

团 体 标 准

T/CGA 36—2022

投资金条经营服务规范

Specification for operation and service of investment gold bar

2022-08-15 发布

2022-08-15 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 要求	2
4.1 企业要求	2
4.2 资源配置要求	2
4.3 服务要求	3
5 监督与投诉	4
附录 A (规范性) 投资金条销售与回购服务流程	5
A.1 投资金条线下销售服务流程	5
A.2 投资金条线下回购服务流程	5
A.3 投资金条线上销售服务流程	6
参考文献	7

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、中国工商银行股份有限公司贵金属业务部、山东招金金银精炼有限公司、深圳百泰投资控股集团有限公司、深圳市萃华珠宝首饰有限公司、深圳市金雅福首饰制造有限公司、中艺东方经贸发展有限公司、北京金一文化发展股份有限公司、深圳黄金投资有限公司、北京金玖银玖数字科技有限公司、北京市黄金科技工程咨询公司。

本文件主要起草人：刘艳红、王春利、刘炜明、施旭东、王建军、张宇波、周灿坤、黄仕坤、王晓丹、柳玉荣、盛玥、郭晓华、卢慧、李坤、苏宏伟。

投资金条经营服务规范

1 范围

本文件界定了投资金条的术语及其定义，规定了投资金条经营服务企业要求、服务资源配置、服务要求、监督与投诉。

本文件适用于从事投资金条经营服务的企业。

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 16868 商品经营服务质量管理规范

GB/T 17242 投诉处理指南

GA 38 银行营业场所安全防范要求

T/CGA 35 投资金条

3 术语和定义

T/CGA 35 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投资金条 investment gold bar

由企业出品，规格不小于 1 g，金含量不低于 999.9‰，以上海黄金交易所实时金价为主要参考，兼顾国际公开市场因素形成基础金价，并与克金手续费相结合的组合报价机制进行明码标价，具有资产配置价值的金条。

[来源：T/CGA 35—2022，3.1]

3.2

投资金条经营服务企业 enterprises of marketing investment gold bar

对本企业出品的投资金条提供销售和/或回购服务的企业。

3.3

顾客 customer

购买或要求回购投资金条的组织或个人。

3.4

销售人员 sales staff

为顾客提供投资金条宣传和销售服务的投资金条经营服务企业工作人员。

3.5

回购人员 trade-in staff

为顾客提供投资金条回购服务的投资金条经营服务企业工作人员。

3.6

服务 service

为满足顾客投资金条的买卖需要，供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。

3.7

验金 gold check

对顾客提出回购需求的投资金条进行检验。

4 要求

4.1 企业要求

4.1.1 基本要求

4.1.1.1 应具有法人资质，且为一般纳税人。

4.1.1.2 营业执照经营范围应含与黄金有关的经营内容。

4.1.1.3 商业银行应取得银行业监管机构的授权。

4.1.2 经营管理

4.1.2.1 开展投资金条回收服务必须遵守《中华人民共和国反洗钱法》《旧货流通管理办法（试行）》等相关法律法规的规定。

4.1.2.2 应拥有健全的投资金条销售、回购、保管等制度。

4.1.3 服务人员管理

4.1.3.1 应根据经营规模配备相应的服务人员，服务人员包括销售人员、回购人员。

4.1.3.2 应建立完善的投资金条经营服务培训体系，为服务人员提供黄金投资知识、岗位基本技能等方面的专业培训，持续提高服务质量水平。

4.1.4 账户管理

4.1.4.1 应设立投资金条回购登记台账，并对台账进行规范登记管理。

4.1.4.2 应在金融机构开设专门的现金支付账户，用于支付投资金条回购款。

4.2 资源配置要求

4.2.1 场所

4.2.1.1 基础设施要求应符合 GB/T 16868 的规定。

4.2.1.2 商业银行的经营服务场所应符合 GA 38 的规定。

4.2.1.3 除商业银行外的投资金条经营服务企业的经营服务场所，符合以下要求：

- a) 提供回购服务的经营服务场所设投资金条回购服务区，并有明显的标识；
- b) 配备安保措施，如配备安保人员、安装摄像头、报警装置等，保障服务场所安全。

4.2.2 设备

应配备经过检定/校准的电子天平、X 射线荧光谱仪等设备。电子天平精确至 0.01 g。

4.2.3 人员

4.2.3.1 职业守责和职业形象基本素质应符合 GB/T 16868 的规定。

4.2.3.2 服务人员符合以下专业要求：

- a) 商业银行服务人员应符合银行业专业人员职业资格的有关规定；
- b) 除商业银行外的投资金条经营服务企业的服务人员，应经专业培训合格后上岗，并应掌握岗位规范、遵守岗位职责。

