

团体标准《粤港澳大湾区珠宝零售业营商规范》

（征求意见稿）编制说明

标准编制工作组

2024年10月

一、工作简况

（一）任务来源

广东省珠宝玉石交易中心有限责任公司提出《粤港澳大湾区珠宝零售业营商规范》团体标准的立项需求。2024年10月，广东省黄金协会批准了《粤港澳大湾区珠宝零售业营商规范》团体标准立项。

（二）起草单位及分工

成立由起草单位及编制单位相关人员组成的团体标准编制工作组，由广东省珠宝玉石交易中心有限责任公司、香港珠宝首饰业商会、香港钻石总会、广东省黄金协会、澳门金业同业公会、及各大商协会会员单位、广州市标准化研究院等组成。

广东省珠宝玉石交易中心有限责任公司主要负责提供珠宝营商相关政策文件和管理规范等资料，组织协调调研、标准的编制、专家论证、专家评审、标准编制过程监督，标准成果验收、宣传和推广，标准实施监督，开展标准宣传推广等。

香港珠宝首饰业商会、香港钻石总会、广东省黄金协会、澳门金业同业公会及其会员单位等主要负责标准主要技术内容的确定、补充和完善，标准征求意见和意见的处理，标准实施及实施效果反馈，开展标准宣传推广等。

广州市标准化研究院主要负责资料收集，立项材料的准备，编写标准征求意见稿、审定稿、报批稿及其编制说明，意见汇总处理等。

广东省黄金协会负责标准立项、征求意见，组织审定、发布标准，开展标准宣传推广等。

二、标准立项的必要性

（一）粤港澳大湾区相关行业发展现状、痛点

粤港澳大湾区是我国最大的珠宝玉石产业聚集区，在珠宝玉石领域有着悠久的跨境分工协作历史和密切的业务联系，目前已经形成了珠宝产、供、销三级完善的市场体系和大规模的产业集聚。香港珠宝行业面向消费市场的清晰信息披露和良好的营商信誉，不但香港本地消费者对其有较高的满意度，也吸引了粤港澳大湾区甚至内地其他区域消费者的信赖，非常有利行业及社会经济的发展。《珠宝零售业营商实务守则》及“优质足金标志”“天然翡翠标志”“天然钻石品质保证标志”“珠宝信誉店标签”“正版正货承诺”等相关认证标志，以及澳门业界的《金银珠宝零售业行业守则》等相关体系为上述港澳业界的营商信誉建设提供了很好的标准体系基础，形成了一套全面和清晰的营商指引，除阐述现行港澳法例规定外，更提供了法例要求以外的良好经营行为指引和消费者保障，以提升行业服务水平，并加强消费者

对行业和采用本实务守则的商户的信心，缔造利好的营商环境。同时，港澳与内地存在标准指标水平规定不一致，珠宝零售行业竞争激烈，市场上存在大量假冒伪劣的珠宝产品，零售业服务质量参差不齐，这导致消费者信任度下降，总体上降低了消费者满意度。

（二）本标准拟解决该行业在湾区互联互通和融合发展中存在的问题

基于香港现有的《珠宝零售业营商实务守则》及“优质足金标志”“天然翡翠标志”“天然钻石品质保证标志”“珠宝信誉店标签”“正版正货承诺”等相关认证标志、以及澳门业界的《金银珠宝零售业行业守则》等相关体系，加上内地在加工制造方面比较完善的标准体系优势，合作建设“粤港澳大湾区珠宝零售业营商规范”，以进一步提升粤港澳大湾区珠宝业界的营商信誉成果，吸引更多消费者，同时也面向内地市场推广港澳成熟、有效的珠宝业营商规则体系，合力构建珠宝玉石行业全品类规范经营公平竞争体系，完善粤港澳贸易便利化和产销一体化的现代化珠宝产业体系，优化粤港澳三地珠宝产业联动及要素流转，实现更大规模的产业体量，进一步巩固和放大粤港澳大湾区作为全球珠宝贸易枢纽和珠宝加工制造基地在中国及世界珠宝产业链的位置和竞争力。

三、 标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）标准编制原则

1. 规范性

按《团体标准管理规定》、《广东黄金协会标准管理办法》、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。

