

浙江省珍珠行业协会团体标准

T/ZJZZ 003—2022

珍珠商品电子商务直播销售员服务规范

Specification for e-commerce anchor service of pearl commodity

2022-10-14 发布

2022-10-21 实施

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 基本要求.....	1
5 行为规范.....	3
6 服务质量要求.....	3
7 服务评价.....	4
附 录 A（资料性） 珍珠商品话术.....	5
参考文献.....	6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省珍珠行业协会提出并归口。

本文件主要起草单位：浙江省珍珠行业协会、浙江千足珠宝有限公司、浙江阮仕珍珠股份有限公司、浙江东方神州珍珠集团有限公司、浙江珈白丽珠宝有限公司、浙江亿达珍珠有限公司、诸暨华东国际珠宝城有限公司、浙江星达汇电子商务有限公司、浙江天地润珍珠有限公司、浙江辉宝珍珠有限公司、浙江润和珍珠养殖有限公司、浙江长裕珍珠有限公司、诸暨十上珠宝有限公司、浙江羿晟科技有限公司、诸暨水年华珠宝有限公司、诸暨市苗哥珠宝商行、诸暨市金富源珠宝有限公司、诸暨市山下湖五福珠宝商行、诸暨市易承珍珠养殖有限公司、浙江黛素珠宝有限公司、诸暨市思漫珍珠有限公司、诸暨市乐珠宝有限公司、诸暨市奥德珠宝有限公司。

本文件主要起草人：何铁元、何飞勇、聂晶、金阳、戚铁彪、何伟永、鲁丹萍、沈敏、王纪荣、何东荪、何殷雷、詹昂卫、钱红艳、赵珂、何燕红、周礼苗、陈罗勇、何铁均、陈洪江、詹超棋、周前峰、郑宗斌、薛露、袁沛权。

珍珠商品电子商务直播销售员服务规范

1 范围

本文件规定了珍珠商品电子商务直播销售员服务规范的基本要求、行为规范、服务质量要求、服务评价。

本文件适用于珍珠商品电子商务直播销售员（简称珍珠主播）的服务管理。

不适用于珍珠粉、珍珠化妆品等珍珠衍生品的直播销售。

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 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 18781 珍珠分级
GB/T 35411-2017 电子商务平台产品信息展示要求
GB/T 38652 电子商务业务术语
QB/T 2062 贵金属饰品
SC/T 5801 珍珠及其产品术语

3 术语和定义

GB/T 18781、GB/T 38652和SC/T 5801界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

珍珠商品 Pearl commodity

珍珠或珍珠经加工、配饰后形成的商品。

3.2

直播销售员 live-streaming host

在数字化信息平台上，运用网络的交互性与传播公信力，对企业产品进行多平台营销推广的人员。

4 基本要求

4.1 职业道德

4.2 自觉遵守《中华人民共和国宪法》，维护国家公共利益和合法权益，履行社会责任，接受行业主管部门和社会监督。

4.2.1 坚持正确政治方向、舆论导向和价值取向，树立正确的世界观、人生观、价值观，践行社会主义核心价值观，崇尚社会公德、恪守职业道德、修养个人品德。

4.3 能力要求

4.3.1 法律政策

遵守《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国价格法》《浙江省电子商务条例》等法律、行政法规、部门规章制度。

4.3.2 业务知识

4.3.2.1 珍珠商品专业知识

珍珠主播应至少具备以下专业知识：

- a) 珍珠商品选品知识包括：
 - 珍珠名称应符合 GB/T 16552 的要求；
 - 珍珠鉴定应符合 GB/T 16553 的要求；
 - 珍珠分级应符合 GB/T 18781 的要求；
 - 珍珠商品中贵金属配饰应符合 GB 11887 及 QB/T 2062 的要求；
 - 珍珠商品宜有相应检测报告或鉴定证书；
 - 珍珠商品宜明确标识生产商、制造商或供应商；
 - 珍珠商品宜明确标注其大小等具体规格。
- b) 珍珠商品分享讲解；
- c) 珍珠商品真伪鉴别；
- d) 珍珠商品保养及佩戴基础知识。

