**ICS** 77.150.99

**CCS H** 68

团体标准

**T/CGA** XX—202X

黄金回购企业经营服务规范

**Specification for operation and service of gold repurchase enterprises**

（征求意见稿）

202X-XX-XX发布 202X-XX-XX实施

**中国黄金协会** 发 布

目 次

[前言 III](#_Toc148083519)

[1 范围 1](#_Toc148083520)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc148083521)

[3 术语和定义 1](#_Toc148083522)

[4 要求 1](#_Toc148083523)

[4.1 企业要求 1](#_Toc148083524)

[4.2 专业资源配置要求 2](#_Toc148083525)

[4.3 服务要求 3](#_Toc148083526)

[5 监督与投诉 4](#_Toc148083527)

[6 经营网点管理 4](#_Toc148083528)

[附录A（规范性） 回购金市场流转的合规程序 5](#_Toc148083529)

[附录B（推荐性） 黄金回购基本服务流程 6](#_Toc148083530)

[B.1 黄金回购线下基本服务流程 6](#_Toc148083531)

[B.2 黄金回购线上基本服务流程 7](#_Toc148083532)

[参考文献 8](#_Toc148083533)

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。

本文件由中国黄金协会提出。

本文件由全国黄金标准化技术委员会（SAC/TC 379）归口。

本文件起草单位：中国黄金集团黄金珠宝股份有限公司、国润黄金(深圳)有限公司、深圳市翠绿黄金精炼有限公司、深圳百泰投资控股集团有限公司、深圳市点金贵金属精炼有限公司、东吴黄金集团有限公司、深圳市粤鑫贵金属有限公司、北京菜市口百货股份有限公司、山东亿福金业珠宝首饰有限公司、深圳市金正龙科技有限公司、深圳金雅福控股集团有限公司、深圳市久久金供应链有限公司、深圳市纵横金业有限公司、成都金晨数通科技有限公司、深圳市百泰国礼文化创意有限公司、深圳市百德金贵金属有限公司、福满金黄金科技（深圳）有限公司、中艺东方经贸发展有限公司、北京市黄金科技工程咨询有限公司。

本文件主要起草人：刘艳红、王春利、刘炜明、周灿坤、王国鑫、黄文彬、谷志明、兰文娟、赵彬、陈观霞、陈文伟、黄仕峰、曹火炬、常昊、叶建武、张吉峰、陈菲、朱志刚、陈剑南、陈佳鑫、李珅、苏宏伟。

黄金回购企业经营服务规范

1 范围

本文件规定了开展黄金回购业务的企业要求、专业资源配置要求、服务要求、监督与投诉、经营网点管理。

本文件适用于开展黄金回购业务的企业。

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/T 16868 商品经营服务质量管理规范

GA 1517 金银珠宝营业场所安全防范要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

顾客 **customer**

出售其合法持有的非法定货币类的黄金产品（包括金条、黄金饰品、黄金工艺品等）的组织或个人。

3.2

验金 **gold check**

黄金回购企业的回购服务人员对顾客合法持有、确定要出售的的非法定货币类黄金产品（包括金条、黄金饰品、黄金工艺品等）进行含金量和金质量检测的行为。

3.3

黄金回购业务 **gold repurchase service**

为满足顾客出售其合法持有的非法定货币类的黄金产品（包括金条、黄金饰品、黄金工艺品等）的需要而提供接待、验金和交易等服务全过程的专业化服务活动。

3.4

回购服务人员 **trade-in staff**

代表黄金回购企业为顾客提供接待、验金和交易等黄金回购服务流程的工作人员。

4 要求

4.1 企业要求

4.1.1 基本要求

对黄金回购企业的基本要求包括以下内容：

a） 依法成立，有固定经营场所，具有法人资质；

b） 经营范围应含与黄金有关的经营内容。

4.1.2 经营管理

4.1.2.1 开展黄金回购经营服务必须遵守《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国中国人民银行法》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反恐怖主义法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《旧货流通管理办法（试行）》等相关法律法规的规定。

4.1.2.2 开展黄金回购经营服务应按照国家有关税法依法纳税，并依法管理和使用黄金增值税发票。

4.1.2.3 黄金回购企业应建立健全黄金回购经营管理规章制度，制度范畴应包括：反洗钱内部控制制度、反恐怖融资工作机制及风险防控措施、黄金回购服务人员管理制度、黄金回购设备管理制度、黄金回购服务制度、黄金台账管理制度、黄金回购收费标准、验金操作规程和回购金保管制度等。

