

# 团 体 标 准

T/FCCI 1—2022

## 建筑卫生陶瓷行业售后服务规范

Specification for after-sales service of building sanitary ceramics industry

2022-02-16 发布

2022-02-16 实施

## 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 基本要求.....	2
5 服务内容.....	3
5.1 签订合同前的服务.....	3
5.2 产品及服务信息.....	3
5.3 产品配送.....	3
5.4 技术咨询和培训服务.....	3
5.5 加工、安装和铺贴服务.....	3
5.6 三包服务.....	4
5.7 检测服务.....	4
5.8 产品维护.....	4
5.9 上门服务.....	4
5.10 顾客投诉.....	5
5.11 顾客满意度调查.....	5
6 服务保障.....	6
6.1 服务网点.....	6
6.2 客服热线.....	6
6.3 物流保障.....	6
6.4 技术支持.....	6
7 服务质量管理.....	6
7.1 组织管理.....	6
7.2 服务人员管理.....	7
7.3 顾客信息和客户关系管理.....	7
8 评价及改进.....	7
8.1 对服务网点的监督评价.....	7
8.2 对服务人员的监督评价.....	7
8.3 改进.....	7
参考文献.....	8

## 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。

本文件由佛山市禅城区陶瓷行业协会提出。

本文件由佛山市禅城区陶瓷行业协会归口。

本文件主要起草单位：蒙娜丽莎集团股份有限公司

广东东鹏控股股份有限公司、广东简一（集团）陶瓷有限公司

广东省罗曼缔克陶瓷有限公司

本文件参与起草单位：亚细亚建筑材料股份有限公司、佛山市大角鹿大理石瓷砖有限公司、佛山市新岩素智能家居科技有限公司、广东欧文莱陶瓷有限公司、广东顺成陶瓷集团有限公司、佛山阿尔伯特建材科技有限公司、广东金巴利陶瓷有限公司、佛山欧神诺陶瓷有限公司、广东金意陶陶瓷集团有限公司、广东金牌陶瓷有限公司、肇庆市将军陶瓷有限公司、广东昊晟陶瓷有限公司、佛山市开拓者陶瓷有限公司、佛山市古加特陶瓷有限公司、广东新润丰陶瓷有限公司、广东汇远陶瓷有限公司、广东沃维伽家居科技有限公司、广东亿固壁安粘贴技术有限公司、广东利多邦卫浴有限公司、广东省佛山市质量技术监督标准与编码所、佛山建上建材科技有限公司。

本文件主要起草人：张旗康、孙保均、张颖光、张晓建、李刚桥、付和平、胡锐、南顺芝、陈冲、石明文、霍建荣、袁云、吴里生、何颖嘉、何占方、麦华浩、鲁洋、周建龙、丁敏强、曾嘉韡、谢卓彦、梁满华、林小辉、孔庆源、张仕杰、丁卫、董启有、班显宾、龚悦、邓锦云、王建、康迁贵。

# 建筑卫生陶瓷行业售后服务规范

## 1 范围

本文件规定了建筑卫生陶瓷产品的售后服务基本要求、服务内容、服务保障、服务质量管理和评价及改进。

本文件适用于建筑卫生陶瓷产品（以下简称陶瓷产品）售后服务全过程。

## 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—1998 投诉处理指南

GB/T 27922 商品售后服务评价体系

GB/T 34432—2017 售后服务基本术语

## 3 术语和定义

GB/T 34432—2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**售后服务** after-sales service

从陶瓷产品销售活动开始，服务方为满足顾客需求所提供的无偿或有偿的服务。

[来源：GB/T 34432—2017，2.1，有修改]

### 3.2

**服务方** service provider

为满足顾客使用陶瓷产品的需求而提供服务的组织，如陶瓷产品的生产商和经销商等。

注：当经销商为终端顾客提供服务时，对于终端顾客而言，其为服务方。

### 3.3

**顾客** customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人或机构，包括消费者客户、企业客户。

注1：消费者客户指购买和使用陶瓷产品的终端顾客，如个人、机构、团体等。

注2：企业客户指为终端顾客提供陶瓷产品采购、安装、铺贴等服务的实施者，同时也是陶瓷产品的购买和使用客户，如经销商、房地产企业、施工队等。

3.4

**售后服务网点** after-sales service point

直接面向顾客提供相关售后服务的厂商授权的服务组织或机构。

[来源：GB/T 34432—2017, 3.2.2, 有修改]

