

团 体 标 准

T/QGCML 3335—2024

废旧金属回收咨询服务流程

Waste metal recycling consulting service process

2024 - 03 - 15 发布

2024 - 03 - 30 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务企业要求	1
6 服务提供	1
7 服务流程	2
8 服务档案	2

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。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会提出并归口。

本文件起草单位：武汉道峰金属物资回收有限公司、湖北君鹏建筑劳务有限公司、武汉鑫泰龙建筑装饰工程有限公司。

本文件主要起草人：朱道峰、姚志勇。

全国团体标准信息平台

废旧金属回收咨询服务流程

1 范围

本文件规定了废旧金属回收咨询服务流程的术语和定义、基本要求、服务企业要求、服务提供、服务流程、服务档案。

本文件适用于废旧金属回收咨询服务的全过程。

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 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

- 4.1 应建立有专业营销和售后服务活动的联系和反馈系统。
- 4.2 应建立有专业营销和售后的专门管理组织机构，应明确其责任。
- 4.3 应有从事营销和售后服务活动必要的资源、手段和条件。
- 4.4 服务方应按照 GB/T 17242 建立投诉处理制度。

5 服务企业要求

- 5.1 企业应具备相关经验和资质，包括废旧金属回收和处理的业务经验、相关知识和技能，以及相关行业的工作经验和资质。
- 5.2 企业应建立完善的质量管理体系和客户服务体系，确保服务的安全性和可靠性，提高客户满意度。
- 5.3 企业应注重环保和安全问题，采取一系列安全和环保措施，确保废旧金属回收和处理过程的安全和环保。
- 5.4 企业应积极参与相关标准的实施和监督工作，促进废旧金属回收行业的健康发展。
- 5.5 企业应注重品牌建设和形象维护，确保企业形象的专业性和可信用度。

6 服务提供

6.1 咨询服务提供

废旧金属回收咨询服务应由具有相关经验和资质的咨询机构提供，确保服务的质量和效果。咨询机构应明确服务范围、服务流程和服务标准，确保客户能够获得专业、准确和有效的咨询服务。

6.2 客户需求分析

咨询机构应充分了解客户的需求和期望，通过调研、交流等方式收集信息，分析客户的特点和偏好，为废旧金属回收提供依据。

6.3 咨询建议

咨询机构应根据客户需求,提供废旧金属回收咨询建议,包括但不限于废旧金属的分类、价值评估、回收渠道、处理方法等方面的指导。咨询建议应注重实用性和可操作性,确保能够满足客户的需求和期望。

6.3.1 废旧金属的分类和鉴定

根据废旧金属的种类和性质,提供相应的分类方法和鉴定标准,以便更好地进行废旧金属回收和处理。

6.3.2 废旧金属的价值评估

根据市场行情和废旧金属的品质,提供相应的价值评估建议,以便客户更好地把握市场信息和经济效益。

6.3.3 回收渠道和渠道推荐

根据客户需求和当地市场情况,提供相应的回收渠道和渠道推荐,以便客户更好地实现废旧金属的回收和再利用。

6.3.4 处理方法和环保措施

根据废旧金属的种类和性质,提供相应的处理方法和环保措施,以确保废旧金属回收和处理过程的安全和环保。

6.3.5 常见问题解答

针对客户在废旧金属回收过程中可能遇到的问题,提供相应的解答和建议,帮助客户更好地解决实际问题。

6.4 回收流程指导

咨询机构应提供回收流程指导,包括废旧金属的收集、称重、分类、处理等方面,确保回收过程的规范化和高效性。同时,应注重环保和安全性,确保回收过程的安全和环保。

6.5 反馈与改进

咨询机构应采取一系列安全和隐私保护措施,确保客户信息和咨询内容的安全和机密性。同时,未经客户同意,不得泄露相关信息。

7 服务流程

废旧金属回收咨询服务的流程一般为:

- a) 接收客户电话或者来访,了解废旧金属回收需求;
- b) 确定回收物品的数量、种类、质量等,并协商价格和交易方式;
- c) 提供废旧金属回收咨询服务,根据废旧金属的种类和性质,进行分类、鉴定、估价等;
- d) 根据客户需求,提供废旧金属回收渠道和解决方案,协助客户完成回收工作;
- e) 在回收过程中,采取一系列安全和环保措施,确保废旧金属回收和处理过程的安全和环保;
- f) 完成回收后,对废旧金属进行分类、加工、存储等,并根据客户需求进行再次销售或利用。

8 服务档案

8.1 服务方应清晰、明确地记录每一次售后服务的顾客信息、产品信息、服务信息,并至少保存三年。

8.2 顾客信息应至少包括顾客姓名、地址、联系电话。

8.3 产品信息应至少包括产品名称、品牌、型号、编号、生产日期。

8.4 服务信息应至少包括服务单位、服务提供日期、提供服务人员、服务措施描述、故障描述、使用材料清单、主要使用材料相关信息、收费信息、用户确认。

8.5 服务方对顾客信息应负有保密义务,未经顾客同意,服务方不应泄露顾客信息。

全国团体标准信息平台
