



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

售后服务规范 总则

Specification of after-sales service

（征求意见稿）

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 总则..... 1

 4.1 基本原则..... 1

 4.2 基本要求..... 1

5 服务提供者..... 2

 5.1 基本要求..... 2

 5.2 人力资源管理..... 2

 5.3 服务信息管理..... 2

 5.4 顾客信息管理..... 2

 5.5 顾客沟通管理..... 2

 5.6 信息化建设与管理..... 2

 5.7 其它..... 3

6 服务人员..... 3

 6.1 客服人员..... 3

 6.2 技术人员..... 4

7 服务资源..... 4

 7.1 服务设备..... 4

 7.2 服务环境..... 4

 7.3 信息库..... 4

8 服务交付..... 4

 8.1 服务流程..... 4

 8.2 服务协议..... 4

 8.3 服务实施..... 4

 8.4 支付..... 5

9 服务结果..... 5

 9.1 顾客满意度..... 5

 9.2 持续改进..... 5

前 言

本标准按照GB/T1.1—2009给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

售后服务规范 总则

1 范围

本标准在给出售后服务基本原则与基本要求的基础上，对服务提供者、服务人员、服务资源、服务交付、服务结果分别提出了规范性要求。

本标准适用于各类售后服务实施与监督管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必须可少的。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 XXXXX-XXXX 《售后服务 基本术语》

3 术语和定义

GB/T XXXXX-XXXX 《售后服务 基本术语》规定的术语和定义适用于本标准。

4 总则

4.1 基本原则

4.1.1 响应性

售后服务提供者应对顾客需求快速反应，及时受理。

4.1.2 时效性

售后服务提供者应在承诺的服务时限内完成售后服务业务处理，并及时将处理结果反馈相关方。

4.1.3 便捷性

在售后服务过程中，售后服务提供者应确保各环节服务便捷、畅通，具有可达性。

4.2 基本要求

4.2.1 售后服务包括咨询、投诉、安装、维修、退换货等内容。

4.2.2 根据服务内容的不同，售后服务方式包括现场服务、电话服务、信函服务、传真服务、网络服务、短信服务等。

4.2.3 根据顾客是否需要缴纳服务费用，售后服务分为有偿服务和无偿服务两种类型。

当售后服务为有偿服务时，服务提供者应提前告知顾客服务所需的全部费用及明细。

5 服务提供者

5.1 基本要求

售后服务提供者应建立并不断完善售后服务管理制度，明确售后服务业务处理规范，配备与所提供
服务匹配的人力资源、设施设备、服务环境。

5.2 人力资源管理

5.2.1 售后服务提供者应配备与实际业务量相匹配的服务人员。

5.2.2 所有服务人员都应具备满足岗位需求、确保售后服务顺利交付的专业知识、业务技能和职业素养。

5.2.3 有相关职业技能标准或被纳入职业资格认证的岗位的服务人员应取得相应资格。

5.2.4 售后服务提供者并定期组织培训，不断提升服务人员的专业知识、业务技能与职业素养。

5.3 服务信息管理

5.3.1 售后服务提供者应以多种方式为顾客提供售后服务相关信息，主要包括售后培训服务提供者名称、
资质、经营范围、办公地点，可提供的服务类型与内容，全部费用及明细，以及售后服务变更手续等。

5.3.2 售后服务提供者应确保所提供的信息真实、准确、完整，具有时效性，与实际的服务交付一致；
并特别注意以顾客能够理解的方式（例如使用通俗语言解释专业术语等）提供信息。

5.4 顾客信息管理

5.4.1 售后服务提供者应建立顾客信息管理制度，将所有顾客信息归档管理并严格保护顾客个人信息。

5.4.2 售后服务提供者不可在服务实施之外使用、传播顾客个人信息，不可将顾客个人信息透露至第三
方，并有责任保护顾客的个人信息不被服务人员或其它相关方随意使用。

5.5 顾客沟通管理

5.5.1 售后服务提供者应为顾客提供沟通渠道并保证渠道便捷、畅通、公开。沟通渠道的具体形式包括
现场、电话、电子邮件、传真、网络、告示栏等。

5.5.2 售后服务提供者应建立沟通管理机制，明确反馈时限，对于较易解决的问题，应及时答复并处理；
对于较难解决的问题，则应及时答复并尽快安排处理。

5.6 信息化建设与管理

5.6.1 基本要求

5.6.1.1 售后服务提供者应积极开展信息化建设，采用物联网、互联网、移动通讯、信息处理等现代技
术手段，借助计算机、手机、多媒体终端机等媒介设施设备，不断提升服务质量及服务交付的便捷性、
高效性与安全性。

