

浙江省珠宝玉石首饰行业自律公约

(征求意见稿)

为推动珠宝玉石首饰行业“放心消费在浙江”建设，促进行业依法合规经营，提升企业自身竞争力，引导企业争创品牌，持续优化我省珠宝玉石首饰行业合理有序、公平竞争、放心消费的市场环境，在省市场监管局的指导下，根据国家有关法律法规，结合我省珠宝玉石首饰行业发展实际，制定本公约。

一、严格遵守国家法律法规、政策和行业标准，依法诚信经营，维护消费者合法权益，促进行业健康发展。

二、严格恪守职业道德，规范经营行为，自觉履行珠宝玉石首饰行业自律公约，杜绝有损于本行业形象的行为，共同营造良好的行业氛围。

三、严格执行我省放心消费建设有关文件和《浙江省珠宝玉石首饰行业生产经营服务规范》要求，强化诚信意识、服务意识，积极推进行业“放心消费在浙江”建设。

四、严格按照我省放心消费建设“八有八无”共性标准，落实相关行业管理规范，强化企业责任主体，做到质量放心、安全放心、价格放心、服务放心、维权放心。

五、遵循公平竞争原则，有序参与市场竞争，不得以不合理低价引诱消费者，不得以任何形式贬低其他企业的商品

和服务，不得开展价格战等恶性竞争。

六、尊重知识产权，不得品牌侵权，不得仿造他人专利外观产品，不得伪造或者冒用他人厂名、厂址，不得伪造产地，不得伪造或者冒用质量认证等标志。

七、严格把控商品质量，明码标价、计量正确，保障消费者的知情权和选择权。不得强制消费、捆绑消费，不得对商品和服务进行弄虚作假、故意夸大、引人误解的宣传。

八、保护消费者个人隐私和信息安全，不得泄露、交换、买卖或者以其他非法方式向他人提供消费者个人信息，不得利用个人信息从事任何与服务无关的活动。

九、承担三包售后责任，严格执行省有关商品三包的规定，推行无理由退货制度，自觉履行企业向消费者作出的服务承诺。

十、健全消费争议处理机制和客户服务机制，制定并公示消费争议解决规则，落实专人负责，积极、妥善化解消费纠纷。

十一、完善先行赔付制度，制定并公示先行赔付制度实施细则，及时对符合条件的消费者予以先行赔付。探索引入商业保险机制，加强经营风险防范和消费者权益保障。

十二、加强员工教育和业务培训，提高从业人员的整体素质和业务水平。支持和促进从业人员的正常有序流动，保障员工的合法权益。

十三、强化行业交流合作，学习行业内先进经验，研讨行业发展趋势及存在问题，创新工作方式方法，不断提升行业整体服务水平。

经向社会公开征求意见后，于年 月 日经浙江省珠宝玉石首饰行业协会会员代表大会审议通过实施，浙江省珠宝玉石首饰行业协会根据本公约制定相关的实施细则，负责对公约的实施执行情况进行监督管理。