ICS 97.195
A 16

T/GXAS

广 西 标 准 化 协 会 团 体 标 准

T/GXAS 006—2017

工艺美术品经营服务规范

Specifications for sales service of arts and crafts

2017－12－15 发布　　2017－12－25 实施

广西标准化协会　　发 布

前　　言

本标准按GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由广西标准化协会提出。

本标准起草单位：桂林市同升工艺品有限责任公司、广西标准化协会、合山市工商行政管理和质量技术监督局、田东县质量技术监督局。

本标准主要起草人：黄林华、谢宏昭、唐杰、李志华、李祥忠、蓝冬丽、梁蒋、谭爱、陈建华、韦泽昭。

工艺美术品经营服务规范

1 范围

本标准规定了工艺美术品经营服务的术语和定义、工艺品质量要求、经营服务环境要求、服务人员要求、销售环节服务要求、非现场购物的特别规定和服务监督管理。

本标准适用于广西壮族自治区行政辖区内工艺美术品的经营服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 17110 商店购物环境与营销设施的要求

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

3.1

工艺美术品 arts and crafts

以美术技巧制成的各种与实用相结合并有欣赏价值的物品。

3.2

雕刻 sculpture

用各种可塑材料（如石膏、树脂、粘土等）或可调雕、可刻的硬质材料（如木材、石头、金属、玉块等），创造出具有一定空间的可视、可触的艺术形象，借以反映社会生活、表达艺术家的审美感受、审美情感、审美理想的艺术。

4 工艺美术品质量要求

4.1 原料

应符合国家标准或行业标准，以及国家相关规定要求。

4.2 外观

应符合以下内容：

——外观设计应与产品设计相结合；

——外观设计富有美感；
——外观设计能在生产制造上应用。

4.3 标识

4.3.1 标识明示内容包括但不限于以下内容：
a) 名称；
b) 质量等级；
c) 大小；
d) 形状、光泽；
e) 生产厂名、厂址；
f) 执行标准编号。
4.3.2 产品质量合格证。
4.3.3 使用说明书。

5 经营服务环境要求

5.1 经营场所应在显著位置悬挂工艺美术品经销商的营业执照原件或复印件；商场中的专柜（或其他店中店形式）应保留营业执照复印件或授权书备查。
5.2 经营场所内应保持整洁、布局统一。有明确、完整的名称标识。
5.3 环境卫生、室内空气质量、噪声以及安全设施方面应符合 GB/T 17110 的规定。
5.4 经营场所设计体现工艺美术品的特色，宜设有工艺美术品标志。
5.5 经营场所应设有醒目、统一规范的公共标识、公共标识应符合 GB/T 10001.1 的规定。
5.6 经营场所应建立有效的安全通道，制定应急处置预案。
5.7 经营场所应建立无障碍设施。

6 服务人员要求

6.1 着装

服务人员统一着装，宜佩戴有工艺美术品标志的工作牌。

6.2 接待

6.2.1 应经过岗前培训，能熟练掌握运用服务技能，掌握工艺美术品的特点、质量标准等专业知识。
6.2.2 态度热情礼貌，主动为顾客介绍工艺品专营店的特色。
6.2.3 拿递工艺美术品要轻拿轻放，展示工艺美术品时要戴手套。
6.2.4 顾客购买工艺美术品，应向顾客说明工艺品的注意事项和保养方法。

6.3 服务语言

6.3.1 熟练运用文明用语，使用普通话或使用与顾客相同的语言交流，能提供英语和手语服务。。
6.3.2 回答问题应给予准确、专业的回答；与顾客交流，宜使用建议、劝告式语气，不宜使用命令、训诫式语气。

