

## 金銀珠寶零售業行業守則

澳門特別行政區政府消費者委員會與澳門金業同業公會公佈『金銀珠寶零售業行業守則』，『誠信店』除須守法經營外，亦須遵守及注意以下規定，為消費者提供誠信、優質的產品消費環境。

1. 參與『標準黃金成色認可證抽檢計劃』，並遵守相關規定；
2. 應於商品標籤上提供清晰、足夠、正確之產品資訊，尤其以下資訊：
  - i. 商品的價格及各項相關費用；
  - ii. 鑽石之重量及形狀；
  - iii. 翡翠之處理方法(天然翡翠/處理翡翠)；
3. 倘有出售相關商品，相關單據內除必須列明以下相應資料外，亦須向消費者詳細解釋，使其知悉及瞭解；
  - i. 黃金飾品之純度；
  - ii. 翡翠之處理方法(天然翡翠/處理翡翠)；
  - iii. 鑽石之重量、形狀及證書編號(倘有)；
  - iv. 寶石的品質評級及原產地；
  - v. 售後服務、退換貨及保用條款、風險條款(倘有)；
4. 尊重知識產權，不出售、不設計含有侵權成份之商品；
5. 根據自身承受能力，制定適合買賣雙方的銷售條款及售後服務，並確保消費者於付款前知悉；
6. 制定確保自身可操作之銷售條款及售後服務，並主動向消費者清楚說明；倘售後服務涉及額外費用，須事先經得消費者同意；
7. 預先告知消費者有關服務可能出現之問題 / 風險；
8. 不使用容易誤導消費者的宣傳及資訊；
9. 於營業範圍當眼位置張貼《黃金商品化法律》規定之告示；
10. 誠懇、熱心為消費者提供服務；
11. 鼓勵員工參與提升服務質素及專業知識之培訓。

