

T/TJBZ

团 体 标 准

T/TJCA 0003—2020

珠宝首饰质量纠纷调解规范

2020 - 10 - 29 发布

2020 - 10 - 29 实施

天津市消费者协会 发布

前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》要求起草。

本文件由天津市国家金银饰品质量监督检验中心（天津）提出并归口。

本文件起草单位：天津市产品质量监督检测技术研究院、国家金银饰品质量监督检验中心（天津）、天津市消费者协会

本文件主要起草人：曹维宇、崔建军、李鹏、孟建华、赵彤、徐涛、王娜娜、刘婉雨

本文件为首次发布。

珠宝首饰质量纠纷调解规范

1 范围

本文件规定了珠宝首饰质量纠纷调解规范中的术语和定义、调解流程。

本文件适用于未使用、已使用的珠宝首饰质量纠纷调解。

本标准规范的是珠宝首饰质量纠纷双方自愿向有资质的珠宝首饰检验检测机构申请而进行的调解。行政机关和其他有调解职能的机构对珠宝首饰质量纠纷的调解可参照本规范执行。

2 规范性引用文件

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

QB/T 2062 贵金属饰品

3 术语和定义

GB 11887、GB/T 16552、QB/T 2062 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

珠宝首饰质量纠纷 jewelry quality disputes

消费者为生活消费需要购买、使用珠宝玉石及其饰品、贵金属首饰等，因商品质量产生的纠纷。

4 一般原则

4.1 遇有珠宝首饰质量问题，可先由双方当事人协商解决。不愿意协商或协商不成的，除请求调解、投诉、仲裁、起诉等途径以外，还可以向依法成立的其他调解组织申请调解。

4.2 在珠宝首饰质量纠纷双方达成一致、自愿申请的基础上，有资质的珠宝首饰检验检测机构可直接对珠宝首饰质量纠纷进行调解，也可以委托其他调解组织进行调解。

4.3 珠宝首饰质量纠纷调解，应坚持自愿、公平的原则。检验检测机构进行调解应当公开，做到依据事实、查明原因、分清责任、公开调解、公平负担。

5 流程

5.1 申请与受理

5.1.1 纠纷调解的受理范围是珠宝玉石及其饰品、贵金属首饰等商品，在购买后与使用中，遇有质量问题，当事人双方所发生的争议。

5.1.2 申请调解应提供下列资料：

(一) 申请调解方(当事单位或人)的名称，法定代表人的姓名、单位、地址、电话；

(二) 当事人的名称、单位、地址、电话；

(三) 纠纷的详细经过及申请调解的理由与要求的书面报告；

(四) 购买票据、检验（鉴定）证书、销售标签等必要的资料。

5.1.3 申请调解方(当事人)应如实填写《珠宝首饰质量纠纷调解申请书》(附录 A)。调解组织或检验检测机构应在接到申请书后的五个工作日内根据本办法第5项规定，做出是否同意受理的答复意见。

同意受理的，调解组织或检验检测机构应将《珠宝首饰质量纠纷调解申请书》自接到申请书后十个工作日内转送另一当事方。另一当事方同意调解的，应在自送达之日起五个工作日内就申请书所涉及的内容写出书面答辩材料，并做好参加调解准备。另一当事方不同意调解的应及时表明态度，检验检测机构则按不予受理的程序处理。

调解组织或检验检测机构不受理调解的，应在自接到申请书后或另一当事人不愿调解的答复后的五个工作日内，通知申请方。

5.1.4 参加调解的纠纷双方当事人均有举证责任，并对举证事实负责。

5.1.5 纠纷双方当事人均有保护当事样品原始状态的义务。

5.2 技术分析和鉴定

5.2.1 技术分析和鉴定由检验检测机构组织有关技术人员进行检验、检测、分析。参加人员不得少于两人。

5.2.2 技术分析和鉴定人员应根据检验检测原始记录、相关票据、以及其它有关证据，依据相关法律法规、标准及《珠宝首饰质量分析方法细则》(附录 B)等，分析原因，做出结论，并填写《质量分析报告》(附录 C)。

