ICS
Y

团　体　标　准

T/IGIA ×××—202×

高阻隔吨袋 内袋用塑料与铝箔复合膜售后服务规范

Specification for after-sales service of inner bag with Plastics and aluminum foil laminated films for high barrier ton bag

（公示稿）

202×-××-××发布　　202×-××-××实施

北京侵权伪劣物品检验鉴定技术创新联盟 发布

前　　言

本标准按照GB/T 1.1给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由浙江鹏远新材料科技集团股份有限公司提出。

本标准由北京侵权伪劣物品检验鉴定技术创新联盟归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

高阻隔吨袋内袋用塑料与铝箔复合膜售后服务规范

1　范围

本标准规定了高阻隔吨袋内袋用塑料与铝箔复合膜售后服务的基本原则、服务制度、服务人员、服务提供、服务范畴、服务评价等。

本标准适用于高阻隔吨袋内袋用塑料与铝箔复合膜的售后服务。

2　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

消费者　customer

为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的组织或个人。

2.2

售后服务　after-sales service

商品售出后,为满足客户的需求提供的一系列活动和措施。

3　基本原则

3.1　遵守国家相关法律法规要求。

3.2　制定与售后服务相关的人员、服务和管理制定。

3.3　配备专业服务人员。

3.4　明确服务提供方式和范畴。

3.5　提供商品质量问题、非产品质量问题等全部服务。

3.6　建议异议处理和服务评价机制。

4　服务制度

4.1　制定售后人员上岗、培训、考核制度。

4.2　制定服务和售后制度。

5　服务人员

5.1 人员配备

5.1.1　应配备 1 人以上专职或 5 人以上兼职售后人员。

5.1.2　熟悉商品性能、生产工艺（干式复合工艺）、延续生产工艺、各项标准要求的基本知识。

5.2 服务态度

5.2.1　具备较强的责任心与服务意识，良好的心理素质和服务理念。

5.2.2　保持与客户之间良好的互动，积极解答消费者问题，主动提供相关信息和帮助。

5.3 服务技能

5.3.1　具备良好的语言表达能力、沟通协调能力、情绪控制能力、控场能力、突发情况预判和处理能力。

5.3.2　具体产品相关专业知识或经专业上岗培训。

6　服务提供

6.1　受理方式

6.1.1　包括但不限于售后服务专线、官网售后通道、官方公众号/微信小程序售后通道等。

6.2　实施方式

6.2.1　受理后 24 小时内，以电话或视频方式开展远程协助、指导等售后服务。

6.2.2　远程方式无法解决的，应在 7 天内开展现场售后服务。

6.2.3　以上售后均无法解决的应做商品返厂售后，并在 15 天内（或双方协定日期内）完成商品交付。

7　服务范畴

7.1 商品质量问题

7.1.1　商品存在商品标志标识问题、外包破损，经由权威部门检测确认的商品外观、尺寸、物理机械性能、烫边性能等不符问题的应支持售后。权威部门包括有资质的政府和第三方检测机构、生产厂家指定或特约的售后服务中心。以上检测结果也可以是交易双方共同确认认可的检测结果。

7.1.2　商品标志问题或者外包装轻微破损的，不影响产品性能可继续正常使用的，经双方确认的可不做商品退换。

7.1.3　商品存在外观不符合要求、尺寸及厚度偏差问题的，由双方确认是否退换并协商赔偿。

7.1.4　商品存在拉伸强度、撕裂强度、水蒸气透过量、氧气透过量、热合强度、剥离强度及烫边性能等不符合要求的，应立即召回工厂并换货。

7.2 非商品质量问题

7.2.1　商品在运输过程中造成的商品损坏等问题经售后人员核查情况属实，应提供 7 天内(含 7 天)退换货，并承担运费。

7.2.2　如因销售方未告知商品贮存要求或商品质保期限，由此造成商品因贮存不当或过期问题造成商品品质受损或无法使用的，由售后人员核查情况属实，应提供 7 天内(含 7 天)退换货，或按双方商定赔偿。如销售方履行告知义务的，则无责任。

7.3 异议处理

7.3.1 应建立投诉反馈机制，在接到投诉后的 3 个工作日内介入处理。

7.3.2 应有专职人员受理消费者投诉，并解决消费者投诉的问题；应建立多种消费者投诉渠道，包括但不限于电话投诉、在线投诉、电子邮件等。

7.3.3 对售出的商品，当顾客提出异议时应按照《中华人民共和国消费者权益保障法》等相关法律法规予以妥善解决。

8　服务评价与改进

应建立服务评价、客户回访机制，根据客户反馈建立改进措施。