



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 18760—2002

## 消费品售后服务方法与要求

Methods and requirements of after-sale  
services of consumer goods

2002-06-20 发布

2003-01-01 实施

中华人民共和国  
国家质量监督检验检疫总局 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

3.1 售后服务 ..... 1

3.2 服务网点 ..... 1

4 总则 ..... 1

5 消费品售后服务方法 ..... 1

5.1 售后服务部门与售后服务企业的设置 ..... 1

5.2 售后服务网点的设置 ..... 1

5.3 售后服务网点的管理 ..... 1

5.4 售后服务网点的物质资源配置 ..... 2

5.5 安装、维修资料及零配件的管理 ..... 2

5.6 管理制度 ..... 2

5.7 服务形象 ..... 2

5.8 网点提供服务的项目 ..... 2

5.9 提供服务的形式 ..... 2

5.10 工作单 ..... 2

5.11 用户的信息咨询 ..... 3

5.12 建立用户回访制度 ..... 3

6 消费品售后服务基本要求 ..... 4

6.1 售后服务时间的要求 ..... 4

6.2 服务网点的资质要求 ..... 4

6.3 售后服务人员资质的基本要求 ..... 4

6.4 服务人员的培训要求 ..... 4

6.5 对售后服务质量的要求 ..... 4

6.6 满足售后服务知情权的要求 ..... 4

6.7 实施顾客满意的基本要求 ..... 4

7 售后服务质量的评审 ..... 4

## 前 言

本标准由中国标准研究中心提出。

本标准由中国标准研究中心归口。

本标准主要起草单位：中国标准研究中心、海尔商业流通顾客服务推进部、西门子家用电器（中国）江苏博西家用电器销售有限公司。

本标准主要起草人：左佩兰、逢征虎、陈赛、陈辉。

# 消费品售后服务方法与要求

## 1 范围

本标准规定了消费品售后服务的一般方法与基本要求。  
本标准适用于耐用消费品售后服务的一般方法和基本要求。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- GB 5296.1—1997 消费品使用说明 总则  
GB 5296.2—1999 消费品使用说明 家用和类似用途电器的使用说明  
GB/T 17242—1998 投诉处理指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**售后服务** after-sale service

设计生产等过程的延续。产品出售后,生产者或销售者对消费者,承担合同约定的有关内容和履行有关法律责任的活动。

### 3.2

**服务网点** the point network for after-sale services

直接为消费者提供服务的单位。

## 4 总则

生产者或销售者应建立明确的适用于企业自身特点的顾客服务理念和服务承诺。

## 5 消费品售后服务方法

### 5.1 售后服务部门与售后服务企业的设置

生产者或销售者可根据自身的经营模式和产品的特点建立售后服务部门,也可以作为为社会服务的专门机构建立产品售后服务企业。

### 5.2 售后服务网点的设置

生产者或销售者可建立符合企业经营策略与产品销售规模相适应的售后服务网点。生产者也可采取委托某个专业服务企业承担售后服务工作,并应与委托方签订合同。

生产者设在各地的产品售后服务网点可根据当地社会对产品及服务的需求量,设立某个产品的维修服务部,维修服务部的数量可根据实际情况定。

### 5.3 售后服务网点的管理

5.3.1 生产者或销售者应根据不同产品的服务要求配备维修服务人员。维修服务人员的人数配备应保证服务质量的需要。

5.3.2 售后服务网点应形成服务规范化管理,售后服务总部应建立对各服务网点的考核制度。  
还应进行下列工作:

- 提供必要的售后服务资料及技术资料;
- 定期巡回检查服务质量;
- 定期培训售后服务人员;
- 定期对服务网点的服务质量进行评价。

5.4 售后服务网点的物质资源配置

售后服务网点的物质资源配置应满足以下条件:

- 必要的场地(如接待、办公、培训、仓储、交通便利等);
- 配置必要的设备(如通讯设备、办公设备、维修检测设备、交通工具等)。

5.5 安装、维修资料及零配件的管理

5.5.1 安装、调试及维修的技术资料应是产品技术文件的一个组成部分。

5.5.2 用于安装、维修及销售的零配件应是符合国家或企业标准要求的产品。

5.5.3 生产者应按照国家有关法规规定保证售后服务用零配件的供应。

5.6 管理制度

生产者或销售者设置的售后服务部门或专业售后服务机构应建立健全管理制度并能有效实施。管理制度包括财务管理、客户管理(包括客户档案管理)、服务质量管理、员工培训、零配件管理、顾客投诉处理制度(见 GB/T 17242—1997)等。

5.7 服务形象

5.7.1 店堂形象

售后服务网点应有醒目的标志,室内卫生整洁、具有良好的视觉形象。

在店堂内,应醒目地出示企业经营许可证、服务项目、服务承诺、收费标准、咨询投诉电话等。

5.7.2 员工形象

从事售后服务的工作人员应穿企业规定的工作服,并佩带服务胸卡。举止文明,语言礼貌,服务周到。

5.8 网点提供服务的项目

售后服务网点应按照不同产品的不同功能,提供全面的为顾客服务的项目,可包括:

