

ICS 03.100.30
分类号: A02

QB

中华人民共和国轻工行业标准

QB/T 2837—××××
代替 QB/T 2837—2006

家用和类似用途电器维修服务 从业人员行为规范

Specification of staffs behavior for household and similar
electrical appliance service

(报批稿)

××××-××-××发布

××××-××-××实施

中华人民共和国工业和信息化部 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准代替QB/T 2837—2006《家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范》，与QB/T 2837—2006相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- 增加了对特种作业的基本要求和职业技能要求（见4.1.1和4.2）；
- 增加了对超出安全使用年限的电器，维修人员可拒绝维修的规定（见4.1.6）；
- 增加了“网络服务礼仪”（见5.1.2）；
- 增加了“服务语言”（见5.1.4）；
- 增加了“信息保密要求”（见第7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这些专利的责任。

本标准由中国轻工业联合会提出。

本标准由国家家用电器标准化技术委员会（SAC/TC46）归口。

本标准起草单位：青岛海尔智能技术研发有限公司、中国家用电器研究院、合肥华凌股份有限公司、江苏白雪电器股份有限公司、江苏春兰制冷设备股份有限公司、西安庆安制冷设备股份有限公司、青岛日日顺乐家物联科技有限公司。

本标准主要起草人：于彩灵、闫凌、陈林、许峰、沙露、唐雪瑾、吴颖琦、姜利、李健美、李宝萍。

家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范

1 范围

本标准规定了家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范。

本标准适用于从事家用和类似用途电器维修服务的从业人员的服务和管理行为。

家用和类似用途电器其他售后服务（安装、调试、检测、清洗、保养等）从业人员的行为规范可参照本标准。

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 22766.1 家用和类似用途电器售后服务 第1部分：通用要求

GB/T 33495—2017 农村地区家电维修服务规范

3 术语和定义

GB/T 22766.1、GB/T 33495—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

维修服务 maintain service

为满足消费者的维修需要，服务方和消费者接触的活动及由此产生的结果。

注：维修服务包含维护保养、故障排除、使用咨询指导等服务。

3.2

服务提供方 service supplier

能提供家用和类似用途电器维修服务的家电制造商或委托的有资质的其他经济组织。

3.3

从业人员 staff

由家电生产商或由家电生产商委托的第三方机构从事家用和类似用途电器维修服务的各岗位人员。

注：各岗位人员包括接待人员、维修人员、管理人员等。

3.4

行为规范 specification of behavior

为满足消费者需要，维修服务从业人员在为消费者服务活动中所遵循的具有一般约束力的行为准则。

4 基本要求

4.1 总则

- 4.1.1 应遵守国家、地方政府制定的相关法规、条例。有特种作业要求的还应遵守特种行业作业的法规、条例。
- 4.1.2 应按照制造商的产品技术规范执行。如更换部件时，应按照制造商要求进行；如果制造商没有特殊要求，应采用符合相关国家标准、行业标准的部件。
- 4.1.3 不应以营利为目的私自改拆、更换或损坏无故障部件。
- 4.1.4 维修中如发现使用环境存在安全隐患，应告知消费者并给出建议。
- 4.1.5 对不符合安装、维修条件和存在严重安全隐患的，消费者又拒不提供安全保障的，安装维修人员有权拒绝安装、维修。
- 4.1.6 超过产品安全使用年限的，维修人员可拒绝维修。

4.2 职业技能要求

服务人员应根据各工作岗位对职业技能的要求，取得国家、行业职业培训机构或企业认定的相应职业从业资质，并接受服务礼仪、行为规范、专业技术知识和服务沟通技巧等专业培训。

