

ICS 91.100.01
Q 09
备案号:40298—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10971—2013

装饰装修材料售后服务管理规范

Management specification for after-sale services of decorating materials

2013-04-16 发布

2013-11-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准负责起草单位：中国建筑材料流通协会。

本标准主要起草单位：

人造石及石英石：广州戈兰迪高分子材料有限公司、深圳金城市新材料工程有限公司；

铝型材：广东伟业铝厂有限公司、肇庆亚洲铝厂有限公司、广东坚美铝型材厂(集团)有限公司、广西新宝铝铝业发展有限公司；

石膏板：北新集团建材股份有限公司；

钢筋：山西和易金属制品有限公司；

智能坐便器：合肥荣事达电子电器集团有限公司；

管材管件：河北宝硕管材有限公司、江苏江特科技有限公司、上海白蝶管业科技股份有限公司、上海日丰实业有限公司、上海天力实业(集团)有限公司、南京菲时特管业有限公司、浙江伟星新型建材股份有限公司、重庆美尔康塑胶有限公司、浙江三棱塑胶有限公司、江苏皮尔萨管业股份有限公司；

水嘴：九牧集团有限公司、中宇建材集团有限公司、广州海鸥卫浴用品股份有限公司、宁波埃美柯铜阀门有限公司、路达(厦门)工业有限公司、厦门市卫厨行业协会、申鹭达股份有限公司；

防盗门：大力科技集团有限公司、浙江星月门业有限公司、盼盼安居门业有限责任公司、步阳集团有限公司、万嘉集团有限公司；

建筑卫生陶瓷：杭州诺贝尔集团有限公司、广东四通集团股份有限公司、河南浪迪瓷业有限公司；

木地板：江苏徐家木业有限公司；

PVC 地板：洁福地板(中国)有限公司、阿姆斯特壮(中国)投资有限公司；

木塑地板：宁波禾隆新材料有限公司；

竹地板：四川升达林业产业股份有限公司；

散热器：佛山市太阳花散热器有限公司；

硅酮密封胶：扬州晨化科技集团有限公司；

卫浴洁具：欧路莎股份有限公司、广东恒洁卫浴有限公司、山东信博洁具有限公司；

快热式热水龙头：莆田市清华园电器发展有限公司、奥特朗电器(广州)有限公司、长兴斯贝斯电器有限公司、浙江德凌电器有限公司、长兴县即热式电热水器行业协会；

木门：浙江王力门业有限公司、象牌木作科技有限公司；

橱柜：博洛尼家居用品(北京)股份有限公司、好来屋橱柜(厦门)有限公司；

人造板：上海怡黄木业有限公司、广东耀东华家具板材有限公司、四川国栋建设股份有限公司、武汉拜尔木业有限公司、浙江升华云峰新材股份有限公司、德华兔宝宝装饰新材股份有限公司、湖北宝源木业有限公司、广州天之湘装饰材料有限公司；

涂料：广东千色花化工有限公司、佛山市顺德区巴德富实业有限公司；

硅藻泥：营口盼盼硅藻土科技有限公司、湖南金煌硅藻泥新材料有限公司、吉林省兰舍硅藻新材料有限公司、福建裕和皓月生物工程材料有限公司、深圳市汇益德环保材料有限公司、北京南极海新材料股份有限公司；

电线电缆：兴乐集团有限公司、无锡市远登电缆有限公司、江苏通鼎光电股份有限公司、衡阳恒飞电缆有限责任公司；

墙纸:北京特普丽装饰装帧材料有限公司、江苏北台壁纸实业有限公司、江苏郁金香装饰材料有限公司、广东玉兰装饰材料有限公司、山东新凯电子材料有限公司、洛阳北台壁纸有限公司;

幕墙:苏州金螳螂幕墙有限公司、深圳广田装饰集团股份有限公司;

保温材料:上海永丽节能墙体材料有限公司、中铁电气化局集团北京建筑工程有限公司、东莞市恒和节能科技有限公司、广东省东莞市质量技术监督标准与编码所;

防水材料:大禹伟业(北京)国际科技有限公司、深圳市陆基建材技术有限公司、辽宁省建筑防水材料工业协会、大连美宸特环保节能产品有限公司;

