



中华人民共和国国家标准

GB/T 30416—2024

代替 GB/T 30416—2013



钟表售后维修服务规范

Specifications for the after-sales repair service of clocks and watches

2024-11-28 发布

2025-06-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 30416—2013《钟表售后维修服务技术规范》，与 GB/T 30416—2013 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了“顾客”“产品”“质量”“服务”的术语和定义(见 2013 年版的 3.1、3.2、3.3、3.4)；
- b) 增加了“售后维修服务”“服务方”“售后维修服务网点”的术语和定义(见 3.1、3.2、3.3)；
- c) 删除了“售后维修服务准则”(见 2013 年版的第 4 章)；
- d) 增加了“基本要求”(见 4.1)；
- e) 更改了“网点的设置”要求(见 4.2.1, 2013 年版的 5.1)；
- f) 更改了“设备配置”要求(见 4.2.2.2, 2013 年版的 5.2.3)；
- g) 增加了“人员配置”要求(见 4.3.1)；
- h) 更改了“客服人员”要求(见 4.3.2, 2013 年版的 5.2.2.1)；
- i) 更改了“维修人员”要求(见 4.3.3, 2013 年版的 5.2.2.2)；
- j) 更改了“维修零配件的供应”要求(见 4.4.2, 2013 年版的 6.3)；
- k) 删除了“信息反馈”(见 2013 年版的 6.7)；
- l) 删除了“持续改进”和“售后维修服务评价”(见 2013 年版的第 8 章、第 9 章)。

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专利的责任。

本文件由中国轻工业联合会提出。

本文件由全国钟表标准化技术委员会(SAC/TC 160)归口。

本文件起草单位：西安轻工业钟表研究所有限公司、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、依波精品(深圳)有限公司、天王电子(深圳)有限公司、漳州市恒丽电子有限公司、深圳市泰坦时钟表科技有限公司、温州市强达表业有限公司、深圳西普尼精密科技股份有限公司、上海老凤祥钟表有限公司、漳州市英姿钟表有限公司、烟台持久钟表有限公司、山东弘承亨商贸有限公司、万表名匠(广州)科技有限公司、漳州市富存家居制品有限公司、广诚钟表集团有限公司、苏州逸佳和钟表有限公司、北京佳准钟表眼镜检测有限公司、厦门市高斌時計文化有限公司、深圳市新隆达表业有限公司、深圳市玺佳创新有限公司。

本文件主要起草人：陈斌、席战辉、杨爱华、谢堪祥、郭新刚、赖喜庆、张涵睿、梁惠兰、王坚、王佳敏、杨丽、马海、李育忠、马涛、邵跃明、张晔、张谦、陈瑞祥、钱国标、胡少华、郭晓燕、陈黄婷、孙钰凯、邱旭强、张曜丞、陈波、林三栋、古志勇、何崇林、张好夫、高武斌、邓新武、张建民、邵刚、张磊。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2013 年首次发布为 GB/T 30416—2013；

——本次为第一次修订。

钟表售后维修服务规范

1 范围

本文件界定了钟表售后维修服务的术语和定义,规定了要求、顾客回访和投诉处理等。
本文件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。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

售后维修服务 after-sales repair service

钟表售出后,为满足顾客需求,提供的为保持或恢复产品功能要求而进行的所有技术和管理活动。

3.2

服务方 service provider

提供产品售后维修服务的组织或个人。

注:服务方包括产品的生产者、销售者,也能是独立钟表维修者。

3.3

售后维修服务网点 after-sales repair service point

服务方(3.2)设置的向顾客提供相关售后维修服务的机构。

3.4

独立钟表维修者 independent watch and clock repairer

独立从事钟表维修服务的组织或个人。

4 要求

4.1 基本要求

- 4.1.1 服务方应有售后维修服务的组织机构和相应的售后维修服务网点,并明确其职责。
- 4.1.2 服务方应建立售后维修服务制度,包括财务管理、客户管理、服务质量管理、员工培训、零配件管理、顾客投诉处理制度等,以确保各项售后维修服务工作有章可循。
- 4.1.3 服务方在提供售后维修服务时,顾客对维修项目、维修费用、引起故障原因、服务承诺、投诉渠道等有知情权。对顾客提出的问题,服务方应如实耐心解答。
- 4.1.4 生产型企业、销售服务型企业授权的售后维修服务网点,应通过授权方官方渠道公开可查询,如