3.5

**质量保证期** warranty period

保证陶瓷产品或安装铺贴等质量符合标准要求的期限。

3.6

**三包** repairing, replacing and refunding guaranteed

因陶瓷产品或安装铺贴等服务质量问题, 服务方在质量保证期内为顾客提供的包修、包换和包退服务。

3.7

**客服人员** customer service personnel

专门负责接待顾客、接受顾客咨询、解答顾客疑问的服务人员。

[来源：GB/T 34432—2017, 3.3.2, 有修改]

3.8

**售后服务人员** after-sales service personnel

按照售后服务要求, 管理规划服务内容, 或从事提供咨询、指导、配送、安装、铺贴、测量、查验等服务的服务人员。

[来源：GB/T 34432—2017, 3.1.1, 有修改]

3.9

**技术人员** technical personnel

运用专项技能, 为顾客解决在售后服务过程中出现技术问题的服务人员。

[来源：GB/T 34432—2017, 3.3.3, 有修改]

## 4 基本要求

4.1 服务方应形成售后服务体系, 服务体系应与提供的服务内容相适应, 确保涵盖客户的需求。

4.2 服务方应有明确的服务理念, 对售后服务的目标或水平做出承诺, 保证员工理解并有效传递给顾客。

4.3 服务方应建立组织架构, 设立专门从事售后服务的部门、配备服务人员, 明确部门职能和人员职责。应建立能够满足提供售后服务需要的售后服务网点, 并进行有效管理。

4.4 服务方应配置适应产品售后服务需要的资源, 包括但不限于办公和服务场所、信息系统、安全保障措施、服务工具、备品备件、人员培训以及后勤保障等。

- 4.5 服务方应识别国家有关法律法规和强制性标准的要求，制定售后服务规范，形成完整的售后服务手册。
- 4.6 服务方应建立售后服务评价反馈机制，公开咨询、投诉渠道。
- 4.7 服务方应建立顾客档案，并进行有效管理。
- 4.8 从产品或服务交付之日起，质量保证期应不低于两年。

## 5 服务内容

### 5.1 签订合同前的服务

服务方在接收到顾客的购买意向时，应向顾客了解具体需求，根据顾客需求提供服务：

- a) 专业、客观介绍陶瓷产品性能及适用场景，与顾客充分沟通，推荐符合顾客期望的产品；
- b) 设计师根据陶瓷产品使用场所情况，提供装饰设计效果图；
- c) 派技术人员到安装、铺贴现场测量，并根据测量数据提供安装、铺贴方案。

### 5.2 产品及服务信息

- 5.2.1 陶瓷产品包装上应有完整、准确的生产商和产品及其他满足相关标准要求的信息。
- 5.2.2 应向顾客说明所购买的陶瓷产品性能、功能特点和注意事项，并提供所购买的陶瓷产品所适用的加工、安装、铺贴、维护等技术文件或说明资料。
- 5.2.3 随产品一起交付的售后服务保证文件，应包括销售产品的三包期限、范围、方式、条件、记录等。
- 5.2.4 明确便捷的售后服务咨询方式、投诉渠道。

### 5.3 产品配送

服务方在与顾客签订陶瓷产品销售合同后，可根据顾客需要提供产品配送服务，按照合同约定的陶瓷产品类别、品牌、工艺、外观、尺寸、数量和零配件等按时送达指定地点，交付顾客。

注1：销售陶瓷砖（板）产品时，可向顾客提供适用的辅材、耗材等。

注2：销售卫生陶瓷产品时，可向顾客提供产品配套的零配件等。

注3：销售其它陶瓷产品，可向顾客提供适用的辅材、耗材和配套的零配件等。

### 5.4 技术咨询和培训服务

- 5.4.1 服务方应向顾客提供所销售陶瓷产品特性、产品安装和铺贴技术、适用辅材等技术指导。
- 5.4.2 服务方根据企业客户需求，提供有针对性的专业培训服务。

### 5.5 加工、安装和铺贴服务

#### 5.5.1 加工服务

应根据合同约定选择适当的加工方式进行加工，并按期交付顾客。

#### 5.5.2 安装服务

应根据合同约定的时间指派安装人员上门提供安装服务，安装完成后告知顾客使用注意事项。

#### 5.5.3 陶瓷砖铺贴服务

应根据合同约定提供铺贴服务，完工之后应经过顾客验收确认。

## 5.6 三包服务

### 5.6.1 保修

由于服务方提供的产品或服务质量问题，发生变形、磨损、不平整、脱落、开裂等情况，应予以免费抛光、修补或重新安装或铺贴。

### 5.6.2 更换

5.6.2.1 经双方确认产品与合同不符的，予以更换相同规格型号、工艺样式的产品，三包期自换货之日重算；如服务方无法提供相同规格型号、工艺样式的产品，且顾客不愿意更换不同规格型号和样式的产品的，服务方应予以退货，按原价退还货款。

