

ICS 03.080.01
A 20
备案号：56911—2017



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11171—2016

家电上门维修服务规范

Household appliances door-to-door maintenance service specification

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。

本标准起草单位：杭州老板电器股份有限公司、中国家用电器服务维修协会、广东格兰仕集团有限公司、广东美的厨房电器制造有限公司、艾欧史密斯（中国）热水器有限公司、浙江帅康营销有限公司、广东美的制冷设备有限公司、广东万家乐燃气具有限公司、四川快益点电器服务连锁有限公司、乐金电子（中国）有限公司、上海宏沛电子科技有限公司。

本标准主要起草人：余国成、刘松、冯才云、谈令锋、卢国辉、谭立永、袁勇、石秉琦、赵康、卢会群、何和波、王辉、阎建武、张怡、张倩、董宏霄。

家电上门维修服务规范

1 范围

本标准规定了家电上门维修服务的要求、服务流程、安全与应急、服务信息管理以及投诉和处理。

本标准适用于提供家电上门维修服务的服务经营组织、服务经营者和从事家电上门维修服务的从业人员。

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 8877 家用和类似用途电器安装、使用、维修安全要求

GB/T 28841—2012 家用电子电器维修业服务经营规范

QB/T 2837 家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范

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

上门服务 door-to-door service

服务从业人员按预约上门提供专业服务的一种方式。

3.3

服务经营者 service operator

为满足家电用户的需要而提供服务全过程的经营单元（法人或个体工商户）。

[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

预约 reservation

服务企业与用户之间事先约定服务时间和内容。

3.6

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他因素来表征。

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 要求

4.1 服务经营组织、服务经营者

服务经营组织、服务经营者的基本要求应符合 GB/T 28841—2012 中 5.1.1 有关规定。

4.2 上门服务人员

4.2.1 从业资质要求

4.2.1.1 持有行业统一的家电服务人员上门服务证，样式参见附录 A；或者上门服务人员个人相关的服务信息在行业组织进行备案，供消费者查询。

4.2.1.2 根据工作岗位的不同要求，从业人员需持有国家、行业或企业认可的职业资质

证书。

4.2.1.3 涉及特种作业的上门服务人员应持有政府部门认可的特种作业证书，涉及安全要求的作业从业人员应持有相关政府部门认可的资格认证证书。

4.2.2 岗位素质

应符合 QB/T 2837 中有关要求。

4.2.3 培训要求

上门服务人员应定期接受政府部门、行业或企业组织的有关法律法规、服务技能与技巧、专业技术知识、服务规范要求和安全教育等相应的培训，行业组织或企业应对人员培训建立培训记录。

5 服务流程

5.1 服务前

5.1.1 服务信息提供

企业应向社会公布服务电话、投诉电话、企业网站、企业地址等联系方式，以及服务政策、服务内容、收费标准等信息。

5.1.2 上门服务预约与信息确认

5.1.2.1 用户可通过电话、网络等方式预约服务时，需提供用户姓名、地址、联系电话产品名称、品牌、型号、规格、购买日期等信息。

5.1.2.2 拨打电话前做好准备工作，包括用户信息核实、通话要点、预期结果、用户问题的应答方案。

5.1.2.3 电话拨通后，与用户交流的规范程序宜为自我介绍、确认用户身份、切入主题简洁明了、暗示结束通话、致谢、道别。确认用户挂机后方可挂机，若用户无反应宜等候 3s 后再挂机。

5.1.2.4 企业在确认用户的服务需求后，约定好大致上门服务时间，并及时委派上门服务人员提供上门服务。

5.1.2.5 上门服务人员接到委派的上门服务信息后，应在约定的上门时间内提前与用户取得联系，并确认包括以下信息，但不限于：

- a) 需安装或维修家电的品名、机型等信息的核对；
- b) 需安装或维修家电目前状况，并了解用户特殊需求。

5.1.2.6 上门服务人员在与用户确认服务信息后，上门服务前应向用户告知以下内容：

- a) 属“三包”期内的产品，请用户提前准备好有效的发票、保修卡、送货单据等相关凭证；
- b) 明确产品在包修期内时，提醒用户若因人为原因造成家电故障需要收费的，应提前告知需收费标准；
- c) 明确产品在包修期外时，应提前告知用户上门费、检修费及预估零配件材料费等费用的收费标准。

5.1.3 出发前准备

5.1.3.1 上门服务人员应穿着服务企业统一工作服，佩戴上门服务证上岗，应保持上门服务前个人仪容、仪表的整洁、规范。

5.1.3.2 检查携带的安装维修设备、工具、资料、零配件等是否齐备。包括但不限于：

- a) 上门服务证；
- b) 价格收费手册、安装或维修单、收据或发票；
- c) 工具包/箱；
- d) 常用安装、维修工具及配件；
- e) 企业专用安装、维修工具及配件；
- f) 鞋套、抹布、垫布等。

