

我国颁布售后服务国家标准开创先例 国产品牌售后服务步入国际先进行列

记者 陆培法 报道

正当今年的 315 期间，由于洋品牌恶劣的售后服务遭到众人的讨伐以后，国家工商总局、商务部、质检总局、证监会、工业和信息化部、中国商业联合会、中国认证认可协会等国家权威部门对国产品牌的售后服务体系建设却一刻也没有停滞，种种事实已经显示，我国颁布的售后服务国家标准已经在国际上开创了先例，国产品牌的售后服务体系建设正在步入国际先进行列。

为消费者着想 的王忠善做成了大事

由于近日市场黄金饰品热销，但对于山东梦金园珠宝首饰有限公司总裁王忠善而言，他每天的首要工作不是关系销售额有多少，而是紧盯一种从所够黄金原料中中少所，提取出的“废料”——铱。

通过国家工商总局和中消协的推荐，本报记者专程到山东昌乐县采访了这位经营着目前国内最大黄金首饰生产加工企业的负责人。刚一见面，王忠善就向记者搬出了一纸箱二年中提取出来的近三十公斤的铱废料，里面是一小袋一小袋这种包装，袋面有日期记录这当时的一提取情况。

专家介绍，铱是同金相当比重的物质，价格很便宜，不法分子掺在金首饰中，可以鱼目混珠。

王忠善痛恨这种坑害消费者的行为，从事了近二十年黄金首饰加工的他，从 2009 年开始，同中国商业联合会零售供货商专业委员会等数十家同行一起，开始起草《珠宝首饰经营服务规范》、《商品售后服务评价体系》等行业标准和国家标准。

去年的 2 月 1 日，由王忠善参与起草的这个《商品售后服务评价体系》国家标准终于由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正式发布实施。这一项国家标准一举创造了国内外的先例。也引起了海外市场的强烈关注。

售后服务评价体系 建设紧锣密鼓

国家和国务院相关部委十二五规划首次将发展现代服务业作为重点，该规划第四篇明确了一系列方针政策，强调要大力发展服务业认同消费。

发展服务工商总局消费者权益保护局副局

长黄建华在接受本报记者采访时指出，现在众多的生产销售企业越来越感受到，在技术、质量、价格同质化的今天，仅凭技术、质量、价格因素将很难再造出竞争优势，目前市场上打拼更多的是要考拓展技术维护、维修保护、客户培训、服务咨询、送货安装等一系列的售后服务。

“谁的售后做得好，谁就赢得了消费者，谁的商品市场占有率就高，谁就具备了竞争优势，谁就有了广阔的发展空间。”黄副局长对此强调说。

中国商业联合会零售供货商专业委员会执行主任谭新政在接受本报独家专访时透露，从 2003 年开始，国家商务部就发文，中国商业联合会、国家认证认可监督管理委员会成功举办了“全国名优产品售后服务先进单位评选活动”。2004 年，国家发改委立项，国家商务部 2006 年颁布了《商品售后服务评价体系》国家标准。2007 年，国家商务部公函推荐，国家认监委批准，成立了国内首家售后服务第三方认证机构——北京五洲天宇认证中心。

业内专家指出，国家认监委、国家商务部的这些工作，填补了《中华人民共和国认证认可条例》所规定的，我国“产品、服务、管理体系”三大类认证中“服务认证”的空白。

据谭主任介绍，2009 年，国家标准委立项制定《商品售后服务评价体系》国家标准，2012 年 2 月 1 日正式实施。3 月 1 日，国家批准的“售后服务认证”开始权威推广，执行标准由行标转为国标，在国际上开创了首例。

在国家商务部的引导下和监督下，专业从事“售后服务认证”的机构北京五洲天宇认证中心完成家电、汽车、珠宝、家具、电气、电缆、家装、电动自行车、商场、IT、航空等 20 多个行业的认证试点工作，形成了 200 多万字的售后服务报告，先后为 1400 多家大中型企业培训了 4000 多名“售后服务管理师”，总结推广了一大批先进企业的经验，促进大批企业完善售后服务体系，不断提高售后服务水平。

国产品牌售后服务建设 正在步入国际先进行列

从 2012 年 3 月起，五洲天宇认证中心依据《商品售后服务评价体系》国家标准(GB/T27922-2011)开展认证工作，分别有“海尔集团”、“厦门航空”、“美的日电”、“长沙中联重科”、“江铃汽车”等企业通过了国