4.1.2.4 黄金回购企业必须严格依照《中国人民银行关于加强贵金属交易场所反洗钱和反恐怖融资工作的通知》（银发〔2017〕218号）要求履行反洗钱和反恐怖融资义务，并对依法履行反洗钱和反恐怖融资义务获得的顾客身份资料、交易信息及其他工作信息予以保密，除法律法规另有规定外，不得向任何单位和个人提供。

4.1.2.5 黄金回购企业的回购金应严格履行经上海黄金交易所可提供标准金锭企业加工成标准金锭后在上海黄金交易所入库上市交易交割的市场流转合规程序。如果黄金回购企业是非上海黄金交易所可提供标准金锭企业，则该企业应与上海黄金交易所可提供标准金锭企业建立合作关系，将回购金履行经上海黄金交易所可提供标准金锭企业加工成标准金锭后在上海黄金交易所入库上市交易交割的市场流合规程序。回购金市场流转的合规程序见图A.1。

4.1.3 专业人员管理

4.1.3.1 应根据企业的经营规模配备与相应的具备黄金回购专业水平的回购服务人员。

4.1.3.2 应建立完善的黄金回购经营服务培训体系，为回购服务人员提供黄金投资知识、岗位基本技能、岗位规范、有关法律法规等方面的专业培训，持续提高黄金回购服务人员的专业水平和服务质量水平。

4.1.3.3 应建立回购服务人员管理制度，明确回购服务人员的职业守责、岗位规范、黄金回购操作规程等。

4.1.4 台账管理

4.1.4.1 应设立黄金回购登记台账，并对台账进行规范登记管理。台账信息应包括但不限于顾客的有效身份证件及其银行卡、黄金回购产品类别和数量、回购金额等信息。同时，应对黄金回购顾客提交的有效身份证件或者其他身份证明文件的复印件或者影印件、银行卡复印件和黄金回购验验、交易全过程的监控等信息依法依规留存，保存期限应不少于5年。

4.1.4.2 应在金融机构开设专门用于支付顾客黄金回购结算款项的银行账户。

4.2 专业资源配置要求

4.2.1 经营场所

4.2.1.1 基本要求

对经营场所的基本要求应包括以下内容：

a） 基础设施要求符合GB/T 16868的规定；

b） 安全防范要求符合GA 1517的规定。

4.2.1.2 设施和设备

4.2.1.2.1 应配备验金的专业设施设备和工具，具体如下：

a） 便于回购服务人员验金时操作的防火、能保障人身安全的验金工作台；

b） 经过检定/校准的电子天平、熔金火枪、石墨/石英坩埚、X射线荧光谱仪、放大镜等设备；

c） 镊子、剪钳等验金必备的工具。

4.2.1.2.2 应制定完善的黄金回购设施设备管理制度，明确设施设备的操作、使用、检查、保养和检修等方面的规定。

4.2.1.2.3 应安排专业人员严格按照企业制定的黄金回购设施设备的有关管理制度，对设备进行管理、保养和维护，以保障黄金回购工作安全有序开展。

4.2.2 专业人员要求

4.2.2.1 回购服务人员的职业守责和职业形象、基本素质应符合GB/T 16868的规定。

4.2.2.2 回购服务人员应经过专业培训合格后方可上岗。

4.2.2.3 回购服务人员应具备开展黄金回购业务所需的专业知识和技能，专业知识和技能包括但不限于熟练掌握验金设施设备工具的使用和保养方法、验金的专业知识和安全规范的验金操作、对验金结果的专业分析判断能力，以及专业解答顾客验金疑惑的能力等，并应认真遵守企业制定的包括回购服务人员管理制度在内的与黄金回购业务有关的制度。

4.2.2.4 回购服务人员在开展黄金回购业务时应自觉依照《中国人民银行关于加强贵金属交易场所反洗钱和反恐怖融资工作的通知》（银发〔2017〕218号）的有关要求履行反洗钱和反恐怖融资程序。

4.2.2.5 回购服务人员在开展黄金回购业务时应遵循诚实守信原则，如实告知顾客确认要回购的黄金产品所检测出的实际含金量和金质量，并按照实际与顾客结算黄金回购价款。

