

ICS 号: \$\$\$

中国标准文献分类号: 5%&

团 体 标 准

H#G77\$!)&\$&

DfW]i ga YU'UbX[Ya gcfbLa Yolg ; I]XY]bYgZcf'Vobg a Yf fI\hgdfchW]cb
Wa d]LbW

&\$&!\$!\$) 发布

&\$&!\$!\$% 实施

发布



23052214716967

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 产品合规.....	2
5 主体合规.....	2
5.1 经营资质.....	2
5.2 人员.....	2
5.3 服务环境.....	3
5.4 服务设备、用品.....	3
5.5 安全防范.....	3
6 销售合规.....	3
6.1 信息公示.....	3
6.2 销售过程.....	4
7 售后合规.....	4
参考文献.....	7



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。

请注意本文件的部分内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市消费者权益保护委员会提出。

本文件由上海黄金饰品行业协会归口并组织实施。

本文件起草单位：上海黄金饰品行业协会、上海宝玉石行业协会、上海钻石行业协会、上海老凤祥有限公司、上海豫园珠宝时尚集团有限公司、上海周大福珠宝首饰有限公司、上海黄金有限公司。

本文件主要起草人：王惠群、钱振峰、陈麟、劳剑虹、刘峥、俞蒂丽、蔡旭娇、吴玉、李媛、王彦、钦佩、区柏康、夏萍、李青。

本文件首批次承诺执行单位：上海老凤祥银楼有限公司、上海老凤祥玉石雕刻有限公司、上海老庙黄金有限公司银楼、上海周大福珠宝首饰有限公司、上海亚一金店有限公司、上海黄金有限公司、上海明牌首饰有限公司、上海今亚珠宝有限公司、美泰乐贵金属（苏州）有限公司、周大生珠宝股份有限公司上海杨浦分公司、上海天宝龙凤金银珠宝有限公司、上海中慕珠宝首饰有限公司（中国珠宝上海运营中心）、上海张良珠宝首饰有限公司、上海翠海堂珠宝有限公司、上海九洲黄金有限公司、上海金城皇实业集团有限公司。



引 言

随着贵金属饰品、珠宝玉石饰品生产工艺的持续创新以及市场消费能力水平的不断提高，贵金属饰品、珠宝玉石饰品得到了市场消费者的青睐，市场占有率逐年提升。为了保证贵金属饰品、珠宝玉石饰品产品质量，督促行业经营者提供良好服务，保障消费者合法权益，给贵金属饰品、珠宝玉石饰品在售前、售中和售后环节中可能产生的消费纠纷问题提供解决指引，以促进贵金属珠宝饰品、宝玉石饰品行业健康发展，制定本文件。



贵金属、珠宝玉石饰品 消费者权益保护合规指引

1 范围

本文件给出了对于贵金属饰品、珠宝玉石饰品行业的产品合规、主体合规、销售合规和售后合规等消费者权益保护的合规指引。

本文件适用于贵金属饰品、珠宝玉石饰品行业的消费者权益保护。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文件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。

GB/T 31912 饰品 标识

GB 50016 建筑设计防火规范

QB/T 1690 贵金属饰品质量测量允差的规定

DB31/T 1262 黄金回收点经营服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

饰品 **adornment, jewellery & accessory**

供人佩戴或装饰室内环境的饰物、首饰和摆件的总称。

[来源：GB/T 31912—2015，3.1]

3.2

贵金属饰品 **precious metal ornaments**

由贵金属及其合金制成的饰品，包含贵金属素类饰品和贵金属镶嵌类饰品。

[来源：GB/T 31912—2015，3.2]

3.3

珠宝玉石饰品 **gems ornaments**

以珠宝玉石为原料，经过切磨、雕琢、镶嵌等工艺加工制作，用于装饰的产品。

[来源：GB/T 16552—2017，3.5]

3.4

硬金工艺饰品 **hard solid gold adornment**

由特殊工艺加工，维氏硬度不低于 60HV 的足金饰品，属于贵金属饰品。

3.5

儿童饰品 **children's jewellery**

供 14 岁以下儿童佩戴的饰品。

[来源：GB/T 36927—2018，3.1.1]

