

# 团 体 标 准

T/CGA XX—202X

## 黄金以旧换新经营服务规范

Specifications for operation and service of trade-in of old gold products

（征求意见稿）

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

中 国 黄 金 协 会 发 布



目 次

前言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本原则 ..... 1

    4.1 诚信经营 ..... 1

    4.2 价格公开透明 ..... 2

    4.3 服务流程规范 ..... 2

    4.4 信息安全合规 ..... 2

5 企业要求 ..... 2

    5.1 基本要求 ..... 2

    5.2 经营管理 ..... 2

    5.3 台账管理 ..... 2

    5.4 服务人员 ..... 2

6 场所及配置要求 ..... 3

7 服务内容与流程 ..... 3

    7.1 服务内容 ..... 3

    7.2 服务流程 ..... 3

8 监督与投诉处理 ..... 4

附录 A（资料性） 黄金以旧换新经营服务流程 ..... 5

参考文献 ..... 6



## 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、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、东莞御纯金珠宝有限公司、德诚珠宝集团有限公司、深圳市金雅福首饰制造有限公司、中国珠宝首饰进出口股份有限公司、中博世金科贸有限责任公司、广州粤宝黄金商贸有限公司、华禧文化（深圳）有限公司、杭州航民百泰首饰有限公司、上海豫园珠宝时尚集团有限公司、深圳市翠绿首饰制造有限公司、深圳市粤豪珠宝有限公司、沈阳萃华金银珠宝股份有限公司、深圳市金明珠珠宝首饰有限公司、辽宁中金欧亚珠宝有限公司。

本文件主要起草人：刘艳红、王春利、刘炜明、郑峰、张义静、周德奋、周灿坤、黄仕坤、朱坚力、杨宇涛、刘裕琛、黄文婵、王国鑫、陈祥干、曲静、王伟彬、张伟良、李媛、李琄、苏宏伟。



# 黄金以旧换新经营服务规范

## 1 范围

本文件规定了黄金以旧换新经营服务基本原则、企业要求、场所及配置要求、服务内容、服务流程、监督与投诉处理。

本文件适用于开展黄金以旧换新经营服务的黄金珠宝零售企业线下门店。黄金批发企业可参照使用。

## 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 17242 投诉处理指南

GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求

SB/T 10512.1 零售业基层岗位技能要求 营业员

T/CGA 43 黄金回购企业经营服务规范

## 3 术语和定义

T/CGA 43 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**旧金 old gold products**

顾客合法持有的非法定货币类的黄金产品。

注：包含但不限于金条、黄金首饰、黄金工艺品等。

### 3.2

**黄金以旧换新经营服务 operation and service of trade-in of old gold products**

黄金珠宝零售企业为顾客提供一种黄金首饰购买服务方式，其模式为顾客在购买黄金首饰时，用符合黄金珠宝零售企业黄金以旧换新要求的旧金（3.1）折价支付新购黄金首饰应付金额的部分金额的企业经营服务。

### 3.3

**验金 gold check**

服务人员旧金（3.1）进行金含量检测和金质量称量的行为。

注：验金为破坏性检测。

## 4 基本原则

### 4.1 诚信经营

黄金以旧换新经营服务企业应坚守诚信原则，不得有欺诈、误导消费者的行为。

## 4.2 价格公开透明

黄金以旧换新经营服务企业应向顾客明示旧金回收和新换黄金首饰的所有价格信息和计算方式，确保服务全过程公开、公正、公平。

## 4.3 服务流程规范

黄金以旧换新经营服务企业应让顾客知悉完善的黄金以旧换新服务流程，并确保黄金以旧换新服务的全过程规范有序。

## 4.4 信息安全合规

黄金以旧换新经营服务企业应按照国家有关法律的要求，收集、妥善保管顾客个人信息和交易数据，不得泄露、篡改或滥用，并明确告知消费者以确保其充分理解相关信息的用途。

# 5 企业要求

## 5.1 基本要求

对黄金以旧换新经营服务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) 经营范围应含有从事金银饰品零售有关的经营内容；
- c) 应依法纳税。

## 5.2 经营管理

5.2.1 开展黄金以旧换新经营服务必须遵守《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规的规定。

