

团 体 标 准

T/CCIA 0012—2021

建筑卫生陶瓷行业售后服务规范

Specification for after-sales service of building sanitary ceramics industry

2021-12-31 发布

2022-01-15 实施

中国陶瓷工业协会 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 基本要求	2
5 服务内容	2
5.1 签订合同前的服务	2
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	3
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	4
5.11 顾客满意度调查	5
6 服务保障	5
6.1 服务网点	5
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	6
7.3 顾客信息和客户关系管理	6
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。

本文件由中国陶瓷工业协会、佛山市禅城区陶瓷行业协会联合提出。

本文件由中国陶瓷工业协会归口。

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。

本文件为首次发布。