

团 体 标 准

T/SZS 4019.1—2020

贵金属饰品售后服务规范 第 1 部分：总则

Specification of after-sales service for precious metal adornment

Part 1: General principle

2020-05-15 发布

2020-05-15 实施

深圳市深圳标准促进会 发布

前 言

《贵金属饰品售后服务规范》分为4个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：维修保养；
- 第3部分：以旧换新；
- 第4部分：电子商务的特殊要求。

本部分为T/SZS 4019的第1部分。

本部分按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本部分由贵金属及珠宝玉石饰品企业标准联盟秘书处提出。

本部分由深圳市深圳标准促进会归口。

本部分主要起草单位：深圳市宝怡珠宝首饰有限公司、贵金属及珠宝玉石饰品企业标准联盟、深圳百泰投资控股集团有限公司、深圳宝福珠宝有限公司、深圳市翠绿首饰股份有限公司、深圳市甘露珠宝首饰有限公司、深圳市吉盟珠宝股份有限公司、深圳市星光达珠宝首饰实业有限公司、深圳市福麒珠宝首饰有限公司、东莞市金叶珠宝有限公司。

本部分主要起草人：周厚躬、高婷、李章平、唐秀叶、周鹏、罗雪莹。

贵金属饰品售后服务规范 第1部分：总则

1 范围

本部分规定了贵金属饰品售后服务的术语和定义、基本原则、服务方要求、售后服务内容要求、售后服务方法。

本部分适用于贵金属及珠宝玉石饰品企业标准联盟内销售贵金属饰品的企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 16784 工业产品售后服务 总则
- GB/T 18760-2002 消费品售后服务方法与要求
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
- QB/T 31912-2015 饰品 标识

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

贵金属饰品 precious metal adornment
由贵金属及其合金制成的饰品，包括贵金属素金饰品和贵金属镶嵌饰品。
[QB/T 31912-2015, 定义3.2]

3.2

贵金属素金饰品 precious metal adornment
仅由贵金属及其合金材料制成的贵金属饰品。

3.3

售后服务 after-sale service
设计生产等过程的延续。产品出售后，生产者或销售者对消费者，承担合同约定的有关内容和履行有关法律责任的活动。
[GB/T 18760-2002, 定义3.1]

3.4

服务网点 the point network for after-sale services

直接为消费者提供服务的单位。

[GB/T 18760-2002, 定义3.2]

3.5

服务方 supplier

向消费者提供产品销售和售后服务的单位和个人。

4 基本原则

4.1 服务方售后服务的提供应符合《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定，售后服务活动应符合GB/T 18760的规定。

4.2 服务方应制定贵金属饰品售后服务规范或与客户商定相关文件，作为售后服务活动的技术依据。

4.3 服务方应有负责售后服务的组织机构和相应的服务网络，并明确其职责。

4.4 服务方售出产品时，应向消费者出具售后服务保证文件，售后服务保证文件一般应包括修换期限、范围、条件、方式、记录等。售出产品后，应向消费者提供购物凭证或服务单据，以作为消费者要求售后服务的凭据。

4.5 服务方对售出产品需承担的产品质量责任应符合《中华人民共和国产品质量法》的相关规定。

5 服务方要求

5.1 服务方应有适应售后服务要求的资源，包括服务手段、服务条件及足够的后勤保障，如技术咨询、配件的供应及维修等。

5.2 服务方应明确告知消费者售后服务条款，不作保留，确保消费者对售后服务内容完全了解，避免顾客的误解。

6 售后服务内容要求

6.1 维修

6.1.1 贵金属饰品的保修期必须高于30天。

6.1.2 超过保修期的，根据具体情况服务方与消费者协定维修，服务方根据消费者的要求，可给予有偿服务。

6.1.3 配件、所镶嵌的珠宝玉石等贵金属饰品的组成部分的遗失不在保修范围内。

6.1.4 由消费者造成的，如消费者在佩戴饰品时，不慎造成变色、斑点、污染、折断、变形、开裂、松动、掉石、出现擦痕等问题，由消费者自行负责，服务方根据消费者的要求，可给予有偿服务。

6.1.5 未经服务方授权的维修行为发生后，服务方不再承担维修责任，消费者有维修需求的，具体维修条件由服务方与消费者双方协定。

6.2 保养

服务方应向消费者提供饰品清洗、抛光、防氧化处理等保养服务。

6.3 退换货

6.3.1 贵金属饰品售出后，未经使用，消费者可提出退换货要求，需服务方根据产品的实际情况，与消费者协商执行。

6.3.2 经服务方确定为产品制作工艺问题，保修期内同一部位经过两次修理仍不能正常使用的，消费者凭服务方提供的修理记录或证明，由服务方提供免费换货服务，如有差额，服务方与消费者协定。

6.4 其他服务

6.4.1 服务方向消费者提供技术服务

服务方应对消费者进行必要的产品使用常识和产品保养培训，以便使用者正常使用、收藏和保养产品。

7 售后服务方法

7.1 消费者信息的接收与记录

7.1.1 售后服务方应设立售后咨询电话、及售后咨询网络平台，并指定专业人员及时接收处理咨询信息、保障咨询渠道的畅通。

7.1.2 服务方服务人员在得到贵金属饰品出现质量问题的信息后，应及时查明情况、迅速处理，并通知消费者。

7.1.3 售后服务记录应至少包括顾客信息、产品信息、服务信息。

a) 顾客信息应至少包括顾客姓名、联系电话。

b) 产品信息应至少包括产品名称、饰品材质、种类、重量、外观等关键信息，及货号、购买日期。

c) 服务信息应至少包括服务单位、服务提供日期、提供服务人员、售后事项、收费信息、顾客确认等。

7.1.4 未经顾客同意，服务方不能泄露顾客信息。

7.2 售后服务的实施

7.2.1 维修服务

7.2.1.1 服务方根据先议后修的原则开展维修服务。

7.2.1.2 需返厂维修的产品，服务方在收取消费者需要维修的贵金属饰品时，应拍照留档。

7.2.2 保养服务

消费者提出产品保养申请后，服务方根据产品的实际情况提供针对性服务，分为无偿和有偿服务。

7.2.3 退换货

消费者提出退换货申请，服务方根据产品实际问题，依据售后服务保证文件、或企业承诺进行审核，审核通过后，予以退换货。

7.3 投诉问题的处理

按照GB/T 19012进行投诉处理。

7.4 售后服务的完成

7.4.1 服务回访

7.4.1.1 服务完成后，服务方应安排专人对顾客进行回访。对于回访发现顾客问题没有完全解决或问题再次出现的，及时传递信息，安排售后服务人员再次提供服务。

7.4.1.2 建立用户回访制度应注意下列信息的收集：消费者的抱怨与投诉、一段时间内消费者频繁投诉某一质量问题的信息、产品改进建议的信息、产品出现质量问题的原因等。

7.4.2 服务争议的处理

服务方与顾客出现争议时，应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法律、法规进行处理。
