

《售后服务规范 总则》

国家标准

（征求意见稿）

编制说明

标准起草工作组

二〇一四年四月

一、任务来源

《售后服务规范 总则》国家标准(国家标准计划编号:20100169-T-469)是国家标准化管理委员会2011年国家标准制修订项目,该标准由全国服务标准化技术委员会提出并归口、中国标准化研究院负责起草。

二、研制背景与目的

随着市场经济的不断发展和日趋成熟,无论是生产型企业还是服务型企业,都不约而同地将售后服务视为竞争的焦点与争夺市场的利器。各行各业的企业都在不断追求敏捷制造、精益生产、提高质量、降低成本的同时,不惜血本地开展、优化、提升售后服务:各企业纷纷设置了专门售后服务管理部门,开辟了网络、电话、短信等售后服务渠道,配备了专门的服务人员,售后服务已然成为行业发达程度与企业经营水平的重要标志和消费者选择的重要依据。与此同时,随着服务型经济转型步伐的不断加速,售后服务正在逐步摆脱原先的附属地位,朝着产业化、集约化的方向发展,繁荣的售后服务市场正在形成。

然而,在社会需求逐渐上升、售后服务市场迅速扩大的同时,售后服务国家标准数量不足、要求缺失,造成了行业

管理严重缺位。服务提供者准入门槛过低，乱开张、乱服务、乱收费现象严重；服务人员专业化素质普遍不高，无质执业的情况时有发生，高水平的专业队伍尚未建立；行业准入规范与管理机制不够健全，服务质量分布不均，侵犯消费者合法权益的事件屡见报端。

鉴于上述情况，全国服务标准化技术委员会及时启动了《售后服务规范 总则》国家标准的研制工作，将为规范售后服务行为与市场、增强服务提供者自律、维护消费者合法权益提供重要技术支撑，为建立优质售后服务模式、促进售后服务可持续发展提供有力保障，将为提升服务业整体水平、促进产业转型发挥重要助推作用。

三、研制依据

在研制过程中，本标准主要参考了以下标准和文件：

- 1.《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》(GB/T 1.1-2009)
- 2.《商品售后服务评价体系》(GB/T 27922-2011)
- 3.《投拆处理指南》(GB/T 17242-1998)
- 4.《消费品售后服务方法与要求》(GB/T 18760-2002)
- 5.《工业产品售后服务 总则》(GB/T 16784-2008)

四、研制过程

2011年9月，国家标准化管理委员会正式发布《关于下达2011年第一批国家标准制修订计划的通知》(国标委综合[2011]57号)，本标准正式立项，项目计划编号为20100169-T-469。

2011年10月，本标准起草工作组正式成立，并于同月在北京召开标准研制启动会，制定了标准研制计划。

2011年12月，标准起草工作组研究完成本标准草案1稿，并于同月邀请部分服标委委员与标准化专家在北京组织召开了草案1稿研讨会，对标准内容、框架、表达形式等进行了研讨与校准。

2012年5月，根据草案1稿研讨会意见，标准起草工作组对本标准草案1稿进行了补充、调整与删减，在此基础上修改完成本标准草案2稿，并于同月在北京组织部分商贸领域专家召开草案2稿研讨会。

2012年10月，根据草案2稿专家研讨会意见，标准起草工作组修改完成本标准草案3稿，在语言表达方面进一步贴近了我国商务贸易与售后服务实际，并于同月在北京组织部分售后服务提供者代表召开草案3稿研讨会。

2013年2月，根据草案3稿专家研讨会意见，标准起草工作组从更加符合我国售后服务发展现状、更加符合我国售后服务现实需求的角度出发修改完成本标准草案4稿，并于同月在北京组织资深标准化专家召开草案4稿研讨会。

2013年6月，根据草案4稿专家研讨会意见，标准起草工作组修改完成本标准草案5稿，进一步校准了标准的格式与表达，并于同月在北京组织部分服标委委员召开草案5稿研讨会。

2013年10月，根据草案5稿专家研讨会意见，标准起草工作组修改完成本标准草案6稿，再次细化了服务实施的若干环节，进一步体现了保护消费者权益的相关内容，并于同月在北京组织部分售后服务提供者代表召开草案6稿研讨会。

2014年2月，根据草案6稿专家研讨会意见，标准起草工作组修改完成本标准草案7稿，进一步提升了标准的可操作性与可实施性，并于同月邀请标准编写方面的权威专家召开草案7稿研讨会。

2014年4月，根据草案7稿专家研讨会意见，标准起草工作组再次对标准表达的规范性进行了优化完善，修改完成本标准征求意见稿。

五、主要技术内容

本标准结构框架与主要技术内容如下表所示：

章编号	章标题	主要技术内容
	前言	
1	范围	明确了本标准的主要内容（包括售后服务基本原则、基本要求、服务提供者要求、服务人员要求、服务资源要求、服务交付要求、服务结果要求）与适用范围（各类售后服务实施与监督管理）
2	规范性引用文件	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	给出了售后服务的基本原则和基本要求
5	服务提供者	从基本要求、人力资源管理、服务信息管理、顾客信息管理、信息化建设与管理、安全管理、资源环境管理、职业安全管理、供应商管理等方面对售后服务提供者提出要求
6	服务人员	从客服人员、技术人员等方面对售后服务服务人员提出要求
7	服务资源	从服务设备、服务环境、信息库等方面对售后服务资源提出要求
8	服务交付	从服务流程、服务协议、服务实施、支付等方面对售后服务交付提出要求
9	服务结果	从顾客满意度和持续改进等方面对售后服务服务结果提出要求