

ICS 03.080.30
A 10
备案号：40317—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10990—2013

家具售后服务规范

Specification of after-sales service for furniture

2013-04-16 发布

2013-11-01 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

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：商务部流通产业促进中心、山东省标准化研究院、山东省家具协会、山东凤阳集团股份有限公司。

本标准主要起草人：曲发川、赵红红、原静、朱玉梅、刘春霞、祁晓丹、牛广霞、韩庆生、史清荣、熊绍东、果然、张晶、牛宜斌、黄镇。

家具售后服务规范

1 范围

本标准规定了家具产品售后服务的机构和人员的基本要求,家具交付、售后维修、咨询、定期回访等服务规范和要求以及服务质量监督与投诉要求。

本标准适用于家具产品的售后服务。

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 5296.6 消费品使用说明 第6部分:家具

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

销售商 saler

销售家具产品的组织。

示例:专卖店、市场等。

3.2

售后服务 after-sales service

产品出售后,生产商、修理商或销售商对顾客承担合同约定的有关内容和履行有关法律责任的活动。

注:在本标准中,产品指家具,包括木家具、深色名贵硬木家具、金属家具、软体家具、塑料家具、竹家具、藤家具以及实验室家具等。

4 售后服务机构基本要求

4.1 应具备适应售后服务要求的场所、资源、手段和条件,具有足够的后勤保障,提供技术咨询、备件、配件的供应及维修等服务。

4.2 应建立相应的售后服务网络,设立并公布售后服务电话,配备专职人员对服务质量运行进行有效的监督。

4.3 应建立与经营业务相对应的售后服务制度,以确保售后服务的质量。

4.4 应向顾客明示家具的保修范围、保修期限、维修收费标准、主要部件和易损配件等信息。

4.5 应建立售后服务档案,保证相关记录完整,并至少保存两年。

4.6 应指定专职部门或专人及时反馈、处理、解决顾客投诉,并建立完整的投诉档案。

5 售后服务人员基本要求

5.1 应熟悉国家有关产品质量、消费者权益保护等方面的法律法规,掌握售后服务领域的基础技术