

DB 3301

浙江省杭州市地方标准

DB3301/T 0456—2024

珠宝玉石首饰行业放心消费单位建设评价 规范

地方标准信息服务平台

2024-06-30 发布

2024-07-30 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 评价主体与对象	1
5 评价原则	2
6 评价内容	2
7 评价程序	4
8 结果运用	5
附录 A（规范性） “放心消费在杭州”标识	7
附录 B（规范性） 放心消费单位“八有八无”公开承诺式样	8
附录 C（规范性） 珠宝玉石首饰行业放心消费单位评价表	9

地方标准信息服务平台

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。

本文件由杭州市市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：杭州市标准化研究院（杭州标准化国际交流中心）、杭州市市场监督管理局消费者权益保护分局、浙江省珠宝玉石首饰行业协会、杭州市萧山区市场监督管理局。

本文件主要起草人：姚芳、谢一东、郑伏、盛玮、肖若镜、左爱兵、许燕君、顾逸雯。

地方标准信息服务平台

珠宝玉石首饰行业放心消费单位建设评价规范

1 范围

本文件规定了珠宝玉石首饰行业放心消费单位建设的评价主体与对象、评价原则、评价内容、评价程序、结果运用等内容。

本文件适用于对珠宝玉石首饰（简称“商品”）行业放心消费单位建设评价。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- 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 17110 商店购物环境与营销设施的要求
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求
- GB 28480 饰品 有害元素限定的规定
- GB/T 28802 玉器雕琢通用技术要求
- GB/T 31912 饰品 标识
- GB/T 35411 电子商务平台产品信息展示要求
- GB/T 36128 珠宝贵金属产品质量测量允差的规定
- DZ/T 0417 珠宝玉石饰品售后服务规范
- GA 1517 金银珠宝营业场所安全防范要求
- QB/T 1131 首饰 金覆盖层厚度的规定
- QB/T 1132 首饰 银覆盖层厚度的规定
- QB/T 2062 贵金属饰品
- DB33/T 2042 电子商务平台交易产品信息发布基本要求

3 术语和定义

GB/T 16552 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

放心消费单位建设 **creating trustworthy consumer units**

经营主体自愿参加“放心消费在浙江”行动，遵守行业自律基本原则，共同营造安全放心的消费环境，以达到质量放心、安全放心、价格放心、服务放心、维权放心要求的活动。

4 评价主体与对象

4.1 评价主体

- 4.1.1 由行业主管部门、行政主管部门、消保委、行业协会、市场经营主体、消费者代表等实施评价。
- 4.1.2 评价人员应具有一定的行业知识或消费者权益保护工作经验，能客观公正履行评价职责。

4.2 评价对象

纳入“放心消费在浙江”培育库的经营主体，并符合以下条件：

- 近两年内无重大行政处罚行为、舆情事件；
- 近两年内未受到与消费相关严重行政处罚的记录；
- 近两年内无重大不良社会影响的事件。

5 评价原则

- 5.1 应遵循“自愿申报、好中选优、社会评价、动态管理”的原则。
- 5.2 评价应程序规范、内容合理、客观公正、结果公开。
- 5.3 应贯彻自主承诺、鼓励先进的原则，促进放心消费环境建设，维护消费者合法权益。

6 评价内容

6.1 售前要求

6.1.1 经营场所

- 6.1.1.1 应在经营场所醒目位置悬挂证照，电子商务经营者应在网店首页显著位置持续公示证照信息。
- 6.1.1.2 卫生、照明、噪声等购物环境和营销设施的要求应符合 GB/T 17110 的规定。
- 6.1.1.3 标志用公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的规定。
- 6.1.1.4 安全防范应符合 GA 1517 的规定。
- 6.1.1.5 应张贴属地市场监管部门提供的符合附录 A 规定的放心消费标识和符合附录 B 规定的放心消费单位“八有八无”公开承诺。

6.1.2 人员配备

- 6.1.2.1 人员配备和人员数量应满足经营服务需求。
- 6.1.2.2 各类经营服务人员应获得并持有相应资质的职业资格证书。
- 6.1.2.3 根据岗位需求，为经营服务人员提供相关业务技能培训。