5.2.2 开展黄金以旧换新经营服务的企业应严格履行反洗钱义务。

## 5.3 台账管理

开展黄金以旧换新经营服务应设立黄金以旧换新登记台账，台账登记管理应符合 T/CGA 43 的要求。

## 5.4 服务人员

### 5.4.1 岗位

5.4.1.1 开展黄金以旧换新经营服务应配备专业服务人员，专业服务人员包括：黄金首饰营业员和旧金回收人员。

5.4.1.2 开展黄金以旧换新经营服务应根据黄金以旧换新业务需求建立黄金首饰营业员和旧金回收人员的服务规范和岗位职责。

5.4.1.3 黄金首饰营业员和旧金回收人员应经培训合格后方可上岗。

### 5.4.2 服务人员素质

5.4.2.1 黄金首饰营业员的基本素质应符合 SB/T 10512.1 的要求。

5.4.2.2 黄金以旧换新经营服务企业应建立完善的经营服务培训体系，为黄金首饰营业员和旧金回收人员提供黄金投资知识、岗位基本技能、岗位规范和有关法律法规等方面的专业培训，持续提高黄金首饰营业员和旧金回收人员的专业水平和服务质量水平。

## 6 场所及配置要求

经营场所的设施和设备应符合 T/CGA 43 的要求。

## 7 服务内容与流程

### 7.1 服务内容

#### 7.1.1 接待与咨询

服务人员应热情接待顾客，详细询问顾客需求，并向顾客明示以下内容，确保顾客的知情权和选择权：

- a) 明示拟新购黄金首饰的产品信息及与其销售价格有关的所有信息，信息包括但不限于当天的黄金首饰的金价、计价方式、金重及工费价格等；
- b) 明示黄金以旧换新服务收费内容和标准，包括但不限于旧金损耗、服务费及其有关的计算方式等；
- c) 明示黄金以旧换新服务须知、服务流程和符合以旧换新要求的旧金产品的特征描述等。

#### 7.1.2 旧金验金与折价计算

7.1.2.1 服务人员应明示符合黄金以旧换新服务的旧金要求等。

7.1.2.2 在顾客确认接受黄金以旧换新服务的情况下，并经顾客确认同意对旧金进行验金后，服务人员应按照T/CGA 43的要求对顾客提供的旧金进行验金，且验金过程应在全程监控和顾客在场的情况下进行，确保验金过程公开透明。

7.1.2.3 服务人员应如实告知顾客旧金的验金结果，验金结果信息包括但不限于旧金的实际金含量和实际金质量、损耗、旧金折价计算方式等，确保顾客的权益。

7.1.2.4 根据验金实际结果，以黄金以旧换新服务收费内容和标准为依据，向顾客提供验金服务凭证。服务凭证的内容应包括但不限于旧金的实际金含量、实际金质量、损耗、旧金折价费用清单和折价金额，并经顾客确认无误。

#### 7.1.3 新购黄金首饰价格计算及交付

7.1.3.1 服务人员应按照企业当天黄金首饰的克金价和顾客选购的黄金首饰的工费价格，结合新购黄金首饰的金克重和计价方式，如实计算新购黄金首饰的总价，并经顾客确认无误。

7.1.3.2 服务人员如实计算新购黄金首饰与旧金折价之间的差价，并经顾客确认无误。

7.1.3.3 服务人员在顾客支付完差价（如有）后，向顾客交付新购黄金首饰，并为顾客开具销售凭证，提供国家正规发票和产品质量检验合格证明，且告知顾客新黄金饰品的保养方法、注意事项和售后服务内容。

#### 7.1.4 售后服务

开展黄金以旧换新经营服务的企业应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》对售后服务的规定，为顾客提供售后服务，并符合 GB/T 18760 的要求。

### 7.2 服务流程

黄金以旧换新经营服务流程见附录 A。

## 8 监督与投诉处理

黄金以旧换新经营服务企业的监督与投诉处理包含以下内容：

- a) 应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) 应设置顾客投诉处理机构，或顾客投诉处理专员，及时处理顾客的投诉；
- c) 黄金首饰质量投诉处理除应符合 GB/T 17242 的规定外，还应明确投诉处理流程。投诉处理流程应包括但不限于质量问题界定、质量检验机构与检验方式、检后存在质量问题情况下的处理方案（包括但不限于整改要求、检测成本承担方等内容）、检后无质量问题情况下的处理方案（包括但不限于客户回复口径、检测成本承担方等内容）。

