

ICS 97.030
Y60

DB3303

温州市地方标准规范

DB 3303/ XXXXX—XXXX

家用电器售后服务规范

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

温州市质量技术监督局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草

本标准由温州市家用电器协会提出。

本标准由温州市家用电器标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：温州市家用电器协会、温州市森宇多媒体科技有限公司、温州市标准化研究院、温州市军广电器维修服务有限公司、大金空调技术（中国）有限公司温州分公司、温州苏宁云商销售有限公司、温州赛荣电器有限公司、温州市军地家电维修有限公司、宁波美的暖通设备销售有限公司、深圳创维有限公司温州分公司。

本标准主要起草人：董翻身、李军伟、许建华、徐纯、叶友明、滕王峰、陶海龙、许益谅、王克、柯凤龙、瞿洪忠。

本标准规范为首次发布。

家用电器售后服务规范

1 范围

本标准规定了家用电器售后服务方、服务项目、服务提供、服务安全等方面的要求。
本标准适用于温州地区范围内开展的家用电器售后服务活动。

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 4706.1 家用和类似用途电器的安全 第1部分:通用要求

GB/T 21097.1-2007 家用和类似用途电器的安全使用年限和再生利用通则

3 服务方的基本要求

3.1 经营管理

3.1.1 应设置合理的内部组织机构,以履行下列职能:

- 服务接待;
- 业务协调;
- 服务质量监管;
- 投诉处理;
- 服务备件器材仓储和物流配送。

3.1.2 应设立并公布有效的售后服务电话,如有可能还可通过网站、微信、短信、电子邮箱等信息化手段,接收顾客的咨询、预约、投诉等。

3.1.3 应建立服务质量体系,以保障各项工作的开展有章可循并不断完善,定期对自身的工作进行自检,或接受第三方的检查、监督。

3.1.4 品牌产品的特约服务、指导维修、鉴定等技术业务,应取得产品生产方或销售方的书面授权。

3.2 设施设备

3.2.1 应具备与经营规模、业务范围、服务相适应的经营服务场所,服务场所应合理划分接待区域、售后作业区域、物料存储区域、收发与存放产品区域,应提供适于其工作的安全防护措施。

3.2.2 对于需要使用或存放易燃易爆物品以及危险化学品的场所,应有专门的设施设备将其与其他区域隔离,并符合消防要求。

3.2.3 应具备与其业务范围相适应的仪器、设备、工具和劳动防护用品。

3.2.4 计量器具应按国家的有关规定和服务方内部的文件规定进行定期的校准和维护。

3.2.5 应配备与经营项目和规模相适应的运输、办公、通讯等设备。

3.3 服务人员

- 3.3.1 服务方应配备与经营项目和规模相适应的信息、安装、维修、检验和管理等人员。
- 3.3.2 从事家电维修服务的人员应获得与其工作范围和所从事工作技术含量相适应的专业培训并取得相关上岗资格证书。

3.4 服务合同

- 3.4.1 除保修服务外，其他售后服务应订立售后服务合同，售后服务合同可为书面形式或口头形式。
- 3.4.2 售后服务合同宜使用简单易于理解的语言，合同的内容应至少包括：
 - 提供服务的基本内容；
 - 服务质量要求；
 - 服务费用与支付；
 - 服务验收；
 - 服务补救；
 - 争议解决。
- 3.4.3 服务方和顾客应履行合同的约定。如遇特殊情况不能满足约定的内容时，应及时通知对方，说明原因并在双方同意的情况下修改约定。

3.5 服务档案

- 3.5.1 服务方应清晰、明确地记录每一次售后服务的顾客信息、产品信息、服务信息，并至少保存三年。
- 3.5.2 顾客信息应至少包括顾客姓名、地址、联系电话。
- 3.5.3 产品信息应至少包括产品名称、品牌、型号、编号、生产日期。
- 3.5.4 服务信息应至少包括服务单位、服务提供日期、提供服务人员、服务措施描述、故障描述、使用材料清单、主要使用材料相关信息、收费信息、用户确认。
- 3.5.5 服务方对顾客信息应负有保密义务，未经顾客同意，服务方不应泄露顾客信息。