3.6

消费者 consumer

作为服务或服务相关商品终端用户的普通大众个体。

注 1：本文件中，“消费者”术语的使用包括一系列潜在和现有的服务用户，例如：

- 考虑使用或购买服务的人员；
- 购买了一次性服务的人员；
- 处于短期或长期服务合同中的人员；
- 直接为服务付费的终端用户；
- 不直接为服务付费的终端用户。

注 2：终端用户不必是购买该服务的顾客，例如，在餐馆就餐的人，其费用由该群体中的一人或另有人支付。

[来源：GB/T 24620—2022，3.5]

3.7

经营者 undertakings

从事商品生产、经营或者提供服务的自然人、法人和其他组织。

[来源：DB31/T 1255—2020，3.1]

3.8

三包 three guarantees

对所售商品实行包修理、包更换（重作）和包退货的简称。

4 产品合规

4.1 经营者所销售饰品的技术、工艺和质量要求应有执行标准，所执行的标准可以是国家、行业、团体或企业标准。

4.2 饰品执行团体标准、企业标准的，其内容不得违反国家法律、法规的规定，不得违反和低于国家强制性标准的要求。

4.3 经营者选择供应商、采购验货时，应查验供应商的产品执行标准以及有效的产品检测报告，如是进口饰品还应验明进口饰品报关单或进口货物证明书、海关验收税单、商检证明和中文说明书等材料，并对所采购产品实物进行检验或抽样检验。对于不合格的产品予以拒收。

5 主体合规

5.1 经营资质

经营者的经营范围内至少应含有金银材料、金银制品、黄金饰品生产、加工、批发、零售等与贵金属饰品、珠宝首饰饰品销售相关的经营项目之一。

5.2 人员

经营者应配备熟悉本行业法律法规、产品质量标准、工艺技术标准，掌握经营管理、服务管理及异常情况处理等基本知识和技能的决策、管理人员，以及熟悉贵金属、珠宝首饰饰品知识和消费者权益保护知识、经过岗前服务培训，经考核合格，具备贵金属、珠宝首饰饰品销售业务技能的销

售人员。

5.3 服务环境

实体销售门店店招清晰醒目，汉字、拼音及外文应书写准确。店内应合理划分营业区域、办公区域及收银与存放饰品的专用区域，各区域指示牌设置清晰，店内清洁整齐，灯光明亮。饰品陈列有序，标识、标价清晰，橱窗展示内容健康、真实、美观。

5.4 服务设备、用品

5.4.1 经营者应在门店内配备销售服务过程中会用到的设备和用品，做好专业仪器和设备的维护和保养，确保能正常使用。用于贸易结算的天平应检定合格并在检定周期内，精度应符合 QB/T 1690 的要求

5.4.2 实体销售门店内日常配备的设备、用品可以包括：电子天平、放大镜、指环量规、卡尺、小型克拉秤等。

5.5 安全防范

5.5.1 实体销售门店需要重点考虑做好消防防火措施；门店建筑消防要求应符合 GB 50016。

5.5.2 实体销售门店现场需要重点考虑做好防抢、防盗安全措施，配备安全技术防范系统，在出入口、营业柜台区域、收银柜等重点部位安装监控摄像头，紧急报警装置与当地“110”联网；现场设置安保人员，随身佩戴防卫器械并保证营业期间全程在岗；店内柜台使用防砸复合玻璃。

5.5.3 门店应配备专用库房或防盗保险箱，用于在非营业时间段内存放贵重饰品。

5.5.4 每名销售员每次宜只接待一位消费者，每次宜只拿出一件饰品让消费者试戴；试戴完毕后及时放回柜台内，可再拿出另一件饰品让消费者试戴。在消费者试戴翡翠、祖母绿等受外力易碎裂、磨损的珠宝首饰饰品时，销售人员应执行相应安全措施，宜使用软垫、托盘等工具。

6 销售合规

6.1 信息公示

6.1.1 经营者资质公示

6.1.1.1 经营者应在其住所或者主要经营场所的醒目位置公示营业执照；电子商务经营者应在其首页显著位置持续公示营业执照信息以及相关行政许可等信息，或营业资质信息的链接标识。

6.1.1.2 经营者应标明其真实名称和标记；经营者名称所设置的位置，以及名称的字体、颜色等信息应便于识别、查询。

6.1.1.3 租用他人柜台、场地从事经营活动的经营者，应通过营业执照等标明其真实名称；通过加盟等形式从事商业特许经营的经营者，应通过营业执照等相关证明材料标明特许人和被特许人的真实名称和标记。

