

标准制修订编制说明

(征求意见稿)

文件名称：黄金以旧换新经营服务规范

文件编号：T/CGA XX—202X

文件类别：团体标准

制定或修订：制定

计划号：2024-T-100801

起止时间：2024 年 10 月—2026 年 3 月

牵头单位：中国黄金集团黄金珠宝股份有限公司

1 工作简况

1.1 任务来源及计划要求

2024 年 10 月，中国黄金协会发布《关于下达〈黄金以旧换新经营服务规范〉团体标准制定计划的通知》，下达《黄金以旧换新经营服务规范》团体标准项目计划，计划号 2024-T-100801，技术归口全国黄金标准化技术委员会，牵头单位中国黄金集团黄金珠宝股份有限公司。

项目计划制定黄金以旧换新经营服务规范团体标准，针对黄金以旧换新经营服务业务进行约定，其中包括基本原则、企业要求、场所及配置要求、服务内容、服务流程、监督与投诉处理等。通过制定黄金以旧换新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，规范黄金以旧换新业务，保护消费者权益。

1.2 任务落实

2025 年 1 月 9 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、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，成立《黄金以旧换新经营服务规范》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	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
东莞御纯金珠宝有限公司	刘裕琛	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
德诚珠宝集团有限公司	陈祥干	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
深圳市金雅福首饰制造有限公司	黄仕坤	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
中国珠宝首饰进出口股份有限公司	张义静	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
中博世金科贸有限责任公司	郑峰	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
广州粤宝黄金商贸有限公司	王伟彬	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
华禧文化（深圳）有限公司	周灿坤	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。

杭州航民百泰首饰有限公司	朱坚力	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
上海豫园珠宝时尚集团有限公司	李媛	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
深圳市翠绿首饰制造有限公司	黄文婵	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
深圳市粤豪珠宝有限公司	周德奋	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
沈阳萃华金银珠宝股份有限公司	张伟良	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
深圳市金明珠珠宝首饰有限公司	杨宇涛	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。
辽宁中金欧亚珠宝有限公司	曲静	提供本企业黄金以旧换新业务在经营、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。

1.3 主要工作过程

1.3.1 预阶段（2024年3月—6月）

2024年3月，中国黄金协会向我国黄金以旧换新经营服务企业下发关于开展《黄金以旧换新经营服务规范》团体标准制定调查的通知，向企业发送《〈黄金以旧换新经营服务规范〉起草单位申请表》，收到17家公司回函。

2024年4月-6月，工作组主要对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、中国珠宝首饰进出口股份有限公

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、沈阳萃华金银珠宝股份有限公司等公司进行调研，对各家黄金以旧换新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（2024 年 6 月—10 月）

2024 年 6 月 27 日，在全国黄金标准化技术委员会于重庆市组织的标准审查会上，工作组成员李坤向与会的 80 名委员及委员代表汇报了《黄金以旧换新经营服务规范》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。

2024 年 10 月 8 日，中国黄金协会批准《黄金以旧换新经营服务规范》团体标准项目立项。

1.3.3 起草阶段（2024 年 11 月—2025 年 5 月）

工作组在实地调研的基础上，对《黄金以旧换新经营服务规范》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。

2025 年 5 月 9 日，全国黄金标准化技术委员会在四川省成都市组织召开《黄金以旧换新经营服务规范》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（2025 年 6 月）

2025 年 5 月 16 日，工作组提交标准征求意见稿及编制说明，依次经黄金

标委会秘书处和初审机构中国黄金协会审核通过后，由黄金标委会通过其网站、微信工作群、微信公众号、邮件等形式发出《关于〈金矿深竖井裂隙涌水壁后注浆封堵技术规范〉等 4 项团体标准公开征求意见的通知》，向社会广泛征求意见，公示期截止到 7 月 1 日。

2 标准编制原则和主要内容

为进一步落实国务院《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》，发挥标准在我国黄金珠宝行业的引领作用，规范我国黄金珠宝零售业黄金以旧换新经营服务行为，申报制定《黄金以旧换新经营服务规范》团体标准。本次申报的《黄金以旧换新经营服务规范》团体标准是我国黄金消费领域的首个经营服务标准，对黄金以旧换新经营服务的服务企业、服务资源配置、服务内容与流程、监督投诉等多个层面提出具体要求，涉及黄金以旧换新服务的整个链条，这项标准的制定对引导和规范企业经营服务行为，保护投资者合法权益，提升黄金消费市场规模，推动藏金于民的国家战略具有重要意义。

本标准强调黄金回购企业经营服务的专业服务能力 and 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，引导企业提升黄金以旧换新经营服务能力和水平，促进行业高质量发展。

1) 基本原则

- a) 诚信经营
- b) 价格公开透明
- c) 服务流程规范

d) 信息安全合规

2) 企业要求

a) 基本要求

b) 经营管理

c) 台账管理

d) 服务人员

3) 场所及配置要求

4) 服务内容与流程

a) 服务内容

b) 服务流程

5) 监督与投诉处理

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、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、中国珠宝首饰进出口股份有限公司、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、沈阳萃华金银珠宝股份有限公司在内的我国主要黄金以旧换新经营服务企业进行多方验证，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、中国

珠宝首饰进出口股份有限公司、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

黄金以旧换新是我国黄金消费的重要方式，据不完全统计，其占整体黄金消费的 30%以上。然而，各个品牌商家的以旧换新政策规则往往不同，既给消费者消费带来很大困扰，也不利于黄金消费的进一步扩大。为了解决这些问题，促进黄金市场的健康发展，制定黄金以旧换新经营服务标准显得尤为重要。标准的制定将规范市场秩序，避免不正当竞争和欺诈行为，有效保护消费者的合法权益，提升百姓对黄金以旧换新业务的信任度，进而提升对黄金消费市场的信心。一方面，通过黄金以旧换新，百姓能够佩戴更加时尚的黄金首饰产品，满足自身对美好生活的追求，对刺激黄金消费，提振消费信心具有重要的意义。另一方面，通过以旧换新加快了黄金流转，在这一过程中，一些落后产品被逐步替换，有利于促进消费转型升级和产业结构优化升级。

本标准的制定将填补行业空白，标准适用于我国黄金行业所有开展黄金以旧换新业务的企业，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，也将有助于提升黄金市场的流转率，促进黄金消费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，应向黄金零售和生产企业进行宣贯，向所有从事黄金以旧换新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。