5.6.2.2 应顾客需求更换不同规格型号、样式产品，应经双方协商，服务方现场查验，确认包装完整、无损坏、未使用或铺贴、未二次加工、不影响二次销售，应予以更换；三包期自换货之日重算。

### 5.6.3 退货

服务方经现场查验，确认包装完整、无损坏、未使用或铺贴、未二次加工、不影响二次销售，予以退货，按原价退还货款。

注：非服务方原因发生的退货，服务方不承担因退货产生的费用。

### 5.6.4 不纳入三包服务的情况

以下情况不纳入三包服务范围：

- a) 顾客未按服务方提供的技术文件或说明资料的要求安装、铺贴或选用辅材造成的损坏；
- b) 顾客因使用、保养不当或自行运输造成的损坏；
- c) 非服务方提供的运输、安装、拆动、保养、维修造成的损坏；
- d) 无有效购买凭证能够证明该产品购自何处；
- e) 有效购买凭证与产品不符或涂改的；
- f) 因不可抗力造成损坏的；
- g) 已声明不实行三包服务的；
- h) 超出质量保证期的。

## 5.7 检测服务

服务方根据顾客的需要，由服务方的技术部门或经双方认可的第三方检测机构就指定的陶瓷产品进行检测，提供检测数据；如有需要，可提供检测报告。

## 5.8 产品维护

服务方应根据顾客的需要，提供陶瓷产品日常维护和保养服务，如清洁、打蜡、修复等。

## 5.9 上门服务

5.9.1 上门服务前，应与客户沟通，预约上门时间。

5.9.2 上门服务时，应第一时间向顾客亮明身份。

5.9.3 应使用配套适用的专业工具，根据合同约定提供服务。

5.9.4 服务过程中，如有必要对现场进行拆动，应经顾客同意；顾客不同意的，应与顾客协商其他解决办法，不得擅自拆动。

5.9.5 服务结束，应及时清理现场。

## 5.10 顾客投诉

### 5.10.1 投诉响应

5.10.1.1 客服接到投诉后应在 24 h 内响应。

5.10.1.2 投诉处理结束后，客服应在 72 h 内对顾客进行跟踪回访。

### 5.10.2 投诉受理

5.10.2.1 客服部门受理顾客投诉按 GB/T 17242—1998 中 6.3 规定的方式进行。

5.10.2.2 客服应向顾客仔细询问投诉事项，详细填写工单。

### 5.10.3 投诉处理

5.10.3.1 接到投诉后，客服应向顾客提供解决问题的建议，如客服无法解决，应及时向上一级部门反映，由上一级部门的客服进行回复，并提供处理解决方案。

5.10.3.2 如需上门查验方可确定解决方案的，客服应与顾客协商，派技术人员上门查验；如需进行拆动查验的，应征得顾客的同意后方可进行。

5.10.3.3 投诉处理结束后，客服应对顾客进行跟踪回访，形成服务闭环。

5.10.3.4 对重复出现相同问题的投诉，应分析原因，制定预防措施，提前预防产品质量潜在隐患。

## 5.11 顾客满意度调查

5.11.1 服务方应向顾客开展对售后服务的满意程度的调查，收集顾客对服务质量的反馈和评价。应开展顾客满意度调查的售后服务包括且不限于以下活动：

- a) 产品售后服务评价：服务方为顾客提供产品介绍、设计、配送等服务行为结束后，应收集顾客对以上服务过程和结果的满意度评价；
- b) 产品配送服务评价：服务方按照合同约定为顾客提供产品运输、搬运等配送服务行为后，应收集顾客对配送过程和结果的满意度评价；
- c) 客服咨询服务评价：在客服受理、响应、回复顾客的咨询、投诉等行为结束后，应收集顾客对以上服务过程和结果的满意度评价；
- d) 加工、安装和铺贴服务评价：服务方在完成陶瓷产品的加工、安装、铺贴工序后，应收集顾客对产品加工、安装和铺贴效果的满意度评价；
- e) 三包服务评价：在服务方向顾客提供三包服务结束后，应收集顾客对服务过程和结果的满意度评价；
- f) 投诉处理服务评价：服务方在解决顾客投诉处理后，应收集顾客对投诉处理过程和结果的满意度评价；
- g) 其他售后服务评价：服务方在完成向顾客提供的除以上活动以外的其他售后服务后，应收集顾客对服务开展过程和结果的满意度评价。

