



中华人民共和国国家标准

GB/T 34432—2017

售后服务基本术语

Fundamental terminology of after-sales service

2017-10-14 发布

2018-05-01 实施

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 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 基础术语	1
3 服务要素术语	1
3.1 售后服务提供者	1
3.2 售后服务环境	1
3.3 售后服务人员	2
3.4 售后服务单据	2
4 服务形式术语	2
5 服务内容术语	3
5.1 基础服务	3
5.2 延伸服务	4
6 服务质量术语	4
6.1 服务时限	4
6.2 服务评价	4
参考文献	5
索引	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:杨朔、郭润霞、张雨辰、曹俐莉、李涵、曾毅、侯非、万福军、王东升、程永红。

售后服务基本术语

1 范围

本标准界定了售后服务所涉及的基础术语、服务要素术语、服务形式术语、服务内容术语和服务质量术语。

本标准适用于售后服务领域。

2 基础术语

2.1

售后服务 after-sales service

商品售出后,为满足顾客的需求提供的一系列活动和措施。

注 1: 包括无形产品。

注 2: 修改 GB/T 16784—2008,定义 2.1。

2.2

售后服务网络 after-sales service network

实现咨询、配送、安装、维修等服务内容的信息网络。

3 服务要素术语

3.1 售后服务提供者

3.1.1

售后服务提供者 after-sales service provider

售后服务(2.1)的生产厂商、销售商及其代理企业。

3.1.2

独立售后服务机构 independent after-sales agency

提供售后服务(2.1)的专门机构,人员为厂商人员,直属厂商管理。

注:如某品牌驻某地办事处下设的售后服务机构即是独立售后服务机构。

3.1.3

非独立售后服务机构 non-independent after-sales agency

授权代理商成立的售后机构,人员由代理商公司管理。

3.2 售后服务环境

3.2.1

呼叫中心 call centre

负责接受顾客来电信息的机构。

3.2.2

售后服务网点 after-sales service point

直接面向顾客提供相关售后服务(2.1)的厂商授权的服务机构。