

团 体 标 准

T/SZS 4055—2022

正版正货饰品经营服务规范

Service standards for genuine and original adornment

2022-12-08 发布

2022-12-09 实施

深圳市深圳标准促进会 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 产品要求 2

5 服务方要求 3

6 经营管理要求 3

7 经营服务要求 3

8 服务改进与投诉 4

附录 A（资料性） 正版正货饰品认定申请书样式 5

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。

本文件由深圳市宝联珠宝标准与信息技术促进中心提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：深圳市罗湖区真品溯源珠宝技术研究院、深圳市溯源质量检测 and 标准化技术有限公司、深圳市星光达珠宝首饰实业有限公司、深圳宝福珠宝有限公司、深圳市翠绿首饰制造有限公司、东莞市金龙珠宝首饰有限公司、深圳市瑞麒珠宝首饰有限公司、深圳市宝联珠宝标准与信息技术促进中心、贵金属及珠宝玉石饰品企业标准联盟。

本文件主要起草人：胡小凡、高婷、李章平、吕宜亮、潘瑶、周翔、刘润局、赵敏、杨晓燕。

正版正货饰品经营服务规范

1 范围

本文件规定了正版正货饰品经营服务的术语和定义、产品要求、服务方要求、经营管理要求、经营服务要求、服务的改进与投诉。

本文件适用于销售正版正货饰品的企业。

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 31912 饰品 标识

QB/T 5102 贵金属镶嵌饰品技术要求 牢固度

DB4403/T 51 珠宝行业经营服务规范

T/SZS 4017 饰品创作证据认定标准 电子固证法

T/SZS 4019.1 贵金属饰品售后服务规范 第1部分：总则

T/SZS 4025 正版正货饰品认定与应用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

正版正货饰品 genuine and original adornment

个人或组织原创的、经合法注册受知识产权保护的饰品。

3.2

正版正货饰品认定 certification for genuine and original adornment

由第三方机构组织对正版正货饰品的确认过程。

3.3

正版正货饰品标识 mark of genuine and original adornment

承载饰品创作主体、鉴定、创作证据、知识产权等信息的唯一识别码的载体。

3.4

正版正货专柜标识 mark of genuine and original counter

承载专柜主体名称、经营概况、营业执照等信息的唯一识别码的载体。

3.5

服务方 supplier

提供正版正货饰品认定和应用服务的服务机构。

4 产品要求

4.1 质量要求

正版正货饰品应符合GB 11887、DB4403/T 51中5.1的规定，贵金属镶嵌饰品还应符合QB/T 5102的规定。

4.2 正版正货要求

正版正货饰品应有原创证据。正版正货饰品宜采用T/SZS 4017进行原创证据固证，并依据T/SZS 4025进行正版正货认定。正版正货饰品认定的申请样式参考附录A所示。

4.3 标识

正版正货饰品标识应符合GB/T 31912的要求。正版正货饰品的标识宜包含表1中提及的内容，正版正货专柜标识宜包含表2中提及的内容。

表1 正版正货饰品标识内容

序号	内容	说明
1	标识名称	正版正货饰品标识名称。
2	认定机构	包括认定机构名称、地址、联系电话等。
3	原创证据及知识产权	包括原创司法固证备案ID、知识产权名称、知识产权编号、原创侵权保险单号等。
4	出品单位质量公告	生产或销售该饰品的单位的质量公告，包括但不限于产品名称、产品材质、出品单位，出品单位质量承诺等。
5	唯一识别码或条码	承载饰品创作主体、鉴定、创作证据、知识产权等信息的唯一识别码或条码，扫描可查。
6	其他说明信息	包括产品执行标准情况、侵权举报渠道信息等。

表2 正版正货专柜标识内容

序号	内容	说明
1	标识名称	正版正货专柜标识名称。
2	认定机构	包括认定机构名称、地址、联系电话等。
3	正版正货饰品专柜logo	由认定机构设计的统一的正版正货饰品专柜logo。
4	唯一识别码或条码	承载饰品创作主体、鉴定、创作证据、知识产权等信息的唯一识别码或条码，扫描可查。
5	其他说明信息	关于只销售具有知识产权正版正货产品的承诺、侵权举报渠道信息等。
注：正版正货饰品标识有效期随饰品长期有效，正版正货专柜标识有效期为两年。		

