

ICS 03.080.30  
A 12



# 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。