

ICS 39.060

CCS Y88

# 团体标准

T/GDSHJXH XXX-2024

## 金银首饰手工制作服务规程

Service Specifications for Handcrafted Gold and Silver Jewelry

2024-XX-XX 发布

2024-XX-XX 实施

广东省黄金协会 发布

## 目 次

前言.....	V
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语.....	1
4 场地要求.....	2
5 设备要求.....	3
6 安全要求.....	3
7 人员要求.....	3
8 工作准备.....	4
9 订单处理.....	4
10 生产加工.....	5
11 交付与结算.....	5
12 售后服务.....	6
附录 A（资料性附录）.....	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。

本文件由广东省黄金协会提出。

本文件由广东省贵金属标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：广州金银首饰有限公司、深圳市中匠金艺教育科技有限公司、谱睿仪器（深圳）有限公司、西凡仪器（深圳）有限公司、深圳市誉宝首饰器材有限公司、佛山市溢钜鼎丰珠宝有限公司

本文件主要起草人：向波、贾雁飞、周镜钊、邵波、吴亚玲、吴资力、胡敏坚、李洁、曾永桂

# 金银首饰手工制作服务规程

## 1 范围

本文件规定了手工金银首饰加工制作的术语、场地要求、设备要求、安全要求、人员要求、工作准备、订单处理、生产加工交付与结算和售后服务。

本文件适用于手工金银首饰加工制作的全流程服务。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件

## 3 术语

### 3.1

#### 金银首饰手工制作 (Handcrafted Gold and Silver Jewelry)

匠人依据传统金银细工制作技艺,通过手工为主的操作方式,借助相关生产设备,将金银等贵金属材料加工成首饰的过程。

### 3.2

#### 损耗 (Loss)

将黄金原料转化为各类黄金制品的过程中,因工艺技术和操作等因素所造成的黄金重量减少或纯度的降低。

### 3.3

#### 零损耗 (Zero loss)

通过加入金料或者补足价值差值的方式完全弥补损耗成本的结算机制。

## 4 场地要求

4.1 场地区域设置应符合提高空间效率、工作流程合理性、安全及损耗回收的需求,布局便于员工操作与顾客流动;

## 4.2 区域划分

### 4.2.1 接待与展示区

- 4.2.1.1 主要用于接待顾客，展示手工打金的产品和服务，以及与顾客确认加工需求。
- 4.2.1.2 空间应宽敞明亮，布局合理，以便顾客能够清晰地了解产品特色和加工流程。
- 4.2.1.3 应在显著位置公示加工费用等关键信息，增加透明度，提升顾客信任度。

### 4.2.2 加工操作区

- 4.2.2.1 是手工打金的核心区域，用于生产加工黄金首饰。
- 4.2.2.2 应配备专业的工作台、加工设备及检测设备，确保加工过程的精确性和高效性。
- 4.2.2.3 应保持良好的通风和照明条件，确保工作环境的安全和舒适。
- 4.2.2.4 工位应合理布局，减少不必要的移动和等待时间，提高工作效率。

### 4.2.3 原料与成品存储区

- 4.2.3.1 用于存放黄金原料和加工完成的成品。
- 4.2.3.2 原料存储区应满足安全、干燥、防潮的要求，配备相应的监控和防盗措施，确保原料的安全。
- 4.2.3.3 成品存储区应整洁有序，便于管理和查找，确保成品的完好无损。

### 4.2.4 清洁与废料处理区

- 4.2.4.1 用于保持店铺的整洁和废料的合规处理。
- 4.2.4.2 应配备相应的清洁工具和废料收集容器，定期清理店铺内的垃圾和废料。
- 4.2.4.3 应区分普通垃圾和含金废料，含金废料应单独收集、独立保存，便于后期进一步的黄金回收提纯。

### 4.2.5 其他区域

- 4.2.5.1 条件允许时可设置办公区，用于处理订单、记录账目、与客户沟通等办公工作。
- 4.2.5.2 条件允许时可设置顾客休息区，提供给等待加工的顾客休息。可以配备饮水机、杂志等休闲设施，提升顾客的等待体验。

## 5 设备要求

- 5.1 应配备熔料、压片、焊接、打磨、清洗、检测等设备，保持设备良好状态，定期进行检查和维修。
- 5.2 计量器具和测金仪等关键设备应精准可靠，定期进行检定或校准，以确保加工产品的质量和准确性。
- 5.3 应配备通风设备，保证加工过程中的良好通风，排除有害气体和粉尘。

## 6 安全要求：

- 6.1 加工现场应该配置视频监控设施，所有服务环节应在摄像头下完成，监控视频存储时间不少 60 天。
- 6.2 制作过程中应穿戴适当的防护用品，以防止飞溅的金属碎屑或化学物质造成人身伤害。
- 6.3 应按照危化品管理规定妥善使用、存放化学药品，相应区域应标有明确的警示标识。
- 6.4 定期对员工进行安全培训，提高员工的安全意识和应急处理能力，确保在发生突发情况时能够迅速采取有效措施。