授权方官方网站、产品使用说明等。

4.2 售后维修服务网点要求

4.2.1 网点的设置

4.2.1.1 生产型企业和销售服务型企业售后维修服务网点的设置符合以下要求：

- 售后维修服务网点的设置数量应与产品销售网点数量相匹配，以满足维修的需求；
- 当企业委托其他组织或个人承担售后维修服务工作时，双方应签订合同。

4.2.1.2 独立钟表维修者设置的售后维修服务网点应取得经营范围包括钟表维修的营业执照。

4.2.2 网点的资源配置

4.2.2.1 服务场所

售后维修服务网点应有专用场所开展售后维修服务。该场所应：

- 在合适位置放置醒目的售后维修服务标志；
- 卫生整洁、光线明亮，并具有良好的视觉形象；
- 明示营业执照、服务项目、服务承诺、维修和服务人员的从业资质、收费标准、咨询投诉电话等；
- 有放置钟表和维修零配件的储存设施；
- 有满足维修服务的接待、维修区域。

4.2.2.2 设备配置

售后维修服务网点应配置以下设备：

- 办公设备、通信设备；
- 钟表维修所需的通用、专用维修和辅助工具、设备及相关检测仪器等，钟表维修专用仪器设备的精度应满足相应产品标准中仪器设备的要求。

4.2.2.3 服务项目

售后维修服务网点应按照不同钟表产品的不同功能，为顾客提供以下服务项目：

- 保养、检修；
- 安装、调试；
- 提供合格的修理配件；
- 解答顾客的咨询；
- 处理或协助处理顾客的投诉；
- 指导顾客正确使用产品；
- 协助处理顾客退换货。

4.3 售后维修服务人员要求

4.3.1 人员配置

售后维修服务网点应根据不同商品的服务需求，配置客服人员与维修人员。客服人员可由维修人员兼任。

4.3.2 客服人员

从事接待客户、接受客户咨询、解答顾客疑问的客服人员应：

- 按相关规定着工装,并佩戴服务胸卡;
- 举止文明礼貌、善于倾听、热情大方,能讲普通话,并能很好地代表企业形象;
- 能站在顾客的立场上帮助解决顾客的实际需要;
- 经过企业或培训机构相关钟表技术和服务的培训,符合上岗要求。

4.3.3 维修人员

钟表维修人员应:

- 举止文明礼貌、善于倾听、热情大方,遵守职业道德准则;
- 能站在顾客的立场上帮助解决顾客的实际需要;
- 经过企业或专业培训机构钟表专业技术和服务的培训,掌握钟表专业知识和维修技能,符合职业技能等级相关要求。

4.4 售后维修服务要求

4.4.1 维修服务时间

钟表维修、维修时间及维修后保证正常使用的时间见《部分商品修理更换退货责任规定》(以下简称“三包”)有效期的规定;超出“三包”有效期的钟表维修,维修服务所需的时间应满足服务承诺的要求。

4.4.2 维修零配件的供应

生产型企业或销售服务型企业应及时向售后维修服务网点提供维修钟表所需的零配件;独立钟表维修者应及时采购所需零配件。零配件的供应来源和相应收费应明确,顾客要求返还更换的零配件时,应返还顾客。

4.4.3 维修程序

4.4.3.1 预诊断

售后维修服务人员应根据顾客对故障钟表的描述,对钟表故障进行预诊断,根据预诊断结果,告知顾客预计的维修项目和内容、维修费用及维修服务时间。

售后维修服务人员应告知顾客在维修过程中可能发现或产生的其他质量问题而产生的额外维修项目及其费用。

4.4.3.2 填写维修记录单

售后维修服务人员应填写维修、保养记录单,记录单的内容应包括以下基本内容:

