

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。