5.1.3.3 核查安装单或维修单上有关信息，应包括以下内容，但不限于：

- a) 用户姓名、地址、联系电话；
- b) 用户待安装或待维修家电的品名、机型、故障现象；
- c) 属包修期内还是属于包修期外、收费项目是否认可；
- d) 预约时间。

5.1.3.4 预判安装或维修服务内容，准备并检查所需零配件。

5.1.3.5 与用户核对约定的服务信息，确认上门时间段。如遇预约时间需延迟或因特殊原因需改期的，应在约定时间段之前及时与用户取得联系，征得用户同意后，重新与用户约定好上门时间段。

5.1.4 入户前

5.1.4.1 整理仪容仪表，再次检查携带的物品。

5.1.4.2 敲门或按用户家门铃后，应退后约一步距离等待用户开门。如两次按铃或敲门后无人应答，应与用户电话联系，如用户电话无人接听，应在用户家门上显著位置留言，粘贴易于去除的“留言条”。

5.1.4.3 开门后，应确认用户身份，并主动出示上门服务证，自报姓名、单位名称、工号。

5.1.4.4 征得用户进门同意后，应穿好鞋套后进门，在安装维修现场使用垫布摆放好工具包/箱。

5.1.5 信息再确认

5.1.5.1 服务开始前，现场再次与用户确认需安装或维修家电的有关信息。

5.1.5.2 属“三包”期内产品，请用户出示有效的购机发票；存在收费时，应事先出示收费价目表。

5.1.5.3 听取用户的叙述，征得用户同意后方可实施安装或维修等服务项目。

5.2 服务中

5.2.1 现场维修

5.2.1.1 涉及收费时，上门服务人员应在现场安装维修前向用户出示服务收费价目表和零部件收费价格手册。

5.2.1.2 上门服务人员应按照安装或维修规范操作，确保服务质量，控制返修率。

5.2.1.3 提示用户妥善保管好产品周边的物品，避免污损、刮蹭、遗失等情况出现；搬动物品时须提前征询用户同意。

5.2.1.4 维修时，切断与产品相连的全部电路，并将家电移到方便维修的位置。

5.2.1.5 使用的工具及拆下的配件应放在垫布上，易造成周边物品损坏的电烙铁等工具应安全摆放和做好防护措施。

5.2.1.6 检测到产品故障后，应告知用户故障原因。包修期内的维修，若能现场检测认定是人为故障的，应详细填写理由和根据，并告知消费者对此有异议的可申请第三方检测机构进行鉴定；不能现场认定需带回检测的，需详细填写维修凭证，注明需检测的部位及运回前部位损害状况，并需客户签字同意。

5.2.1.7 需更换零配件时，应征得用户同意，不应擅自作主。维修更换下来的零配件应采取以下处理方法：

a) 包修期内的维修，更换下的零配件由上门服务人员收回；

b) 包修期外的维修，用户支付更换零配件费用的，更换下的零配件由用户自行处理；
用户需要上门服务人员协助回收的零配件，双方协商回收方式。

5.2.1.8 维修过程中拆下的用于固定、绝缘、隔离、屏蔽等零配件，维修完毕后应恢复原状态。

5.2.1.9 不应拆、换、调试与故障无关的零配件，不应改变、拆除具有安全保护和环境保护特性的原设计方案及零配件。

5.2.1.10 需更换新零配件经用户确认后方可更换。其中，包修期内零配件应是生产者提供

或者认可的质量合格的原厂配件，且其质量不低于家用产品生产装配线上的产品；非原厂配件、再制造件、回用件不应用于在三包有效期的家电维修售后服务。包修期外维修使用的非原厂配件、再制造件、回用件的类型和价格要向消费者明示，由消费者自由选择。

更换具有特殊要求和安全保护的零配件时，应使用原生产厂确认的合格零配件或通用件。

5.2.1.11 家电维修后，经重新安装的，应检测安装的牢固程度；插好电源插头，检测产品故障是否排除，功能、性能是否恢复至正常状态。

5.2.2 现场沟通

5.2.2.1 现场沟通时应正视用户、说话亲切、应答专业、简单明了。

5.2.2.2 听取用户讲述时应听清事实、分析判断、准确应答，不宜打断用户叙述，如必须打断用户说话，应先征得用户同意。

5.2.3 运回修理

5.2.3.1 不能在现场完成维修服务的，上门服务人员应向用户说明原因，征得同意后运回修理，对于维修周期较长的产品，宜为用户提供备用机。

5.2.3.2 检查家电外观、附件，按要求填写维修单，并请用户在服务单上签字后，留下取机凭条，并告知用户运回维修所需的预计时间。

5.2.3.3 运回修理的场地要求须在通风条件下操作，维修场地要符合消防规定，避免因维修导致事故的发生。

5.3 服务结束前

5.3.1 上门服务人员应恢复服务前现场环境，清洁服务现场，告知用户服务企业联系方式和回访事宜。

5.3.2 上门服务人员应主动说明服务结果，当面试机，并向用户简要介绍家电正确使用和保养方法，告知用户保修事宜。

5.3.3 上门服务人员应让用户在安装或维修单上签字确认，并将客户联留给用户。

5.3.4 出现收费时，应告知并说明收费结算明细，提供收费标准，并在服务单上填写包括零件编号、价格、上门费、检修费、零配件材料费等内容，收费后提供收费清单、收据或发票。