4 售后服务项目

- 4.1 家用电器售后服务包括但不限于以下项目：
 - 咨询服务；
 - 设计服务；
 - 物流配送服务；
 - 安装服务；
 - 维修服务；
 - 调试服务；
 - 拆卸服务；
 - 维护保养服务。
- 4.2 对于安全使用年限外的产品，服务方可以拒绝服务，建议顾客报废更新。

5 售后服务提供

5.1 售后服务的接待

- 5.1.1 服务方应至少能提供现场和电话两种方式接待需要服务的顾客。

- 5.1.2 接待人员应使用礼貌用语，耐心听取顾客反映的情况，并予以记录。
- 5.1.3 对顾客提出的售后服务需求，应尽量当场回复；当场回复不了的，应在 24 小时内回复。

5.2 售后服务的准备

- 5.2.1 服务方应根据顾客需求及时安排专业人员提供相应的服务。
- 5.2.2 对于上门服务的人员，在服务实施前应做到：
 - 提前电话联系顾客，进行信息核对，约定上门服务时间；
 - 对工具、材料、配件的型号、数量进行确认；
 - 穿服务方或品牌厂家等的统一服装，佩戴“工作牌”或“服务资格证”，保持形象整洁；
 - 按约定时间到达服务地点，如有特殊原因无法按时到达应提前电话联系顾客；
 - 进门前在第一时间向顾客说明服务人员信息和服务内容，取得顾客同意后方可进门服务；
 - 进门时，穿戴自带鞋套；进门后将工具放置布垫上，提前铺好防尘盖布；工具箱摆放位置应征得顾客同意后方可摆放。

5.3 售后服务的实施

5.3.1 咨询服务

- 5.3.1.1 服务方应保障咨询渠道的畅通，对顾客提出的问题不推诿、耐心解答。
- 5.3.1.2 服务方应安排专业人员及时向顾客提供选购、配套、使用、维修、保养技术指导等方面的咨询服务
- 5.3.1.3 服务方对顾客提供的信息应真实可靠。

5.3.2 设计服务

进行设计服务的人员应根据使用环境及顾客需求等因素，结合产品特性提出设计方案并与顾客沟通确认。

5.3.3 物流配送服务

物流配送人员应根据配送产品的特性，采取合理与安全的配送方式，按顾客约定的时间送达，请顾客签收确认。

5.3.4 安装服务

- 5.3.4.1 服务人员应对顾客购买产品型号进行确认，征求顾客的意见，确定安装方案。
- 5.3.4.2 服务人员和顾客就涉及安全的安全事宜无法达成一致时，服务人员有权拒绝安装。
- 5.3.4.3 服务人员和顾客就涉及使用性能的安装事宜无法达成一致时，在顾客签订免责协议的情况下依据顾客意见进行安装。
- 5.3.4.4 开始安装前，应对安装场所使用电源进行安全监测，并进行装前试机。
- 5.3.4.5 服务人员特殊情况下如需借用、移动或踩踏顾客的物品时，应事先向顾客说明，征得顾客同意。
- 5.3.4.6 产品安装完毕后，应对产品进行试机调试，并进行产品功能特性及使用方法的讲解，请顾客在服务记录上签字确认。
- 5.3.4.7 如有特殊需要，服务方应派驻现场监理。

5.3.5 调试服务

服务人员应根据使用情况对产品进行调试，使产品达到正常的使用状态。

5.3.6 维修服务

5.3.6.1 服务人员应在维修服务前进行初检，进一步确定是否属于保修范围。应在维修服务方案征得顾客同意后再进行维修服务，其中对超过保修范围的维修服务应在维修服务前告知收费项目，出示收费标准并进行报价。