从事特种作业的维修服务人员应按照国家有关规定经过专门的安全作业培训，并取得特种作业操作资格证书后，方可上岗作业。资格证书应在有效期内。

4.3 岗位素质要求

应诚实守信、遵纪守法、爱岗敬业、遵守职业道德和企业服务要求，具有良好的服务意识和专业知识。

5 礼仪和着装要求

5.1 服务礼仪要求

5.1.1 电话服务礼仪

应完整听取消费者需求，详细记录消费者的问题，解答问题应采用规范用语，语速、音量适中，态度诚恳。

5.1.2 网络服务礼仪

消费者通过制造商或制造商指定的网络服务渠道咨询时应及时响应（不超过 24h）。

5.1.3 上门服务礼仪

上门服务时应主动自我介绍说明来意，并出示工作证件，经消费者同意后可进入消费者家，入户前应做好清洁防护工作。

5.1.4 服务语言

服务语言原则上应采用通用语言。

运用规范性、专业性服务用语，并给予通俗解释。应认真听取消费者抱怨，真诚倾听，不应和消费者争论。

不应运用不礼貌、攻击性、侮辱产品品牌或产品质量等用语。

5.2 着装要求

应根据制造商要求统一工作服上岗，服装整洁、规范、得体。

6 主要岗位的行为规范要求

6.1 经营场所接待人员

6.1.1 柜台接待人员

应使用规范的问候语微笑接待消费者，引导消费者到接待区。

6.1.2 接收消费者产品

6.1.2.1 在接待区接收产品后，应仔细询问产品故障现象并给予初步解答，做好记录。

6.1.2.2 对于需收费的维修，应向消费者讲明收费原因、收费项目，并出示维修服务价目表、维修部件价目表。

6.1.2.3 如消费者对收费标准有异议时，应事先征得消费者同意后再维修。

6.1.2.4 应明确告知消费者维修周期。

6.1.3 交还产品

6.1.3.1 应核对消费者产品信息，确保正确后交还。

6.1.3.2 产品若超过保修期，更换的旧部件应征得消费者同意后再行处理。

6.1.3.3 应主动告知消费者新部件的维修保质期以及使用常识、保养事项等。

6.1.3.4 对于更换的部件及维修的内容，服务提供方应能为消费者提供维修记录的书面或电子凭证并开具相应的票据，票据上应明确本次服务的保修期限。

6.1.3.5 交还产品时，应当面试机，并请消费者签字确认。

6.2 电话接待人员

6.2.1 电话接待

6.2.1.1 及时接听电话，宜三声之内接起电话，应主动问候，耐心倾听并解答消费者问题。对于抱怨、投诉的消费者，应做好记录。

6.2.1.2 应详实清晰、有条理记录消费者信息及产品故障信息，与消费者确定预约时间。

6.2.1.3 对消费者反映的问题经研究无法解决的，应在 24h 内给予答复。

6.2.1.4 应对消费者信息和服务信息进行系统信息化管理。

6.2.2 预约消费者

6.2.2.1 服务人员接收到消费者的服务订单后，应在 8h 内和消费者预约上门服务时间。

6.2.2.2 预约时间应尽量遵从消费者的需求，不应推诿或托辞。

6.2.3 回访

6.2.3.1 应使用规范性语言进行回访，合理选择回访方式和时间。

6.2.3.2 电话回访应考虑消费者感受，当消费者不方便或拒绝回访时，回访应停止或征求消费者是否可以通过网络、短信等其他渠道再次进行回访。

6.2.3.3 电话回访时针对消费者不满意的服务问题，应给予致歉并进行安抚，做好信息记录和收集。

6.2.3.4 应准确、清晰记录并及时将回访结果整理、反馈到相关部门并进行系统管理。

6.3 维修人员

- 6.3.1 维修服务人员应着工作服上岗，入户前应主动出示本人工作证件，工作证件上应至少有照片、姓名、投诉电话等信息。
- 6.3.2 应配备制造商要求的统一工具包（箱）。工具包（箱）应保持整洁，包内物品摆放有序。
- 6.3.3 应按照制造商规定携带相关安全防护用具，在维修过程中严格遵守各项安全作业规程，做好必要的防护措施，确保生命、财产安全。
- 6.3.4 根据事前和消费者预约的上门服务时间，在出发前应和消费者再次确认服务时间，并检查携带用具、资料是否齐备、规范。
- 6.3.5 如需收费时应预先向消费者说明原因，主动出示收费价目表，按照标准收费并开具收费凭证。
- 6.3.6 现场不能修复的产品，需向消费者说明原因；需运回维修的，经消费者同意后办理有关手续，并告知消费者产品送回时间。
- 6.3.7 修复完成后应现场试机并向消费者讲解指导使用。产品正常运行后请消费者签字确认。
- 6.3.8 对于收费维修更换的旧部件应交付消费者处理或征询消费者同意后进行处理，维修人员不应私自处理。
- 6.3.9 入户前应做好清洁防护工作，进入消费者家应保持现场清洁，维修结束后应清理现场。

6.4 管理人员

依法制定内部各项规章制度，建立服务规范，明确员工岗位职责，建立投诉处理管理体系，监督管理各项工作规范有序的实施。

7 信息保密要求

各岗位服务人员应对消费者信息负有保密义务，不得泄露消费者服务信息。