标服务认证。

据五洲天宇认证中心副主任杨谨蜜介绍，“海尔集团”是中国家电行业领军企业，“美的日用家电”在小家电行业综合排名第一位，“长沙中联重科”是世界排名第六的工程机械企业，“江铃汽车”是中国五百强、乘用车行业排名的企业。

这些企业的售后服务先后创造了国内外的许多先例，获得了消费者的广泛好评。如海尔的全程管家服务、无尘安装服务，厦航“厦航式”特色服务被省政府全面推广等，均引起了社会的高度好评。又如，快速消费品生产企业五粮液、汾酒也建立了专业机构，配备了专业人员全面推行售后服务体系建设，在保护消费者合法权益的基础上发展壮大自己。

即将发布的我国首份中国售后服务报告中透露，国家认监委认证认可技术研究发展日开展的“认证认可对国民经济社会发展贡献的测算”调查显示，商品售后服务认证对企业效益增长影响很大，尤其是对企业文化、诚信经营、发展战略、市场开发、顾客满意、举出设施方面起到了重要影响。企业在获证后，从服务水平和服务额方面都有显著的提升，对企业参与项目投标也起到了重要的作用。

塑品牌·扬文化 2012 中国企业售后服务发展报告

第一章 全国售后服务要事概览

一、售后服务的政策法规

1、《家电维修服务业管理办法》颁布实施

为规范家电维修服务业市场的经营秩序，维护家电维修服务经营者和消费者的合法权益，促进行业的健康持续发展，2012 年 3 月 9 日商务部颁布 2012 年第 7 号令——《家电维修服务业管理办法》(以下简称《管理办法》)。对《管理办法》详细解读如下：

(1) 制定背景和必要性

近年来，随着人民生活水平不断提高，电器产品已深入家庭，带动家电维修服务行业快速扩张，成为重要的民生服务行业。据测算，2010 年我国家电维修服务注册企业约 30 万个，维修服务收入达 1215 亿元，长年从业人员 300 多万人，短期从业人员(如夏季空调安装服务人员等)近 300 万人。但由于家电维修经营者与消费者信息严重不对称，导致消费欺诈现象频发，消费者对家电维修服务质量等问题的投诉率长期居高不下。目前我国家电维修服务法律法规规章建设相对滞后，迫切需要通过立法明确管理部门，规范经营行为。

(2) 主要内容

该《管理办法》共十六条，规定了家电的定义、家电维修行业主管部门和行业协会的职能、家电维修服务经营者资质要求、家电维修经营行为规范、监督管理和法律责任等。

(3) 家电及家电维修服务经营者的定义

《管理办法》定义的家电是指可用于家庭的，为了生活、娱乐及获取信息等目的使用的电子或电器产品，包括制冷空调器具、清洁器具、厨房器具、通风器具、取暖熨烫器具、个人护理器具、保健器具、娱乐器具等电器产品和音像娱乐类、信息技术类等电子产品。

《管理办法》定义的家电维修经营者是指提供家电维修保养、故障修理、使用咨询指导等服务的法人、其他经济组织和个人。

(4) 家电维修经营者职业资质要求

《管理办法》规定家电维修从业人员应当按照国家有关法律、法规和标准要求，取得从事相应维修活动的职业、技术资质。其中，从事高处作业、焊接与热切割作业、制冷与空调作业、电工作业、危险化学品安全作业等特种作业的人员，应具备国家规定的特种作业资格并持证上岗。对于已获得的相关资质的维修服务人员，《管理办法》进一步规定，其所在企业应通过企业互联网站、电话等形式向消费者提供维修服务人员身份资质查验，并为上岗工作人员配备职业资质标识，要求其在岗工作时佩戴或向消费者出示。

(5) 家电维修经营者授权证明公示

为规范特约维修经营行为，《管理办法》规定从事特约维修的家电维修经营者

必须取得商标权人授权，并在经营场所显著位置明示有效期限的授权证明，并规定获得授权的家电维修经营者应在其被授权范围内提供维修服务。

(6) 家电维修经营者的保密义务

随着科技的发展，家电产品中可存贮的信息越来越多。为保护当事人的合法权益，防止信息非法泄露，《管理办法》要求家电维修经营者应当对其在维修服务中知悉的商业秘密、个人隐私信息保密。对于获得的其他信息。家电维修经营者也不得用于与维修活动无关的领域。

