

ICS 97.080

CCS Y 62

团 体 标 准

T/CI XXX-202X

再生资源回收服务管理规范

(工作组讨论稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX — XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

中国国际科技促进会 发布

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。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

再生资源回收服务管理规范

1 范围

本文件规定了再生资源回收服务管理规范的术语和定义、服务内容、服务流程、服务要求。
本文件适用于再生资源回收服务管理规范。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务内容

4.1 上门回收服务

上门回收或回收交售的各类再生资源物资，包括但不限于废旧金属、废旧纸品、废旧塑料、废旧家电、废旧家具、废旧玻璃等物品。

4.2 现场交售回收服务

现场交售服务包括再生资源社区回收站的再生物资回收服务和再生资源分拣中心/市场的再生物资回收服务。回收或回收交售的各类再生资源物资，包括但不限于废旧金属、废旧纸品、废旧塑料、废旧家电、废旧家具、废旧玻璃等物品。

4.3 信息服务

建立区域性服务网络体系，采用电话预约、网络预约等方式，实现服务电子信息化。发放服务卡，公开服务项目、价格标准、联系方式和服务承诺。

4.4 宣传服务

发放资源循环利用相关宣传资料，对再生资源回收体系建设与运营的重要意义以及废旧物品安全防护等知识进行广泛深度宣传。

5 服务流程

5.1 上门回收服务流程

5.1.1 再生资源上门回收服务流程：市民/单位通过电话、网上预约回收服务→联系市民/单位并确定服务时间→上门回收再生资源物资。

5.1.2 上门回收服务业务流程：到达市民家/单位所在地→按门铃/敲门→回收服务人员自我介绍→出示工作证→确定回收物品及价格→分类打包→称重→付款→清理现场→礼貌辞别。

5.2 现场交售回收服务流程

5.2.1 再生资源社区回收站回收服务流程

5.2.1.1 再生资源社区回收站回收服务流程：市民/单位交售再生资源物资→到达附近社区回收站→现场交售回收再生资源物资。

5.2.1.2 业务流程：市民/单位到社区回收站交售再生资源物资→回收服务人员介绍回收物资品种及价格→确定回收物品及价格→分类称重→登记信息→货款结算→礼貌辞别。

5.2.2 再生资源分拣中心/市场回收服务流程

5.2.2.1 再生资源分拣中心/市场回收服务流程：社区回收站/再生资源物资→到达附近再生资源分中心/市场→现场交售回收再生资源物资。

5.2.2.2 业务流程：社区回收站/单位到社区回收站交售再生资源物资→回收服务人员介绍回收物资品种及价格→确定回收物品及价格→分类称重→登记信息→货款结算→礼貌辞别。

6 服务要求

6.1 服务态度

- 6.1.1 回收服务人员应做到公平诚信交易。
- 6.1.2 回收服务人员应做到服务态度谦和，礼貌周到。
- 6.1.3 回收服务人员应做到服务热情，耐心解答用户问题。
- 6.1.4 回收服务人员应做到友情和善，尊重他人。

6.2 服务用语

- 6.2.1 回收服务工作人员应使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等礼貌用语。
- 6.2.2 回收服务人员电话服务用语，宜采用标准普通话。
 - 您好，这里是xxx。
 - 您好，很高兴为您服务，请问您有哪些再生资源物资需要交售。
 - 请问您现在需要我们提供再生资源回收服务吗。
 - 请问您现在有需要交售的再生资源物资吗。
 - 请问您的具体位置和联系电话。
 - 请问您在我们上门服务的时间上有没有特殊要求。
 - 我们的工作人员会尽快与您取得联系为您服务。
 - 感谢您给予我们的建议/意见，我们会在以后的工作中改正并进一步完善，为您提供更好的服务。
 - 感谢您对再生资源回收行业的支持，欢迎您再次拨打再生资源服务热线，再见。
 - 感谢您对再生资源回收行业的支持，希望能再次为您服务，再见。
- 6.2.3 回收服务人员回收服务用语
 - 您好，我是xx回收站/分拣中心/市场再生资源回收服务工作人员xxx，很高兴为您服务。
 - 我们按照当前市场价格回收。
 - 请您放心，我们是正规的专业回收企业，我们不会缺斤少两。
 - 感谢您对我们工作的支持，您对我们的回收服务工作还满意吗。
 - 感谢您对再生资源回收行业的支持，希望能再次为您服务，再见。

6.3 服务人员服装

- 6.3.1 再生资源回收服务人员应统一着装。
- 6.3.2 回收服务人员服装为绿色无袖马甲，服装背面正中央处标有白色“再生资源回收体系”统一标识，服装正面左胸口袋中间标有白色“再生资源回收体系”统一标识，口袋左上角可加企业标识。
- 6.3.3 回收服务人员服装颜色以绿色和白色为主，绿色 RGB 颜色标准为 R61、G161、B1，白色 RGB 颜色标准为 R255、G255、B255。

