

团 体 标 准

T/ZGSCJXH 3—2020

---

文创艺术品销售服务基本规范

Sales service specification of cultural and creative arts

2020-03-05 发布

2020-03-15 实施

---

中国收藏家协会 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 一般要求 .....                       | 2   |
| 5 售前服务要求 .....                     | 2   |
| 6 售中服务要求 .....                     | 4   |
| 7 售后服务要求 .....                     | 4   |
| 8 人员教育培训要求 .....                   | 5   |
| 9 追溯和投诉处理 .....                    | 5   |
| 附录 A (资料性附录) 文创艺术品经营行为准则 .....     | 6   |
| 附录 B (资料性附录) 文创艺术品销售客户须知(模板) ..... | 7   |
| 参考文献 .....                         | 8   |

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国收藏家协会提出。

本标准由中国收藏家协会归口。

本标准起草单位：中国收藏家协会、北京盛世经典博大文化发展有限公司、上海东藏文化传播有限公司、北京华夏珍宝博物馆、石家庄华韵珍典文化艺术交流有限公司。

本标准主要起草人：王邦华、廖凤华、李志斌、孙松林、李伟、廖慧勇、张雷、李斌、俞琼、李宗广、万东勇、张三鉴、郑鹏、王亚、姜文剑、孟岩。

# 文创艺术品销售服务基本规范

## 1 范围

本标准规定了文创艺术品销售服务的经营主体和环境一般要求,售前、售中、售后服务要求,人员教育培训要求及追溯和投诉处理要求。

本标准适用于文创艺术品销售服务提供和服务保障。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 37487—2019 公共场所卫生管理规范
- GB/T 17110—2008 商店购物环境与营销设施的要求
- GB/T 17242—1998 投诉处理指南
- GB/T 18760—2002 消费品售后服务方法与要求
- GB/T 27922—2011 商品售后服务评价体系
- SB/T 10382—2004 服务管理体系规范及实施指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**文创艺术品** **cultural and creative collection arts**

绘画作品、书法篆刻作品、雕塑雕刻作品、艺术摄影作品、装置艺术作品、工艺美术作品、视觉艺术作品等及上述作品的有限复制品。

注 1: 改写自《艺术品经营管理办法》(文化部令第 56 号)第二条。

注 2: 本文件所称文创艺术品不包括文物,但可包括相关文物的有限复制品。

### 3.2

**供货服务** **supply service**

供应商向零售商提供产品或与供货有关的送货、检测、技术培训等相应服务。

### 3.3

**售前服务** **pre-sale service**

销售商在消费者未接触文创艺术品之前所开展的一系列服务工作。

### 3.4

**售中服务** **sale service**

通过文创艺术品展示、消费者接触和了解,为消费者提供商品和服务的过程。

### 3.5

**售后服务** **after-sale service**

在文创艺术品出售给消费者之后,为消费者提供的维修、保养等一系列后续服务。