5.6.1.2 售后服务提供者宜建设信息化服务平台，建立信息化管理制度与工作流程，并配备熟悉售后服
务业务与信息系统管理操作的专（兼）职信息化工作人员。

5.6.1.3 售后服务提供者建立信息化培训制度，制定培训计划，对服务人员进行信息化培训并形成培训记录。

5.6.2 安全管理

5.6.2.1 售后服务提供者应确保信息化设备设施运行安全，包括物理安全、运行安全与数据安全。

5.6.2.2 售后服务提供者应制定信息化突发事件应急预案，并配备数据恢复、备份、销毁等信息化补救措施。

5.6.2.3 售后服务提供者应采用身份认证、主机加固、安全审计、检测监控等基础性安全技术手段，确保顾客信息安全。

5.6.2.4 售后服务提供者通过网络提供服务时，应通过信息加密、防火墙、入侵检测、系统容灾等技术手段，确保交易信息不被窃取、篡改、假冒或破坏。

5.7 其它

5.1.7.1 资源环境管理

售后服务提供者应按照相关法律、法规和标准的要求，减少资源浪费与环境污染。

5.1.7.2 职业安全管理

售后服务提供者应根据国家相关要求与行业特点，建立售后服务人员职业安全与健康制度，配备售后服务人员职业安全健康防护设施与设备，保护服务人员。

5.1.7.3 供应商管理

售后服务提供者应：

- 选择具备相应资质、能够提供满足售后服务所需产品或服务的供应商；
- 与供应商签署合作协议，并对产品或服务内容、数量及质量要求进行明确约定；
- 应定期对供应商服务能力进行评估，择优筛选供应商。

6 服务人员

6.1 客服人员

6.1.1 客服人员应具有满足服务交付需求的沟通能力，具备相应的专业知识，并能熟练使用计算机。

6.1.2 在服务交付过程中，客服人员应：

- 及时对顾客需求作出回应；
- 使用礼貌用语，注意语音、语调、语态、语速；
- 仔细倾听对方的讲话，耐心、有针对性地回答顾客的有关问题；
- 如有必要打断时，先致歉；
- 准确记录顾客需求，重复关键部分，并与顾客确认；
- 服务结束时，主动与顾客道别并致谢。

6.2 技术人员

6.2.1 技术人员主要包括安装人员、维修人员等。

6.2.2 技术人员应具有进行技术操作的职业资格，精通专业知识，实践经验丰富，熟悉相关产品的内部结构和工作原理，具有分析解决售后服务中可能出现问题的能力，同时具有满足服务顺利交付的沟通能力。

6.2.3 在服务交付过程中，技术人员应：

- 身着有服务提供者标识的统一工作服，以佩戴工作牌等形式展示工作凭证等信息；
- 使用礼貌用语，耐心回应顾客需求；
- 从专业技术角度出发，在确保安全性、便捷性和舒适性的基础上，尽量满足顾客需求；
- 服务结束时，主动与顾客道别并致谢。

7 服务资源

7.1 服务设备

售后服务提供者应根据服务项目与内容配备必要的服务设备和办公设备并及时维护更新，确保其数量充足、功能完善，以满足正常服务交付的需求。

注：售后服务设备主要包括维修设备、检测设备、安装设备、客服通讯系统等。

7.2 服务环境

售后服务提供者应提供满足售后服务活动正常开展需求、与顾客流量相匹配的安全、干净、舒适的服务环境，并确保服务环境远离噪音与电磁等干扰。有条件的还应设置顾客等待区，根据顾客流量配备足够的休息设施。

7.3 信息库

售后服务提供者应建立并及时更新信息库。

8 服务交付

8.1 服务流程

售后服务流程一般包括预约、受理、处理、答复、归档、回访、评价等环节，不同类型的售后服务具体服务流程有所区别。

8.2 服务协议

8.2.1 售后服务提供者应与顾客签署书面协议。协议内容包括售后服务内容、服务时间、服务地点、全部费用及明细、服务变更手续等。

8.2.2 协议应在双方平等的前提下订立，体现公平、公正的原则，条款清晰、明确、客观。

8.3 服务实施

8.3.1 售后服务提供者应确保实际服务内容与协议约定一致。

8.3.2 在服务实施过程中，售后服务提供者应：

- 保护顾客与服务人员的人身与财产安全；
- 注意保护顾客个人隐私及相关资料；
- 在各服务与作业环节达到环保要求。

8.4 支付

8.4.1 服务人员应在服务实施前明确告知顾客服务的全部费用及明细，并明示收费标准。

8.4.2 售后服务提供者宜提供包括现金、银行卡、支票、电子终端、网上支付等多种支付方式，并确保支付途径安全、规范、高效。

8.4.3 如果发生退款行为，售后服务提供者应于5个工作日内将退款返还顾客。

9 服务结果

9.1 顾客满意度

9.1.1 售后服务提供者应建立服务评价管理机制，定期收集顾客评价，科学评价顾客满意度。

9.1.2 售后服务提供者应采用多种方式收集顾客对于服务的评价信息，主要包括：

- 直接与顾客沟通；
- 向顾客发放调查问卷；
- 委托专业调查机构；
- 通过多渠道收集顾客投诉。

9.1.3 售后服务提供者应及时对顾客评价信息进行汇总，运用统计学手段进行分析处理，确定顾客满意度，有条件的还应形成顾客满意度测评书面报告。

9.2 持续改进

售后服务提供者应根据顾客满意度评价分析结果，确定改进目标，制定整改措施，持续改进，不断提高服务质量。