5.2.3 技术分析和鉴定是进行纠纷调解的基本依据，出具技术分析和鉴定的部门应对所做的结论负责。

5.2.4 技术分析和鉴定的费用按照国家有关规定执行。需要做专项试验分析鉴定的，其费用按规定的收费标准执行。

5.3 责任认定

5.3.1 饰品生产、经销企业不按相关标准进行生产、销售所引起的质量责任由饰品生产、经销企业负责。

5.3.2 饰品经销企业在对饰品进行维修、保养时，未对饰品进行必要的检查或虽发现相关问题但未与对方说明所引起质量事故由饰品经销企业负责。

5.3.3 珠宝首饰购买中另有约定的按约定的责任确定。

5.3.4 因使用方违反使用、保养、存放等规定、说明或常识而引起的质量责任，由使用方负责。

5.4 纠纷调解

5.4.1 调解人由调解组织或检验检测机构专业技术人员担任。调解人应熟悉业务，实事求是，公正廉洁。调解应以公开方式进行。

5.4.2 当事各方应对调解过程中出示的证据进行质证。

5.4.3 调解人根据有关技术标准和资料、《质量分析报告》及当事方的陈述、质证、辩论，分析事故原因，确定纠纷双方应负责任，调解各方应承担的经济损失。

5.4.4 经济损失主要指直接经济损失，包括：

(一) 在质量纠纷中涉及直接损失的材料费、加工费等费用；

(二) 检测费用。

5.4.5 经济损失应由责任人按过失比例承担。

5.4.6 对不能修复或没有修复价值的按折旧和市场价格计算价值。

5.4.7 向调解组织或检验检测机构申请调解的质量纠纷，应当在六十日内结束调解。

5.4.8 检验检测机构在调解质量纠纷的过程中，如遇到下列情形之一，应向当事人双方宣布终止调解。

(一) 当事人双方对技术分析和鉴定存有异议；

(二)受条件所限，不能出具《质量分析报告》；

(三)案件已由仲裁机构或法院受理。

5.4.9 申请调解的质量纠纷，当事人中途不愿调解的，应向调解组织或检验检测机构递交撤消调解的书面申请，并通知对方当事人，调解随即终止。

5.4.10 经调解达成协议的，应填写《珠宝首饰质量纠纷调解协议书》(附录 D)，调解协议书由双方当事人共同签字，并经调解组织或检验检测机构盖印确认，调解协议书应交当事人各持一份，调解组织或检验检测机构留存一份。调解即告结束。

5.4.11 质量纠纷调解过程中检验、技术分析和鉴定的费用由责任方按照责任比例承担。质量纠纷已经受理并在调解过程中，一方提出不愿调解，应由其负担调解过程已发生的全部费用。

5.4.12 调解达成协议的，当事人各方应当自动履行。达成协议后当事人反悔的或逾期不履行协议的，视为调解不成。

5.4.13 如经调解不能达成协议或调解达成协议后，一方不履行协议，有关当事方可依法提请仲裁机构仲裁或向人民法院提起民事诉讼。

5.4.14 调解结束后，调解人应对处理纠纷过程中的有关资料进行整理，由调解组织或检验检测机构归档。

附录 A
(资料性附录)

珠宝首饰质量纠纷调解申请书

编号 _____

申请单位 (人)					
地 址		电 话			
另一方当事单位 (人)					
地 址		电 话			
纠纷涉及产品名称		规格型号			
购买日期	年 月 日	纠纷日期	年 月 日		
相关票据清单及 证明材料					
申请调解纠纷主要问题:					
主要要求					
<p>调解申请人保证所述事实及提供相关证据的真实性,并已知晓《珠宝首饰质量调解办法》及调解程序,同意下一步的调解工作。</p> <p>申请人签字: _____ 年 月 日</p>					
<p>另一当事单位(人)的回复: 同意调解 <input type="checkbox"/> 不同意调解 <input type="checkbox"/> 年 月 日</p>					
受理 <input type="checkbox"/>	受理人		最终受		
不受理 <input type="checkbox"/>	签字		理时间		

如版面不够,请另附纸张。(后同)

注:此表由投诉方填写

附录 B
(资料性附录)

珠宝首饰质量分析方法细则

1. 主体内容和使用范围

本细则主要适用于质量纠纷调解事件中所涉及的珠宝首饰、贵金属饰品等各类首饰制品，同时适用于企业及消费者对产品质量有相关检验鉴定要求的情况。

2. 引用标准

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

QB/T2062 贵金属首饰

3. 检验鉴定方式及环境、人员要求

3.1 环境要求：10 倍手持式放大镜或宝石显微镜

3.2 人员要求：从事此项检验鉴定的技术人员应系统性接受专门的技能培训，熟悉正确的操作方法。由 2-3 人分别独立完成同一样品的质量问题分析后，并取得统一的意见。

