|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 39.060 |
| CCS | Y88 |

|  |
| --- |
| 3708 |

济宁市地方标准

DB 3708/T XXXX—XXXX

贵金属首饰及珠宝玉石现场检验服务规范

Service specification for field inspection of precious metal jewelry and gems

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

济宁市市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件由济宁市市场监督管理局提出、归口并组织实施。

贵金属首饰及珠宝玉石现场检验服务规范

* 1. 范围

本文件规定了贵金属首饰及珠宝玉石现场检验的基本要求、服务实施、服务质量评价与改进等内容。

本文件适用于贵金属首饰及珠宝玉石检验检测机构开展现场质量检验活动，非检验检测机构也可参照执行。

* 1. 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 11887—2012 首饰 贵金属纯度的规定及命名方法

GB/T 16552 珠宝玉石 名称

GB/T 16553 珠宝玉石 鉴定

GB/T 16554 钻石分级

GB/T 18043 首饰 贵金属含量的测定 X射线荧光光谱法

GB/T 31912 饰品 标识

QB/T 1690 贵金属饰品质量测量允差的规定

QB/T 2062 贵金属饰品

* 1. 术语和定义

GB/T 16552、GB/T 16553、GB 11887、QB/T 2062界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

贵金属首饰 precious metal jewelry

主要以金、银、铂、钯等贵金属及其合金制成的首饰。

纯度 fineness

贵金属元素的最低质量含量，以贵金属的质量含量千分数计量。

[来源：GB 11887—2012，3.1]

现场检验 field inspection

因多种原因不能在实验室开展质量检验活动，检验人员依据标准、规程、规范到现场开展的检验活动。

* 1. 基本要求
     1. 总则

应以服务对象为中心，遵循法律法规和检验检测机构体系文件的规定，为服务对象提供公平、公正、科学、规范的检验检测活动。

* + 1. 机构要求

开展贵金属首饰及珠宝玉石现场检验的机构应取得资质认定等检验资质，并在其授权范围内开展检验检测工作。

* + 1. 人员要求

应配备现场检验检测人员至少2人以上（含2人）。

检验检测人员均应具有相应的检测能力，并持证上岗。

* + 1. 设备要求

检验检测工作所使用的设备，应符合以下条件:

a) 应配备满足现场检验要求的检测设备；

b) 检测设备应检定（或校准或功能核查）合格，符合相关标准的要求。

* + 1. 检验依据及项目

开展检验检测工作时，应优先采用以下标准或者产品明示的标准、方法。

a) 珠宝玉石鉴定依据GB/T 16553。检验项目的选择以能综合得出鉴定结论为准；

b) 珠宝玉石定名依据GB/T 16552或者其明示的标准；

c) 镶嵌钻石分级依据GB/T 16554，分级项目包括：颜色分级、净度分级、切工分级；

d) 贵金属首饰含量的检验依据GB/T 18043；

e) 贵金属首饰纯度命名依据GB 11887；

f) 贵金属首饰质量允差判定依据QB/T 1690；

g) 标识依据GB/T 31912。

* + 1. 环境要求

在确保满足相关标准或技术规范要求的环境条件下开展检验检测。检验检测标准或者技术规范对环境条件有要求时或环境条件影响检验检测结果时，应控制、监测环境条件。

* + 1. 公正性、保密性要求

检验检测机构应对外作出公正性声明，确保检验检测机构及其人员与受检方、数据和结果使用方或其他相关方不存在影响公平公正的关系。

对于现场检验、检测工作中涉及的样品及资料，应遵守服务对象的保密要求。

* 1. 服务实施
     1. 服务范围

检验检测机构实施现场检测包括但不限于：

a) 样品抽样时；

b) 体积大、不便运输的，如大的玉石摆件；

c) 搬运时容易损坏的，如雕工较为精细的饰品；

d) 服务对象有检测要求时；

e) 其他特殊情况。

* + 1. 着装要求

检测机构服务人员着装应做到：佩戴工作牌，穿戴整洁。

* + 1. 服务行为要求

应熟悉相关标准、抽检实施细则及检测方法等技术要求，了解检测的目的和被检产品的有关情况。

应确认现场检测所用仪器、设备的溯源或核查结果。

应按4.5条规定的相关标准等要求开展检验检测，填写原始记录等。

* + 1. 服务用语要求

应使用文明用语，讲普通话，表达清楚、条理清晰、言简意赅，不应使用服务忌语服务。服务用语示例见附录A。

* 1. 服务质量评价与改进
     1. 服务质量评价

检测机构应密切关注服务对象的服务需求，主动收集服务对象的意见和建议，逐步提高服务质量。收集服务对象意见的主要方式，包括：

a) 服务事项办结后，主动请服务对象填写对本次服务的质量反馈单；

b) 设置“意见箱”、“意见簿”，征集服务对象的意见和建议；

c) 设置投诉接待窗口，受理检测服务事项有关投诉；

d) 开展服务对象满意度测评，根据测评结果得到服务对象不满意所在，驱动检测机构现场服务工

作的改进。

应建立服务质量评价机制，采用自我评价和外部评价相结合的方式，开展服务质量综合评价和服务满意度调查，定期公示评价结果。

建立好差评处理闭环机制，对各渠道发现的问题，整改落实，积极提高服务质量。

* + 1. 改进

应根据评价提出的不符合项，分析不符合产生的原因，采取纠正或预防措施。在服务管理过程中进行改进或调整，避免不符合再发生，直至达到预期效果。

应积极组织有关服务人员参加纠正措施的实施过程，提高服务人员的持续改进意识。

应根据定期或不定期的自我评价或外部评价结果，按照策划—实施—检查—改进原则，进行持续改进。

2. （资料性）  
   服务用语示例
   1. 文明用语

文明用语包括但不限于：

a) 到达检测服务现场时，主动使用“您好，我们是XX检测单位的....”；

b) 需要服务对象提供某些条件时，可说“按照XX规定，您应该提供XX材料”；

c) 当工作出现差错时，可说“对不起/非常抱歉，是我失误，耽误您时间啦”；

d) 当服务对象提出意见或建议时，可回答:“谢谢，欢迎您的监督和帮助”；

e) 当受到服务对象表扬时，可回答：“谢谢!”；

f) 当检测结束要离开现场时，可主动使用“再见，欢迎您将意见留给我们，便于我们改进服务”的告别语。

* 1. 服务忌语

服务忌语包括但不限于：

1. 现场检测时，不说“这是规定，你懂不懂”、“我刚才已经说过，你怎么还问”、“麻烦你就

不要检”、“机器坏了我有啥办法”、“急啥呀，不得一个一个检测吗、我这么累还没说啥呢”；

b) 服务对象对业务不熟或想了解有关情况时，应耐心说明，不说“我不知道，自己找呗”“这么多业务我哪知道那么多”；

c) 工作中出现差错时，不说“我就是这样的，你去投诉好了”或“有意见找领导反映”。

