标准制修订编制说明

（征求意见稿）

文件名称：黄金回购企业经营服务规范

文件编号：T/CGA 0XX—202X

文件类别：团体标准

制定或修订：制定

计划号：2022-T-083007

起止时间：2022年4月—2023年12月

牵头单位：中国黄金集团黄金珠宝股份有限公司

《黄金回购企业经营服务规范》（征求意见稿）编制说明

# 1 工作简况

## 1.1 任务来源及计划要求

2022年9月，中国黄金协会发布《关于下达2022年第二批团体标准制修订计划的通知》，下达《黄金回购企业经营服务规范》团体标准项目计划，计划号2022-T-083007，技术归口单位为全国黄金标准化技术委员会，计划于2023年12月完成标准制定任务。

项目计划制定黄金回购企业经营服务规范团体标准，针对黄金回购企业的黄金回购业务进行约定，其中包括企业要求、专业资源配置要求、服务要求、监督与投诉、经营网点管理等。通过制定黄金回购企业经营服务规范团体标准，以期发挥标准在我国黄金市场的引领作用，规范黄金回购业务，保护消费者权益。

## 1.2 任务落实

2023年2月22日，中国黄金协会和全国黄金标准化技术委员会组织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，成立《黄金回购企业经营服务规范》团体标准项目起草工作组，工作组对项目工作进行计划安排。起草单位、主要起草人及主要工作见表1：

**表1 任务安排**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 起草单位 | 起草人 | 主要工作 |
| 中国黄金集团黄金珠宝股份有限公司 | 刘炜明、王莎莎、王磊 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 国润黄金(深圳)有限公司 | 谷志明 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 深圳市翠绿黄金精炼有限公司 | 陈文伟 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 深圳百泰投资控股集团有限公司 | 周灿坤、郑秋菊 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 深圳市点金贵金属精炼有限公司 | 黄文彬、邓丹 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 东吴黄金集团有限公司 | 常昊 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 深圳市粤鑫贵金属有限公司 | 陈佳鑫 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 北京菜市口百货股份有限公司 | 王春利、卢慧 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 山东亿福金业珠宝首饰有限公司 | 王国鑫、孙方 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 深圳市金正龙科技有限公司 | 陈剑南 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 深圳金雅福控股集团有限公司 | 黄仕峰、安帝旭 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 深圳市久久金供应链有限公司 | 兰文娟、陈敏 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 深圳市纵横金业有限公司 | 叶建武 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 成都金晨数通科技有限公司 | 张吉峰 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 深圳市百泰国礼文化创意有限公司 | 陈观霞 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 深圳市百德金贵金属有限公司 | 曹火炬、朱志刚 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 福满金黄金科技（深圳）有限公司 | 赵彬 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 中艺东方经贸发展有限公司 | 陈菲、沈耘 | 提供本企业黄金回购业务在经营、管理、服务等方面的要求或企业标准等，并对本标准内容提出可行性修改建议和意见，完善标准内容。 |
| 北京市黄金科技工程咨询有限公司 | 李珅 | 负责标准方案的设计、文本的编写，及与标委会的沟通。 |

## 1.3 主要工作过程

**1.3.1 预阶段（2022年6月—7月）**

2022年6月，中国黄金协会向我国黄金回购企业下发关于开展《黄金回购企业经营服务规范》团体标准制定调查的通知，向企业发送《<黄金回购企业经营服务规范>起草单位申请表》，收到19家公司回函。

2022年7月，工作组主要对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等公司进行调研，对各家黄金回购业务情况进行详细了解，并就企业现有的企业标准进行了深入地讨论与交流。

**1.3.2 立项阶段（2022年8月—9月）**

2022年8月21日，在全国黄金标准化技术委员会于贵阳组织的标准审查会上，工作组成员李珅向与会的59名委员及委员代表汇报了《黄金回购企业经营服务规范》项目提案，并以全票同意通过投票表决，其过程和表决结果符合国家标准化管理委员会和民政部联合印发的《团体标准管理规定》（国标委〔2019〕1号）第十四条和《中国黄金协会团体标准管理办法》（中金协字〔2017〕25号）第十二条的规定要求。