6.1.3 生产

- 6.1.3.1 应具有生产所需的设备、原料以及生产管理制度和生产档案。落实产品质量源头管控，原料来源可追溯，并应建立健全内部产品质量管理制度，严格实施岗位质量规范、质量责任以及相应的考核办法。
- 6.1.3.2 应配备具有珠宝玉石贵金属质检技能的认定人员和从事相关饰品质量检验的工作人员。
- 6.1.3.3 应配备饰品质检所需仪器设备，对定量检测的关键设备应校准或证明其检测结果的溯源性。亦可委托有资质的第三方质检机构。

6.1.3.4 生产活动中的每一批次投产，均应开展相关检测工作，并保存质检记录。同时还应委托第三方检验机构对产品质量实行跟踪检验，以确保产品质量稳定和追溯溯源。

注：6.1.3适用于生产和销售一体的珠宝玉石首饰经营主体。

6.1.4 采购

6.1.4.1 应向供货商索取商品的商标证明、品质认证证书、进口商品代理证书等相关资质证明材料。

6.1.4.2 应由专业检验人员对供应商所声明材质及等级开展验货工作，或委托第三方检验机构进行检验，经过检验合格的商品方可入库。

6.1.4.3 应建立进货资料档案，保存商品的采购及验收记录，来源可追溯。

6.1.5 计量

6.1.5.1 应配备符合 GB/T 36128 规定的天平，天平应检定合格且在检定周期内。

6.1.5.2 使用天平时，应进行计量性能检查后再按规程进行操作。

6.1.6 商品质量

6.1.6.1 商品质量应符合 GB 11887、GB 28480、GB/T 28802、GB/T 36128、QB/T 1131、QB/T 1132、QB/T 2062 等相关标准的要求。

6.1.6.2 经营者零售交付商品时，应一并交付饰品标识，饰品标识的标注内容应符合 GB/T 31912 的规定。

6.2 售中要求

6.2.1 规范经营

6.2.1.1 应恪守社会公德，遵循诚信经营、质量保障、价格合理、计量准确、自愿平等的原则。

6.2.1.2 经营者应如实提供商品或服务信息，主动向消费者提供发票等购货凭证或服务单据。

6.2.1.3 经营者宜建设信息管理系统，实现商品管理、收银管理、价签管理、客户管理、促销管理多方面信息管理。

6.2.1.4 经营者在经营活动中应主动告知与消费者有重大利害关系的内容。

6.2.1.5 经营者按照约定向消费者收取押金、定金或订金，应明示退还的方式、程序。

6.2.1.6 采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，应向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。

6.2.2 信息展示

商品信息的展示和发布应符合GB/T 35411、DB33/T 2042和国家法律法规的相关规定。

6.2.3 价格标示

6.2.3.1 经营者定价应遵循公平、合法和诚实信用的原则。

6.2.3.2 销售商品和服务应明码标价，价格标示应真实准确、无误导。

6.2.4 公平竞争

6.2.4.1 经营者不应编造、传播虚假信息或误导性信息，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。

6.2.4.2 经营者不应实施混淆行为，误导与他人商品、品牌或与他人存在特定联系。

6.3 售后服务

6.3.1 通用要求

6.3.1.1 经营者售后服务提供应符合 GB/T 18760、DZ/T 0417 的规定。

6.3.1.2 经营者售出商品时，应向消费者出具三包凭证，三包饰品品名等应与购物凭证或服务单据内容相符。

6.3.1.3 经营者开展以旧换新业务时，应向消费者明示以旧换新的具体方法和收费内容，并当面复核、确认和记录商品名称、材料、数量、纯度、品质、质量、合格证、检测证明、价格等。

6.3.1.4 经营者以预收款方式提供商品或者服务，应与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、违约责任等内容。

6.3.2 投诉处理

6.3.2.1 经营者与消费者出现争议时，应按照相关法律法规及双方的事先约定进行处理，投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。

6.3.2.2 经营者应落实专人及时处理投诉纠纷，不应故意拖延或者无正当理由拒绝消费者提出的合理要求。

6.3.2.3 经营者宜根据自身条件建立消费维权联络站（点）或绿色通道。

7 评价程序

7.1 信息收集

7.1.1 评价应收集行业协会日常管理、投诉举报、消费者体验、监督抽查等情况信息。

7.1.2 评价前应根据确定的评价范围，收集申报市场经营主体的相关信息，包括但不限于：市场主体基本信息；人员资质证明、培训记录等；管理制度、操作规程、流程规范、运行记录、维护记录等管理和技术资料；获奖证书及其他相关资料。