5.3.5 上门服务人员应与用户约定上门自取或在规定的工作日内邮寄正规发票。

5.3.6 需要再次上门维修的，需根据用户要求预约时间。

5.3.7 服务后，主动征求用户对服务满意程度和意见，并请用户填写附录 B《家电上门服务顾客满意度评价表》，并将客户联留给用户。

5.3.8 服务完毕后，告知用户联系方式并道别。

5.4 服务回访

5.4.1 应建立和完善回访核查服务质量制度，详细填写回访情况单。并记录回访时用户满意程度。

5.4.2 应及时汇总上门服务用户满意程度评价数据，分析原因，提高服务质量。

6 安全和应急

6.1 上门服务人员在服务过程中应按照 GB 8877 中有关要求，使用合格安全的设备工具，并遵守安全规程进行作业。

6.2 服务过程中，如遇有对自身或周边人员安全、环境造成伤害、损害的隐患时，应排除隐患后方可继续服务。

6.3 上门服务人员应配置必要的安全防护用具，并掌握安全防护措施。

6.4 应确认工作环境的安全状况，注意操作现场是否有易燃易爆物品，杜绝火灾隐患。如操作过程中产生噪声、烟雾、异味时，应告知用户，采取必要的防护措施后方可继续服务。

7 服务信息管理

7.1 信息整理

7.1.1 上门服务人员需在服务完成后的 72h 内将用户姓名、住址、服务家电品牌及型号、服务内容、服务结果、更换零配件型号和数量，收费情况等服务信息上报给企业。

7.1.2 应建立服务信息档案，以备查询，并定期汇总、整理和分析服务信息。

7.2 信息反馈

应定期向授权厂商反馈维修信息，及时反映产品的常见质量问题和售后服务过程中需厂方解决的问题。

7.3 信息保密

应建立保密制度，采取技术措施和其他必要措施，应当保证消费者信息不应泄露、出售或者非法向他人提供。

8 投诉和处理

8.1 投诉渠道和汇总

8.1.1 应设立投诉电话或网站，及时受理用户投诉。

8.1.2 应记录用户对服务态度、服务技能、服务规范等内容的投诉。

8.1.3 应定期汇总投诉内容，提出服务持续改进方案。

8.2 投诉处理

8.2.1 应在接到用户投诉后，按国家有关规定的工作日内回复用户。

8.2.2 应在接到用户投诉后，及时了解上门服务人员服务情况、服务过程、服务结果，分析用户投诉的原因，提出解决方案。

8.2.3 应将处理意见及时告知用户。属服务规范方面的，应继续培训上门服务人员得到及时改进；属服务结果方面的，应征得用户同意后，委派上门服务人员再次上门服务；属用户误解的，应及时有效地与用户进行沟通，消除误解。

附录 A

(资料性附录)

家电服务人员上门服务证 (样式)

- A.1 本证尺寸为 11cm×7.5cm。
- A.2 本证加贴照片为 2 寸免冠彩色照片。
- A.3 本证文字字体及大小为：证件名称“家电服务人员上门服务证”“注意事项”为宋体小四号字（加粗），其他内容为宋体小五号字。
- A.4 本证应盖有颁发机构钢印，加注防伪码。
- A.5 证件正面格式如图 A.1 所示。

家电服务人员上门服务证 The on-site service certificate for household service personnel	
姓名：	此处贴服务人员 本人 2 寸照片
编号：	
单位：	
品牌：	
有效期：	
监制单位：	
查询网址：	防伪码
监督电话：	

图 A.1 家电服务人员上门服务证 (正面)

A.6 证件背面格式如图 A.2 所示。

注意事项	
1.	此证件是家电生产和销售企业总部以及专业服务商确认签约维修服务部从业人员的身份证明，由中国家用电器服务维修协会颁发。
2.	此证书 1 人 1 证，证书持有人须正确佩戴、使用；妥善保管，不应转让、借予他人；不应涂改。
3.	此证件损坏或丢失须补办的，由证件持有人向申请单位说明情况（包括：姓名、本人身份证号、此证件编号、原由），由申请单位向颁发证件单位上报，证件持有人自行承担补办工本费。

图 A.2 家电服务人员上门服务证（背面）

附 录 B

(资料性附录)

家电上门服务顾客满意度评价表

上门服务后, 顾客可针对以下内容对上门服务内容的满意程度进行评价:

1. 进门前, 服务人员是否佩戴或出示上门服务证:

是 否

2. 您对本次上门服务及时性的评价是:

满意 基本满意 不满意

3. 您对本次上门服务是上门服务人员服务态度的评价是:

满意 基本满意 不满意

4. 出现收费时, 上门服务人员是否出示收费价格手册(表)和零部件手册(表):

是 否

5. 您对本次上门服务总体服务质量的评价是:

满意 基本满意 不满意
