

ICS 03.080.30 / 39.040.01

A 12 / Y 11

DB23

黑龙江省地方标准

DB 23/ T 2709—2020

钟表维修服务技术规程

Technical regulations for clocks and watches maintenance service

地方标准信息服务平台

2020 - 11 - 02 发布

2020 - 12 - 01 实施

黑龙江省市场监督管理局

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 维修服务点的要求.....	2
4.1 维修服务点的配置资源.....	2
4.1.1 场地要求.....	2
4.1.2 从业人员.....	2
4.1.3 设备配置.....	3
4.2 服务项目.....	3
4.3 服务管理.....	3
5 维修服务准则.....	3
5.1 总则.....	3
5.2 承诺.....	3
5.3 可靠性.....	3
5.4 技能.....	3
5.5 责任.....	3
5.6 资源.....	4
5.7 顾客服务质量.....	4
5.8 反馈沟通体系.....	4
6 维修服务要求.....	4
6.1 维修服务时间.....	4
6.2 维修零配件的供应.....	4
6.3 维修服务程序.....	4
6.3.1 服务接待流程.....	4
6.3.2 维修服务流程.....	5
6.3.3 维修后校对.....	5
6.3.4 维修后校验要求.....	6
6.4 维修质量.....	7
6.5 维修注意事项.....	7
7 维修后服务跟踪.....	7
7.1 顾客回访.....	7
7.2 持续改进.....	7
7.3 维修服务评价.....	7

附录 A （规范性） 钟表维修注意事项.....8
参 考 文 献.....9

地方标准信息服务平台