

中华人民共和国地质矿产行业标准

DZ/T XXXXX—XXXX

珠宝玉石饰品售后服务规范

Specification for after-sales service of gems and jewelry

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国自然资源部 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 通用要求	2
5 服务方要求	2
6 售后服务内容要求	3
7 售后服务方法	4
8 售后服务评价与改进	5
附录 A（资料性） 售后服务流程.....	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。

本文件由中华人民共和国自然资源部提出。

本文件由全国珠宝玉石标准化技术委员会（SAC/TC 298）归口。

本文件起草单位：周大生珠宝股份有限公司、深圳宝福珠宝有限公司、华昌金玉（福建）文化有限公司、深圳市吉盟珠宝股份有限公司、深圳百泰投资控股集团有限公司、深圳先示珠宝首饰工业设计研究院有限公司、深圳市宝怡珠宝首饰有限公司、东莞市金龙珠宝首饰有限公司、深圳市钻之韵珠宝首饰有限公司、深圳龙之珍珠有限公司、深圳市欧祺亚实业有限公司、深圳市瑞麒珠宝首饰有限公司、庆美珠宝有限公司、深圳市宝联珠宝标准与信息技术促进中心。

本文件主要起草人：周宗文、薛焜、周燕萍、陈亿龙、李章平、高婷、罗雪莹、郑秋菊、徐兴阳。

珠宝玉石饰品售后服务规范

1 范围

本文件规定了珠宝玉石饰品售后服务的术语和定义、通用要求、服务方要求、售后服务内容要求、售后服务方法、售后服务评价与改进。

本文件适用于珠宝玉石饰品的售后服务。

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。

GB/T 16552 珠宝玉石 名称

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求

GB/T 34432 售后服务基本术语

GB/T 27922 商品售后服务评价体系

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

珠宝玉石饰品 gems ornaments

以珠宝玉石为原料，经过切磨、雕琢、镶嵌等加工制作，用于装饰的产品。

[来源：GB/T 16552-2017, 定义3.5]

3.2

售后服务 after-sale service

商品售出后，为满足顾客的需求提供的一系列活动和措施。

注1：包括无形产品。

[来源：GB/T 34432-2017, 定义2.1]

3.3

服务方 supplier

产品的最终销售者。

注：最终销售者包括零售商和批发商，服务方可以是产品的销售者，也可以是产品的生产者。

3.4

售后服务网点 after-sales service point

直接面向顾客提供相关售后服务的厂商授权的服务机构。

[来源：GB/T 34432-2017, 定义3.2.2]

3.5

售后服务人员 service person

具备一定基础知识和技术经验，并被授权从事售后服务的工作人员。

3.6

回访 recall

服务方通过电话、网络等形式收集消费者对产品和服务的质量评价、意见和建议等活动。

4 通用要求

4.1 服务方售后服务的提供应符合《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规的规定，售后服务活动应符合GB/T 18760的规定。

4.2 服务方售出珠宝玉石饰品时，须向消费者出具售后服务保证文件，内容包括但不限于：售后服务事项和售后服务方式，如售后服务内容、期限、范围、条件、方式、记录等。售出产品后，应向消费者提供购物凭证或服务单据，以作为消费者要求售后服务的凭据。

5 服务方要求

5.1 售后服务资源

5.1.1 服务方应有售后服务的组织机构，包括委托第三方产品售后服务机构提供售后服务。服务方应有适应售后服务要求的资源，包括服务手段、服务条件及足够的后勤保障，如技术咨询、配件的供应及维修等。

5.1.2 服务方应建立快速有效的与消费者沟通的渠道或平台，包括但不限于消费者服务网点、售后咨询网络平台、客服热线、信息化服务系统、投诉渠道等，配备售后服务人员，并明确其职责。

5.1.3 服务方宜根据自身经营模式和产品特点建立企业内部售后服务部门，配备有与售后服务相匹配的人员、设备、仪器和用具，设备和仪器应按照国家的相关规定和服务组织内部的文件规定进行维护。

