



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11172—2016

家电维修服务质量评价规范

**Regulation of quality evaluation for household
electronic and electrical appliances maintenance and service**

2016-09-18 发布

2017-05-01 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给出的规则进行起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准主要起草单位：宁波方太厨具有限公司、中国家用电器服务维修协会、青岛赛维电子信息服务股份有限公司、海信科龙电器股份有限公司、博西华家用电器服务江苏有限公司、广东美的制冷设备有限公司、杭州老板电器股份有限公司、广东美的厨房电器制造有限公司、广东志高空调有限公司、松下电器（中国）有限公司、浙江帅康营销有限公司、金羚电器有限公司、小狗电器（北京）有限公司、四川快益点电器服务连锁有限公司、修德好（上海）信息科技有限公司。

本标准主要起草人：王爱群、刘松、秦健、麻厚传、汤鑫、陈辉、王辉、余国成、袁勇、廖永飞、范丽艳、卢会群、杜聪、胡敏志、陈岩、张倩、张怡、唐鹏。

家电维修服务质量评价规范

1 范围

本标准规定了家电维修服务质量评价总则、评价指标、评价管理、评价程序、评审员制度和评价方法。

本标准适用于家电制造、销售企业售后服务经营组织及专业家电维修服务企业的服务质量的评价。

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 2900.13—2008 电工术语 可信性与服务质量

GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南

GB/T 28841—2012 家用电子电器维修业服务经营规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家电 household electronic and electrical appliances

在家庭或类似环境中，为满足日常生活、娱乐和信息等消费需要而使用的电子电器用具。

注：包括家用和类似用途的电器、消费类电子器具等。

[GB/T 28841—2012，定义 3.1]

3.2

维修 maintain

为保持和恢复产品处于能执行规定功能的状态所进行的所有技术和管理，包括监督的活动。

[GB/T 2900.13—2008 中 191—07—01]

3.3

服务经营者 service operator

为满足顾客的需要而提供完成接待、拆装和维修等服务全过程的经营单元（法人或自然人）。

[GB/T 28841—2012，定义 3.3]

3.4

服务经营组织 service operator organization

家电产品生产或销售责任企业的服务管理部门或分支机构（承担家电产品拆装、维修和接待等服务的保障支持、监督及质量控制等职责）。

[GB/T 28841—2012，定义 3.4]

3.5

服务质量 quality of service

决定被服务的用户满意度的服务综合效果。

注1：服务质量由服务保障性、服务可操作性、可服务性、服务完整性以及每项服务特有的其它因素来表征。

注2：国际标准化组织（ISO）定义的质量是产品或服务满足用户需求的能力。

[GB/T 2900.13—2008中191—19—01]

4 评价总则

4.1 家电维修服务质量评价由全国家电维修服务质量评价委员会对家电服务业的服务经营组织和服务经营者进行评价。

4.2 家电维修服务质量评价范围涉及家电维修服务全过程。

4.3 服务经营组织和服务经营者应建立健全家电维修服务质量管理体系，并持续改进其实效性。

4.4 服务经营组织和服务经营者应结合实际制定服务制度，规范服务流程，提升服务管理水平，降低投诉率、提高顾客满意度和根据发展做好服务改进。

4.5 服务经营组织和服务经营者均按照本标准规定的评价方法和评价程序执行。

5 评价指标

5.1 服务制度

5.1.1 需制定健全的维修服务规章制度或要求，并具有监督制度保障落实执行。

5.1.2 制定的维修服务规章制度或要求应以文件形式公告，并具有统一完善的维修服务规范体系。

5.1.3 制定的维修服务规章或要求包括以下内容，但不仅限于：

- a) 维修服务网络管理规定；
- b) 维修服务管理规范或要求，服务质量管理规定；
- c) 维修技术手册、零配件收费标准、维修服务收费标准；
- d) 投诉处理服务规范、服务回访规范。

5.2 服务承诺与服务目标

5.2.1 应有明确的维修服务承诺，并保证能准确有效地传递给客户。维修服务从业人员需熟知服务承诺，并在服务过程中执行。

5.2.2 应有明确维修服务策略，并在相关职能和层次上建立质量目标，质量目标应可测量，须与质量方针保持一致，质量方针应与服务宗旨和理念相适应。

5.2.3 应建立并保持目标实施方案，明确措施、方法、职责、时间进度和检查考核的内容。

5.3 服务流程

5.3.1 流程应统一、规范、合理、可操作。

5.3.2 所属维修服务人员应严格按照维修服务流程进行作业。

5.3.3 应将维修服务流程通过一定的渠道有效明示给客户。

5.4 人员管理

5.4.1 内部应专门设立维修服务管理机构，机构由专职人员负责，能够长期有效的对家电维修服务部门及工作人员实施工作监督，规范整个家电维修服务工作。机构人员结构和数量应根据本行业特点保持在合理水平，明确人员分工、充足的人员配备和良好的运行机制。