- 顾客姓名和联系方式;
- 接修钟表的购买日期、购买地点;
- 接修钟表的型号;
- 接修钟表的功能属性;
- 接修钟表的外观特征、状况及其附件;
- 顾客对送修钟表故障的描述;
- 维修人员对钟表故障的预诊断结果;
- 维修预算,包括维修钟表所需的保养费、维修费、更换零配件费用和服务费等;
- 预计交付时间及超期情况的处理;
- 顾客的确认签名和日期。

维修完成后,应续填记录单的以下内容:

- 实际故障描述；
- 实际更换零配件名称、费用及维修费用；
- 维修人员签名；
- 交付完成维修的时间；
- 服务质量评价；
- 顾客验收签名、日期；
- 保养及其他注意事项。

4.4.3.3 维修费用

4.4.3.3.1 “三包”有效期内的钟表产品按“三包”规定执行；企业明示的保修期限超过“三包”规定的，按企业承诺执行。如生产型企业或销售服务型企业委托或指定独立钟表维修者，其维修费的支付由双方合同约定。

4.4.3.3.2 超过“三包”有效期或企业承诺保修期限的钟表产品应根据预诊断结果建立维修预算，并将预算结果填写在维修记录单中的维修预算一栏中。预算应客观、合理。最终维修费用的结算以实际产生费用为准。维修人员应将维修实际内容和项目如实告知顾客，并填写在维修记录单中的实际维修项目和内容中。如实际费用超出预算，应在维修前告知顾客，确定是否继续维修。

4.4.3.4 交付

钟表维修交付时间应满足接修时向顾客承诺的交付时间。因新增维修项目交付时间延迟时，应通知顾客，并告知最终完成时间。

维修好的钟表交付顾客时应：

- 附填写完整的维修、保养记录单；
- 提供维修费用的凭证；
- 向顾客说明相关的钟表使用和保养的注意事项；
- 若顾客要求，应归还被替换的零配件（保修期内除外）。

4.4.4 维修质量

4.4.4.1 保修范围内的钟表经维修后，其维修项目的质量应符合该产品出厂标准的要求。

4.4.4.2 保修范围外的钟表经维修后，其维修项目的质量应符合双方约定的质量水平，并保修至少三个月。

4.4.5 维修作业基本要求

钟表维修作业基本要求如下：

- a) 维修工作台应干净整洁，配有相应的防尘、防静电措施，并应有相应防护措施防止微小零部件在拆装和修理过程中丢失；
- b) 维修人员应穿戴工作服、工作帽和手指套，防止灰尘进入维修中的钟表；
- c) 如维修过程中的操作或维修用品等可能对人身或健康造成伤害，维修人员还应采取相应的防护措施，如配戴防护眼镜、戴口罩等；
- d) 维修过程中所用的维修用品，如酒精灯、汽油等，应为达标合格产品；
- e) 金属维修工具，如镊子、螺丝刀等，应经过退磁处理；
- f) 除钟表电池外，需要更换的其他钟表零部件在条件允许的情况下应使用钟表生产厂家所提供的同型号产品的原配零部件；
- g) 如需使用非原配零部件，零部件的质量应满足相关标准的质量要求；

- h) 维修钟表过程中,因操作不当造成零配件损坏的,相应费用应由维修方承担;
- i) 对维修项目相关的主要功能进行测试,测试结果应符合相关标准要求或双方约定的质量水平;
- j) 特殊钟表,如公共用大钟、时间同步系统、船舶用子母钟等,因专业性较强,应由生产厂家负责相应的维修服务工作。

5 顾客回访和投诉处理

5.1 顾客回访

售后维修服务人员宜定期或根据需要对接受过维修服务的顾客进行回访,并记录回访结果的信息,以持续改进维修服务质量。

5.2 投诉处理

售后维修服务的投诉处理按照 GB/T 17242 的规定。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国产品质量法
 - [2] 中华人民共和国消费者权益保护法
 - [3] 中华人民共和国价格法
 - [4] 部分商品修理更换退货责任规定(国经贸〔1995〕458号)
-