附录 A  
(资料性)  
黄金以旧换新经营服务流程

黄金以旧换新经营服务流程见图 A. 1。

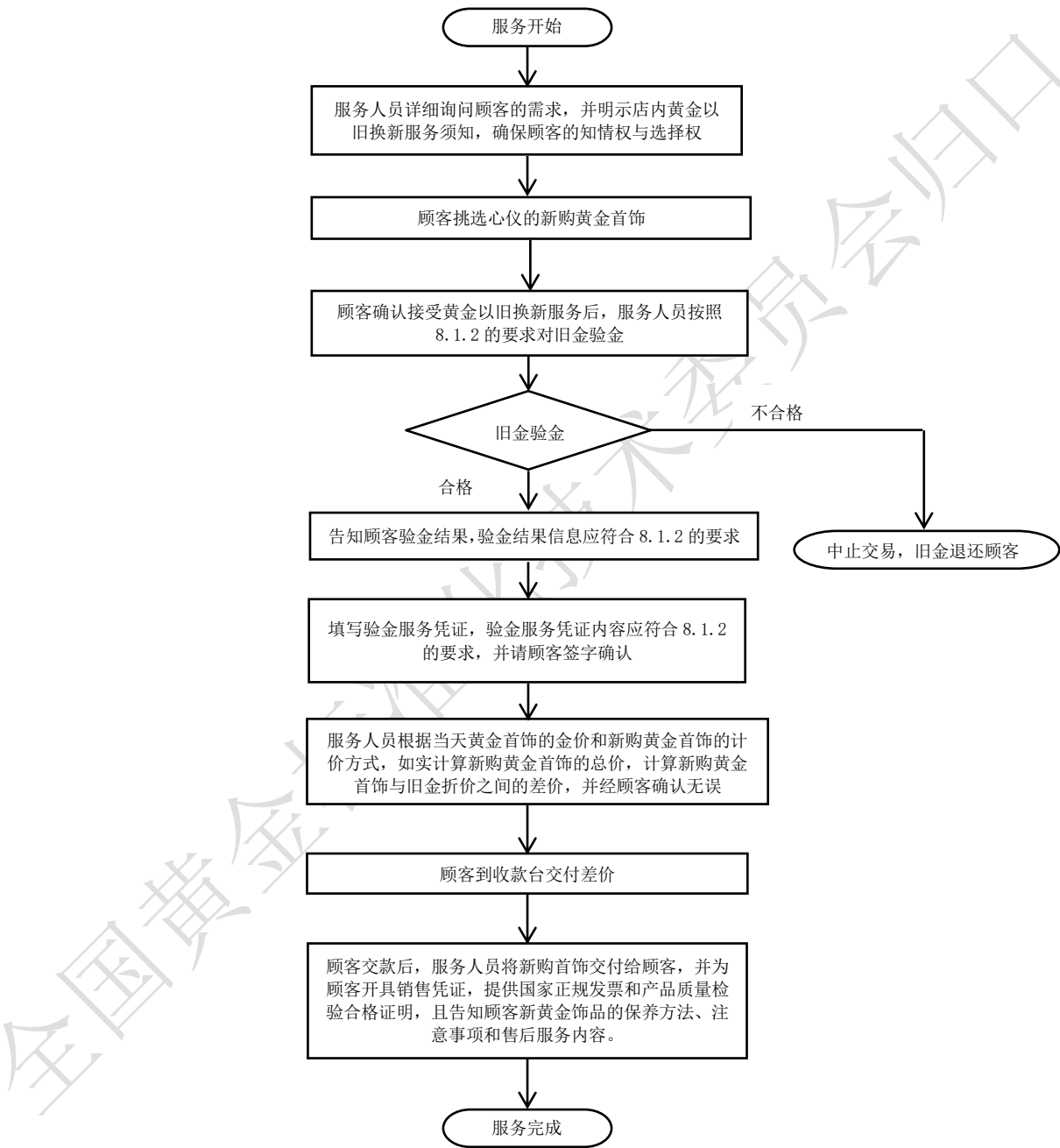


图 A.1 黄金以旧换新服务流程图

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624 服务标准化工作指南
  - [2] GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
  - [3] GB/T 27922 商品售后服务评价体系
  - [4] SB/T 10382 服务管理体系规范及实施指南
  - [5] 中华人民共和国消费者权益保护法
  - [6] 中华人民共和国反洗钱法
  - [7] 中华人民共和国价格法
  - [8] 旧货流通管理办法（试行）
  - [9] 中华人民共和国中国人民银行法
-