



中华人民共和国国家标准

GB/T 18760—2025

代替 GB/T 18760—2002

消费品售后服务方法与要求

Methods and requirements for after-sales service of consumer products

2025-01-24 发布

2025-05-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	1
4.1 及时响应	1
4.2 专业可靠	1
4.3 便捷可及	1
4.4 公开透明	2
5 服务提供者	2
5.1 服务组织	2
5.2 服务人员	2
5.3 服务支持	2
6 服务内容及方法	3
6.1 服务内容	3
6.2 服务提供方法	3
7 服务实施	3
7.1 通用要求	3
7.2 配送、安装与调试	4
7.3 退换货服务	4
7.4 维修与保养服务	4
7.5 信息咨询	4
7.6 投诉处理	4
7.7 产品使用指导	4
7.8 回访	5
7.9 其他服务	5
8 服务评价与改进	5
附录 A (规范性) 售后服务网点设置与管理	6
A.1 网点设置	6
A.2 网点资源配备	6
A.3 网点环境与形象管理	6
附录 B (资料性) 工作单内容	7
B.1 概述	7
B.2 工作单内容	7
参考文献	8

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 18760—2002《消费品售后服务方法与要求》，与 GB/T 18760—2002 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了术语“售后服务”的定义(见 3.1,2002 年版的 3.1)；
- 术语“服务网点”更改为“售后服务网点”，并相应更改了术语定义的内容(见 3.2,2002 年版的 3.2)；
- 增加了“及时响应”“专业可靠”“便捷可及”“公开透明”的总体原则(见 4.1、4.2、4.3、4.4)；
- 增加了“服务提供者”一章，并将 2002 年版中服务组织、服务人员、服务支持相关内容更改后纳入(见第 5 章,2002 年版的 5.1、5.5、5.6、6.3、6.4)；
- 增加了售后服务组织之间协作业务关系的规定(见 5.1.3)；
- 增加了售后服务信息技术使用的要求(见 5.3.2)；
- 更改了服务内容构成、服务提供方法的表述，并增加了方法选择的相关规定(见 6.1、6.2,2002 年版的 5.8、5.9)；
- 删除了售后服务网点资质的要求(见 2002 年版的 6.2)；
- 删除了设立专门服务质量管理部门的要求(见 2002 年版的 6.5.1)；
- 增加了“服务实施”一章(见第 7 章)；
- 将“售后服务质量的评审”更改为“服务评价与改进”(见第 8 章,2002 年版的第 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专利的责任。

本文件由全国服务标准化技术委员会(TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国消费者协会、宁波方太厨具有限公司、宜家(中国)投资有限公司、苏宁易购集团股份有限公司、海尔智家股份有限公司、河北省产品质量监督检验研究院、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：王娜娜、付强、郑娟尔、侯非、靳宗振、王爱群、孙炎、陈萌、王琦、吕彦玲、张为金、周力、赵汉卿、张书、张雨辰、李紫鹏、刁子朋。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2002 年首次发布为 GB/T 18760—2002；
- 本次为第一次修订。

消费品售后服务方法与要求

1 范围

本文件确立了消费品售后服务的总体原则,规定了消费品售后服务提供者、服务内容及方法、服务实施、服务评价与改进的要求。

本文件适用于耐用消费品售后服务的管理与实施。

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 5296.1 消费品使用说明 第1部分:总则
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 34432 售后服务基本术语
- GB/T 36733 服务质量评价通则

3 术语和定义

GB/T 34432 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

售后服务 after-sales service

产品售出后,为满足消费者的需求而提供的一系列活动和措施。

[来源:GB/T 34432—2017,2.1,有修改]

3.2

售后服务网点 after-sales service outlet

直接为消费者提供售后服务(3.1)的经营场所。

4 总体原则

4.1 及时响应

消费者反映的问题,在尽可能短或合理的时间范围内能得到回应与处理。

4.2 专业可靠

为消费者提供的解决方案专业有效、安全可靠,消费者数据隐私能得到保护。

4.3 便捷可及

售后服务的获取方便、易操作,充分考虑不同地区或群体消费者获取售后服务能力的差异。