4.3 服务要求

4.3.1 服务内容

投资金条经营服务企业为顾客提供如下服务。

- a) 投资金条销售和/或回购的克金价格及其手续费的展示服务。
- b) 与投资金条有关的咨询服务，渠道包括并不限于企业官方网站、柜台、客户服务电话和线上销售平台网页等。除电子渠道外，其他渠道应有专人受理，并保证信息能及时反馈到顾客。
- c) 对企业出品的投资金条提供销售和回购服务。

4.3.2 经营服务形式

投资金条经营服务企业应采用线下（即实体店）和线上（即电子商务）两种经营服务方式或两者之一方式，来开展经营活动，为顾客提供投资金条的销售和回购服务。

4.3.3 服务公开信息

投资金条线上回购服务流程应向顾客公开明示以下服务信息：

- a) 投资金条销售和/或回购的克金价格及其手续费；
- b) 投资金条购买须知、回购须知、售后服务、线上销售发货须知、线上销售验货签收须知等，其中信息包括但不限于销售和回购的流程，售后保障，顾客确认回购时出示身份证验明身份，确认回购进行破坏性验金，除因产品质量问题不予退换货，验金合格后方可进行回购交易、不合格不得交易并退还商品等注意事项和重要提示内容；
- c) 投资金条回购网点、回购预约电话和服务监督电话。

4.3.4 服务凭证

4.3.4.1 投资金条经营服务企业应为购买投资金条的顾客开具销售凭证，并提供国家正规发票和产品配套证书。

4.3.4.2 投资金条经营服务企业应为回购交易成功的顾客提供回购凭证，回购凭证内容应包括回购产品名称、回购金额等信息。

4.3.5 产品陈列展示

4.3.5.1 线下实体店柜台陈列展示应对服务和产品标识标注，标识标准管理应符合 GB/T 16868 的规定。

4.3.5.2 线上产品介绍应展示以下内容：

- a) 标题及详情页应包括金条的品牌、金含量、质量、图片（或视频）、价格、款号（系列）、规格、证书示意图、标签及其他标识物的示意图；
- b) 明示所售投资金条的定价机制、手续费标准、购买服务信息、回购服务信息、线上验货签收须知等重要信息。

4.3.6 服务流程

4.3.6.1 线下（实体店）服务流程

4.3.6.1.1 投资金条线下销售服务流程应按照图 A.1 的规定进行。

4.3.6.1.2 投资金条线下回购服务流程应按照图 A.2 的规定进行。

4.3.6.2 线上（电子商务）服务流程

投资金条线上销售服务流程应按照图 A.3 的规定进行。

5 监督与投诉

投资金条经营服务企业的监督与投诉服务包含以下内容：

- 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，或由专人负责及时处理顾客的投诉；
- c) 投资金条产品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（整改要求、检测成本支付方等）、检后无质量问题情况下的处理方案（客户回复口径、检测成本支付方等）。