- 保养、检修、清洗;
- 安装、调试;
- 提供合格的修理零配件;
- 解答消费者的咨询;
- 处理消费者的投诉;
- 指导用户正确使用产品;
- 协助处理消费者退换货。

5.9 提供服务的形式

提供服务的形式应满足消费者的不同需求,例如:

- 电话、计算机网络咨询、预约登记;
- 信函咨询、预约登记;
- 上门维修、安装、调试;
- 接受送修服务等。

5.10 工作单

工作单应作为售后服务安装、调试及维修的依据,也可做为售后服务部门与消费者建立联系的档案资料。为用户提供服务后,应将工作单其中的一联交用户留存。

工作单的内容：

a) 用户信息可包括下列内容：

- 用户姓名；
- 用户通讯地址、电话、邮政编码或电子信箱；
- 家庭住址。

b) 产品信息可包括下列内容：

- 产品名称、品牌、型号、规格；
- 产品编号；
- 购买日期；
- 购买商店；
- 发票号码。

c) 服务信息可包括下列内容：

- 登记日期或接机日期；
- 是否在包修期；
- 安装或修理日期；
- 引起故障的原因；
- 解除故障的名称与部位；
- 安装或修理材料清单(包括材料名称、单位、单价、数量、金额)；
- 对收取服务费或材料费的说明；
- 当地服务网点的联系电话和地址。

d) 服务质量反馈信息可包括下列内容：

- 安装人员是否演示、指导使用产品；
- 用户对安装、修理质量的评价；
- 用户对收取材料费的意见；
- 用户对服务态度、维修技术的意见；
- 用户是否愿意接受不定期的回访；
- 用户签字；
- 服务人员签字。

## 5.11 用户的信息咨询

生产者设立的售后服务部门总部或专业售后服务机构,可设免费或收费咨询电话,并做到有专业人员接听电话,对用户提出的问题不推诿,耐心解答,并在保修证、销售代理商等处公布咨询电话号码。

## 5.12 建立用户回访制度

用户回访可包括下列形式：

- 电话回访；
- 电子网络征询意见；
- 信函回访；
- 顾客满意度问卷调查。

建立用户回访制度应注意下列信息的收集：

- 用户的抱怨与投诉；
- 一段时间内用户频繁投诉某一质量问题的信息；
- 产品改进建议的信息；
- 产品出现质量问题的原因等。

## 6 消费品售后服务基本要求

### 6.1 售后服务时间的要求

修理、更换、退货的时间应符合国家有关法规的规定,提供服务到达的时间应满足企业服务承诺的要求。

### 6.2 服务网点的资质要求

售后服务网点的资质要求应符合有关等级划分标准的规定。

### 6.3 售后服务人员资质的基本要求

售后服务人员应经过认定的专业技术培训机构的培训,掌握某一专业知识和技能,经过考试合格,取得专业维修管理机构颁发的从业证书并符合上岗资格。

### 6.4 服务人员的培训要求

生产者或销售者设立的售后服务总部或专业售后服务企业应具有健全的培训制度,定期开展培训活动,建立严格科学的员工考核与任用办法。

服务人员的培训应包括下列内容:

- 服务人员的行为规范培训(包括服务人员的礼仪、服务用语、职业道德等);
- 服务人员的专业技术培训;
- 服务人员与用户沟通、协调能力的培训。

### 6.5 对售后服务质量的要求

6.5.1 在售后服务总部应设立专门服务质量管理部门,配备质量管理专职人员并赋予全面监督管理服务质量运行的职能。

6.5.2 服务记录保存完整,如工作单、投诉处理档案等。

### 6.6 满足售后服务知情权的要求

为用户提供服务时,用户提出有关收取费用、服务承诺、修理项目、引起故障的原因、投诉的渠道等问题时应如实耐心解答。

### 6.7 实施顾客满意的基本要求

6.7.1 生产者可通过在销售点放置介绍产品手册、设立网站、咨询热线或上门设计服务,使消费者充分了解产品的型号、规格、性能、价格等信息及产品附带的售后服务,帮助消费者在充分知情的情况下选择其所需的产品。

6.7.2 生产者或销售者应对消费者详细说明产品的使用性能、安全性能以及产品的特点和特性。

生产者或销售者应根据产品使用说明向消费者详细说明产品的正确使用方法,并应强调重要的注意事项和安全事项,必要时应做操作演示。产品使用说明应按照 GB 5296.1—1997、GB 5296.2—1999 执行。

6.7.3 生产者或销售者在售后服务过程当中应满足企业服务承诺的条件,安装、调试后达到产品的各项技术要求,维修后的产品应得到质量保证。

## 7 售后服务质量的评审

生产者或销售者应根据本标准建立售后服务评审制度。

---

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
消费品售后服务方法与要求

GB/T 18760—2002

\*

中国标准出版社出版  
北京复兴门外三里河北街16号  
邮政编码:100045

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

\*

开本 880×1230 1/16 印张 3/4 字数 13 千字  
2002 年 10 月第一版 2002 年 10 月第一次印刷  
印数 1—2 000

\*

书号: 155066 · 1-18788 定价 10.00 元  
网址 [www.bzcbbs.com](http://www.bzcbbs.com)

\*

科 目 618—426

版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68533533



GB/T 18760-2002