5 服务方要求

5.1 基本要求

服务方应符合DB4403/T 51第4章的规定。

5.2 信息化要求

服务方应建立相关数据库，用于对相关信息进行存储、证据管理、追溯管理、审核管理等。

5.3 原创性声明

服务方经营正版正货饰品，应有原创人或原创团队关于产品原创性的自我声明，服务方非原创者时，应有产品知识产权授权文件。

5.4 服务人员

5.4.1 应有正版正货相关知识产权专业资质的人力资源。

5.4.2 服务人员应经过专业技能培训 and 礼仪、沟通技巧、行为规范等培训，定期接收工作质量、工作效率及工作程序等的监督考核。

5.5 服务制度要求

服务方应建立健全服务管理制度并能有效实施，管理制度包括服务质量管理、信用评价机制、员工培训、消费者管理、消费者投诉处理制度等。

6 经营管理要求

6.1 基本要求

符合DB4403/T 51第5章的规定。

6.2 标识管理

6.2.1 饰品通过正版正货认定的，可以在包装、装潢、说明书、广告宣传以及相关经营活动中使用正版正货饰品标识，对应的申请饰品认定的认定申请人可以在其专柜、广告宣传及相关经营活动中使用正版正货专柜标识。

6.2.2 正版正货饰品标识只能使用在与通过正版正货认定相一致的饰品上，不能擅自扩大使用范围。

6.2.3 饰品通过正版正货认定的，由认定申请人按认定机构发放的标识式样自行印刷正版正货饰品标识。

6.2.4 正版正货饰品标识印刷在物体上，其底色不能影响标识的色样，不能透叠其他色彩和图案。

6.2.5 认定申请人信息发生变更或正版正货专柜标识有效期满后，应及时向认定机构申请更新标识。

7 经营服务要求

7.1 正版正货溯源查询

7.1.1 服务方应留存正版正货饰品认定文件、应用凭证及产品销售相关单据、凭证等，向消费者提供查询服务。

7.1.2 提供溯源服务，或保证消费者可以在司法认可的第三方正版正货饰品溯源数据平台查询到产品。

7.2 销售服务

符合DB4403/T 51中6.2的规定。

7.3 售后服务

符合T/SZS 4019.1的规定。

8 服务的改进与投诉

8.1 服务方应建立消费者信用评价机制，根据消费者的意见和建议，对服务质量进行持续改进。

8.2 消费者对饰品的正版正货存有异议，并提供相关依据的，服务方应自收到异议之日起5个工作日内进行核查处理，确认有误的，应立即纠正并将纠正后的信息及时反馈于消费者；确认无误的，应当告知消费者。

附录 A

(资料性)

正版正货饰品认定申请书样式

A.1 正版正货饰品认定申请书样式

正版正货饰品认定申请书参考样式见表A.1。

表A.1 正版正货饰品认定申请书样式

认定申请人基本信息	法人或非法人组织名称	
	统一社会信用代码	
	办公地址	
	经营范围	
	法定代表人 或非法人组织的责任主体	
	联系人姓名、电话及电子邮箱	
饰品基本信息	饰品名称	
	饰品是否有鉴定证书	是 <input checked="" type="radio"/> 否 <input type="radio"/>
	饰品知识产权信息 (需提交相应证书材料)	商标: () 件 相关版权: () 件 外观设计专利: () 件 实用新型专利: () 件 发明专利: () 件
资料附件	包括但不限于: 1. 营业执照或登记证书复印件; 2. 法人或非法人组织信用报告; 3. 饰品正版正货承诺书 (认定申请人承诺不生产、销售假冒或侵犯他人知识产权的饰品); 4. 饰品鉴定证书; 5. 饰品创作证据; 6. 饰品商标、专利、版权证书; 7. 饰品知识产权投保资料。	