2. 协调性

与三地目前现行有效的珠宝零售业营商相关的法律、法规、标准、规范保持协调一致。

3. 科学性

充分考虑最新管理水平和当前市场需求，认真分析三地珠宝零售业的优势，准确把握珠宝零售业营商服务要求和制定标准达到的目的，明确标准的范围，选择和确定文件的规范性要素，准确表达标准的技术内容。

4. 先进性

充分调研行业发展情况和技术、管理发展趋势，本着促进技术进步、提高服务质量、反映市场需求、促进产业发展的原则，所有指标水平均不低于国家和行业标准中的指标要求。

（二）标准主要内容

本标准规定了珠宝零售业营商的范围、规范性引用文

件、术语和定义、商品质量保证和管理、销售宣传推广、客户服务、线上销售管理、知识产权管理、自由市场竞争、认证标识等内容。

1 范围

本标准规定了珠宝零售业营商的商品质量保证和管理、销售宣传推广、客户服务、线上销售管理、知识产权管理、自由市场竞争、认证标识等要求。

本标准适用于对珠宝零售业开展认证时，珠宝零售企业需要满足的条件，也适用于珠宝零售企业营商管理。

2 规范性引用文件

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

3 术语和定义

珠宝 jewellery and precious metals

以珠宝玉石或贵金属为主要材质的原材料、半成品及成品，珠宝玉石及贵金属产品的统称。

[来源：GB/T 25071—2010，2.3，有修改]

零售 retail

将商品或服务直接销售给最终消费者供其个人使用而非商业用途有关的所有活动。

4 商品质量保证和管理

4.1 品质管理及销售

商户所提供的珠宝产品、服务质素和质量保证于珠宝业的营运中至为重要，规定商户应以诚实、公正为主要原则，以经验及专业知识，执行珠宝鉴定、检测及质量评估等工作。

4.2 可持续发展

推动商户应积极履行可持续发展的企业社会责任，保护环境及实践商业道德，以彰显企业自身对保护环境的重视，提升业界的声誉。

5 销售宣传推广

广告宣传有助建立商业形象，并可向消费者提供有关市场上可供选择的产品及服务信息，然而，不当的宣传推广手法会误导消费者，对行业的信誉造成严重损害。价格是消费者选择服务的重要考虑因素。不清晰或具误导性的价格资料经常引起投诉。因此，商户须提供全面、正确及实时的价格资料，使消费者在选购产品前，了解产品的实际价格。本标准规定了宣传推广手法、避免消费者误解宣传内容、避免饵诱式宣传及推销手法、价格标示等内容，规范宣传推销及价格标示。

6 客户服务

本标准对客户服务总则、客户关系、员工培训和操守、提供清晰的销售政策、制定服务承诺、售后服务要求、处理消费者投诉、售后服务评价、满意度测评等内容进行了规范。

客户服务作为零售业的其中一项重要元素，客户服务的质素对珠宝销售有举足轻重的影响，良好的客户服务质素可加强商户的专业形象、增加消费者信心并提升销售额，亦有助商户与消费者建立长期关系。优良客户服务有助推动珠宝业于旅客市场的发展。

7 线上销售管理

电子商贸发展迅速，三地珠宝业亦开拓网上平台销售。相对实体店购物，消费者于网上选购珠宝时无法接触产品实物，亦难以完全获得和在实体店铺的同等服务。本标准对网上销售、网上销售服务、网上购物保障等内容进行了规范。规定了商户于提供网上购物时应提供清晰条款与细则，加强消费者对网上购买珠宝首饰的信心。

8 知识产权管理

知识产权包括商标权、专利权、版权及外观设计权等类型。对于珠宝业，较为常见的知识产权，包括商标、外观设计以及版权。知识产权与珠宝业息息相关，本标准对知识产权总则、商标、外观设计、版权等进行了规定，维护好知识产权，有助珠宝业于的发展。商户应尊重知识产权，维持自身以及行业的信誉。

9 自由市场竞争

在不同行业中，包括珠宝业，自由市场竞争能降低价

格、鼓励创新、增加选择及改善服务，更迅速回应和迎合消费者的需要。中小企亦可受惠于更多市场机会、面对较少市场障碍，而当企业作为顾客时亦能受惠于市场竞争，减低成本。因此被视为促成社会和经济进步的最有效方法。本标准对自由市场竞争进行了规定，根据自由市场竞争原则，任何行业参与者不应与其他竞争者或人士，共同参与扭曲市场运作的活动或采取手段限制其他行业参与者的业务，影响市场竞争。