附录 A
(规范性)
投资金条销售与回购服务流程

A.1 投资金条线下销售服务流程

投资金条线下销售服务流程见图 A.1。

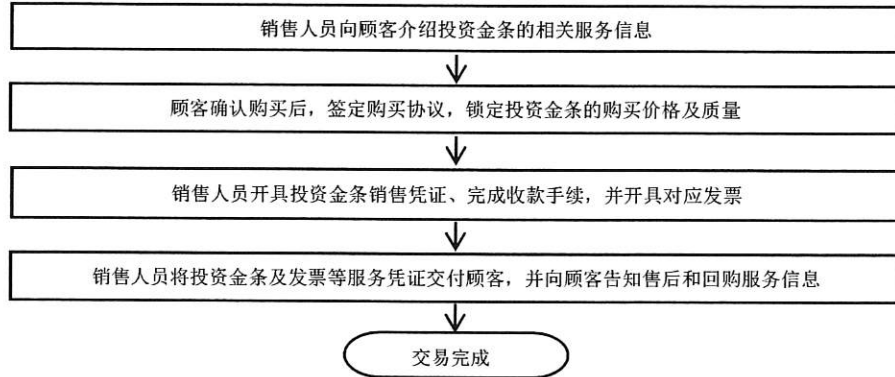


图 A.1 投资金条线下销售服务流程图

A.2 投资金条线下回购服务流程

投资金条线下回购服务流程见图 A.2。

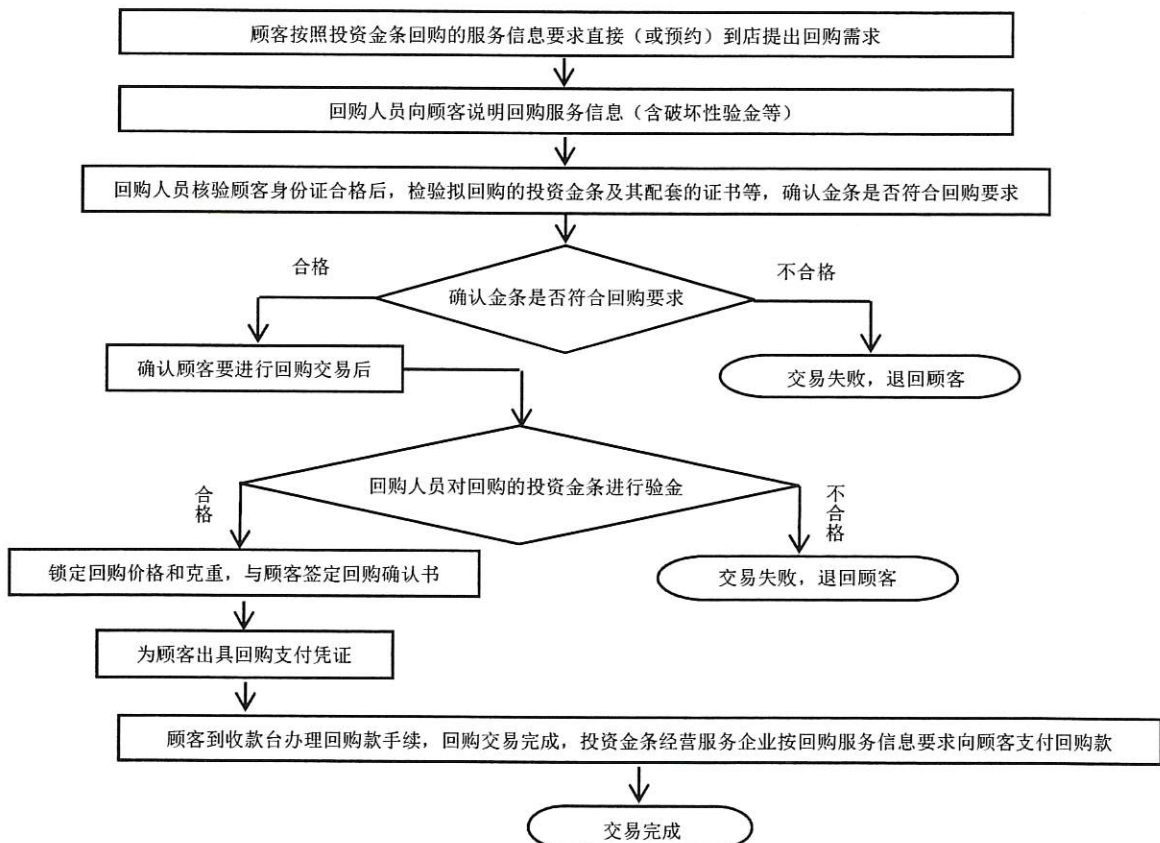


图 A.2 投资金条线下回购服务流程图

A.3 投资金条线上销售服务流程

投资金条线上销售服务流程见图 3。

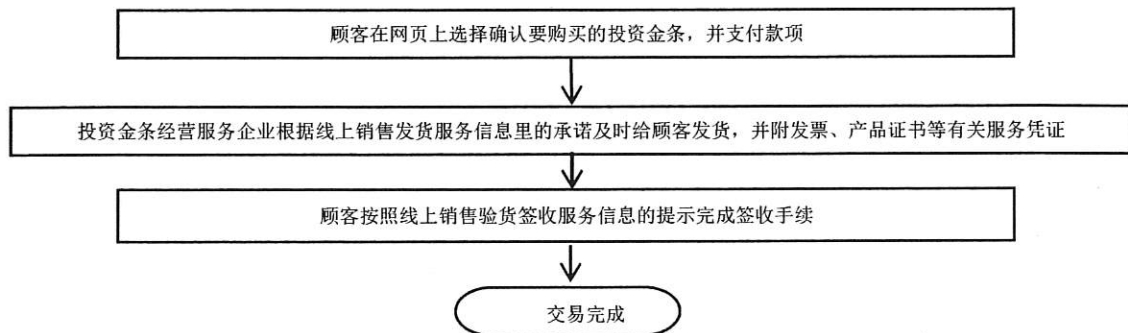


图 A.3 投资金条线上销售服务流程见图

参 考 文 献

- [1] GB/T 15624 服务标准化工作指南
 - [2] GB/T 26021 金条
 - [3] GB/T 27922 商品售后服务评价体系
 - [4] GB/T 38145 高含量贵金属合金首饰 金、铂、钯含量的测定 ICP 差减法
 - [5] SB/T 10382 服务管理体系规范及实施指南
 - [6] 《中华人民共和国消费者权益保护法》 2013年10月25日,《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国消费者权益保护法〉的决定》,已由第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议表决通过,并自2014年3月15日起施行
 - [7] 《中华人民共和国反洗钱法》 2006年10月31日,《中华人民共和国反洗钱法》已由第十届全国人民代表大会常务委员会第二十四次会议表决通过,自2007年1月1日起施行
 - [8] 《中华人民共和国商业银行法》 2015年8月29日,《全国人民代表大会常务委员会关于修改〈中华人民共和国商业银行法〉的决定》,已由第十二届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议通过,并自2015年10月1日起施行
-

