

## 附件 2

# 杭州市地方标准《珠宝玉石首饰行业放心消费单位创建 评价规范》编制说明

## 1. 项目背景

为营造安全放心的消费环境，提升经济发展质量和效益，“放心消费在浙江”自 2017 年在我省全面实施。近些年来，杭州全面开展了“放心消费在杭州、助推城市国际化”行动，引导各类消费环节经营主体参与放心消费单位创建，建成了“放心消费在杭州”品牌，消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度明显提升。2020 年省市监部门联合省珠宝玉石首饰行业协会发布了《关于全省珠宝玉石首饰行业开展放心消费建设的通知》，杭州市消保分局开始对珠宝玉石首饰行业开展放心消费建设工作，每年对珠宝玉石行业进行评价，确定“年度放心消费单位”。

杭州是长三角珠宝产业集群核心区，中国珠宝玉石首饰特色产业基地落户杭州。杭州的珠宝行业以民营企业为主，行业结构多元，专卖店、综合体专柜、专业市场、个人工作室、旅游商店、互联网直播及网店等业态形式丰富。在萧山区，既有全国领先的黄金珠宝加工企业和新材料培育钻石生产企业)，有知名的时尚珠宝品牌销售企业，也有以服务平台模式发展的杭州国际珠宝城以及以设计研发、加工制造、展示发布为主的制造业平台“长三角国际珠宝时尚产业园”和“浙江航民黄金珠宝时尚产业园”，形成了以黄金珠宝研发设计、加工制造、品牌连锁经营的上下游珠宝产业链。杭州市近年来持续深化开展“放心消费在杭州”建设工作，营造安全放心舒心的消费环境，开展形式多样的放心消费创建活动，在珠宝玉石首饰行业已培育形成放心工厂、放心商圈、放心消

费直播间示范企业，推动时尚消费和高品质生活。目前全省珠宝玉石首饰行业共有 2300 余家门店纳入“放心消费在浙江”智慧平台，杭州市占比超过 20%。

随着新材料新工艺的技术创新，古法金、培育钻石等时尚化产品逐渐兴起，行业从保值升值向时尚迅速发展，时尚类产品市场占有率不断提高。但新零售新工艺新材料等新业态在发展过程中难免因为步伐过快、规范和标准滞后等原因面临各种问题，导致行业仍然存在着较大的不规范性，甚或违法违规的行为。各种“套路”损害消费者权益，如一口价、以旧换新、原石“盲盒”交易等。在这样的情形下，消费者接收的信息受到较大干扰、难以分辨销售的商品是否以次充好、价格是否实际优惠，这势必会成为珠宝行业长远发展的掣肘。为了规范珠宝行业经营者的行为，营造公平有序的竞争环境、安全放心的消费环境，促进时尚消费，进一步推动时尚产业发展，基于满足行政主管部门创新管理、强化行业自律、维护保障消费者权益、市场运营者规范管理四方面的实际需求，《珠宝玉石首饰行业放心消费创建评价规范》急待破笼而出。

2023 年中共中央、国务院印发《质量强国建设纲要》明确指出“开展放心消费创建活动，推动经营者诚信自律，营造安全消费环境，加强售后服务保障”，我省消费升级“十四五”规划纲要更是对全面促进珠宝首饰等时尚消费提出了重要战略部署，要求全面营造放心的消费环境。《珠宝玉石首饰行业放心消费创建评价规范》鼓励并倡导市场经营主体广泛参与放心消费单位创建，对放心消费培育单位实行常态化选育管理，从亮证经营、生产采购、公平计量、质量安全、规范经营、广告宣传、明码标价、公平竞争、售后服务等方面提出要求，进行评价，以规范行业发展，加强对放心消费单位的结果运用，鼓励放心消费单位对

自身提出更高的要求，建成一批高质量的放心消费示范单位，使得参与放心消费创建的单位有获得感，引领更多的市场经营主体参与到放心消费建设当中来，有力促进杭州时尚之都的打造。

## 2. 工作简况

### 2.1 立项计划

《珠宝玉石首饰行业放心消费创建评价规范》由浙江省珠宝玉石首饰行业协会提出，经杭州市市场监督管理局评审立项，于2023年6月列入《杭州市市场监督管理局关于下达2023年度第二批杭州市标准化建设项目计划的通知》（杭市管函[2023]157号）。

### 2.2 起草单位

《珠宝玉石首饰行业放心消费创建评价规范》由杭州市标准化研究院、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、萧山区市场监督管理局等单位共同起草。

### 2.3 主要工作过程

#### 2.3.1 明确标准起草人员和工作计划

2023年6月底组建标准编制工作小组，并多次召开工作推进会，讨论明确各参与单位和人员职责分工、研制计划、时间进度安排等情况，明确资料的收集梳理和调研走访、主要技术内容的归纳、工作组讨论稿的修改和完善等。

#### 2.3.2 起草标准初稿

2023年7月编制小组就珠宝玉石行业放心消费单位创建评价工作开展调研，走访了杭州航民百泰首饰有限公司、杭州国际珠宝城、曼卡龙珠宝股份有限公司等，了解企业放心消费单位的创建以及珠宝玉石经

营服务的产品、过程、售后、先行赔付等情况，企业在服务、质量、维权方面的主要做法。编制小组梳理了市级珠宝首饰行业放心消费单位创建和评价做法，并充分借鉴省级放心消费单位的评估管理办法，听取行业协会的意见建议，明确了工作组标准讨论稿的基本框架和主要内容。