6.1.2 销售和服务信息公示

6.1.2.1 经营者以商业广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等公示方式，对饰品或者其附带服务的数量、质量、价格、售后责任等向消费者作出许诺的，其提供的饰品或者服务的数量、质量、价格、售后责任等应与许诺相一致。

6.1.2.2 对于饰品的保养方法，以及其附带服务、售后服务的内容、规格、费用、标准，经营者应

以醒目的形式告知消费者。

6.1.2.3 经营者应在店内显著位置公布服务公约、服务电话和投诉、售后渠道。

6.1.2.4 销售儿童饰品的店、柜，宜设立销售儿童饰品的专区或柜组，并在明显位置设置标识或图案，尽到告知义务。

6.1.3 饰品信息及说明

6.1.3.1 饰品的零售交付应包括饰品的标识。饰品标识包括印记、标签和其他标识物（必要时），其内容应符合 GB/T 31912 的规定。

6.1.3.2 出售儿童饰品、硬金饰品及其他特殊工艺加工的贵金属饰品、受外力易碎裂、磨损的珠宝玉石饰品、或有其他消费者关注的直接影响价格的重要事项需要说明时，宜随附相关告知书或产品说明书。

6.1.3.3 在陈列饰品时，应在醒目位置标明饰品的规范名称、材质、规格、质量（重量）、生产或销售的企业名称等，保证所陈列的饰品与饰品标识相符；不以质量作为结算依据的足金素类饰品，宜标识产品的质量（重量）。饰品如有降价销售的，经营者应如实告知消费者降价的相关信息及降幅。

6.1.3.4 经营者进行明码标价时，应在醒目位置采用标价签（含电子标价签）、标价牌、价目表（册）、展示板、电子屏幕、饰品实物或者模型展示、图片展示以及其他有效形式予以显著标明。标价内容应真实明确，字迹清晰，标识醒目，并明确所标示的价格对应的饰品或者服务。饰品或者服务的价格变动时，应及时调整相应标价。

6.2 销售过程

6.2.1 销售人员在销售过程中应礼貌、详细、专业地向消费者介绍所售饰品的价格、材质、工艺特点、使用须知、产品执行标准和其他销售信息，如实告知消费者与饰品有关的服务项目、内容、流程和质量目标等内容；实体门店销售还宜按“一客一物”、单笔交易（见本文件 5.5.4）的要求向消费者提供销售服务。

6.2.2 在定制饰品销售过程中，应告知消费者饰品的特殊性及其制作工期，以及“除饰品质量问题外，不接受退货”“退回饰品的运费及商品损失由消费者承担”等类似信息。

6.2.3 经营者在完成成交或服务提供后，应向消费者出具发票等购货凭证、服务单据；服务单据上的信息应与产品标识一致。

6.2.4 经营者提供以旧换新等业务的，应提前告知消费者可能涉及的费用，之后按“收料鉴色，双人复核、对客讲清”的要求，向消费者明示等值调换政策和范围，当面复核饰品的数量、规格、品质等。

6.2.5 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式提供饰品销售或者服务的，需重点保证饰品或者服务的质量、性能等与广告宣传等相一致，并按照承诺的期限提供饰品或者服务。直播间运营者、直播营销人员发布的直播内容构成商业广告的，依法履行广告发布者、广告经营者或者广告代言人的义务并承担相应的责任。

7 售后合规

7.1 经营者应将售后服务联系方式、服务内容、细则、收费标准、投诉渠道等信息在店内醒目处张贴，并配备专兼职人员受理消费者投诉的接待和处理，建立消费者投诉档案。

7.2 饰品售后服务实行谁销售谁负责“三包”的原则。经营者与生产者，经营者与供货者，经营者

与修理者之间的合同，不可免除本文件所述的“三包”责任和义务。

7.3 “三包”有效期自开具发票之日起计算。“三包”有效期的最后一天如遇法定假日，则按该法定假日天数顺延。“三包”期内除本文件 7.7 条规定的情形以外，消费者凭发票可享受免费修理（包括辅助材料和工时费）。