建筑装饰五金:广东雅洁五金有限公司、广东坚朗五金制品股份有限公司;

铝合金门窗:佛山市发民佳门窗有限公司(老赖不赖门窗);

陶板:瑞高(浙江)建筑系统有限公司;

感应洁具:浙江莫顿洁具有限公司;

建筑阀门:杭州春江阀门有限公司;

儿童家具:深圳市森堡家俬有限公司;

塑料型材:山西惠丰型材有限公司;

集成灶:广东美盼电器有限公司。

本标准主要起草人:车畅、潘雨、王予阁、蒋秀海、田雨、庞彦平、严发祥、李家祥、刘庆捷、薛伯钱、兰丽霞、冯俊、杨茂兴、胡海年、胡胜强、沈治国、孙善祥、林孝发、谢晓军、蔡建设、曾天生、袁训平、郑雪珍、许传凯、祝传宝、徐海明、洪建城、王跃斌、王跃智、杨超、沈益信、骆水根、李莹、蔡镇城、田宗波、吕继富、徐衡、谭忠国、蔡明、闫芳、陈晓黎、江小成、吴惠娟、曾敏华、王云露、王飞、刘平、马海敏、庞小仁、沈金祥、詹先旭、蔡维金、陈祥君、姚红彬、王志斌、谭冬华、柴冈、叶孙全、潘一丹、郑巍、阮成福、曹迪恒、徐海峰、金红阳、姜圣、李大治、洪义华、王井波、王成军、孙建中、张千里、王兵、王玉峰、刘书林、高学武、黄国文、于子洲、徐长胜、郝思珍、黄达昌、罗宇、柴文胜、艾青、韩国贺、阎文、王晖、赵勇胜、徐步云、胡金奎、程新民、崔磊、曹桂婵、朱金国、邹广钊、马宗献、李保军、厉敏、柴为民、周云忠、赵勇、方舟、姜子龙、于春生、张立功、杨海、顾飞、孙佳悦、王学民、巫赐建、卢眉、于志龙、李伟萍、张敬航、谢增厚、王琳、马晓珍、虞文品、陈小洋、张杰、曹志刚、李兴旺、王晓荣、杨冀、李瑞锋、伍祖坚、洪梅、翟学范、万庆棠、张小琼、佟克本、赖世佑、赖小华、杨新旺、顾春梅、王文洁、施展鹏、张之敬、江山、潘超、郭向阳、杨世钦、蒲建明、刘振华、李卫社、范志全、陶娅龄、王玉梅、金伟明、陈军明、王素丹、曹志勇、罗锐球、黄春江、黄金星、柳志国、吕乐、马庆海、刘成江、董春海、林振国、曹学渊、谢伟藩、吴泽坤、苏桂阳、谢彦音、曹永强、张肖丰、潘保春、姚其林。

装饰装修材料售后服务管理规范

1 范围

本标准规定了装饰装修材料售后服务的基本要求、售后服务的内容、售后服务规范、保修期限和售后服务评价的要求。

本标准适用于装饰装修材料的售后服务中有关文件的编制、实施及服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 16784 工业产品售后服务 总则

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求

GB/T 19011—2003 质量和(或)环境管理体系审核指南

GB/T 27922—2011 商品售后服务评价体系

3 术语和定义

GB/T 16784 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

装饰装修材料 **decorating materials**

装修各类建筑物以提高其使用功能和美观,保护主体结构在各种环境因素下的稳定性和耐久性的建筑材料及其制品。

3.2

售后服务 **after-sales service**

向顾客出售商品或从顾客接受无形产品开始,所提供的有偿或无偿的服务。

注:售后服务包括但不限于以下方面:

- 随合同签订而提供的活动,例如测量、规划、咨询、策划、设计等;
- 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动,例如送货、安装、技术咨询与培训等;
- 商品质量涉及的活动,例如退货、召回、维修、保养、检测、配件供应等;
- 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动,例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等;
- 以商品为基础,为顾客提供相关信息的活动,例如商品使用知识宣传,商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新产品推荐等;
- 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动,例如市场、展示厅等。

3.3

评价体系 **evaluation system**

以对事物进行评价为目的,依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。