

督导管理手册

(2020 版)

本《“中国珠宝” 督导管理手册》作为各运营中心 2020 年对“中国珠宝” 店铺实施督导管理工作的指导性文件。

本手册明确了 2020 年开展督导巡查工作的主要内容，并对各检查项目的管理要求、具体检查内容及总部在前期市场督导巡店中发现的主要不合格情况进行了详细的说明和总结，同时也对督导后的整改要求及处罚进行了说明。

针对一些管理重点和难点，编写了相关文件进行详细的说明。

要求各运营中心严格按照本手册要求开展督导巡查工作，尤其是加强品牌形象、产品质量及标签的管理，对于发现的不合格情况要立即督促店铺进行整改。

总部市场督导部将根据本手册的内容开展督导巡查工作，并对各运营中心落实“中国珠宝” 店铺管理工作的情况进行检查。

本手册附件包括三方面文件：

- 1、 应熟悉的珠宝标准文件
- 2、 管理重点及难点的说明文件
- 3、 总部管理文件及近年下发的管理通知

一、 形象管理

1、管理要求：VI 形象要符合《中国珠宝 SI》的规定

2、检查内容：

(1) 店铺门头；

(2) 店内背景墙 。

3、常见不合格情况：

(1) LOGO 图案与公司 VI 不一致；

(2) 背景颜色不符合要求；

(3) LOGO 图形中钻石图标与汉字比例错误；

(4) ®使用不规范。

二、 加盟合同管理

1、管理要求：

“中国珠宝”店铺必须签署《品牌加盟合同》且合同有效。

2、 检查内容：

(1) 新开“中国珠宝”未完成签署《品牌加盟合同》店铺，是否已报总部备案；

(2) 加盟合同有效性；

(3) 店铺地址与合同地址一致；

(4)《品牌加盟合同》终止后，店铺不得以“中国珠宝”名义经营。

3、常见不合格情况

- (1) 新开店铺未报总部备案，合同未完成；
- (2) 加盟合同过期未完成续约；
- (3) 合同填写地址与店铺实际经营地址不一致；
- (4) 《品牌加盟合同》终止后，仍在使用“中国珠宝”形象及产品标签。

三、产品标签管理

1、管理要求

- (1) 产品标签必须由总部或运营中心统一打印；
- (2) “中国珠宝”品牌产品必须单独摆放。

2、检查内容

- (1) 有无私打标签；
- (2) “中国珠宝”产品是否与其他品牌产品混摆。

3、常见不合格情况

- (1) 有私打标签；
- (2) “中国珠宝”产品与其他品牌产品混摆。

四、产品质量检测

1、管理要求

- (1) 素金产品必须进行质量检测；
- (2) 宝玉石及其镶嵌产品必须配备质量检测证书。

2、检查内容

(1) 通过各品类素金产品标签上的检测编码，检查素金产品检测情况；

(2) 检查不同类别宝玉石及其镶嵌产品的检测证书。

3、常见不合格情况

(1) 素金未进行检测；

(2) 宝玉石及其镶嵌产品未配备检测证书。

五、产品质量及标签内容管理

1、管理要求

(1) 标签打印内容符合国家相关标准要求；

(2) 产品名称规范；

(3) 产品相关数据准确，与产品字印及检测结果一致。

2、标签内容的检查

(1) 产品名称；

(2) 宝玉石名称与检测证书核对；

(3) 材料名称及纯度、钻石重量与产品字印核对；

(4) 产品总质量、钻石颜色、钻石净度与检测证书核对。

3、常见不合格情况

(1) 未打印产品总质量或总质量数据标注错误；

(2) 产品名称不规范或材料名称未用汉字标注；

(3) 宝玉石名称错误（或与检测证书不一样）；

- (4) 纯度标注错误（如“铂 950”错误标注为“足铂”）；
- (5) 足金镶嵌产品标签标注的材料纯度与产品字印不符；
- (6) 镶嵌首饰标签打印的产品“总质量”打成“金重”；
- (7) 钻石首饰标签标注的钻石重量与产品字印不符；
- (8) 钻石首饰标签标注的钻石颜色、净度与检测证书不一致。