5.4.2 维修服务管理机构中维修服务各岗位由专职人员负责，并能够长期有效地监督维修服务系统的运转情况，及时反馈及协调整个维修服务系统的工作。

5.4.3 应有良好的人员培训体系，并配有相应的培训计划、培训资源和培训费用。

5.5 服务网络及经费管理

5.5.1 应建立合理的服务网络体系，保障其有效运作，并对体系进行严格管理。

5.5.2 在维修服务方面有一定的年度经费投入。包括以下内容，但不仅限于：

- a) 维修服务结算费用；
- b) 网点管理费用；
- c) 行业工作参与。

5.6 设备设施管理

5.6.1 设备、设施、仪具规格和数量应与维修产品相适应；配备办公及维修服务所需的设备设施应符合国家或行业相关标准要求，设备标识要清晰，技术性能满足作业要求。

5.6.2 应建立和完善设备设施的购置、验收、操作、维护保养、报废处理等记录。

5.7 配件管理

5.7.1 建立配件管理体系，建立配件档案，登记配件名称、规格型号、购买时间和供应商信息，保存配件验收、使用、更换、维护及报废记录。

5.7.2 制定并实施配件质保期制度。原厂配件按照厂家“三包”规定执行配件质保，修复配件和旧配件按照经营者单方或与客户协商约定的配件质保期执行。

5.7.3 应当保持修理所需要的零部件的合理储备，确保修理工作的正常进行，避免因缺少零部件而延误修理时间。

5.7.4 应统一保管更换下的配件，维修人员不得私自保存。维修后更换下的旧配件应归还客户，客户确认不需要时，应按照报废处理。

5.8 信息管理

5.8.1 应根据维修情况及时建立维修档案，维修档案应包括以下，但不仅限于：

- a) 维修项目；
- b) 维修记录；
- c) 具体维修人员；
- d) 维修费用。

5.8.2 应收集并存档与家电维修服务相关法律、法规、规章和标准，并应具备有效的家电产品相关的维修技术资料。

5.8.3 对于客户信息、维修档案、配件管理、价格结算等信息应实现信息化管理，并明确电子信息的管理要求。

5.9 服务改进

- 5.9.1 应采取相应措施和方法,提高内部服务管理水平,加强内部和外部监督。
- 5.9.2 应采取措​​施实现逐年降低顾客投诉率。
- 5.9.3 应确立具体的服务改进目标,目标进行量化。
- 5.9.4 应采取措​​施鼓励人员进行服务创新,优化服务流程,提升服务水平和管理水平。

5.10 顾客满意度和投诉率

- 5.10.1 需建立完善的客户回访制度,采用电话、网络等多种方式开展客户回访工作,并实时进行顾客满意度调查,及时掌握顾客意见,改进服务管理,以保证顾客满意度。
- 5.10.2 需参与国家、行业有关顾客满意度、服务网络体系规划、维修服务人员服务质量的评比工作,应明确顾客服务满意度方面存在的问题和改进办法,并进行改进和完善。
- 5.10.3 应熟知国家、行业有关标准与规定,接到投诉及时登记,并调查受理,在一定时间内处理或协商解决。
- 5.10.4 需采取措​​施提高内部服务质量水平,并加强外部监督。根据投诉意见和建议建立服务改进目标,降低投诉率。

6 评价管理

- 6.1 家电维修服务质量评价采取企业自愿申请,统一集中评定的方式。
- 6.2 家电维修服务质量评价的评价工作由全国家电维修服务质量评价委员会完成。全国家电维修服务质量评价委员会的委员由行业协会组织代表、家电企业代表、院校专家学者及家电维修行业专家等组成。
- 6.3 全国家电维修服务质量评价委员会主要负责评价工作筹备、运行和管理。全国家电维修服务质量评价委员会下设办公室,地点设在秘书处。
- 6.4 家电维修服务质量评价规程按照全国家电维修服务质量评价委员会制定的评定实施细则执行。

7 评价程序

7.1 文件资料审评

- 7.1.1 由全国家电维修服务质量评价委员会对申请参评单位进行资格审查,并核查调查问卷及上报的参评材料的真实性,确定参评资格。

7.1.2 根据制定的评价细则以及调查问卷和上报的评审材料，对家电维修服务质量进行评价。

7.2 调查、回访

7.2.1 实施家电维修服务质量评价时，采用评分制进行家电维修服务水平的评价。

7.2.2 实施家电维修服务质量评价时，设计调查问卷，通过消费者调查进行评分。

7.2.3 实施家电维修服务质量评价时，工作人员应适度到进行电话回访调查，根据回访调查结果，结合问卷评分综合测评维修服务质量情况。

7.2.4 通过消费者问卷调查或回访形式产生的调查结果，作为评测维修服务质量情况部分评价参考。

7.3 现场审评

7.3.1 全国家电维修服务质量评价委员会选派评审员前往审评单位内部进行现场评审。

7.3.2 审评单位可根据规范要求先期进行自我评价打分，结果供全国家电维修服务质量评价委员会作为参考。

7.3.3 全国家电维修服务质量评价委员会根据审评单位自评结果、社会调查、现场专家评审综合评价审评单位维修服务质量等级。

7.3.4 向社会公示评价结果，网上公示期10天。无异议后，由全国家电维修服务质量评价委员会向审评单位按类颁发相应等级的牌、证，铜牌有效期为三年，证书每年进行年审。评价结果向社会公告。