6.4 服务计量衡器

- 6.4.1 再生资源回收服务计量衡器应采用经检查合格的统一标准计量衡器。

6.5 服务车辆

- 6.5.1 再生资源回收服务车辆分为再生资源回收三轮车和再生资源回收汽车两种。再生资源回收汽车分为厢式汽车和自卸式汽车。
- 6.5.2 再生资源回收服务车辆应在车厢侧面标有“再生资源回收体系统一标识”和绿色方正大黑体“再

生资源回收车”字样。

6.5.3 再生资源回收服务车辆车身颜色以绿色和白色为主，绿色 RGB 颜色标准为 R61、G161、B1，白色 RGB 颜色标准为 R255、G255、B255。

6.6 服务时间

6.6.1 回收服务电话预约时间为早上 08:00 时至晚上 20:00 时，网络预约时间为全天 24 小时。

6.6.2 回收服务时间为早上 09:00 时至晚上 20:00 时。

6.6.3 上门回收服务响应时间为 2 小时，服务完成时限为 72 小时（3 天）。

6.7 服务人员操作规范

6.7.1 服务人员应当遵守法律法规、行业自律规范以及所在机构的规章制度。严禁收购公安部门明文规定的禁收物品和通报的物，不得向违法犯罪分子提供任何方便。

6.7.2 服务人员应经过专门的职业技能培训并获得从业资格证，方可进行回收服务。

6.7.3 服务人员应当加强学习，不断提高业务知识水平，准确的区分可再生资源物资、不可再生资源物资以及危险品、公安部门明文规定的禁收物品。

6.7.4 服务人员应当坚持诚实守信、公平合理、客户利益至上的原则，礼貌服务，不得向第三方透露客户相关信息。

6.8 上门回收服务操作规范

6.8.1 上门前，服务人员应与客户取得联系，确定上门时间。

6.8.2 回收服务人员检查并携带必要的工具和备件，按预约时间准时登门，如果由于特殊原因或紧急情况无法按时登门，应提前向用户道歉或做出解释。

6.8.3 如按时登门，用户不在家，则在明显位置将用户留言条贴好，写好有关联系电话，预约下次上门时间。

6.8.4 登门服务时回收服务人员应精神饱满，进门前按一声门铃（或轻轻敲门三下）。

6.8.5 进门问候并做自我介绍。

6.8.6 回收服务人员主动出示工作证。

6.8.7 回收服务人员对接生产性废旧金属的客户应要求出示单位开具的证明并按照《再生资源回收管理办法》进行信息登记，包括交售单位的名称和经办人的姓名、住址、身份证号码以及物品的名称、数量、规格、新旧程度等信息如实进行登记。

6.8.8 回收服务人员与客户相互交流，确定回收物品，然后对回收物品进行打包、称重和付款。

6.8.9 回收服务完成后，服务人员在离开时将现场予以打扫清理，保持清洁卫生并向客户礼貌告辞。

6.8.10 回收服务人员通过再生资源回收服务车辆将回收的再生资源物资转运至再生资源社区回收站，并分类分区存放。

6.9 现场交售回收服务操作规范

6.9.1 再生资源社区回收站回收服务操作规范

6.9.1.1 客户到达社区回收站时，回收服务人员应主动与客户礼貌招呼并做自我介绍。

6.9.1.2 回收服务人员与客户相互交流，确定回收物品及价格，然后对回收物品进行分类、称重和货款结算。

6.9.1.3 在交售生产性废旧金属时，回收服务人员应当根据《再生资源回收管理办法》的规定对物品的名称、数量、规格、新旧程度等如实进行登记。出售人为单位的，应当查验出售单位开具的证明，并如实登记出售单位名称、经办人姓名、住址、身份证号码；出售人为个人的，应当如实登记出售人的姓名、住址、身份证号码。登记资料保存期限不得少于两年。

6.9.1.4 回收服务完成后，服务人员应礼貌送别客户，并将回收的再生资源物资予以整理，分类分区堆码存放。

6.9.1.5 社区回收站工作人员定期通过再生资源回收服务车辆将回收存放的再生资源物资转运至再生资源分拣中心/市场。

6.9.2 再生资源分拣中心/市场回收服务操作规范

- 6.9.2.1 客户到达分拣中心/市场时，回收服务人员应主动与客户礼貌招呼并做自我介绍。
- 6.9.2.2 回收服务人员与客户相互交流，确定回收物品及价格，然后对回收物品进行分类、称重和货款结算。
- 6.9.2.3 回收服务人员对接生产性废旧金属的客户应要求出示单位开具的证明并并按照《再生资源回收管理办法》进行信息登记，包括交售单位的名称和经办人的姓名、住址、身份证号码以及物品的名称、数量、规格、新旧程度等信息如实进行登记。
- 6.9.2.4 回收服务完成后，服务人员应礼貌送别客户，并将回收的再生资源物资予以整理，分类分区堆码存放。
- 6.9.2.5 分拣中心/市场工作人员对回收的再生资源物资进行分选加工或通过再生资源回收服务车辆进行转运。