六、广告宣传

1、管理要求

- (1) 详见附件 17-《关于防范广告宣传和法律风险的通知》
- (2) 详见附件 22-《关于规范使用“中国珠宝”品牌形象大使进行广告宣传的通知》

2、检查内容

- (1) 店内灯箱、宣传品、电子显示屏、横幅、产品说明等；
- (2) 店铺微信公众号内容。

3、常见不合格情况

- (1) 灯箱片使用未授权人物图片；
- (2) 微信公众号内容有侵权产品图片。

七、侵权产品

1、管理要求

- (1) 详见附件 16-《关于严禁生产和销售侵权产品的通知》

(2) 详见附件 18-《关于严禁 IP 类授权相关产品侵权的通知》

2、检查内容

柜台不得摆放、销售任何侵权产品。

八、违规促销

1、管理要求

严禁“中国珠宝”店铺进行“钻石银行”、“钻石现金增值回购”、“现金返还”等金融类促销活动。

2、检查内容

任何店铺不得有“钻石银行”、“钻石增值回购”、“现金返还”等促销活动。

九、售后服务

1、管理要求

(1) 做好舆情管理：详见附件 20-《关于“中国珠宝”品牌舆情管理的通知》；

(2) 做好售后服务，妥善处理客诉问题。

2、检查内容

(1) 了解相关舆情处理情况；

(2) 店铺售后服务内容。

十、督导巡查的实施

1、督导巡查

(1) 各省运营中心负责日常督导巡店工作；

(2) 总部将根据年度督导计划配合各运营中心开展督导巡店工作。

2、整改

(1) 立即整改：对于能够立即进行整改的不合格情况（如有侵权产品、存在违规促销、产品存在严重质量问题，产品标签内容存在严重错误等）要求店铺立即进行整改（立即停止违规促销活动，撤除相关宣传；侵权、存在质量问题及标签存在严重错误的产品立即下柜）；

(2) 限期整改：总部下发《整改通知》，要求店铺限期完成不合格情况的整改。

(3) 督导反馈：总部督导巡查后，将向运营中心发出书面《督导反馈》。内容包括：本次督导巡查的店铺及各店铺发现的不合格情况，对各店铺提出的具体整改要求以及通过督导巡查发现的运营中心在日常督导管理工作中存在的不足。

3、整改反馈

(1) 运营中心负责协助、督促店铺落实整改；

(2) 整改完成后，运营中心负责将整改情况反馈公司总部。

4、整改复查

(1) 运营中心负责对整改情况进行检查，确认整改真正得

到落实；

(2) 总部将安排对店铺整改落实情况进行抽查。

5、处罚

(1) 对于存在严重产品质量及管理问题的店铺，公司将根据相关规定进行经济处罚；

(2) 对于不能落实总部整改要求或进行虚假整改的店铺，公司将根据规定进行经济处罚，情节严重的将取消其加盟资格。

十一、本手册内容将根据公司管理要求随时进行调整。要求各运营中心严格遵照公司总部的管理要求落实对“中国珠宝”店铺的管理工作。

中国珠宝首饰进出口股份有限公司

2020年4月

附件

一、 相关标准文件

附件 01、《GB 11887-2012 首饰 贵金属纯度的规定及命名方法》及第 1 号修改单

附件 02、《GB/T 16552-2017 珠宝玉石 名称》

附件 03、《QB/T 1689-2006 贵金属饰品术语》

附件 04、《GB/T 31912-2015 饰品 标识》

附件 05、《Q/ZGZB 0001-2020 高含量贵金属首饰》

附件 06、《GB/T 16553-2017 珠宝玉石 鉴定》

附件 07、《GB/T 16554-2017 钻石分级》

附件 08、《GB/T 18781-2008 珍珠分级》

附件 09、《GB/T 23885-2009 翡翠分级》

附件 10、《QB/T 1690-2004 贵金属饰品质量测量允差的规定》

二、 管理说明文件

附件 11、《产品质量及标签管理说明》

附件 12、《侵权产品的识别》

附件 13、《巡店记录表》

附件 14、《中国珠宝客户端操作说明》

附件 15、《“中国珠宝” 产品标签打印模板》

三、 公司管理文件

附件 16、《关于严禁生产和销售侵权产品的通知》2016 年 10 月 11 日

附件 17、《关于防范广告宣传中法律风险的通知》2018 年 5 月 23 日

附件 18、《关于严禁 IP 类授权相关产品侵权的通知》2018 年 9 月 30 日

附件 19、《关于进一步加强店铺规范管理的通知》2019 年 1 月 2 日

附件 20、《关于“中国珠宝”品牌舆情管理的通知》2019 年 3 月 11 日

附件 21、《关于广告宣传片中规范使用字体等事项的通知》及附件 2019 年 3 月 25 日

附件 22、《关于规范使用“中国珠宝”品牌形象大使进行广告宣传的通知》2019 年 8 月 2 日

附件 23、《关于立即严格开展产品质量自检自查的通知》2019 年 8 月 12 日

附件 24、《中国珠宝 SI》

附件 25、《产品标签管理规定（暂行）》