(7) 家电维修经营行为禁止性规定

《管理办法》针对目前家电维修服务行业中问题较为突出，对消费者权益损害明显，四类经营行为设置了禁止性规定：1) 虚列、夸大、伪造维修服务项目或内容；2) 隐瞒、掩饰因维修服务导致用户产品损毁的事实；3) 虚报故障部件，故意替换性能正常的部件；4) 冒用家电维修经营者或特约维修标识。同时规定，家电维修经营者在维修服务中不得使用和销售假冒、规格不符合国家有关规定和标准的假冒伪劣产品。

(8) 授权地方制定具体实施办法

考虑到各地区发展情况差异的问题，《管理办法》授权各省级商务主管部门可以依据结合其所在地家电维修服务行业实际情况，会同有关部门制定相关的实施办法。

(9) 违反《管理办法》的法律责任

各级商务主管部门对于违反《管理办法》的家电维修经营者可以予以警告，责令限期改正；拒不改正的，可以向社会公告。对于家电维修经营者实施禁止性经营行为且情节严重的，可处 3 万元以下罚款。对违反有关法律、法规应予以处罚的，各级商务主管部门应提请有关部门依法处罚。

2、《2012 中国电视机产业售后服务发展白皮书》发布

2012 年 6 月 28 日在京举行的首届智能化时代消费电子售后服务创新高峰论坛上，中国电子视像行业协会发布了《2012 中国电视机产业售后服务发展白皮书》(以下简称《白皮书》)。《白皮书》认为，我国平板电视产业的发展，产品不断升级换代，以智能化为特征的高技术含量的产品迅速占领市场，加之产品生产成本、降低质量的提高和产量的不断增长，其市场规模急剧上升，每年 4000 多万台的平板电视机投放市场，另外还有超过 6 亿台电视机的社会拥有量(其中平板电视超过 1 亿台)，使得电视机售后服务市场面临着巨大的技术性和服务量的服务和挑战。而我国家电产业售后服务工作面临的主要问题和挑战包括维修网点布局不够合理、维修企业的队伍结构不够合理、电视机生产企业售后服务管理体制与运行机制亟待改革以及真正社会化、品牌化、专业化的“第三方电视售后服务商”群体亟待形成等方面。

《白皮书》提出了几项工作重点任务：

(1) 以满足消费者日益变化的服务需

求为己任，以优质服务为核心，加大生产企业售后部门的体制创新，机制创新和理念升级，做好生产企业售后服务工作的转型升级，将电视机生产企业的售后服务队伍，建设成为我国电视机行业的骨干队伍和中坚力量。

(2) 扶持和推广从连锁企业、生产企业以及社会力量逐渐剥离出来的第三方服务商的发展模式，形成一批知名度高，社会信誉好的企业，填补了《中华人民共和国认证认可条例》所规定的，我国“产品、服务、管理体系”三大类认证中“服务认证”的空白。

(3) 加强行业自律，通过制定规章制度，规范服务行为，强化企业的社会责任意识，同时也要保护生产企业的合法权益，为企业发展营造一个良好的外部环境。

(4) 积极实施售后服务人才培养工程，大力开展工程技术人员职称认证工作，包括对在职干部的新技术、新知识的培训，还有后备干部的岗前培训，为电视机售后服务工作提供现代化的队伍。

(5) 适应三网融合，以服务内容创新、服务方式创新，引导体验式服务和打包式服务等新型服务模式，加快售后服务工作从过去以硬件维修、机器安装调试为主，向挖掘客户需求增加客户粘性，创造客户价值，提供更加全面软硬件服务、相关周边产品的供应服务等综合式的服务转变，大力提升售后服务的价值。其实售后服务这个体系，或者售后服务体系的重建人员是离消费者最近这样一个渠道，它的价值会越来越提升。

(6) 加强生产企业之间在售后维修资源的联系与合作，这个协会也有一系列的工作在推进。

(7) 为消费者、生产企业、各级政府主管部门，建立一个政策咨询、市场调研、产品与服务质量的投诉处理、以及售后服务企业的技术支持等综合性的服务服务平台。

3、《平板电视机安装服务规范》发布

中国电子视像行业协会根据当前的电视机售后安装服务的现状和问题，以及国家关于家电维修服务的相关政策规定，在康佳、长虹、创维、TCL、海尔、海信等大企业的支持和参与下组织制定了《平板电视机安装服务规范》，并于 2012 年 11 月正式发布，2013 年 1 月起实施。