10 认证

本标准对认证组织机构、认证的申请、认证标识进行了规定。认证计划主要由业界自行推动，商户可自愿参与，通过认证，提升珠宝商户的信誉和形象，加强消费者购买珠宝时的信心。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国金银管理条例》
- [2] 《明码标价和禁止价格欺诈规定》(国家市场监督管理总局令第 56 号)
- [3] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
- [4] SB/T 10653—2012 珠宝首饰经营服务规范
- [5] GB 11887—2010 首饰贵金属纯度的规定及命名

方法（第 1 号修改单）

[6] GB/T 25071—2010 珠宝玉石及贵金属产品分类与代码

[7] 《珠宝零售业营商实务守则》

[8] 《商标条例》(香港法例 第 559 章)

[9] 《注册外观设计 条例》(香港法例第 522 章)

[10] 《版权条例》(香港法例第 528 章)

[11] 《商品说明(标记)(白金)令》(第 362 章第 4 条)

[12] 《商品说明(标记)(黄金及黄金合金)令》(第 362 章第 4 条)

[13] 《商品说明（提供天然翡翠的资料）令》（第 362 章第 4 条）

[14] 《商品说明(提供关于钻石的资料)令》(第 362 章, 附属法例 N)

[15] 《黄金商品化法律》（澳门特别行政区第 1/2003 号法律）

四、 标准有何先进性或特色性

本标准主要内容聚焦粤港澳三地优势珠宝产业，瞄准国际化发展方向，结合内地在加工制造方面比较完善的标准体系优势和港澳成熟、有效的珠宝业营商规则体系，制定形成

粤港澳三地共同执行的珠宝零售业营商标准，促进大湾区珠宝产业“联通、融通、贯通”。

五、标准在粤港澳三地调研、研讨、征求意见及邀请三地专家审定的情况

（一）成立标准编制项目工作组

标准项目工作组成员由零售企业、科研机构、生产企业、行业协会等人员组成。

（二）资料收集、开展调研

2024年5月-2024年10月，项目组收集三地相关法律、法规、标准及相关文件，并对收集资料进行整理、分析、研究，构建标准框架及补充标准相关内容。

2024年5月，标准发起单位组织召开座谈会，明确标准各个阶段工作，商讨标准的主要内容。

2024年5月，标准发起单位到澳门金业同业公会就共建标准事宜进行深入沟通。

2024年4月、7月，标准发起单位到澳门到香港珠宝首饰业商会开展标准的研讨会，讨论了三地珠宝认证标志纳入标准等问题，确定了三地分别保留自己标志，确定标准的主要内容，并对标准的相关内容进行了讨论。

2024年9月，标准发起单位组织广州市标准化研究院、广东省黄金协会、方圆标志认证公司相关人员参加了座谈

会，会议主要讨论了关于认证的相关事项。

（三）起草

2024年5月-10月，根据前期调研及标准工作组多次召开线下讨论会和线上沟通商讨并确定标准的主要内容，形成了工作组讨论稿。

（四）召开专家研讨会

2024年10月，工作组讨论稿形成之后，分别发往粤港澳三地协会组织包括零售企业、珠宝生产、检测、行业协会等相关企业通过线下会议、线上讨论等方式开展标准研讨会，商讨标准的核心技术条款，重点针对三地黄金成色不一致进行讨论，讨论结果确定三地分别执行各自成色规定，根据讨论意见和建议，对标准进行了修改完善。

（五）形成标准征求意见稿及其编制说明

根据调研成果，通过分析研究、标准比对、召开研讨会、咨询相关专家等，工作组进行多次内部讨论和修改，最后形成标准征求意见稿及其编制说明。

六、 重大分歧意见处理情况

无。

七、 技术指标设置的科学性和可行性

未涉及量化指标。

八、 标准对比及采标情况分析

参考了 SB/T 10653—2012《珠宝首饰经营服务规范》行业标准相关内容。未引用或采用国际国外标准。

九、 涉及专利的有关说明

无。

十、 标准信息变更说明

无。

十一、 其他说明事项

无。