## 7 人员要求

- 7.1 工作人员应具备一定的艺术功底和审美能力，以确保制作出的金银首饰符合设计要求。
- 7.2 工作人员应熟练掌握设备的正确使用方法，包括设备的启动、运行、停止以及日常维护等。在操作过程中，应严格遵守安全操作规程，确保人身安全和设备的正常运行。
- 7.3 制作过程中应严格按照工艺流程进行，确保每个环节的质量控制，从而提高产品的整体品质。

## 8 工作准备

### 8.1 材料准备

- 8.1.1 所有使用的材料必须符合相关的质量和标准。
- 8.1.2 材料应符合制作要求。
- 8.1.3 材料存放应安全、整齐，避免与其他物品混杂。

### 8.2 工具准备

- 8.2.1 使用的工具应保持良好的状态，确保其正常工作。

8.2.2 保证工具的正确使用，谨慎使用易伤害人员的工具。

### 8.3 设备使用

8.3.1 在使用机械设备之前，必须熟悉工作原理和操作规程。

8.3.2 严禁在设备运行过程中随意接近或触碰运动部件。

### 8.4 监控系统

检查监控设备工作正常，确保无死角监控。

## 9 订单处理

### 9.1 顾客接待

有预约服务的商家，待客户到店后核对信息，沟通需求并登记开单。无预约服务的商家，待客户到店后根据现场情况安排。繁忙时告知估算的等待时间。

### 9.2 称重

请顾客查看电子天平的状态，检查无误，当面称量顾客提供的贵金属材料的质量。应告知顾客，如果材料中有非贵金属成分，在高温加工过程中可能会出现质量偏差。

### 9.3 验金

9.3.1 常用的验金方法包括目测、密度测试（俗称吊水）、熔融、X射线荧光光谱法等。

9.3.2 如需使用熔融方式验金，需征得顾客的同意。

9.3.3 如验金发现贵金属纯度不足，应与顾客协商是否继续加工。

### 9.4 填写加工单

9.4.1 按照顾客需求填写加工单，其中应当包含款式、工费、工艺细节(表面/字印等)等内容。

9.4.2 对非常规产品及受限模具等情况，需事先与客户进行细致沟通并确认。

9.4.3 加工单应由顾客复核并确认。

## 10 生产加工

10.1 应严格遵循加工单要求进行产品制作和控制产品质量，确保成品符合顾客的期望。

10.2 在生产过程中，如遇到任何问题或需要变更设计，加工人员应及时与接待人员沟通，共同商讨解决方案。

10.3 需密切关注每款产品的制作进度，确保按时完成生产任务。

10.4 应做好产品生产加工过程的必要记录，比如材料、工艺等，以便后续追踪和查询。

10.5 在生产加工过程中，应严格遵守安全操作规程，确保人身安全和设备的正常运行。

## 11 交付与结算

### 11.1 产品交付

11.1.1 检查并确认产品的工艺效果符合顾客要求。

11.1.2 使用电子天平测量并记录成品的质量。

11.1.3 根据加工前后称量的质量，计算实际损耗。

11.1.4 使用测金仪检测并确认成品的贵金属纯度。

### 11.2 产品结算

11.2.1 按加工单约定计算工费。

11.2.2 按照加工单约定，计算零损耗的折价费用。

11.2.3 结算实际费用，开具相应的单据，确保钱货两清，双方权益得到保障。

### 11.3 资料归档

11.3.1 为确保产品交付与结算过程的可追溯性，应将加工单归档保存。

11.3.2 保存期不低于 1 年。

## 12 售后服务

### 12.1 保修期限：

建议保修期为自产品交付之日起 15 天内。

### 12.2 保修范围

12.2.1 以下产品结构性问题属于保修范围：

a) 材料开裂、变形或断裂；

b) 接合处松动；

c) 雕刻或细节部分损坏。

12.2.2 以下产品功能性问题属于保修范围：

a) 活动部件无法正常使用；

b) 装饰性元素（如镶嵌、珐琅等）脱落或损坏。

12.2.3 以下情况不在保修范围内，但可付费维修：

a) 人为损坏，如撞击、摔落等导致的损坏。

b) 误用、滥用或不当维护导致的问题。

c) 自然磨损和老化，如长时间使用后的轻微划痕或颜色变化。

d) 非产品质量问题，如个人喜好变化或购买后反悔等。

### 12.3 保修流程

12.3.1 顾客在发现手工艺品存在质量问题时，应及时联系售后服务部门。

12.3.2 顾客应提供交易凭证以及产品的详细情况描述。

附录 A  
(资料性附录)

## 附 A.1 加工单

客户:

电话:

订单编号:

款式:	预约时间:	到店时间:						
客户来源:	工费:	定金:						
手寸/长度:	字印:	工艺要求:						
客户来料重:	熔后重:	成色:						
是否保重:	加料:	加料成色:						
总出料重:	工单确认:	客户确认:						
<p>注: 客户来料系保证是其真实购买和拥有之合法所得, 否则造成任何后果和本店无关。 以上订单信息确认签字后无质量问题不支持改款和取消, 如客户主动要求改款或取消, 需支付前道款式 30%之工费和认可加工时长顺延的等待时间。</p>								
款式	重量	工费	总余料	粉重	损耗	成色	结束时间	包装盒

附 A.2 结算单

(存根)

款式	成品重量	工费	金额	<input type="checkbox"/> 加 <input type="checkbox"/> 减 料 重	料单价	料折价	应付金额
客户签名：							