

首饰维修保养服务指南

Jewelry maintenance service guide

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 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 总则	2
5 从业条件	3
6 服务流程	3
7 记录	4
附录 A（资料性） 常见的首饰维修保养的内容	5
附录 B（资料性） 首饰维修保养委托单参考样式	7

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。

本文件由山东省市场监督管理局提出。

本文件由山东省黄金珠宝标准化技术委员会（鲁TC 25）归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

首饰维修保养服务指南

1 范围

本文件给出了首饰维修保养工作的术语和定义、总则、从业条件、服务流程、记录等方面的建议。给出了多种常见的维修保养内容。

本文件适用于服务网点开展珠宝玉石及贵金属首饰的维修保养工作。贵金属摆件和仿真饰品可参照执行。

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 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 16553 珠宝玉石 鉴定
- GB/T 18043 首饰 贵金属含量的测定 X射线荧光光谱法
- GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求
- GB/T 27922 商品售后服务评价体系
- GB/T 34432 售后服务基本术语
- GA 1517 金银珠宝营业场所安全防范要求
- QB/T 2855 首饰 贵金属含量的无损检测 密度综合法

3 术语和定义

GB 11887、GB/T 16552、GB/T 34432界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

首饰维修保养 jewelry maintenance

对首饰进行专业的修理、保养，使原有珠宝首饰恢复或保持良好的装饰效果。

3.2

检验 testing

对首饰进行测试，以确认其产品的类别和质量，包括珠宝检验和贵金属检验两部分。

3.3

珠宝检验 gemstones testing

对珠宝玉石进行专业的检测，确认其珠宝玉石品种类别、成因、可能经过的优化处理以及所存在的瑕疵状况。

3.4

贵金属检验 precious metal verification

对贵金属品种、含量等进行综合判定的过程。

注：行业中俗称为“验金”。

3.5

过火 surface flame treatment

用火枪将贵金属首饰表面的污垢、杂质去除，保留贵金属本身质量的过程。

3.6

基础金价 basic gold price

参考国际报价和上海黄金交易所报价所采用的贵金属价格。

3.7

损耗 loss

贵金属首饰在加工、维修保养等过程中质量（重量）的损失。

4 总则

4.1 基本要求

开展首饰维修保养应具备第5章要求的从业条件，应做到：

- a) 开展首饰维修保养服务的网点应按照 GB/T 18760 的规定建立并完善首饰维修保养服务体系；服务质量参考 GB/T 27922 的要求。
- b) 明确顾客的首饰是否属于本店的服务范围。
- c) 修改保养服务分免费和收费两类。许多开展首饰维修保养业务的网点为自己销售的产品提供免费维修保养活动，须提供旧商品的原始发票或购物凭证及证书。但下列情况不在免费范围：
 - 消费过程中配件、珠宝玉石等产品的组成部分的遗失；
 - 由于消费者行为不当产生的珠宝玉石破损、开裂、表面擦痕等；
 - 超过商家承诺的免费保修期限。
- d) 收费的服务应告知顾客服务的收费标准，包括工费、增金的费用、增石的费用、增加的配件费用等。
- e) 告知顾客首饰维修保养可能的后果。如质量可能会减轻、印记可能变模糊、彩色 K 金可能有轻度变色、缩小指环尺寸会使贵金属质量减轻等。每种维修保养工作可能的后果可参考附录 A 的内容。
- f) 填写规范的书面维修保养委托单，明确维修保养内容，详细记录样品维修保养前的信息，维修保养约定日期等，要双方签字认可。
- g) 服务方应建立服务档案，内容宜包括顾客信息、产品信息、服务信息、服务质量反馈信息。
- h) 宜建立首饰维修保养后的安全使用告知制度和回访制度。

4.2 维修保养内容

各服务网点自行规定具体维修保养范围。可参考附录A的具体内容选择，也可根据自己的能力扩充服务内容。

4.3 注意事项

- 4.3.1 向顾客明确委托单是取样的关键凭证，要妥善保管好。
- 4.3.2 委托维修保养时间应充足，保证能按时返还顾客。
- 4.3.3 涉及其他品牌的印记不能补打。
- 4.3.4 有重大疑问和可能产生严重后果的样品不宜接受业务。

5 从业条件

5.1 单位从业条件

- 5.1.1 开展首饰维修保养业务的单位应具有相应的经营资质，建立了开展维修保养所需的服务制度。
- 5.1.2 具备相应的专业技术人员，人员的条件应符合 5.2 的要求。
- 5.1.3 应配置适宜的设备和设施，应符合 5.3 的要求。

