

ICS 03.080

Y 01

团 体 标 准

T/CFCR 000-2022

艺术品（收藏品）销售企业导购接待规范

Shopping guide reception business rules for art (collectibles) sales enterprises

2022-08-01 发布

2019-09-01 实施

全联民间文物艺术品商会 发布

目 录

前言	
引言	
1 范围	1
2 术语和定义.....	1
3 销售场所信息披露公开内容.....	2
4 导购人员行为规范.....	2
5 消费者投诉反馈机制.....	2

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准按由全联民间文物艺术品商会提出。

本标准由全联民间文物艺术品商会行业标准与规范化工作办公室归口。

本标准起草单位：东方金典商业集团有限公司、北京中古商古玩研究院、北京北大博雅科贸有限公司。

本标准主要起草人：宋建文、包蕴田、杨方、杨欣、叶芳、戴晨、陈灵然。

引 言

根据中华人民共和国《标准化法》、《标准化法实施条例》、国家标准化管理委员会和民政部印发《团体标准管理规定》、国务院关于印发《深化标准化工作改革方案的通知》、国标委等十部门印发《“十四五”推动高质量发展的国家标准体系建设规划》、中共中央办公厅和国务院办公厅印发《关于加强文化领域行业组织建设的指导意见》、全国工商联和国家标准化管理委员会《关于鼓励、引导和规范工商联所属商会开展团体标准化工作的意见（试行）》、全国工商联《全国工商联商会团体标准体系建设方案》、全联民间文物艺术品商会《团体标准管理办法（试行）》的要求和有关法律、法规的规定，制定本规范团体标准。

为了规范艺术品（收藏品）销售企业业务员、导购员的销售行为，保障消费者权益，规避购销矛盾特此制定《艺术品（收藏品）销售企业导购接待规范》（以下简称本标准）。

本标准适用于艺术品（收藏品）销售企业规范销售从业人员的销售行为，倡导良好的购物环境。

艺术品（收藏品）销售企业导购接待规范

1 范围

本标准规定了艺术品（收藏品）销售企业导购接待过程中的业务接待流程和销售场所信息公开公示的规范。

本标准适用于艺术品（收藏品）销售、导购、经纪等具体职业方向。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

艺术品（收藏品）

利用古代传统工艺技术创作的传统工艺艺术品、当代创作的艺术作品以及具有收藏价值的商品的统称，包括并不仅限于珠宝、玉石、钱币、票证、字画、陶瓷、贵金属及非遗工艺作品。

2.2

导购接待

艺术品（收藏品）销售企业在销售过程中的销售人员。

2.3

接待规范

对消费者的推销时候接待业务流程的要求标准规范。

3. 销售场所信息披露公开内容

从保护消费者权益角度出发艺术品（收藏品）销售企业在销售的场所应保障消费者知情权披露如下信息：

- （1）艺术品（收藏品）的销售模式；

- (2) 营业执照及业务许可；
- (3) 商品价格公示，明码标价出单价和总价；
- (4) 商品风险提示；
- (5) 商品出品厂商或作者；
- (6) 商品质检报告；
- (7) 文物艺术品需展示第三方鉴定机构鉴定证书；
- (8) 商品售后服务流程及联系方式；
- (9) 监督管理部门的投诉监督电话。

4. 导购人员的行为规范

确立导购销售人员的行为规范，设立负面清单（禁止行为清单）制度，导购销售人员如下行为列为禁止行为：

- (1) 禁止虚构商品销售性质的相关事实；
- (2) 禁止隐瞒商品真实生产信息、质检信息；
- (3) 禁止夸大商品经济信息、价值信息；
- (4) 禁止在经营场所外进行商品交割；
- (5) 禁止签署商品的增保值承诺、回购承诺；
- (6) 禁止销售过程中虚构事实诱导客户购买商品；
- (7) 禁止为客户垫付资金或向客户提供借款用于购买商品；
- (8) 禁止诱导客户办信用卡、借款或贷款等透支的方式购买商品；
- (9) 禁止承诺客户所购商品在某具体时间内会增值到某个具体价位；
- (10) 禁止使用虚假姓名或者冒充其他机构工作人员销售商品；
- (11) 禁止任何形式的强买强卖及绑架式销售等不良销售行为；
- (12) 禁止代客户提取商品、签字、收款以及私自为客户保管商品。

5. 消费者投诉反馈机制

确立消费者投诉反馈机制，设立内部监察机构接受投诉，以市场监督管理部门及行业协会为投诉监管通道，并在经营场所醒目位置进行展示。

5.1 展示消费者投诉保障制度。

在购销场所悬挂公示消费者投诉保障制度应该依次包含如下内容：

- (1) 消费者投诉反馈制度；
- (2) 企业内部售后处理流程及联络方式；
- (3) 行业商协会人民调解中心的联络方式；
- (4) 所在地消费者协会投诉中心的联络方式；
- (5) 所在地市场监督管理主管部门的投诉联络方式。

5.2 企业自律合规建设。

建立企业内部自律合规部门，制定业务合规监察的相关制度，就业务合规、售后保障、投诉反馈进行制度化管理。