5.11.2 服务方应对顾客进行定期的满意度调查，收集顾客对服务情况的反馈和意见。

- a) 对企业客户进行的满意度调查，即产品生产商向企业客户销售产品时提供的加工、销售、咨询、配送、培训等服务行为结束后，应收集企业客户对服务过程和结果的满意度评价；

- b) 对消费者客户进行的满意度调查,即经销商等服务机构向消费者客户提供的加工、销售、咨询、配送、培训、安装、铺贴等服务行为结束后,应收集消费者客户对服务过程和结果的满意度评价;
- c) 服务方宜定期请第三方评价机构对售后服务进行满意度评价。

## 6 服务保障

### 6.1 服务网点

6.1.1 服务方应设置售后服务网点(如固定的营业厅、专门负责售后服务的机构或其它形式的售后服务组织),满足为顾客提供售后服务的需要。

6.1.2 服务网点应配置必要的场地、设备和人员。

### 6.2 客服热线

6.2.1 服务方应提供 24 h 技术支持和咨询的客服热线服务。

6.2.2 客服热线应向顾客提供产品安装、铺贴、使用和维护等技术问题咨询服务,并受理顾客对产品质量、产品使用、售后配套服务等情况的投诉。

### 6.3 物流保障

服务方应具备满足顾客需要的物流配送资源,向顾客提供配送服务。

### 6.4 技术支持

#### 6.4.1 服务人员

服务人员应包括客服人员、售后服务人员和技术人员。

- a) 客服人员应具备耐心、细致的服务素质和文明礼貌的服务素养,了解陶瓷产品的使用、维护和保养等专业知识,能够满足顾客的日常咨询需要;
- b) 售后服务人员应熟悉陶瓷产品特性、使用性能、安装流程等专业知识,能够为顾客对陶瓷产品的使用、加工、安装、铺贴、适用辅材等需求提供适当的建议;
- c) 技术人员应熟悉陶瓷产品特性、生产工艺流程等专业知识,能够满足顾客了解产品详细情况的需要,并熟练掌握陶瓷产品的安装、铺贴、适用辅材等专业技术,能够解决陶瓷产品使用过程中存在的较复杂的技术问题。

#### 6.4.2 配套工具

服务方应配备适应陶瓷产品售后服务过程中需要的专业设备和器具。

## 7 服务质量管理

### 7.1 组织管理

7.1.1 服务方应明确适合自身经营特点的产品售后理念和售后服务承诺。

7.1.2 服务方应根据自身提供的服务内容和流程,制定相应的制度和标准,建立服务质量管理制度,包括产品追溯管理制度、投诉处理管理制度、服务质量评价管理制度、培训制度等。

7.1.3 服务方应设立专门的管理部门和管理人员,按照管理制度的要求进行有效的管理和监督。

7.1.4 服务方应对设置的售后服务网点制定适用的管理制度，并设立专门的管理部门或管理人员，按照管理制度的要求进行有效管理。

## 7.2 服务人员管理

7.2.1 服务方应制定服务人员管理制度。

7.2.2 服务方应定期或在必要时对服务人员进行行为规范、专业技术和沟通协调能力等培训。

## 7.3 顾客信息和客户关系管理

7.3.1 服务方应建立顾客信息档案和客户关系档案。

7.3.2 服务方应对顾客投诉的处理过程进行跟踪记录和归档。

7.3.3 服务方应保证顾客信息的完整和安全，并进行有效管理。

## 8 评价及改进

### 8.1 对服务网点的监督评价

8.1.1 服务方应对设置的售后服务网点设立服务监督部门，进行定期考评。

8.1.2 服务方应根据考评情况对售后服务网点的服务质量进行持续跟踪，使其保持或改善服务质量。

### 8.2 对服务人员的监督评价

8.2.1 服务方应设立服务监督部门或监督人员，对服务人员进行定期考评。

8.2.2 根据考评情况对服务人员的服务质量进行持续跟踪和监督，使其保持或改善服务质量。

### 8.3 改进

服务方宜定期按照GB/T 27922的要求对本组织的售后服务体系进行评价与改进，满足并超越顾客的期望。

参 考 文 献

- [1] GB/T 16784—2008 工业产品售后服务 总则
  - [2] GB/T 18760—2002 消费品售后服务方法与要求
  - [3] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
  - [4] GB/T 19014—2019 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
  - [5] SB/T 10971—2013 装饰装修材料售后服务管理规范
-