8 评审员制度

8.1 家电维修服务质量评价工作实行评审员制度，评审员须经过全国家电维修服务质量评价委员会培训和考核通过后上岗。

8.2 评审员所应具备的条件包括以下内容，但不仅限于：

- a) 评审员应热爱本职工作，作风正派，有较好的组织协调、判断分析和语言文字表达能力；
- b) 评审员应熟悉有关家电维修业相关的法律法规和标准，具备有关服务质量方面的知识，掌握评审方法和技巧；
- c) 评审员应具备大专以上学历，培训经历，工作经历和评审经历，并须具备组织评审的能力；
- d) 评审员注册有效期为三年，在注册有效期内可接受评价机构或其指定机构的管理。

8.3 评审员须按照评价程序进行评审，并严格执行有关的评审纪律。

8.4 评审员对被审评单位的技术资料、检测数据、记录、审查意见等内容具有保密的责任。

9 评价方法

9.1 申报条件

评价采取自愿申请的原则,凡具有合法经营资格的家电制造、销售企业的服务经营组织,以及家电维修经营者(企业或服务商)均可申请家电维修服务质量评价。

9.2 评价等级

家电维修服务质量评价用星级标识,共分为三个等级。分别为五星级、四星级、三星级。其中,五星级为最高级别。

9.3 评分

9.3.1 评分要求

家电维修服务质量评分要求见附录A。并根据标准规定要求制定评分细则。

9.3.2 评分结果

9.3.2.1 根据评分值评定参评单位家电维修服务质量水平,并以不同级别区分优质程度。

9.3.2.2 评分达到70分以上(含70分)为最低要求,70分以下为不达标。

9.3.2.3 对于评分达到70分以上的参评单位,按照以下要求进行级别划分:

- a) 达到70分~80分,三星级服务质量;
- b) 达到80分~90分,四星级服务质量;
- c) 达到90分以上(含90分),五星级服务质量。

附 录 A
(资料性附录)

家电维修服务质量指标评分要求

A.1 家电服务经营组织

家电服务经营组织维修服务质量评分要求见表A.1。

表A.1 家电服务经营组织维修服务质量评分要求

序号	指标大类	分 值	指标分项	分 值
1.1	服务制度	20	服务制度内容	10
1.2			服务制度实施	10
2.1	服务承诺与服务目标	10	服务承诺内容与改进	5
2.2			服务目标和策略实施	5
3.1	服务流程	15	服务流程规范	5
3.2			服务流程实施	10
4.1	人员管理	10	人员管理制度	3
4.2			人员管理实施	7
5.1	服务网络及经费管理	10	服务网络管理	7
5.2			服务经费管理	3
6	设备设施管理			5
7	配件管理			5
8.1	信息管理	10	信息管理制度	3
8.2			信息管理实施	7
9.1	服务改进	5	服务改进目标	1
9.2			服务改进措施	4
10.1	满意度及投诉率	10	顾客满意度评定与改进	6

10.2			顾客投诉落实	4
注：对家电服务经营组织进行维修服务质量评价时，评价分数采取分值评分法，满分100分，具体分值划分为服务制度20分，服务承诺与服务目标10分，服务流程15分，人员管理10分，服务网络及经费管理10分、设备设施管理5分、配件管理5分、信息管理10分、服务改进5分、满意度及投诉率10分。				

A.2 家电服务经营者

家电服务经营者维修服务质量评分要求见表A.2。

表A.2 家电服务经营者维修服务质量评分要求

序号	指标大类	分 值	指标分项	分 值
1.1	服务制度	15	服务制度内容	6
1.2			服务制度实施	9
2.1	服务承诺与服务目标			5
3.1	服务流程	20	服务流程规范	5
3.2			服务流程实施	15
4.1	人员管理	10	人员管理制度	3
4.2			人员管理实施	7
5.1	服务网络及经费管理	10	服务网络管理	7
5.2			服务经费管理	3
6	设备设施管理	10	办公设备设施配备和管理	3
			维修服务设备设施管理及	7
7	配件管理	10	配件储备、分配管理	8
			配件维护管理	2
8.1	信息管理	10	信息管理制度	3
8.2			信息管理实施	7

9.1	服务改进	5	服务改进目标	1
9.2			服务改进措施	4
10.1	满意度及投诉率			5
注：对家电服务经营者进行维修服务质量评价时，评价分数采取分值评分法，满分100分，具体分值划分为服务制度15分，服务承诺与服务目标5分，服务流程20分，人员管理10分，服务网络及经费管理10分、设备设施管理10分、配件管理10分、信息管理10分、服务改进5分、满意度及投诉率5分。				

参 考 文 献

- [1] 家用电器维修服务明码标价规定 发改价检[2005]2379号
 - [2] 家电维修服务业管理办法 商务部令 2012年第7号
-