5.2 人员从业条件

- 5.2.1 人员应具有良好的职业道德，具备良好的沟通能力，能够按时履约、文明服务。
- 5.2.2 熟悉相关政策法规，经专业培训合格后上岗，掌握各种首饰的基本特性。
- 5.2.3 熟练使用基本的珠宝检验和贵金属检验专业仪器和工具，如天平、X 射线荧光光谱仪、珠宝玉石常规检测设备、火枪等，具备对相应检验结果进行分析判断的专业知识和能力。
- 5.2.4 从业人员宜建有专业技术档案，并定期参加继续教育了解行业动态。

5.3 设备和设施

- 5.3.1 开展首饰维修保养业务的设施和环境条件应符合 GA 1517 的要求。
- 5.3.2 仪器：可配置珠宝玉石常规检测仪器、X 射线荧光光谱仪、电子天平、超声波清洗机等。用于称重的天平应周期性检定合格。

注：X射线荧光光谱仪宜配置分辨率较高的仪器。GB/T 18043标准建议仪器的分辨力优于170 eV。
- 5.3.3 工具和试剂：可配置首饰加工设备、抛光设备、火枪、耐火砖、不锈钢镊子、烧杯、多种型号的钳子、毛巾、标准砝码，配备盐酸、（纯净）水、硼砂、燃料气体等。
- 5.3.4 环境条件：有独立空间，配备空调，配备平稳并防风的天平台、耐火工作台、电源插座、排风系统等。非工作人员不得随意进入，保持环境整洁、安静。
- 5.3.5 防护装置：配备干粉灭火器、防盗保险柜、天平防风装置、护目镜、电源空气开关等。防盗保险柜宜与地面牢固连接，应在视频监控范围内。
- 5.3.6 视频监控装置：对柜台和工作人员与顾客的活动情况应实时监视和记录，图像应清晰辨别天平示数、人员的体貌和面部特征及附近区域内人员的活动情况。

5.4 检验

服务网点应具备对珠宝首饰进行常规检验的能力。检验是首饰维修保养的关键环节，通常应能准确确认检验结果，了解可能的风险，告知消费者可能的后果后才可承接业务。

6 服务流程

6.1 留存顾客信息

应确认并记录顾客的姓名、联系方式、证件号码等，特别是不能当时返样的首饰维修保养，方便联系沟通。

申请本店销售商品优惠政策的应核实购物凭证（发票）、证书等，核实顾客的购买信息。

6.2 货品检验

6.2.1 对维修保养首饰的外观特征、瑕疵特征等初步检验。如配石脱落、宝石松动、宝石有裂纹或划痕等。应将宝石的瑕疵特征详细记录在维修委托单上。

6.2.2 称重。称量并准确记录首饰的质量。首饰类通常以克为单位，保留两位小数。钻石等贵重物品宜保留三位小数。称重前通常先清洗去除表面的污垢。

6.2.3 检验。验金多采取外观观察、查看印记、过火等，必要时采用 GB/T 18043、QB/T 2855 等方法综合确认贵金属的类别和含量。珠宝玉石检验主要采用 GB/T 16553 确认宝石的品种和成因，重点关注宝石是否经过处理，瑕疵的有无、大小和位置等特征。贵重的首饰可委托专业检验机构承担。现场无损的简单维修保养可省略宝石的品种、成因和优化处理的检验。