4.3 服务要求

4.3.1 经营服务形式

黄金回购企业可采用线下（实体店等）和线上（小程序或APP或网站等）两种经营服务方式或两者之一方式，来开展黄金回购经营服务活动。

4.3.2 信息公开

4.3.2.1 黄金回购企业开展黄金回购业务,应向顾客明示以下服务信息，来保障顾客的知情权和选择权。

a） 明示收费项目及对应的服务内容和收费标准，包括但不限于黄金回购的克金价格和服务费等。

b） 明示黄金回购须知、黄金回购服务流程、不合格的黄金回购产品的特征描述等。

c） 明示的黄金回购须知包括但不限于以下内容。

1） 对确认回购的个人，应登记和复印有效身份证及其银行卡信息；对确认回购的组织，则应提供加盖公章的营业执照复印件、收款账户信息、来源证明、回购授权人的有效身份证件及授权委托书。

2） 将对验金全程进行在监控视频录像。

3） 对黄金回购产品应进行破坏性验金，验金合格后方可进行达成回购交易。

4） 若黄金回购产品符合不合格黄金回购产品的特征描述，则黄金回购企业有权不接受回购，且已完成破坏性验金的黄金回购产品将无法还原。

5） 黄金回购产品在未进行破坏性验金前和完成破坏性验金后的金克重减少的原因。

4.3.2.2 应明示黄金回购的预约电话和服务监督电话。

4.3.3 基本服务流程

4.3.3.1 黄金回购线下基本服务流程

黄金回购线下（实体店）基本服务流程应按图B.1的规定进行。

4.3.3.2 黄金回购线上基本服务流程

4.3.3.2.1 黄金回购线上基本服务流程应按图B.2的规定进行。

4.3.3.2.2 黄金回购线上服务协议内容包含但不限于以下内容：

a） 信息公开内容，内容符合4.1.2.3的要求；

b） 顾客身份审核内容，内容符合4.1.2.4的要求；

c） 顾客拟回购的黄金产品来源合法性内容，内容应明示有权力不予回购的黄金产品包括但不限于：法定货币、赃物、文物、走私物品、来历不明物品、抵押中的物品，以及有赃物、走私、洗钱、恐怖主义融资等嫌疑的物品。

4.3.4 服务凭证

黄金回购企业应为黄金回购交易成功的顾客提供回购凭证，黄金回购凭证内容应包括：顾客的姓名、有效身份证号或者其他身份证明文件信息等顾客身份信息、顾客的银行账户、黄金回购的产品类型，产品经验金后的实际质量、金含量及其金额等信息。

5 监督与投诉

黄金回购企业的监督与投诉应包含以下内容：

a） 建立并实施服务质量监督机制，主动接受社会监督，不断提高服务质量与水平；

b） 设置顾客投诉处理机构，或由专人负责及时处理顾客的投诉。

6 经营网点管理

6.1 如果黄金回购企业开设经营（或合作）网点，则黄金回购企业应制定完善的黄金回购经营（或合作）网点管理制度，对所有黄金回购网点进行规范管理。

6.2 黄金回购经营（或合作）网点管理制度应包括但不限于经营管理、专业人员管理、台账管理、专业资源配置、服务要求、监督与投诉等内容。其中，经营管理、专业人员管理、台账管理、专业资源配置、服务要求、监督与投诉应符合以下要求：