7.4 饰品自销售之日起，凭销售发票保修 12 个月（特殊工艺产品除外），所修饰品的规格、质量（重量）、品名须与发票内容相符。如消费者购买饰品 6 个月内发现质量问题要求更换，发生争议的，由经营者承担有关质量问题的举证责任，对确有质量问题的，消费者有权选择更换（重作）或修理。

7.5 如以质量作为结算依据的饰品，消费者选择换货时，更换的饰品原则上应不低于原货质量（重量）；更换的饰品的质量（重量）超过原货质量（重量）的，其超出部分价格按更换当日该店零售金价计价。

7.6 饰品更换后的“三包”有效期，自换货之日起重新计算。

7.7 “三包”有效期内属下列情况之一的，经营者可不实行“三包”，但可收费修理：

- a) 无有效发票，或有发票但与所修饰品内容不符的；
- b) 非承担“三包”的经营者拆动造成饰品损坏的；
- c) 消费者自身使用不当、保管不善造成损坏的；
- d) 不可抗力造成损坏的；
- e) 定制产品及特殊工艺产品。

7.8 饰品自销售之日起 15 日内发生质量问题的，消费者可选择修理、更换（重作）或退货。退货时经营者应按发票价格一次退清货款。对于饰品质量问题的界定，参照以下条款进行：

- a) 饰品外观有明显可见的沙眼、暗缝或断裂的；
- b) 因饰品结构缺陷而影响正常使用的；
- c) 黄金及其他贵金属饰品的表面漏镀、挂渍、锤痕、锉刮痕影响外观的；
- d) 镶嵌类饰品镶嵌齿爪凹槽太浅，太薄或齿爪上部太短，太细没能有效镶嵌住钻石或宝玉石的；
- e) 镶嵌类饰品镶嵌齿距不均匀，钻石、宝玉石在齿口内有明显歪斜的；
- f) 镶嵌类饰品镶嵌齿爪毛糙，或有翘头现象，易被钩拉致使所镶钻石或宝玉石松动的；
- g) 镶嵌类饰品镶嵌饰品整体用料过于轻薄，易变形，并使镶嵌部位一起变形致使钻石或宝玉石松动脱落的；
- h) 经法定授权部门鉴定为外观质量不合格的饰品的；
- i) 法律、法规、规章规定，应当为消费者退货的其他情形。

7.9 消费者对饰品质量有质疑的，可与经营者协商，至双方共同指定的有资质的第三方检测机构进行检测；如检测结果合格，则检测费用由消费者承担；否则检测费用由经营者承担，并且经营者应对不合格饰品进行修理、更换（重作）或退货。

7.10 在“三包”有效期内，符合更换条件、因经营者无相同类型饰品可供更换而消费者要求退货的，经营者应为其退货。

7.11 经营者应先行承担“三包”责任；因三包问题发生纠纷时，消费者可向上海黄金饰品行业协会、上海宝玉石行业协会、上海钻石行业协会、消费者权益保护委员会或其他有关组织申请调解。

7.12 经营者采用网络、电视、电话、邮购、上门推销等方式销售的饰品（定制饰品除外），没有国家规定和当事人约定的，消费者可自收到饰品之日起 7 日内退货。根据饰品性质不同，如经营者认为不宜作为七天无理由退货的饰品，应通过设置提示程序、采取技术手段等措施，以显著方式告知消费者，供消费者在购买结算前进行确认。

7.13 经营者应在收到退回饰品之日起 7 日内退还消费者支付的饰品价款；退回饰品的运费由消费

者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。消费者因检查、试用饰品而拆封且饰品本身不污不损的，属于饰品完好范畴。国家另有规定的，从其规定。

7.14 经营者开展黄金回收服务的，其服务流程和质量应按照 DB31/T 1262 的规定。



参 考 文 献

- [1] GB/T 16552—2017 珠宝玉石 名称
- [2] GB/T 24620—2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [3] GB/T 36927—2018 儿童饰品判定指南
- [4] DB31/T 1255—2020 经营者竞争合规指南
- [5] 中华人民共和国消费者权益保护法
- [6] 中华人民共和国产品质量法
- [7] 上海市消费者权益保护条例
- [8] 上海市黄金及其他贵金属饰品消费争议解决办法
- [9] 上海市镶嵌类饰品消费争议解决办法