4 质量问题责任归属

本方法主要将产品质量问题的责任归属分为以下三种情况：

4.1 生产商（经销商）责任：

在检验鉴定过程中，发现有违反 QB/T2062、GB 11887、GB/T 16552 等相关标准、法规、法律相关条款的规定的情况，且与质量问题存在因果关系，则属于生产商（销售商）在生产（销售）中造成的质量问题，应承担主要的责任。

4.2 使用者责任:

在检验鉴定过程中,发现使用者由于佩戴、使用、清洗、存放等不当所造成的珠宝首饰发生问题的情况,应由使用者承担主要责任。

4.3 无法明确的责任归属:

在检验鉴定过程中,因技术能力的限制、出现问题的样品所体现损坏特征不明显或无法证明属于4.1及4.2界定的责任等情况时,则认定为无法明确责任。对此类情况,将本着公平合理、利于问题解决的原则,由双方协商解决。

5. 常见质量问题的检验与鉴定:

本细则主要针对几种常见的质量问题进行了按责任归属方式的细分方法,主要针对的质量问题有如下几种:1 饰品掉石;2 饰品变形;3 饰品断裂;4 饰品镀层颜色问题;5 饰品成色、标识问题;6 珠宝玉石类产品的质量

5.1 饰品掉石(戒指、吊坠、耳钉、项链等)

5.1.1 生产商(经销商)的责任:

1 爪镶:

- 1) 镶爪开位高低明显不一;
- 2) 开槽部位槽位过浅导致不能稳固的卡住宝石腰围;
- 3) 镶爪过于细小(特别是铂及足金饰品),导致爪位不能稳定的固定宝石;
- 4) 镶爪开槽过深使其最大直径大于所镶宝石最大直径,导致掉石。

2 壁镶:

- 1) 开槽位置明显高低不一;
- 2) 开槽过浅致使宝石固定不牢固;
- 3) 镶口开槽过深使镶嵌金属边缘过薄,宝石腰围与金属边缘磨损,导致镶石脱落;
- 4) 镶口大小明显与所镶宝石不匹配(如三十分镶口镶20分宝石)。

3 包镶:

- 1) 圆形包镶的镶口不圆，内圈外圈圆度或厚度不一致。
- 2) 方形、心形、橄榄形、梨形等包镶的镶口与宝石形状不贴合；
- 3) 镶嵌金属边缘过薄导致宝石腰围处露出导致的掉石。