4.3.2.2 直播专业知识

珍珠主播应至少具备以下专业知识：

- a) 珍珠商品直播策划；
- b) 珍珠商品直播间场景搭建；
- c) 引流短视频制作方向建议；
- d) 直播账号运营方向运营建议。

4.4 职业资质

4.4.1 实名认证

应符合下列条件：

- 年满十八周岁；
- 进行实名认证，提供真实有效的身份证明，并与公安系统的信息匹配；
- 直播销售账号宜与实名手机号关联。

4.4.2 培训要求

珍珠主播实行持证上岗制度，须经考试合格后，持浙江省珍珠行业协会与权威的珠宝专业培训机构联合颁发的《新媒体主播职业技能证书》上岗。

5 行为规范

5.1 仪容仪表

应符合《网络主播行为规范》，且不得出现以下行为：

- a) 男性赤裸上身直播；
- b) 女性胸部、背部、大腿裸露过多，或穿着诱惑性制服、透视装、不雅服饰等，或裹浴巾直播；

5.2 语言表达

应符合《网络主播行为规范》，且不得出现以下行为：

- a) 通过各种言语诋毁同行；
- b) 不客观、专业、全面介绍商品，隐瞒瑕疵；
- c) 经营珍珠原料的作出确定性升值的意思表述。

5.3 动作行为

应符合《网络主播行为规范》，且不得存在以下行为：

- a) 镜头长时间聚焦敏感部位；
- b) 在敏感部位展示珍珠商品；
- c) 发布虚假、违法广告，做夸大宣传；
- d) 经营以假充真、以次充好珍珠商品。

6 服务质量要求

6.1 质量要求

珍珠主播提供的服务质量要求包括服务时间、粉丝增加量、销售转化率等内容。

6.2 珍珠商品介绍

6.2.1 珍珠商品信息展示应符合 GB/T 35411-2017 中第 5 章的规定。

6.2.2 介绍的珍珠商品相关术语，不宜与 SC/T 5801 的要求相违背。其他话术可参考附录 A。

6.2.3 所售珍珠商品应有实物图片视频及相关文字说明，配图、视频应达到如下要求：

- 在自然光或白色灯光下拍摄所售珍珠商品实物图片；
- 要充分展示其质量特性，从三个以上不同方向拍摄珍珠商品；
- 不应以样品珍珠颜色替代直播珍珠商品的颜色；
- 以及未经除裁剪以外的其他展示图片技术处理。

6.2.4 介绍珍珠商品信息，名称、尺寸、颜色、价格等。

6.2.5 告知珍珠品质情况。

6.2.6 介绍珍珠商品佩戴信息，如佩戴方式、保存方式等。

6.2.7 分享使用体验。

6.2.8 告知促销活动信息。

6.3 隐私保护

电子商务直播经营者服务过程中获取的信息应保密。

6.4 纠纷处理

电子商务珍珠主播与直播电子商务平台经营者应相互配合,并在承诺的时间内协调解决消费者的投诉或建议。

6.5 合同管理

依法开展珍珠商品电子商务直播业务,不得违背执业道德、违反业务操作规范,与平台内经营者签订服务合同,合同内容至少包括以下内容:

- a) 甲方(服务购买方)、乙方(服务提供方)基本信息;
- b) 服务范围、内容、频次和质量要求;
- c) 合同期限;
- d) 双方的权利和义务;
- e) 合同金额、支付方式;
- f) 服务评价。

7 服务评价

7.1 交易过程监督

在直播过程中的合规性应接受相应的直播电子商务经营者的监督。

7.2 投诉处理与纠纷调解

应与直播电子商务经营者相互配合,并在承诺的时间内协调解决平台消费者的投诉或建议。

7.3 顾客满意度测评

应接受直播电子商务经营者对销售人员和商品的顾客满意度测评。

附 录 A
(资料性)
珍珠商品话术

A.1 参考话术

- A.1.1 珍珠首饰指珍珠经加工、配饰后形成的商品。。
- A.1.2 珍珠加工指从珍珠原料到制成首饰工艺品等的总过程。
- A.1.3 珍珠的优化包括增光、漂白；珍珠的处理包括染色处理、辐照处理等。
- A.1.4 淡水有核珍珠指在淡水育珠蚌体内植入珠核，在珠核表面分泌珍珠质而形成的珍珠。
- A.1.5 珠核指珍珠中的人工植入物。
- A.1.6 珍珠粉指用无核珍珠研磨成的粉。
- A.1.7 珍珠商品外观介绍可用正圆近无瑕、微瑕等词语描述。

A.2 违规话术

直播过程中，不应出现以下话术：

- a) 滥用极限用语夸大对比效果：史无前例、永久不褪色、最圆珍珠、最亮珍珠、最白珍珠、最高级珍珠、全网最低价珍珠、历史最低价珍珠等；
 - b) 滥用权威性和资质类的表述用语：世界级珍珠、顶级工艺珍珠等。
-

参 考 文 献

- [1] 《网络交易管理办法》
- [2] 《关于处理侵害消费者权益行为的若干规定》
- [3] 《网络主播行为规范》

全国团体标准信息平台