**《建筑卫生陶瓷行业销售服务规范》编制说明**

（征求意见稿）

1. **工作简介**
2. **任务来源**

本标准来自于中国陶瓷工业协会2021年团体标准。2021年8月根据《中国陶瓷工业协会团体标准管理办法》的文件要求，经中国陶瓷工业协会团体标准技术委员会对该项团体标准申报材料认真研究和审核后，同意立项，列入标准编制计划，计划编号：CCIATB2021001。

**（二）工作基础和相关起草过程**

**1. 工作基础**

本标准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，广东省佛山市质量技术监督标准与编码所提供技术支持。通过对建筑卫生陶瓷行业开展详细和细致的调研，了解行业服务模式和市场需求，采纳多方分享的宝贵服务管理经验和建议，作为本标准编制的重要参考。

1. **主要工作过程**

**（1）成立组委会和起草工作组**

中国陶瓷工业协会和佛山市禅城区陶瓷行业协会于2021年6月成立陶瓷行业服务规范团体标准组委会，开展本标准的立项、筹备、研发和研讨等组织工作。

1. **工作分工**

本标准由标准起草工作组负责起草。

主要成员：王建担任标准起草工作组组长，全面统筹协调标准起草工作。康迂贵负责起草小组工作会议、调研工作的组织与筹备。龚悦、邓锦云负责标准各阶段文稿的指导制订与修订完善。何颖嘉、何占方、麦华浩负责查阅、分析相关标准和文献，编写标准草案稿和编制说明。

**（3）起草过程**

2021年6月7日组委会组织标准起草工作组召开了首次标准研发工作会议，制定了项目开展计划，对标准的适用范围、架构和内容进行了初步研讨。9月至10月，组委会和标准起草工作组分别到佛山东鹏控股股份有限公司、蒙娜丽莎集团股份有限公司、佛山高明顺成陶瓷有限公司、广东简一（集团）陶瓷有限公司等企业开展了本标准研发的前期调研工作，深入了解陶瓷行业销售服务的相关内容和销售服务模式进行。标准起草工作组对调研内容和成果进行归纳总结，同时就此调研基础上广泛查阅国内相关文献，确定了标准文本和编制说明的框架和内容，10月完成本标准初稿的编写。10月28日组委会组织召开了标准研讨会，邀请参编单位、陶瓷企业代表和专家对标准初稿进行了充分的讨论，收集了相关意见和建议。标准起草工作组根据收集到的意见进行了逐一讨论和分析，对标准初稿完成了修改。

1. **与国内外有关法律法规和其它标准的关系**

（一）建筑卫生陶瓷产品作为常用的建筑材料之一，广泛用于装饰装修工程中。结合近年来开发的新产品以及根据客户需求所做的产品服务延伸，制定建筑卫生陶瓷行业服务标准能够在今后一段时间内保持其先进性。

（二）本标准是首次制定，目前暂未发现与本标准对应的国内标准或国外先进标准，因此本标准未进行采标。

（三）目前国内与本标准相关的国家标准和行业标准有GB/T 34432-2017《售后服务基本术语》GB/T 16784-2008《工业产品售后服务 总则》GB/T 18760-2002《消费品售后服务方法与要求》GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》SB/T 10971-2013《装饰装修材料售后服务管理规范》等，本标准的通用部分将与国行标保持一致，在针对陶瓷产品的售后服务方面体现特色，使标准更具可操作性。

四、标准编制原则和主要内容确定依据

**（一）标准编制原则**

在本标准编制中，坚持以下原则：

1. 符合国家现行法律、法规、政策和强制性标准；
2. 坚持以行业管理和发展需求为导向，确保市场适用性；
3. 对建筑卫生陶瓷行业服务管理和发展具有规范性、适度超前。标准的制定一方面是以建立统一的服务质量评价制度为目标，对现有的行业服务管理模式具有规范性依据；另一方面也要适应行业服务管理好发展需求，具有一定的前瞻性，起到带动行业发展的作用。
4. **本标准主要参考的标准和文献**

标准起草工作组广泛查阅相关标准和文献，借鉴相关可行性的标准条款，主要参考资料如下：

1. GB/T 16784-2008 《工业产品售后服务 总则》
2. GB/T 17242-1998 《投诉处理指南》
3. GB/T 18760-2002 《消费品售后服务方法与要求》
4. GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》
5. GB/T 34432-2017 《售后服务基本术语》
6. SB/T 10971-2013 《装饰装修材料售后服务管理规范》
7. **主要内容**