6.2.4 拍照（在顾客视野范围下的维修保养保养可免此环节）。重点记录首饰的特征部位，可局部特定位置放大拍照。

6.3 签订委托单

双方在委托单上签字确认首饰的详细信息。委托单涉及的内容宜详细记录，可参考附录A设计委托单。对于简单的清洗等维修保养工作可简化内容，但质量（重量）是必填项。

6.4 维修保养

可以现场维修保养的工作，应将维修保养首饰与委托单一并流转至维修保养间进行处理；不能现场维修保养的应尽快安排返回加工厂维修保养。

6.5 返样结算

6.5.1 维修保养委托单是唯一返还样品的凭证，返样时双方要在委托单上签字。如顾客丢失委托单，应核实顾客的身份并登记证件号码，声明原委托单作废失效。

6.5.2 结算时应将各种费用一次性结算，包括维修保养工费、配件配石费、增金等。增金通常按基础金价计算金额；剩余的金料冲减编修费用或返还给顾客。

7 记录

7.1 首饰的维修保养应形成记录并保存适当的时间，特别是换款、改指环尺寸、刻印记等。

7.2 记录的内容应包括：消费者的姓名、证件号码、联系方式等。记录可用委托单完善代替。

附录 A (资料性) 常见的首饰维修保养的内容

A.1 清洗

A.1.1 即采用超声波清洗机或其他方式去除首饰表面的灰尘。清洗后样品通常会减轻少许质量。

A.1.2 可结合过火等更彻底清除贵金属表面灰尘。单纯的珠宝玉石、彩金、镶嵌有机宝石应避免过火对宝石和彩金造成损伤。

A.1.3 少量首饰不宜直接做超声波清洗，如裂隙发育的、性脆的、多孔的宝石等。可通过悬吊方式避免宝石与金属容器壁接触，降低宝石碎裂的风险。

A.1.4 贵金属的清洗常配合抛光处理，但亚光、喷砂处理的表面不宜压光。

A.1.5 清洗后的首饰宜用干毛巾、纸巾吸水处理。贵金属类可用热风吹干。

A.2 焊接

A.2.1 焊接即将断裂成两段或多段的首饰连接起来，通常用细小火将局部熔融，常用焊药降低焊接区域的熔点。

A.2.2 焊接可能会使焊接部位不能灵活转动，可能会使焊接部位与周围颜色不一致等。

A.2.3 对怕热的珠宝玉石（如钻石、欧泊、珍珠、琥珀等）焊接时应采取相应的防范措施。

A.3 整形

整形适用于贵金属首饰及镶嵌珠宝首饰的底托部分。一般连同清洗和抛光一并处理。饰品能否整形由服务人员视具体饰品的情况而定，如多数电铸饰品难以整形。

A.4 改指环尺寸

指环尺寸可改大、改小。改大处理通常将戒脚部位敲打延展，使戒脚处变薄变窄，内圈的印记变不清晰或丢失；改小的指环会剪下一小段金料（返还顾客或作价冲减维修保养费）。

指环尺寸改后通常要配合抛光、电色（A.9）、固石及外观检验。

指环尺寸修改不宜跨度过大，一般不超过两个号，应特别关注镶嵌宝石戒指，防止宝石松动、脱落等。

A.5 刻印记

A.5.1 通常用激光在首饰上补刻文字、图案或符号。印记应符合GB 11887的要求，内容不宜太多。

A.5.2 不能假冒标注其他注册过的首饰品牌印记。

A.6 配石

A.6.1 补充的配石一般与原首饰的配石一致，包括大小、形状、颜色、钻石级别、镶嵌方式等。保证镶石大小与镶口吻合、牢固。

A.6.2 不同的钻石级别价格差别较大，在维修保养样品受理时应先告知顾客确认。

A.7 配穿绳

应备有多种款式的链绳或图片供顾客选择。包括不同的颜色、材质、配石（饰）、长短、长度是否可调等。

A.8 镶嵌宝石换款

A.8.1 通常将镶嵌宝石与金托分离后再收样，宝石与金托分别称重。金托在收样时直接退还顾客或按基础金价扣除一定的损耗后作价冲减维修保养费。

A.8.2 通常宝石贵重，应准确地鉴别和详细记录宝石的特征，必要时附以素描图和照片说明。

A.8.3 金托材料费通常要加损耗计算用量，金价通常采用样品受理时的基础金价。即：维修保养总费用＝[改款后金重×（1＋损耗率）－旧金重]×当日基础金价＋工费＋配石费。

A.8.4 镶嵌宝石换款服务通常返回首饰镶嵌厂，维修保养周期一般较长。

A.9 电白（电黄）

即首饰维修保养时在其表面电镀上一层白色（或黄色）的镀层。电镀前应对样品表面清洁和抛光。

A.10 银首饰的维修保养

A.10.1 银首饰宜先用超声波清洗表面污垢，再用专业洗银水清洗，清洗结束后用清水冲干净后，再用干毛巾或纸巾吸干水份。

A.10.2 银首饰应尽量不用火烧，防止其氧化变色，防止表面涂层脱落。

附录 B

(资料性)

首饰维修保养委托单参考样式

表B.1给出了首饰维修保养委托单的参考样式。样品的信息宜尽可能详细。

表B.1 首饰维修保养委托单

委托单号				首饰名称 (顾客声称)			
委托要求				委托日期			
维修保养前情况	款式				维修保养内容	款式	
	规格					尺寸	
	石重 (g)					总重 (g)	
	金重 (g)					金净重 (g)	
	金价					金损耗率	
	约定 取样日期					总用金 (g)	
	原宝石 情况	表面 特征				配石重	
		内部 特征				配石价	
		宝石 质量				维修保养 工费	
其他				总费用			
顾客签名				顾客电话			
收货人				审核人			
备注							
取货日期				退货人			
取货人				备注			

此凭证双方签字确认，作为取样凭证，请妥善保管。(此表一式三份，顾客、服务网点和工厂各一份)。