

ICS 03.080.30  
A 12  
备案号:42050—2014

# DB31

## 上海市地方标准

DB31/T 789—2014

---

### 黄金珠宝饰品零售店经营服务规范

Gold jewellery stores operating norms

2014-04-02 发布

2014-07-01 实施

---

上海市质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务环境 .....	2
5 人员管理 .....	2
6 商品采购 .....	2
7 销售管理 .....	3
8 服务要求 .....	3
8.1 基本要求 .....	3
8.2 售前服务 .....	3
8.3 售中服务 .....	3
8.4 售后服务 .....	4
9 安全防范与应急处置 .....	4
10 服务评价 .....	4
附录 A (资料性附录) 顾客意见反馈表示例 .....	5

## 前 言

为规范黄金珠宝饰品零售店经营管理,加强行业诚信建设,提高服务质量,维护消费者合法权益,推进上海国际黄金珠宝商贸功能区建设,特制定本标准。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市商务委员会、上海黄金饰品行业协会提出。

本标准起草单位:上海黄金饰品行业协会、上海老凤祥有限公司、上海老庙黄金有限公司、上海亚一金店有限公司、上海城隍珠宝有限公司、上海张铁军珠宝集团有限公司、上海东华美钻饰品有限公司、中国黄金上海分公司、上海长和珠宝廊有限公司、上海今亚金店、周大生珠宝有限公司、上海第一百货商店。

本标准主要起草人:许文军、胡新海、冯志龙、王培元、王若川、邵晓梦、姚育红、袁蓓衡、张又心、王宇飞、洪川、周令军、叶永兴。

# 黄金珠宝饰品零售店经营服务规范

## 1 范围

本标准规定了黄金珠宝饰品零售店的服务环境、人员管理、商品采购、销售管理、服务要求、安全防范与应急处置、服务评价等方面的要求。

本标准适用于上海市行政区域内的黄金珠宝饰品零售店(以下简称零售店),包括黄金珠宝企业的专营店、连锁店、加盟店,及百货商店、购物中心和大卖场内经营黄金珠宝饰品的各专营店(柜)。

## 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 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 50016 建筑设计防火规范

GB 50019 采暖通风与空气调节设计规范

GA 844 防砸复合玻璃通用技术要求

QB/T 1689 贵金属饰品术语

QB/T 2062 贵金属饰品

QB/T 4182 饰品 标识

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

DB31/329.9 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第9部分:零售商业

DB31/T 457.10 公共场所英文译写规范 第10部分:商业服务业

中华人民共和国产品质量法

中华人民共和国消费者权益保护法

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**黄金珠宝饰品 gold jewellery**

黄铂金、钻石、珠宝玉石饰品及贵金属饰品、制品的统称。

### 3.2

**黄金珠宝饰品零售店 gold jewellery store**

以向消费者提供黄金珠宝饰品销售服务的营业场所。

### 3.3

**黄金珠宝饰品专营店 gold jewellery professional store**

以经营某一品牌黄金珠宝饰品为主营业务并提供相关服务的门店。