

ICS 39.040.01
Y 11



中华人民共和国国家标准

GB/T 30416—2013

钟表售后维修服务技术规范

Technical specifications for clocks and watches after-sale repair service

2013-12-31 发布

2014-12-01 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

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
钟表售后维修服务技术规范
GB/T 30416—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

服务热线: 400-168-0010

010-68522006

2014年4月第一版

*

书号: 155066·1-48916

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国轻工业联合会提出。

本标准由全国钟表标准化技术委员会(SAC/TC 160)归口。

本标准起草单位:轻工业钟表研究所、青岛紫信实业有限公司、深圳市雷诺表业有限公司、珠海罗西尼表业有限公司、深圳市飞亚达科技发展有限公司、浙江卓越电子有限公司、福建瑞达精工股份有限公司、依波精品(深圳)有限公司、天津海鸥表业集团有限公司、天王电子(深圳)有限公司、烟台北极星股份有限公司、武汉诚盛电子有限公司、漳州市恒丽电子有限公司。

本标准主要起草人:金英淑、张放、董涵、林军基、高湘莲、罗素云、王永宁、郭新刚、张鸣、潘波、王坚、蒋莘、杨丽、李丽丽、范双景、张克来、柏新锐、罗建毅、闵焯、徐沅陵、邵跃明。

钟表售后维修服务技术规范

1 范围

本标准规定了钟表售后维修服务的术语、基本内容和要求,以及投诉处理、服务评价和持续改进的相关要求。

本标准适用于钟表生产型企业、销售服务型企业和独立钟表维修者的钟表售后维修服务。

注:本标准的应用不拟改变国家相关的法律、法规所规定的权利和义务。

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/T 17242 投诉处理指南

GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语

SB/T 10382—2004 服务管理体系规范及实施指南

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

顾客 customer

接受产品和服务的团体或个人。

示例:消费者、委托人、最终使用者、零售商、受益者和采购方。

注1:本标准中顾客主要指组织外部的顾客。

注2:本标准中的顾客还包括潜在顾客。

注3:改写 GB/T 19000—2008,定义 3.3.5。

3.2

产品 product

企业生产或销售的有形产品,其质量水平符合相关标准和法律法规要求,允许在中华人民共和国境内销售。

[SB/T 10401—2006,定义 2.1]

3.3

质量 quality

产品和服务满足要求的程度。

注:改写 GB/T 19000—2008,定义 3.1.1。

3.4

服务 service

存在于接触过程之中,是满足顾客要求的接触活动及内部活动共同产生的结果。

[SB/T 10382—2004,定义 3.4]