



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10653—2012

珠宝首饰经营服务规范

Service standard of jewelry accessories business

2012-03-15 发布

2012-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国商业联合会零售供货商专业委员会、山东梦金园珠宝首饰有限公司、北京五洲创意营销策划有限公司、中国商业联合会珠宝首饰委员会、中国人民大学、山东亿福金业珠宝首饰有限公司、潍坊嘉福珠宝有限公司、天津梦金园黄金珠宝有限公司、金都招远黄金珠宝首饰城有限公司、深圳市粤豪珠宝有限公司、北京菜市口百货股份有限公司、北京金殿友谊商城有限公司、河南金鑫国际珠宝有限公司、润石珠宝饰品有限公司、深圳市星光达珠宝首饰实业有限公司、武汉新世界珠宝金号有限公司、上海老凤祥有限公司、深圳市金钻缘珠宝首饰有限公司、秦皇岛金匠世家首饰有限公司、上海老庙黄金有限公司、浙江越王珠宝有限公司、深圳市永星国际珠宝有限公司、成都市天鑫洋金业有限责任公司、北京德瑞恩钻石有限公司、北京五洲天宇认证中心、中兴—沈阳商业大厦(集团)股份有限公司。

本标准起草人：王民、谭新政、王忠善、何钢、褚峻、孙芳、杨谨蜚、温书庆、张晓波、涂春华、丛金亮、周德奋、王春利、郭天雨、张兵、曹娟、刘恒义、林畅伟、孟汉华、王若川、芦宝满、陈庆东、陈久、陈宝康、陈维、张渝涓、薛雷、曲显宏。

珠宝首饰经营服务规范

1 范围

本标准规定了珠宝首饰行业的经营管理服务规范要求。

本标准适用于中华人民共和国境内流通领域珠宝首饰的经营服务及相关活动的规范和指导。

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/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 11887 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 钻石分级

QB/T 1689 贵金属饰品术语

QB/T 1690 贵金属饰品质量测量允差

QB/T 4182 饰品 标识

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

《禁止价格欺诈行为的规定》(国家发展与改革委员会 2001 年第 15 号令)

3 术语与定义

下列术语与定义适用于本文件。

3.1

珠宝首饰 jewelry accessories

珠宝玉石饰品及贵金属饰品的统称。本标准将其简称为“商品”。

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。

3.3

服务 service

在对顾客提供的有形产品或无形产品上所完成的,为使顾客满意或得到良好感知的方法和活动。

3.4

维修 repair

对珠宝首饰的清洗、抛光、整形、改尺寸、焊接、刻字等服务。