7.1.3 应综合运用现场检查、资料审查、社会监督评价、调查问卷等方式，收集珠宝首饰行业放心消费单位建设情况，确定评价对象和评价类型，并形成书面记录。

7.1.4 应收集消费者评价情况，消费者可通过“放心消费在浙江”智慧平台对放心消费单位进行评价，评价内容包括但不限于：

- 对经营者提供售前、售中和售后服务的经营行为；
- 商品和服务质量评价；
- 经营环境等。

7.1.5 应收集社会评价情况，放心消费单位的社会评价工作可委托第三方组织实施。社会评价包括专家评价和消费者体验评价两部分。消费者体验评价工作应遵循公正、公平、公开的原则，评价前组织体验员进行培训和学习评价标准，遵守保密规定。

7.2 评价流程

放心消费单位评价流程按如下步骤进行：

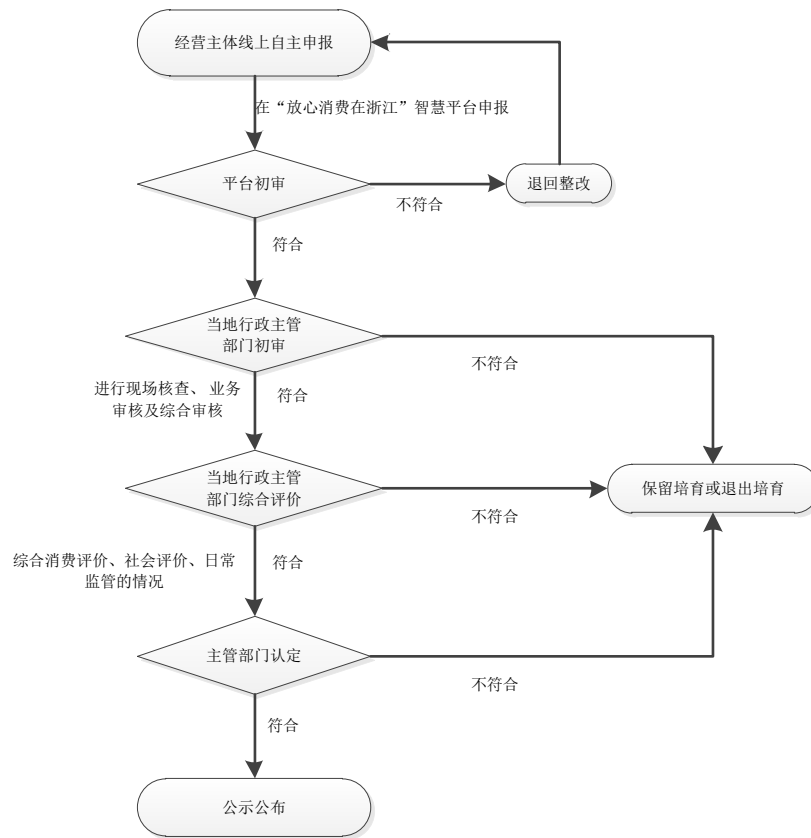


图1 放心消费单位评价流程图

7.3 评价实施

7.3.1 对放心消费单位建设主体进行评价前，应根据评价对象和评价类型，制定周密的评价方案。

7.3.2 应围绕放心消费建设过程中售前、售中和售后三个环节主要内容及结合 7.1 的要求进行评价，评价指标和评价分值应符合附录 C 的规定。

7.3.3 评价组应结合评价过程和评价内容编制评价报告，评价报告应包括以下内容：

- a) 评价工作过程简述；
- b) 评价组成员；
- c) 评价范围；
- d) 评价收集到的资料清单；
- e) 评分表及核查方式、印证材料的说明；
- f) 整改、优化措施建议；
- g) 其他附件。

7.4 评价周期

负责放心消费单位后评价认定的行政主管部门每年组织一次评价并公布评价结果。

8 结果运用

- 8.1 评价通过后由属地行政主管部门发放“放心消费单位”年度标识。
- 8.2 经营者应结合评价结论、改进建议等，对照放心消费单位建设标准，持续提升商品质量和服务水平。
- 8.3 应加强对放心消费单位建设的宣传力度。

地方标准信息服务平台

附录 A
(规范性)
“放心消费在杭州”标识

图A.1规定了“放心消费在杭州”的标识。



图A.1 “放心消费在杭州”标识

地方标准信息服务平台

附录 B
(规范性)