5.2 售后服务制度

5.2.1 服务方应建立完善售后服务体系及相应的售后服务支撑体系，制定售后服务规范或与客户商定相关文件，作为售后服务活动的技术依据。

5.2.2 服务方应建立健全售后服务管理制度并能有效实施，管理制度包括财务管理、消费者管理、服务质量管理、员工培训、配件管理、消费者投诉处理制度等。

5.3 售后服务人员

5.3.1 服务方应定期对售后服务人员提供职业操守、国家相关法律法规、相关标准和专业能力的培训。

5.3.2 售后服务人员应经过礼仪、沟通技巧、行为规范等培训，具备相应工作技能，服务中应注意按时履约、文明服务、礼貌服务。

6 售后服务内容要求

6.1 维修

6.1.1 珠宝首饰饰品的保修期须超过30天（最低保修期限为31天），但以下情况不在保修范围内：

a) 产品售出后，人为或非因产品本身原因导致配件、珠宝首饰等产品的组成部分的遗失；

b) 产品售出后，人为或非因产品本身原因产生的珠宝首饰破损、开裂、表面擦痕、松动、掉石、产品变色、斑点、污染、折断、变形等问题。

6.1.2 未超过保修期但不在保修范围，或超过保修期的珠宝首饰饰品，服务方可提供维修方案。可以维修的，根据具体情况服务方与消费者协定维修。服务方根据消费者的要求，可给予有偿服务。

6.1.3 未经授权的维修行为发生后，服务方不再承担保修责任。消费者有维修需求的，具体维修条件由服务方与消费者双方协定。

6.2 保养

服务方向消费者提供珠宝首饰饰品清洗、抛光、防氧化处理等产品终身保养服务。珠宝首饰饰品的售后保养分为无偿服务和有偿服务，具体内容应售前向消费者明示。

6.3 退（换）货

6.3.1 珠宝首饰饰品线上售出后，保持产品原貌，七天内消费者可提出退货要求。消费者定制的产品和根据产品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的产品，不适用于七天无理由退换货。

6.3.2 珠宝首饰饰品线下售出后，产品不符合质量要求的，保持产品原貌，七天内消费者可提出退（换）货或维修要求。服务方根据产品性质按照双方售前约定进行退货、换货或维修。

6.3.3 保修期内同一部位或相近部位经过两次维修仍不能正常使用的，消费者凭服务方提供的维修记录或证明，由服务方提供免费换货服务，如有差额，服务方与消费者协定。换货后仍不能解决相同售后问题的，应由服务方提供免费退货服务。

6.3.4 不符合退（换）货要求的，服务方不提供退（换）货服务，包括但不限于以下情况：

a) 定制产品；

b) 售出时验收无误，非产品质量问题而由消费者使用、保养或存放不当造成的损坏；

c) 未经服务方同意私自对产品进行的改动。

6.4 其他服务

6.4.1 服务方向消费者提供技术服务

服务方应向消费者提供与珠宝玉石饰品匹配的使用说明，以便使用者正常使用、收藏和保养产品。

6.4.2 定制服务

服务方提供珠宝玉石饰品个人定制服务的，售后服务以服务方与消费者的协定执行。

6.4.3 增值服务

服务方提供以旧换新、贵金属回购等售后服务的，服务方应于售前向消费者明示相关项目的售后要求、内容和方法。

7 售后服务方法

7.1 售后服务信息的接收

7.1.1 咨询服务

7.1.1.1 售后服务部门进行服务信息的接收、记录、沟通、确认和处理工作，售后服务人员应及时接收处理咨询信息、保障咨询渠道的畅通。

7.1.1.2 售后服务人员在得到珠宝玉石饰品出现可能需要维修、维护的信息后，应及时查明情况、迅速处理，并通知消费者。

7.1.1.3 售后服务人员应主动向消费者解释售后政策及流程，不作保留，确保消费者对售后服务内容完全了解，避免消费者的误解，不在保修范围的情况下应提出合理建议。

7.1.2 服务信息记录

售后服务人员应记录咨询信息，咨询信息包括但不限于以下内容：

- a) 消费者信息应至少包括消费者姓名、联系电话。
- b) 产品信息应至少包括产品名称、产品材质、种类、重量、外观关键信息，及货号、购买日期。
- c) 服务信息应至少包括服务单位、服务提供日期、提供服务人员、售后事项、收费信息、消费者确认信息。

7.1.3 信息安全要求

服务方及其工作人员对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。服务方应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

