

ICS 03.080
A 12
备案号：50623—2015



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11118—2015

移动通讯终端售后服务规范

After-sale service specification of mobile communication terminals

2015-01-06 发布

2015-09-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国电子商会、海尔集团、联想移动通信科技有限公司、宇龙计算机通信科技(深圳)有限公司、北京中邮时代技术服务有限公司、第四方电子电器服务城、深圳市金立通信设备有限公司、山东通讯城。

本标准主要起草人：林汉钟、刘绍武、袁红刚、周斌、张建丰、柳林、王成、王静、李强、张珂、侯海亭。

移动通讯终端售后服务规范

1 范围

本标准规定了移动通讯终端生产企业、维修机构在为消费者提供售后服务时应遵循的服务质量要求。

本标准适用于移动通讯终端生产、维修机构的售后服务活动,是生产、维修机构的服务质量管理依据,亦可作为对移动通讯终端维修机构服务能力评价的参考。

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/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消费者 consumer

为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的社会成员。

3.2

移动通讯终端 mobile communication terminals

消费者为生活消费需要购买、使用的移动电话机。

3.3

售后服务 after-sale service

产品售出后,生产企业、销售机构、维修机构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。

3.4

软件服务 software service

生产机构、维修机构针对移动通讯终端产品提供的操作系统及固件版本、应用软件升级、维护的活动。

4 售后服务基本要求

4.1 生产企业

4.1.1 企业应按照 GB/T 19001 和 GB/T 19012 的要求,建立企业质量管理体系,明确服务机构职责,建立客户档案,及时跟踪反馈,规范服务流程,保证服务质量符合规定要求。

4.1.2 生产企业应遵守国家相关法律法规,建立完善的售后服务体系及相应的售后服务支撑体系,包