5.3.6.2 对于上门维修服务，若待修产品的故障或顾客处所的现场环境不适合进行相应的维修工作，则应建议顾客自行送修，或经顾客同意由服务方进行拉修。

5.3.6.3 售后服务人员应在产品修复并试用后，请顾客当面验机确认，并请顾客在售后服务记录单上签字。

5.3.7 拆卸服务

拆卸服务前应对产品进行检验，并确保拆卸过程不会对产品造成损坏。

5.3.8 维护保养服务

服务方可根据顾客要求、产品使用说明或企业承诺提供清洁整理、耗材补充、产品紧固等维护保养服务。

5.4 售后服务零部件的提供及更换下的零部件处理

5.4.1 需要进行零部件更换时，服务方应提供质量合格的零部件。

5.4.2 更换下的零部件在保修期内应由服务方收回。在保修期外应交付顾客，特殊情况下保修期外的零部件服务方需回收的应征得顾客同意。

5.4.3 若更换下的零部件或介质排放具有危险性或可能污染环境，则应向顾客如实说明，并按照 GB/T 21097.1—2007 和相关环保规定进行妥善处理。

5.5 售后服务的结算

所有有偿的售后服务完成后，服务方与顾客结算费用，应给顾客相应的收费凭证，凭证上应标明顾客信息、相应的收费内容、收费金额、收费时间等，产生的服务费用宜有相应的明细。

5.6 售后服务的回访

5.6.1 售后服务完毕后，服务方应安排专人对顾客进行回访。回访时，服务人员应认真向顾客表达回访内容，使用礼貌用语。

5.6.2 回访过程中发现顾客问题没有完全解决或问题再次出现时，应及时传递信息，安排服务人员再次服务。

5.6.3 回访过程中要对产品改进建议及产品出现的质量问题等信息进行收集并反馈至生产商。

5.7 售后服务投诉的处理

5.7.1 针对顾客的投诉，服务方应在 24 小时内回复顾客，提供双方认同的解决方案，安排服务人员及时处理。

5.7.2 投诉问题解决后，服务方应对服务质量进行回访，确保顾客满意。

5.7.3 服务方与顾客对投诉处理存在争议时，应按照相关法律、法规进行处理。

6 售后服务的安全

- 6.1 服务场所的接地、功率负荷、绝缘、避雷功能应符合有关要求，有与用电设备功率相符合的专用保护（限流、限压）装置和漏电保护装置。
 - 6.2 在作业空间和位置满足安全作业的前提下，应尽可能符合产品使用说明书有关要求。
 - 6.3 应保证作业场所及周边作业时光、声、电磁、粉尘、震动等环境和卫生健康方面的限定要求，尽可能减少有害物质（特别是含氟制冷剂）在大气环境中的泄露或排放，保证作业场地完毕后的整洁、有序。
 - 6.4 服务人员高空作业时，应佩戴安全带、安全帽，高空作业现场周围应设置安全警示牌，必要时采取人员监护。
 - 6.5 用电钻打墙孔前，应了解预打墙孔位置有无水、电、气等管线预埋。
 - 6.6 服务方应采购符合标准的合格零部件，并有相应的备件储备。
 - 6.7 应以相同规格的安全保护装置替换原有失效的安全保护装置。
 - 6.8 在进行售后服务工作时，如发现线缆破裂，地线脱落、错接、缺失时应及时通报用户并由专业人员进行维修和整改；插头插座和开关等电气装置出现损坏时，应及时通报用户并由用户联系专业人员进行修理。
 - 6.9 在完成售后服务工作后，应对产品进行通检，合格后方可交付用户。如有争议，可委托第三方按照 GB 4706.1 及其特殊要求进行重新检验。
 - 6.10 服务方在上门服务涉及易爆易燃的操作时，应符合国家消防安全条例的有关规定。
-