放心消费单位“八有八无”公开承诺式样

图B.1规定了放心消费单位“八有八无”的承诺要求。标识要求：宽15cm，长20cm，要素主要包括：记载生产经营单位相关信息的二维码，落款单位统一为属地市场监管部门。各地宜结合实际，大小、式样可作适当改动。



图B.1 放心消费单位“八有八无”公开承诺式样

附录 C

(规范性)

珠宝玉石首饰行业放心消费单位评价表

表C.1适用于对珠宝玉石首饰行业放心消费单位的评价。

表C.1 珠宝玉石首饰行业放心消费单位评价表

企业名称：			年 月 日		
序号	一级指标	二级指标	评价内容	分值	得分
1	售前准备(25)	店铺亮证	1. 经营者证照齐全，得2分。 2. 悬挂位置醒目，电子商务经营者应在其首页显著位置，持续公示营业执照信息，得1分。	3	
2		人员亮证	各类经营服务人员，获得并持有相应的培训或职业资格证书，得2分。	2	
3		采购相关	生产单位：1. 建立执行原辅料进货查验制度，来源可追溯，得5分，进货查验记录不全的，扣2分。 2. 落实出厂检验、不合格产品召回等质量管控制度，得3分。	8	
			经营单位：1. 原料、商品建立进货资料档案，来源可追溯，得5分。 2. 经营者采购的商品质量应符合有关标准，有相应商标证明、品质认证证书、进口商品代理证书等相关证明材料，得3分。		
		产品相关	1. 商品抽检未发现不合格情况，发现不合格商品，经营主体已尽到应尽的法律责任扣2分。 2. 无假冒伪劣商品，得5分。	10	
4	计量相关	经营者应配备符合GB/T 36128规定的天平，检定合格且在检定周期内，得2分。	2		
5	售中服务(45)	保障权益	1. 经营者如实提供商品信息和服务信息，得5分。 2. 经营者提供商品或者服务，主动向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据，得3分。 3. 经营者在经营活动主动告知与消费者有重大利害关系的内容，得4分。 4. 经营者按照约定向消费者收取押金、定金或订金，明示退还的方式、程序，得3分。 5. 采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务的经营者，未向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息的，扣5分。	20	

表 C.1 珠宝玉石首饰行业放心消费单位评价表（续）

序号	一级指标	二级指标	评价内容	分值	得分
6	售中服务(45)	公开承诺	1. 张贴放心消费单位“八有八无”公开承诺和有关证照标识, 得3分。 2. 签字同意遵守《放心消费公开承诺》和《浙江省珠宝玉石首饰行业放心消费自律公约实施细则》, 得5分。	8	
7		明码标价	1. 未落实明码标价, 或明码标价未覆盖全部商品和服务的, 酌情扣3分—5分。 2. 交易前已履行价格告知义务, 且消费者无异议的, 不扣分。	7	
8		信息展示	现场存在弄虚作假或者引人误解的宣传, 扣3—5分; 以虚构交易、编造用户评价等方式进行虚假或者引人误解的商业宣传, 不得分。	5	
9		公平竞争	现场存在编造、传播虚假信息或者误导性信息, 损害竞争对手的商业信誉、商品声誉, 扣3分; 实施混淆行为, 误导是他人商品、品牌或者与他人存在特定联系, 不得分。	5	
10	售后服务(30)	纠纷快处	1. 未落实专人负责处理消费者投诉, 或对消费者诉求响应不及时, 扣5分。 2. 拖延处置消费者投诉, 普通消费纠纷超过3个工作日未办结的, 每件扣1分。	10	
11		放心消费	1. 存在拒不接受消费者合理诉求, 无理拒绝行政调解的, 不得分。 2. 近一年因未妥善处置消费纠纷, 引发群体性投诉的, 不得分。	5	
12		执行三包	知晓并执行《浙江省贵金属饰品和珠宝玉石饰品三包办法》, 得3分, 向消费者承诺的其他便民服务举措, 得2分。	5	
13		维权站点	建立消费维权服务站或绿色通道。	10	
14	一票否决项	1. 发现无证无照、知假售假、虚假宣传、价格欺诈等违法违规行为的。 2. 近两年内受到与消费相关严重行政处罚, 或因消费侵权行为被媒体曝光, 造成重大舆情或不良社会影响的。		—	
15	加分情形	无理由退货	承诺实施线下无理由退货制度。	10	
评价结论				评分总计	
评价人员					