7.2 售后服务的实施

7.2.1 维修服务

7.2.1.1 服务方根据先议后修的原则开展维修服务。

7.2.1.2 服务方在收取需返厂维修的珠宝玉石饰品时，应拍照留档。

7.2.2 保养服务

7.2.2.1 消费者提出珠宝玉石饰品的保养申请后,服务方根据购买产品时的协议情况提供针对性服务,分为无偿和有偿服务。

7.2.2.2 服务方在收取需返厂保养的珠宝玉石饰品,应拍照留档。

7.2.3 退(换)货

消费者提出退换货申请,服务方根据珠宝玉石饰品的实际问题,依据售后服务保证文件、或企业承诺进行审核,审核通过后,予以退(换)货。

7.3 争议与投诉问题的处理

7.3.1 服务方与消费者出现争议时,应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律、法规、及双方的事先约定进行处理。

7.3.2 服务方应及时处理每件投诉,最迟应在24小时内作出响应,按照GB/T 17242进行投诉处理,向消费者作出解释或提出妥善解决的方案。

7.4 售后服务的完成

7.4.1 服务回访

7.4.1.1 售后服务人员宜定期或根据需要对接受过服务的消费者进行回访,并记录回访结果的信息,对于回访发现消费者问题没有完全解决或问题再次出现的,及时传递信息,安排售后服务人员再次提供服务。

7.4.1.2 建立用户回访制度应注意下列信息的收集:消费者的抱怨与投诉、一段时间内消费者频繁投诉某一质量问题的信息、产品改进建议的信息、产品出现质量问题的原因等。

7.4.1.3 回访用户的形式宜为:

- a) 电话回访;
- b) 电子网络征询意见;
- c) 信函回访;
- d) 消费者满意度问卷调查。

7.4.2 售后服务档案

服务方应建立售后服务档案,并至少包括消费者信息、产品信息、服务信息、服务质量反馈信息、售后服务记录,售后服务相关信息记录完整并保存。

8 售后服务评价与改进

8.1 综合本文件要求,服务方应按照GB/T 27922 建立售后服务质量评价制度。

8.2 销售服务型应向相应的生产型企业反馈受理的服务事项及处理结果,为企业持续改进产品质量提供信息。

8.3 珠宝玉石饰品生产型企业、销售服务型企业应利用信息反馈、回访客户、投诉处理等形式对售后

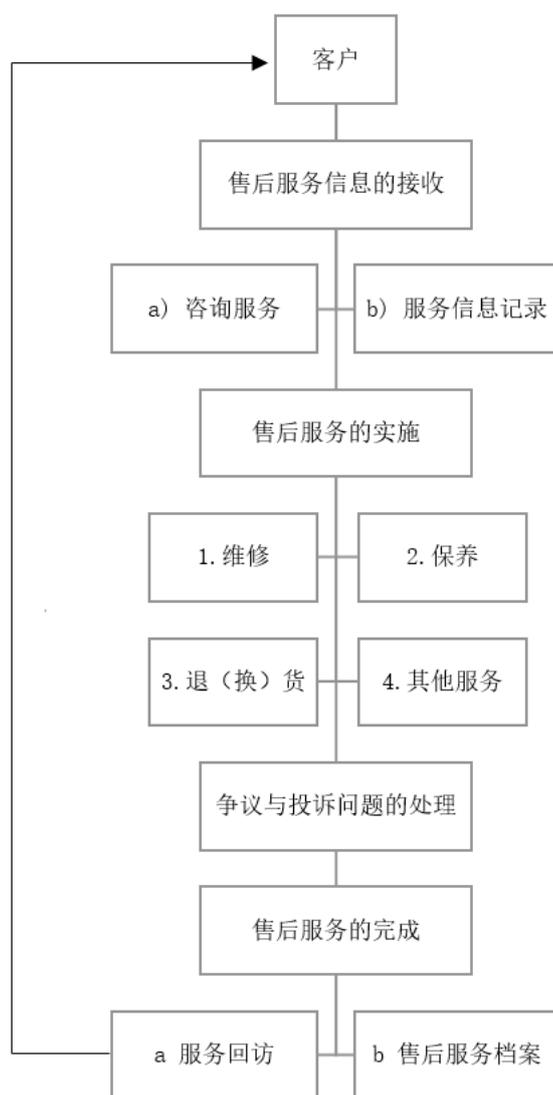
DZ/T XXXXX—XXXX

服务管理、服务质量进行持续改进，提升消费者满意度。

附录 A
(资料性)
售后服务流程

A.1 售后服务流程

珠宝首饰饰品的售后服务主要流程见图A.1所示。



图A.1 售后服务流程图