a） 经营管理符合4.1.2的要求；

b） 专业人员管理符合4.1.3的要求；

c） 台账管理符合4.1.4的要求；

d） 专业资源配置符合4.2的要求；

e） 服务要求符合4.3的要求；

f） 监督与投诉符合第5章的要求。

附 录 **A**  
（规范性）  
回购金市场流转的合规程序

回购金市场流转的合规程序见图A.1。

出售其合法持有的非法定货币类的黄金产品

交付回购金

黄金回购企业

上海黄金交易所可提供标准金锭企业

顾客

销售实物金产品

加工成上海黄金交易所标准金锭

生产成金饰、金条、金币等实物金产品

上市交易交割上海黄金交易所标准金锭

实物金制造企业

市场

上海黄金交易所

图**A**.1 回购金市场流转的合规程序图

附 录 **B**  
（推荐性）  
黄金回购基本服务流程

**B**.1  黄金回购线下(实体店)基本服务流程

黄金回购线下(实体店)基本服务流程见图B.1。

顾客按照黄金回购企业的要求直接（或预约）到店提出黄金回购需求

回购服务人员向顾客明示回购服务信息，信息内容应符合4.3.2.1的要求

回购服务人员核验顾客身份：

a）顾客为个人的，应提供本人身份证原件或其他有效身份证明文件原件及本人银行卡等；

b）顾客为组织的，应提供营业执照盖章版复印件、授权人办理委托书、受托人身份证原件或其他有效身份证明文件原件、收款账户信息等。

顾客是否签订来源合法性承诺书

否

回购服务人员核验拟回购的黄金产品的购买凭证（包括发票或相关来源证明文件）是否合格

否

不予回购，退回顾客

是

是

回购服务人员按照4.2.2.4的要求，判断顾客拟回购的黄金产品是否与洗钱和恐怖融资等犯罪活动相关

是

不予回购，退回顾客。按照按照4.2.2.4的要求及时向所在地公安机关、国家安全机关和中国人民银行分支机构报告。

否

否

是

确认拟回购的黄金产品是否符合

企业的回购要求

否

确认顾客是否进行回购交易

不予回购，退回顾客

交易失败，退回顾客

是

回购服务人员对确定要回购的黄金产品进行验金

验金结果是否合格

否

不予回购，退回顾客

是

回购服务人员与顾客确认验金实际金质量、金含量及回购金总额等关键信息后，填写回购单

回购服务人员为顾客出具回购凭证

黄金回购企业按回购服务要求为顾客办理完回购款的结算手续

交易完成

图**B**.1 黄金回购线下基本服务流程图

**B**.2 黄金回购线上基本服务流程

黄金回购线上基本服务流程见图B.2。

顾客进入黄金回购线上服务平台首页（网页、APP或微信小程序等）

顾客以实名身份完成会员信息注册

顾客点击“卖金”按纽，进入黄金回购服务协议页面。协议内容应符合4.3.3.2.2的要求

否

顾客退出，交易失败

顾客确认是否同意黄金回购服务协议

是

顾客按照页面要求填写拟回购的黄金产品的订单信息，订单信息应包含产品类别、金克重等关键信息

顾客填写寄件地址

顾客按照页面要求上传拟回购的黄金产品实物照片、购买凭证或来源证明文件等，凭证应包括发票、销售凭证、产品证书等。

顾客按照页面要求上传本人有效身份证原件照片，完成实名认证

顾客填写本人银行卡信息，并确认信息无误

根据页面描述的寄送要求，拟回购的黄金产品被快递至黄金回购企业指定地址

回购服务人员在视频监控下对收到的装有拟回购的黄金产品等的快递包裹的外包装情况，及该包裹中包括黄金产品实物在内的所有物件，是否与顾客上传到平台的拟回购黄金产品的所有信息是否一致进行核验。

否

核验结果是否合格

交易失败，退回顾客

是

回购服务人员将核验结果上传至黄金回购线上服务平台

否

顾客确认是否回购

交易失败，退回顾客

是

回购服务人员在视频监控下对顾客拟回购的黄金产品进行验金

验金结果是否合格

否

不予回购，退回顾客

回购服务人员上传验金后的检测报告

是

顾客查看验金检测报告，并确认拟回购黄金产品的实际金质量、金含量及回购金总额

黄金回购企业按顾客提供的银行卡信息支付回购款支付回购款

交易完成

图**B**.2 黄金回购线上基本服务流程图

参考文献

1. GB/T 15624 服务标准化工作指南
2. GB/T 27922 商品售后服务评价体系
3. SB/T 10382 服务管理体系规范及实施指南
4. 《中华人民共和国消费者权益保护法》 2013年10月25日，《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》，已由第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议表决通过，并自2014年3月15日起施行
5. 《中华人民共和国反洗钱法》 2006年10月31日，《中华人民共和国反洗钱法》已由第十届全国人民代表大会常务委员会第二十四次会议表决通过，自2007年1月1日起施行
6. 《中华人民共和国价格法》 1997年12月29日，第八届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过，中华人民共和国主席令第92号公布，自1998年5月1日起施行
7. 《旧货流通管理办法（试行）》 1998年3月9日国内贸易部、公安部内贸行一联字〔1998〕第6号公布，自1998年3月9日起施行
8. 《中华人民共和国中国人民银行法》 2003年12月27日，中华人民共和国第十届全国人民代表大会常务委员会第六次会议通过，自2004年2月1日起施行
9. 《中华人民共和国反恐怖主义法》 2015年12月27日，中华人民共和国第十二届全国人民代表大会常务委员会第十八次会议通过，自2016年1月1日起施行
10. 《中国人民银行关于加强贵金属交易场所反洗钱和反恐怖融资工作的通知》（银发〔2017〕218号）