### **2.3.3 修改标准稿**

编制小组于11月22日召集行业协会专家开展标准研讨会，对标准内容进行充分的论证，形成了标准征求意见稿。与申报时的草案对比，本标准共进行了三次大的修改：

2023年8月，增加了对珠宝首饰饰品的术语和定义，并将“放心消费单位”的术语修改为“放心消费单位创建”的术语。

2023年10月，将第4章基本原则修改为评价要求，内容包含基本原则、评价主体、评价对象；将第5章申报条件修改为评价内容，将第7章评价内容调整至第5章内。将第6章评价方法修改为评价程序，包含评价流程、评价方法、评价实施、评价周期。

2023年11月，增加对电子商务经营者的术语和定义；增加第8章评价与改进的内容。

## **3. 标准编制原则和确定地方标准主要技术要求的依据**

### **3.1 标准编制原则**

本标准严格按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草，兼顾科学性、客观性、合理性、适用性的原则。

### 3.1.1 科学性原则

在标准的研制过程中，编制小组遵循科学方法，收集并分析相关资料，进行实地调研和专家咨询，以了解行业现状和发展趋势，确保标准的制定过程和制定内容科学、合理。

### 3.1.2 客观性原则

标准文件的内容基于杭州珠宝玉石首饰行业在创建放心消费单位中的实践经验和客观事实，从评价要求、评价内容、评价方法、结果运用、评价与改进等内容进行充分地归纳总结，来确保标准的客观性和公正性。

### 3.1.3 合理性原则

标准兼顾主管部门的监管需求、行业协会的规范需求、消费者实际需求，充分考虑杭州地域特色，并经过广泛地研讨，提出的具体要求等，均有相应的技术依据，来保证标准文本的合理和可行性。

### 3.1.4 适用性原则

标准内容适用于对珠宝玉石首饰行业放心消费单位创建和评价，能够促进行业发展和市场需求，可操作和适用性强。

## 3.2 主要技术要求的依据

标准以 GB/T 24421.4《服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价》为指南，主要技术要求依据：一是依据相关法律法规和标准的要求；二是依据省局《关于深化放心消费建设评价工作的指导意见》《关于全省珠宝玉石首饰行业开展放心消费建设的通知》政策要求；三是依据《浙江省珠宝玉石首饰行业生产经营服务规范》，该规范现为我省放心消费“1+X”评价体系以及行业自律和行业内考核评定的依据；四是总结归纳行业协会和主管部门对放心消费单位创建评价的要求。

### 3.3 标准初稿的基本框架和主要内容

第1章范围。本文件规定了珠宝首饰行业放心消费单位创建评价的的评价要求、评价内容、评价程序、评价与改进、结果运用的要求。适用于对珠宝首饰行业放心消费单位创建和评价

第2章规范性引用文件。本标准中引用了GB 11887《首饰 贵金属纯度的规定及命名方法》、GB 28480《饰品 有害元素限定的规定》、GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》、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/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》、GA 1517《金银珠宝营业场所安全防范要求》、DZ/T 0417《珠宝玉石饰品售后服务规范》、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》、DB 33/T 2042《电子商务平台交易产品信息发布基本要求》等标准。

第3章术语和定义。本标准对珠宝首饰饰品、放心消费单位创建、经营者、电子商务经营者进行了定义。

第4章评价要求。本章明确了评价的基本原则、评价主体、评价对象。

第5章评价内容。本章从售前的经营场所、人员配备、生产采购、计量、商品质量，售中的规范经营、信息展示、价格标示、公平竞争，以及售后的通用要求、投诉处理等方面，对评价内容予以明确。

第 6 章评价程序。评价程序包括评价流程、评价方法、评价实施、评价周期四方面的内容。

第 7 章结果运用。明确放心消费单位评价通过后年度标识的发放、悬挂、推广和宣传的要求。

第 8 章评价与改进。经营者应结合自身情况开展放心消费单位创建并进行自我评价。评价结论、改进建议等应反馈给经营者，使经营者根据评价信息持续优化改进。评价结论、改进建议等应反馈给经营者，使经营者根据评价信息持续优化改进。

#### 4. 国内外现行相关法律、法规和标准情况

本标准结合行业特色，遵循《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》《侵害消费者权益行为处罚办法》《浙江省贵金属饰品和珠宝玉石饰品三包办法》等相关法律法规和浙江省人民政府关于“满意消费长三角行动”、“放心消费在浙江”建设要求以及珠宝玉石首饰行业有关标准制定。我省和我市未制定发布过珠宝玉石首饰行业放心消费创建评价规范的相关地方标准。

#### 5. 定量、定性技术要求在本行政区域内的验证情况

杭州市每年对珠宝玉石首饰行业开展放心消费建设评价，确定“年度放心消费单位”，有 400 余家门店纳入“放心消费在浙江”智慧平台，进行培育和后评价认定。

## 6. 重大意见分歧的处理依据和结果

无。

## 7. 预期的社会、经济、生态效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

本标准制定后,杭州市市场监督管理局将有计划有组织的面向珠宝玉石首饰行业市场经营主体大力推广标准的宣贯和培训,持续做好管理,不断更新和完善服务内容,树立行业标杆,鼓励更多的市场经营主体加入到放心消费建设中来。预期效果:一是统一标准,提升行业整体服务能力,让消费者购物省心放心无风险。二是加强标杆作用,将“放心消费单位”作为面向消费者的宣传方向,帮助市场经营主体获得政府背书,并加强其自我监督和动力提升。三是在市级层面先行推广,逐步扩展到全省范围内,发挥杭州作为时尚之都的带头作用。

对参与创建的放心消费单位,主管部门通过常态化选育,好中选优进行评价认定;在日常管理中,将鼓励先进、激励后进,并加强对放心消费单位的结果运用,提升放心消费单位的知名度、美誉度,扩大影响力。

## 8. 其他应当说明的事项

无。

《珠宝玉石首饰行业放心消费创建评价规范》编制工作小组

2023年11月22日