本标准对建筑卫生陶瓷行业的销售服务的用语进行统一定义，规范了销售服务售前、售中、售后服务的主要内容和要求，以及服务和监督评价进行了统一规范。

本标准适用于作为建筑卫生陶瓷行业对生产、销售和服务的企业及机构开展销售服务质量管理的依据和服务规范。章节主要内容如下：

1. 术语和定义部分，根据建筑卫生陶瓷行业的行业特色和实际需求，规范了销售服务、服务方、顾客、质量保证期、三包、三包的范围等标准中需要使用的术语和定义。
2. 基本要求一章主要明确了服务方应具备的服务管理架构、服务保障、配套资源、跟踪管理等的基本要求，作为销售服务要求的总则。
3. 第5章分别从售前服务、售中服务、售后服务、跟踪服务和服务保障等5方面，对销售服务各环节的内容、服务流程、相应服务配套和服务要求进行了规范。
4. 第6章从服务质量管理方面，对服务方、服务机构、服务人员、顾客信息和客户关系管理等方面的服务质量管理要求进行了规范。
5. 第7章从监督评价的要求进行了规范，分别从产品生产商对经销商的监督评价，和营销中心、服务网点等服务机构对服务人员的监督评价两方面，针对不同监督评价方和监督评价对象的特点，对开展监督评价的行为进行规范。
6. **本标准主要技术指标和依据**

本标准中对术语定义与内容是根据对陶瓷企业的调研情况，结合国内建筑卫生陶瓷行业服务管理和发展的需求进行编制。主要技术指标和依据如下：

1. 范围：通过现场调研和研讨，分析行业主要服务内容和服务提供机构，结合国内建筑卫生陶瓷行业的生产和销售实际情况，对适用本标准的陶瓷产品种类和提供服务活动的主体进行规范。
2. 规范性引用文件：因目前暂未发现与本标准对应的国内标准或国外先进标准，本标准无适合引用的相关文件。
3. 制定术语和定义：对销售服务的定义进行规范，根据行业特点，将销售服务的范围规定为从陶瓷产品销售活动的开始，到服务方满足顾客的需求所提供的无偿或有偿的技术服务。并对销售服务中涉及的各环节的服务内容进行定义。
4. 可用于制定本标准术语和定语的参考标准：本标准制定对销售服务的定义，主要参考了GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》中关于售后服务的定义，根据建筑卫生陶瓷行业销售管理的具体情况和行业特点，将服务范围扩展至是从陶瓷产品销售活动的开始，到服务方满足顾客的需求所提供的无偿或有偿的技术服务，并对销售服务内容进行定义和细化。本标准制定关于“三包”和“三包的范围”的定义，主要参考了GB/T 34432-2017《售后服务基本术语》中关于三包的定义，根据建筑卫生陶瓷行业销售管理的具体情况和行业特点，制定适用本标准的三包和三包范围的定义，并在“三包的内容”中对三包的范围时效和具体内容等进行了。
5. 可用于制定本标准服务内容和服务质量管理的参考标准：本标准制定对服务内容的规范，主要参考了GB/T 16784-2008《工业产品售后服务 总则》关于供方向顾客提供技术培训、GB/T 17242-1998《投诉处理指南》关于投诉处理的基本要素和投诉处理的程序、GB/T 18760-2002《消费品售后服务方法与要求》关于消费品售后服务的方法、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》关于售后服务体系、商品服务、顾客服务等规范、SB/T 10971-2013《装饰装修材料售后服务管理规范》关于售后服务的基本要求等，根据建筑卫生陶瓷行业销售管理的具体情况和行业特点，制定适用本标准的服务内容规范。
6. 根据本行业的实际需求，增加了对售前服务、售中服务各服务环节的服务内容规范。
7. 对建筑卫生陶瓷行业的三包内容、范围、时效等制定适应行业需求的规范。
8. 参考以上标准，根据行业顾客群体的特点，制定适用于本行业的顾客满意度调查规范，从实施流程，和对不同服务对象（包括针对企业客户和消费者客户）开展适用的满意度调查的方法和要求。
9. 根据建筑卫生陶瓷行业的服务方、顾客群体特点，分别从产品生产商对经销商、服务机构对服务人员两方面，制定销售、服务过程中不同服务方和服务对象适用的监督评价规范。

五、标准中涉及专利的情况

本标准不涉及专利问题。

六、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

我国是世界陶瓷制造中心和陶瓷生产大国，拥有陶瓷生产企业超过2000家，年产量和出口量居世界首位，更是拥有庞大的生产、销售企业和国内外客户群体。近年来，陶瓷行业新技术、新材料的研发取得了较好的进展，陶瓷岩板等新产品的推出，为消费者提供了更多的选择。但目前陶瓷行业的标准化研究大多针对产品生产和性能展开，在服务方面的标准较为欠缺。陶瓷产品属于建筑装饰材料，在用户使用前需经过安装和调试，在此过程中，顾客需要生产厂/经销商或其他机构提供相应的技术支持，销售服务是企业与顾客沟通互动的一个重要环节。目前，企业一般按照内部管理规则和流程进行产品售后服务管理，导致服务质量参差不齐，纠纷时有发生。

本标准是建筑卫生陶瓷材料领域通用方法标准，规范陶瓷行业相关产品的售后服务要求。通过制定陶瓷行业售后服务规范，建立统一的服务质量评价制度，以达到提升陶瓷行业整体售后服务水平，优化客户体验感，完善我国陶瓷行业服务标准体系，引领行业朝着规范化、标准化方向发展，对推进陶瓷行业发展和提升企业品牌影响力有重要意义。

**七、重大意见分歧的处理结果和依据**

无。

**八、其他应予说明的事项**

无。