

浙江省珠宝玉石首饰行业 放心消费自律公约实施细则

第一章 总则

第一条 为推动行业“放心消费在浙江”建设，维护我省珠宝玉石首饰行业（以下简称我省珠宝行业）市场秩序，根据国家有关法律法规和浙江省人民政府关于“放心消费在浙江”“满意消费长三角行动”建设要求以及行业实际，在省市场监管局消费者权益保护分局的指导下，制定《浙江省珠宝玉石首饰行业放心消费建设自律公约实施细则》（以下简称细则）。

第二条 行业自律的宗旨是：保证我省珠宝行业依法合规经营，维护合理有序、公平竞争的市场环境，规范我省珠宝从业者的行为，共同抵制行业内不正当竞争行为，促进我省珠宝行业健康发展。

第三条 行业自律的基本原则是：依法合规、诚实守信、公平公正、团结协作、自我约束、自我管理，促进发展。

第四条 本细则适用于浙江省珠宝玉石首饰行业。

第二章 组织机构

第五条 协会会员代表大会是行业自律管理的最高权力机构，负责行业自律工作重大事项的审议，各会员通过会员代表大会参与行业自律管理。

第六条 协会会长办公会议是行业自律的管理机构，对遵守

行业自律制度情况进行监督，对违反行业自律制度的会员进行自律性处分，其中，取消会员资格处分报会员大会决定。

第七条 放心消费自律工作小组是行业自律管理的组织实施者，“自律工作小组”由协会具体负责，小组成员由协会协调各级市场监管部门、消保委、地方行业主管部门、会员等方面代表组成，负责行业自律管理办法的制定、修改及解释，以及检查评估行业执行自律办法和各项同业管理办法情况。

第八条 放心消费自律工作小组下设办公室。该办公室设在协会秘书处，具体负责行业自律的日常工作，省市场监管局消费者权益保护分局加强对本细则实施指导工作。

第三章 行业自律主要内容

第九条 自觉遵守有关国家法律法规及行业标准，持续优化行业营商环境，加强行业诚信信用体系建设，职业道德规范建设，建立长效的消费者权益保护机制，不断提高珠宝行业公信力和可持续发展能力。

第十条 严格按照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》的要求，恪守社会公德，依法诚信开展经营活动，提供质量保障、明码标价、计量正确等公平交易条件，自觉履行珠宝行业自律义务。

第十一条 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。

第十二条 认真履行为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务的承诺，保障消费者的知情权和选择权，承担“三包”责任。

第十三条 遵守保护知识产权相关规定，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的厂名、厂址，不得伪造产地，不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。

第十四条 严格把握商品的质量关，提供符合国家对珠宝行业有关质量标准的商品。严把商品鉴定证书的质量关，对商品质量与证书不符的商品杜绝流通、上市销售。

第十五条 尊重并自觉维护消费者的合法权益，包括但不限于以下行为：

（一）保护消费者隐私和信息安全，未经消费者授权，不得利用消费者信息从事任何与提供服务无关的活动；除法律要求或需要配合有关部门调查外，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信息。

（二）与消费者订立服务协议；积极使用相关合同示范文本（含电子文本）；以显著方式提醒消费者注意与其有重大利害关系的格式条款，并按消费者的要求予以说明。

（三）向消费者提供预售产品或服务前，应当建立透明、公开、可查询的预订渠道，不得误导消费者，不得以任何方式进行虚假预定。订单生成后不能退改的，应在消费者签订合同前，以显著方式告知消费者，尽到说明义务。

（四）在消费者通过互联网平台购买商品或服务前，应当以显著方式提醒消费者此订单成立后的退改和售后，按国家主管部门制定或认可的退改规则进行。

（五）消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，按国家有关规定出具。电子发票与纸质发票具有同等法律效力。

（六）不得为损害消费者权益或扰乱珠宝行业市场竞争秩序的活动提供交易机会。

（七）为消费者提供有效的产品安全保障和售后服务的，尽到应尽的义务。

第十六条 遵守商业道德，遵循公平竞争原则，维护正常的市场秩序，不得有下列行为：

- （一）以任何形式贬低、诋毁其他同行；
- （二）窃取同业的商业机密；
- （三）未经同意披露、使用其他同业的商业机密；
- （四）不计成本地争揽客户，扰乱正常的经营秩序；

第十七条 在进行广告宣传与信息披露时，应确保信息的真实性、及时性和完整性。不得对产品进行弄虚作假、故意夸大、引人误解或有歧义的宣传；不得贬低和诋毁同业内其他单位的产品和服务。

第十八条 制定科学的投诉处理机制，公正、公平、及时有效地处理消费者的投诉。设立接受消费者投诉的专线电话，在承诺的时间内对消费者投诉做出答复，并做好相关记录备查。

第十九条 自觉抵制假证书，并积极检举、揭发假证违法行为。在市场检查中如发现假证书，相关企业或个人承担相应责任。

第二十条 检测鉴定机构应以国家颁布的各项标准为依据做好检测鉴定工作，秉持第三方服务机构独立、客观和公正性，不得以提高产品鉴定证书的质量级别等手段招揽客户，不得参与关联交易或承揽和出具与其利益关联的鉴定结果；发现有检测鉴定机构出具的错误鉴定证书，检测鉴定机构承担相应责任。

第二十一条 加强自我约束，实现自我管理，共同维护珠宝行业的社会良好形象。

（一）加强对从业人员的教育和培训，提高从业人员的整体素质和业务水平；

（二）加强从业人员职业道德行为规范教育，强化廉洁自律，倡导无私奉献和克己奉公；

（三）推进全体从业人员将诚信意识贯穿于各项业务的各个环节，共同营造良好的行业氛围。

第四章 自律的主要措施

第二十二条 在省市场监管局消费者权益保护分局指导下，协会每年安排放心消费建设督导工作，由放心消费自律工作小组组织，并在事后向全行业及时通报有关情况。

第二十三条 放心消费自律工作小组对外公布投诉举报电话，接受行业各单位、个人和社会公众的监督与投诉，并收集、汇总社会公众传媒对我省珠宝行业的报道。

第二十四条 放心消费自律工作小组对涉嫌违法违规的行业企业、从业人员的投诉和发现的业内违法违规的行为，及时告知协会或有关政府部门，同时做好各级市场监管部门和各级消保委批转委托工作。

第二十五条 本着公开、客观、促进原则在协会网站公布行业自律情况。对严格执行自律规定的会员单位或会员个人进行褒奖，同时公布各单位或个人相关的违纪及其处理情况。

第二十六条 放心消费自律工作小组制定年度自律主题和年度自律工作计划，推动浙江省珠宝玉石首饰行业自律文化建设。

第二十七条 对于违反自律公约、管理制度等致使行业利益受损的会员，协会可按有关规定采取警示、内部通报、公开曝光、暂停行使会员权利、取消会员资格等自律处分措施。

第五章 附则

第二十八条 本细则经省市场监管局消费者权益保护分局同意，发各市县市场监管局消保机构，加强对细则实施工作的日常指导。

第二十九条 本细则生效期间，根据实际需要，可以对细则提出修改意见，经广泛征求意见后，对本细则进行修改。

第三十条 本细则由浙江省珠宝玉石首饰行业协会负责解释，自公布之日起施行。