4 群镶：

起钉镶戒指（或吊坠）的金属钉过小、过薄，金属钉有缺损且不对称。

5.1.2 使用者责任

1 爪镶：

- 1) 爪位有明显的歪斜、受过外力挤压、撞击的痕迹；
- 2) 爪位的贵金属面上有明显的夹痕、划痕。

2 壁镶：

- 1) 镶口处开槽位有明显受过外力使其镶嵌金属边缘翻起的情况；
- 2) 镶口处开槽位有明显的夹痕；
- 3) 镶口底部有明显被宝石底尖刻划的痕迹。

3 包镶：

镶口的镶嵌金属边缘有明显因受外力而翻起的痕迹，镶口处有夹痕、划痕等。

5.1.3 无法明确的责任归属：

经观察分析未发现5.1.1及5.1.2所描述的情况。

5.2 饰品变形（戒指、项链、手链等链类饰品）

5.2.1 生产商（经销商）的责任：

1 戒指：

- 1) 戒圈整体在无外力破坏情况下，整体轮廓内圈不圆，有椭圆或变形的现象；
- 2) 外圈形状不流畅，戒臂左右两侧不对称，厚度不一致。

2 项链、手链等链类饰品：

在无外力作用的情况下链身弯曲变形，有凹坑、砂眼。

5.2.2 使用者责任：

1 戒指、吊坠：

戒圈有明显受到挤压而变形的情况，戒壁或镶口上有很深的夹痕、刮痕。

2 项链、手链等链类饰品：

链身有明显受外力拉伸而变细、变形、弯折的痕迹。

5.2.3 无法明确的责任归属：

经观察分析未发现有 5.2.1 及 5.2.2 所描述的情况。

5.3 饰品断裂（戒指、项链、手链等链类饰品）：

5.3.1 生产商（经销商）的责任：

1 戒指：

镶口与戒圈处断裂，断裂部位有明显砂眼、裂痕、焊药残余。

2 吊坠、耳钉：

瓜子扣（耳针）与吊坠（耳钉）主体连接处有明显砂眼、裂痕。

3 项链、手链等链类饰品：

在断裂部位无明显拉伸痕迹、切断的情况下出现断口处有明显发黑及裂痕、断口呈参差状。焊接位有用肉眼能看到的砂眼和凹陷。

5.3.2 使用者的责任：

1) 戒指、项链、手链等的断裂处茬口新鲜且出现明显人为切断、割断；

2) 项链、手链有明显抻拉、拽断等的痕迹。

5.3.3 无法明确的责任归属：

经观察分析未发现有 5.3.1 及 5.3.2 所描述的情况。

5.4 样品镀层颜色问题：

5.4.1 生产商（经销商）的责任：

1) 尚未佩戴（使用）过的样品镀层颜色无光泽或颜色不一致，有分层色或白朦的现象；

- 2) 尚未佩戴（使用）过的样品电镀层整体带有黄、黑等斑点或水迹印；
- 3) 样品贵金属表层上有肉眼可见的砂眼、枯金、钢砂等现象。

5.4.2 使用者责任：

1 镀金（银）饰品：

- 1) 佩戴时的摩擦，使表层脱落、磨损；
- 2) 长时间与人体汗液直接接触，导致表面腐蚀掉色；
- 3) 佩戴时与酸、碱、氧化剂、还原剂等化学物质直接接触，导致表面金属变色；
- 4) 佩戴时与化妆品接触，其所含化学物质与金属发生反应导致变色。

2 银饰品：

- 1) 接触水汽和化学制品；
- 2) 银饰品因氧化而变黑；
- 3) 佩戴银饰品在泳池或海水中游泳，致使其与水中的氯化物等发生反应导致变色；

3. 贵金属饰品：

- 1) 在佩戴过程中接触了含酸、氯、碱、汞、碘等化学物品及染发剂后出现导致镶嵌金属变色或表面形成不规则花斑；
- 2) 与含汞物品的接触，导致的黄金饰品接触部位呈咖啡色、灰白色或银白色，呈现弱金属光泽。

5.4.3 无法明确的责任归属：

经观察分析未发现有 5.4.1 及 5.4.2 所描述的情况。

5.5 饰品成色、标识问题：

如在检验、检测、鉴定过程中出现的样品贵金属含量不合格，贵金属的标识不全情况等违反 GB 11887 等标准、法律法规的情况，则属于生产商（销售商）责任。

5.6 珠宝玉石类

本条款针对常见的珠宝玉石饰品出现的几种主要的质量问题

5.6.1 生产商（经销商）的责任：

1 定名错误：

产品的标识与实际产品不符合（如石榴石标称为天然红宝石、合成立方氧化锆标称钻石等）；

2 定名不准确：

经过人工处理的珠宝玉石，未按 GB/T 16552 标准中要求标注。

3 标识不规范：

利用易混淆的定名使消费者产生歧义。如：

- 1) 出售的珠宝玉石产品品种标识不明确，使用俗称进行定名（如将翡翠标称为缅甸玉，大理石玉称为阿富汗玉）；
- 2) 将玉石类产品笼统地定名为“玉”，未进行具体玉石品种の確認（如将玛瑙、蛇纹石玉、大理石玉等直接定名为“玉”）；
- 3) 将各类具有猫眼效应、变色效应宝石（如玻璃、石榴石、辉石等）统称为猫眼、变石，使消费者造成混淆。

5.6.2 使用者责任：

- 1) 珍珠、珊瑚、象牙、琥珀、玳瑁等有机宝石在佩戴时出现刻磨、高温暴晒、及与酸性、碱性、漂白类物质接触所造成的掉色、褪色、开裂、表面光泽度变弱等现象属于使用者不当佩戴（使用）、保存的责任；
- 2) 玉石类样品在购买后发现的局部破损、裂痕，且破损、裂痕的茬口新鲜，属于使用者责任。

附录 C
(资料性附录)

珠宝首饰质量分析报告

No:

第 页 共 页

委托方 名称	地址	联系 电话	受理 日期
样品 名称			
目的、要 求			
样 品 状 况 的 必 要 性 描 述			
检验 情况			
检验（或 试验）报 告			
分 析 说 明			
质 量 分 析 结 论			
检验人	校核人	批准人	
日期	日期	日期	

附录 D

