《中国珠宝行业销售人员及服务流程要求》团体标准

**编 制 说 明**

（征求意见稿）

**项目研制小组**

**2019年5月14日**

**《**中国珠宝行业销售人员及服务流程要求**》**（征求意见稿）

**团体标准编制说明**

|  |  |
| --- | --- |
| 标准名称 | 《中国珠宝行业销售人员及服务流程要求》 |
| 任务来源 | 中国珠宝玉石首饰行业协会团体标准化管理委员会 |
| 起草单位 | 中宝评（北京）教育科技有限公司、中国珠宝玉石首饰行业协会、周大福珠宝集团有限公司、北京菜市口百货股份有限公司、恒信玺利实业股份有限公司、上海老凤祥珠宝首饰有限公司、中国黄金集团有限公司 |

一、 工作简况

本标准研制基于中国珠宝玉石首饰行业协会团体标准制订计划下达通知。2018年12月，中宝评（北京）教育科技有限公司申请立项制作《中国珠宝行业销售人员及服务流程要求》团体标准，获中国珠宝玉石首饰行业协会团体标准化管理委员会批准编写《中国珠宝行业销售人员及服务流程要求》团体标准的工作。2019年1月底，中宝评（北京）教育科技有限公司开始开展本项目研制工作。

二、制订标准的必要性和目的

必要性：得益于国内经济的蓬勃发展，各行各业都得到了长足进步。而服务业又是我国现今经济中增长最快的行业。在这期间，珠宝服务行业也历经变革，从传统经营模式转变为现代经营服务行业。现代服务业加快发展不仅可以增强城市综合竞争力、扩大就业、提高人民生活水平和生活质量，同时，现代服务业的发达程度已成为衡量一国现代化和国际竞争力的重要标志之一。其本身也已成为新经济的驱动力，可以降低交易成本、提高经济效率，对推动经济总量的扩张和经济结构的调整，实现经济跨越式发展具有重要意义。目前我国珠宝行业没有一套适配于现代服务管理规范、服务质量良好、顾客满意度高的标准体系。虽然各珠宝品牌都有符合企业发展需求的服务标准，但都未能做到与行业发展要求相结合，不足以体现行业特点，未能满足行业发展需求，也远远达不到国家对服务业标准化的期许。

目的及意义：本要求规范了珠宝行业销售人员和服务流程要求，涵盖了珠宝销售服务人员从业要求、仪容仪表、服务礼仪，及服务流程售前、售中、售后、电话接听、增值服务、特殊需要人士服务、服务补救等方面的标准规范本标准适用于珠宝行业各类零售店铺。

三、主要过程

（1）讨论阶段

——2018年11月，完成讨论稿；

——2019年1月，在北京通过立项审查；

——2019年2底，在北京对《中国珠宝行业销售人员及服务流程要求》进行讨论，对标准草案进行第一轮修改；

——2019年4月，根据多方讨论、研究，形成征求意见稿。

（2）征求意见阶段：

——2019年5月我们将征求意见稿发送至行业品牌。

——2019年5月～6月，收集行业上的专家意见资料。

（3）送审、报批阶段：

——汇总意见形成送审稿

四、团体标准制订原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

本标准编制遵循“科学性、统一性、协调性、适用性、一致性和规范性”的原则，在广泛调查研究的基础上，参照国内有关标准和规范要求，注重标准的可操作性，严格按照GBT 28222-2011 服务标准编写通则及GBT 36733-2018 服务质量评价通则的编写格式，在广泛征求业内意见的基础上，制定了本标准。

目前，我国境内没有与本团体标准有关的法律法规，无强制性国家标准。本团体标准的制定将填补国内相关团体标准的空白，并珠宝服务行业规范、政府监督、法律和法规的制定有基础支撑的作用。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述

本部分规定了珠宝店铺人员服务规范性的标准，经过长时间实地调查，走访了国内近一百家珠宝店铺。从服务人员的着装、妆容、标准服务话术、标准接待礼仪（售前、售中、售后）、并依据GB/T 16552-2017《珠宝玉石名称》对珠宝产品的介绍等方面进行说明和规定，通过服务人员软性服务的规范，提高服务水平，强化行业健康有序发展。

《中国珠宝行业销售人员及服务流程要求》项目小组

 2019年5月14日