际情况。项目负责人根据前期工作情况提出了本部分的草案，起草小组将团体标准发至珠宝行业管理部门、标准化研究机构、珠宝检测机构、珠宝行业商会、珠宝行业龙头企业、联盟成员单位等进行咨询，之后，起草小组多次讨论、反复修改标准草案，形成了标准初稿。起草小组反复征求珠宝企业和行业专家的意见，并根据意见反复修改标准初稿，正式形成了征求意见稿。

三、团体标准的主要技术要求及编写依据

本部分在格式上严格按GB/T 1.1-2020给出的规则编写，技术要求则参考广东省内大型珠宝企业的售后服务规定，结合我区珠宝企业的实际情况，对珠宝首饰售后服务的项目、内容及要求进行统一。

团体标准的主要内容：

1、 术语和定义

SB/T 10653-2012的术语和定义适用于本标准，同时标准对“三包”进行了定义。

2、 基本要求

对珠宝首饰售后服务的基本要求如售后服务承诺和措施、专人负责售后服务及销售台帐进行规范。

3、 三包服务

对珠宝首饰售出后15天内发生经国家法定机构鉴定证实的质量问题，企业应提供的包退、包换、包修服务进行规范。

4、 日常保养

对珠宝首饰的清洗，贵金属饰品的翻新、电镀、抛光、修改尺寸，镶嵌类饰品的宝石加固等日常保养服务要求进行规范。

5、 饰品修理

对经销商应为顾客提供的珠宝首饰修理服务要求进行规范。

6、 兑换回收

对经销商应为顾客提供的珠宝首饰兑换回收服务要求进行规范。

7、 顾客投诉

对顾客投诉应有专人处理、处理时限等要求进行统一。