7 销售环节服务要求

7.1 通则

工艺美术品销售环节包括售前、售中、售后三部分。

7.2 售前服务

7.2.1 采购前准备

7.2.1.1 经营单位根据经营计划和各部门的申报，编制采购文件。采购文件要注明工艺美术品的质量要求。

7.2.1.2 建立对供应商的评价体系，对建立长期供货合同的供应商要进行资格认定。

7.2.2 采购、验收

7.2.2.1 采购人员应熟悉工艺美术品的质量标准，在合格的供应商范围内选择供货单位。

7.2.2.2 经营单位对采购的工艺美术品进行验收，采购的工艺美术品经合法的检验机构检验，出具检验报告或合格证书。

7.2.2.3 工艺美术品经检验合格后才能入库，并由仓库保管人员进行标识。

7.2.3 工艺美术品陈列

7.2.3.1 工艺美术品摆放要整洁有序、有层次感。柜台内的工艺美术品应易于买家观察和验货，价签正面一律朝向顾客。

7.2.3.2 明码标价，所售工艺美术品实行一品一标价，工艺美术品价格标签应经物价部门监制，且宜采用防伪标志。

7.2.3.3 柜台设计应含有工艺美术品标志，所售工艺美术品应标有工艺品标识，且只应销售工艺美术品。

7.2.4 宣传介绍

7.2.4.1 工艺美术品的经营者应当标明其真实名称和标记。租赁他人柜台或者场地，应标明其真实名称和标记。

7.2.4.2 经营者向消费者提供工艺美术品的名称、种类、质量、性能、用途、产地等信息，应真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

7.2.4.3 经营者对消费者就其提供的工艺美术品或者服务的质量等问题提出询问，应作出真实、明确的答复。

7.3 售中服务

7.3.1 销售基本要求

7.3.1.1 销售人员应熟悉工艺美术品的特点及质量标准。准确地向顾客介绍工艺美术品的颜色、大小、形状、光泽、光洁度等内容。并向顾客介绍工艺美术品的注意事项和保养方法。

7.3.1.2 可以快速展示工艺美术品同类的工艺品，介绍工艺美术品之间的区别。

7.3.1.3 根据顾客情况推荐适合的工艺美术品，帮助顾客挑选工艺美术品，并告知每一品种的计价单位、单价和包装单位。

7.3.2 现场销售基本流程

7.3.2.1 客人进店，应礼貌的表示欢迎，介绍工艺美术品专营店的特色。
7.3.2.2 向顾客展示工艺美术品，介绍工艺美术品的质量标准，解答顾客的咨询，为顾客挑选工艺美术品。
7.3.2.3 顾客选好工艺美术品后，要给顾客当面确认工艺美术品证书，若顾客同意购买工艺美术品，则为顾客开具销售凭证。
7.3.2.4 客人交款，收款人员认真核对销售凭证收款找零，同时为顾客填写售后服务登记单。
7.3.2.5 顾客展示盖章的销售凭证，销售人员验证工艺美术品、标识和销售凭证。经顾客确认后，将工艺品、发票等包装好交给顾客。

7.4 售后服务

7.4.1 工艺美术品经营单位应严格执行《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定，保护消费者权益。经营者应建立售后服务的机构、人员、承若和措施。
7.4.2 根据所售工艺美术品类别不同制定相应的售后服务内容，可向顾客提供售后服务信誉卡。
7.4.3 建立工艺美术品销售台帐，便于售后服务检索。
7.4.4 维修服务原则如下：

a) 对工艺美术品应至少提供 6 个月的免费保修期；
b) 报修后对工艺美术品进行维修，所涉及材料费和加工费等应合理收取并明码标价；
c) 对维修时可能产生的变化向顾客说明，在征得同意后方可进行维修；
d) 现场收款的工艺美术品应经经营者、顾客双方共同确认后方可交付。

7.4.5 工艺美术品应确定退、换货的条件和限时要求。发生以下情况时，应给予顾客退、换货，并按相关规定处理：

a) 不符合已明示的经营单位标准规定的；
b) 在保修期内因同一品质问题经过两次维修仍不能解决的。

8 非现场购物的特别规定

8.1 经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售工艺美术品的，应向消费者提供经营地址、联系方式、商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等信息。消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：

a) 消费者定作的；
b) 根据商品性质并经消费者在购买时确认不宜退货的。

8.2 消费者退货的工艺美术品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内返还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定执行。

9 服务监督管理

9.1 消费争议鉴定应到广西壮族自治区顾客委员会指定的机构进行。
9.2 经营单位设立顾客信息反馈渠道，以改进工艺美术品的设计和品质，提升服务水平，经营单位对消费投诉的答复时间不得长于 15 d。
9.3 建立顾客信息管理系统，维护客户关系，提高顾客满意度。
9.4 顾客满意度测评按 SB/T 10409 执行。

9.5　对经营单位售后服务水平的综合评价按 SB/T 10401 执行。

GXAS
广西标准化协会

中华人民共和国团体标准

工艺美术品经营服务规范

T/GXAS 006—2017

广西标准化协会统一印制

版权专有　侵权必究