2022年9月1日，中国黄金协会批准《黄金回购企业经营服务规范》团体标准项目立项。

**1.3.3 起草阶段（2022年10月—2023年9月）**

2023年3月—5月，工作组在实地调研的基础上，对《黄金回购企业经营服务规范》团体标准起草内容进行分析、归纳、总结，收集整理相关企业标准和企业意见，以此为基础起草了标准初稿。2023年6月，全国黄金标准化技术委员会在吉林省吉林市组织召开《黄金回购企业经营服务规范》标准初审会，对标准初稿进行审查研讨，并提出修改意见。工作组根据会审意见修改完善后形成标准征求意见稿。

**1.3.4 征求意见阶段（2023年10月—11月）**

2023年10月，工作组提交标准征求意见稿及编制说明，经中国黄金协会和全国黄金标准化技术委员会秘书处审核通过，于10月26日，在全国团体标准信息平台上公开对本标准征求意见，向全社会公示征求意见。

**1.3.5 审查阶段**

# 2 标准编制原则和主要内容

黄金回购是我国重要的黄金供应源和流通环节。近年来，我国黄金回购市场通过业务、服务、流程和管理的创新取得了长足发展，但我国黄金回购市场仍是一个刚刚起步的市场，目前存在黄金回购经营服务企业能力参差不齐，没有统一回购流程，黄金回购价格混乱、透明度不够等不规范问题。企业存在不规范的经营行为，既不利于市场的健康发展，也不能使消费者利益得到有效保护。因此，制定相关标准尤为重要。此次制定《黄金回购企业经营服务规范》标准，对黄金回购企业、黄金回购专业资源配置、黄金回购服务等提出明确要求，将进一步提高黄金回购企业经营服务的合法合规性。用标准指导企业经营，优化企业黄金回购经营服务流程，有利于推动企业提高消费者对黄金回购的体验，保护消费者的合法权益，助力黄金回购市场健康发展。

本标准强调黄金回购企业经营服务的专业服务能力和合法合规，主要围绕合法合规和经营服务两个维度，对企业经营管理、人员、服务内容与流程、监督投诉等多个层面提出具体要求，引导企业提升黄金回购经营服务能力和水平，促进行业高质量发展。

**1）企业要求**

a）基本要求

b）经营管理

c）专业人员管理

d）台账管理

**2）专业资源配置要求**

a）经营场所

b）专业人员要求

**3）服务要求**

a）经营服务形式

b）信息公开

c）基本服务流程

d）服务凭证

# 3 主要试验（或验证）情况分析

按照本标准条款要求，组织包含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在内的我国主要黄金回购企业进行多方验证，从验证结果来看，满足标准编写要求。

本标准是行业重点龙头企业实践成果结晶与广泛的行业调研集合的成果，是在进行广泛的行业调研基础上，集合了中国黄集团黄金珠宝股份有限公司、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、北京菜市口百货股份有限公司等行业重点龙头企业多年黄金回购经营服务成果。

# 4 标准涉及专利说明

本标准不涉及专利。

# 5 产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效果等情况

我国黄金回购市场现状是市场规模巨大、参与企业较多、涵盖线上和线下两种业务模式。但因我国黄金回购市场仍是一个刚刚起步的市场，目前存在黄金回购经营服务企业能力参差不齐，没有统一回购流程，黄金回购价格混乱、透明度不够等问题。《黄金回购企业经营服务规范》的制定将填补行业空白，规范经营服务行为提升行业整体服务能力和水平，保护投资者合法权益，促进产业健康发展。

本标准适用于我国黄金行业所有开展黄金回购业务的企业，是企业开展该项业务经营服务的基础和评价标准，对企业完善自身经营服务细则、提升经营服务水平、提高企业信誉度与美誉度等方面具有重要的指导意义。同时，随着黄金回购市场的健康发展，也将有助于提升黄金市场的流转率，促进黄金回购市场规模的进一步扩大。

# 6 采用国际标准和国外先进标准情况，与国际、国外同类标准水平的对比情况，国内外关键指标对比分析或与测试的国外样品、样机的相关数据对比情况

本标准在制定过程中对国际、国内标准进行了广泛的查阅，未查到同类国际标准。本标准内容科学合理、切实可行，标准的总体技术水平属于国内领先水平。

# 7 与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准规定的内容，符合国家现行的法律法规及相关标准要求。

# 8 重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中未出现重大分歧意见。

# 9 贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等）

建议本标准于发布后立即实施。

本标准发布后，应向黄金回购企业进行宣贯，向所有从事黄金回购经营服务的相关人员推荐执行本标准。

# 10 废止现行有关标准的建议

本标准为首次制定，不涉及废止现行标准。

# 11 其他应予说明的事项。

无。