我国平板电视的迅速发展，平板电视以清晰看得消费者的青睐，当前采用壁挂式呈现明显的上升趋势。据统计，目前采用壁挂的方式安装电视的需求超过了 50%，但是平板电视机安装服务缺少行业通行、生产企业认可、顾客明了的规范。所以目前的安装市场存在着鱼龙混杂、冒充生产企业人员上门安装、安装服务不规范、挂架产品质量参差不齐等问题，严重的影响了企业的声誉和消费者对平板电视安全使用的信心。

作为贯彻落实国家《家电维修服务业

管理办法》政策的配套性行业措施，《平板电视机安装服务规范》明确了：电视机生产企业是电视机安装服务质量的最终责任者，电视机安装经营者是电视机安装服务质量的直接责任者；电视机安装经营者必须通过相关的安装资质认证和电视机生产企业的授权，方可从事电视机安装维修服务业务；电视机安装服务中使用的配件，应当是经过电视机生产企业认证的，符合国家有关产品质量安全规定和标准的专用配件。

4、《电视机延保服务实施规范》颁布实施

2012 年 3 月，作为国家颁布的“平板电视三包”政策的延续性、配套性行业措施《电视机延保服务实施规范》正式颁布实施。这是国内出台的首部针对电视机产品制定的延保服务规范。

目前，我国电视机延保维修服务大多是由与延保销售商签约的第三方服务机构提供的，而消费者往往误以为是由原生产厂家提供的，再加之相关规范的缺失和一些缺乏资质的企业混入这一领域，近年来相关的消费者投诉日益增多，损害了消费者和生产者的合法权益。因此，规范中要求电视机延保服务的供应企业除了要具备相关的资质，并要求电视机延保服务的供应企业在设计延保业务时，必须与产品生产者签订备件供应、技术支持等服务支持性合作协议，并预先储备相应品种、数量的备件。

二、售后服务的行业标准

在 2011 年 12 月 30 日颁布的国家标准《商品售后服务评价体系》(GB/T27922-2011)的带动下，2012 年全国售后服务管理标准化工作继续稳步推进。

1、一批服务类标准颁布实施

国家商务部于 2012 年 3 月和 9 月分两次颁布一批国内贸易标准，其中属于服务类的标准有：

(1) 珠宝首饰经营服务规范，SB/T 10653-2012，2012 年 6 月 1 日起实施。

(2) 茶馆经营服务规范，SB/T 10654-2012，2012 年 6 月 1 日起实施。

(3) 零售药店经营服务规范，SB/T 10763-2012，2012 年 12 月 1 日起实施。

(4) 钟表销售服务规范，SB/T 10782-2012，2012 年 12 月 1 日起实施。

(5) 百货店服务人员等级评定规范，SB/T10762-2012，2012 年 12 月 1 日起实施。

2、国内贸易标准《酒类行业流通服务规范》起草工作完成

根据国家商务部下达的 2012 年第一批国内贸易标准《酒类行业流通服务规范》制订计划，由中国商业联合会负责，中国商业联合会零售供货商专业委员会、北京五洲创意营销策划有限公司等单位组织开展起草工作，并于 2012 年 12 月 28 日通过了专家评审。目前已上报待批。

在上报的标准文本中，有三方面内容实际引人关注：一是规定了家居装饰服务施工费用不得超过事先约定的工程合同报价的 8%，超过部分由企业承担(顾客主动要求增加的除外)；二是对装修污染问题提出了要求，规定了“顾客需要时，应配合顾客进行对包括甲醛、苯、氨、甲苯、二甲苯、TVOC 等的室内环境检测，验收时应由顾客在场监督并签字确认”；三是规定了家装公司必须向顾客明示地板、门窗、吊顶、瓷砖、水电系统、墙壁、橱柜等具体包修时间和包修范围等，有利于避免装修公司以次充好等违法违规行为发生。

这是我国首次制订家居家装行业服务标准，其内容涉及了家居家装行业的方方面面，以规范家居家装企业的经营服务行为，保护消费者及经营者的合法权益为目的，对加强培育规范化企业品牌及使消费者清楚选择家装企业有着十分重要的意义。

