



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28238—2011

---

## 体育用品售后服务的要求

Requirements for after-sale services of sporting goods

2011-12-30 发布

2012-05-01 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

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
体 育 用 品 售 后 服 务 的 要 求

GB/T 28238—2011

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: [www.gb168.cn](http://www.gb168.cn)

服务热线: 010-68522006

2012年3月第一版

\*

书号: 155066·1-44506

版权专有 侵权必究

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国体育用品标准化技术委员会(SAC/TC 291)提出并归口。

本标准起草单位:中国体育用品业联合会、青岛英派斯健康科技有限公司、上海红双喜股份有限公司、山西澳瑞特健康产业股份有限公司、泰山体育产业集团有限公司、安踏(中国)有限公司、福建泉州匹克体育用品有限公司。

本标准主要起草人:张小晶、陈晓巍、袁义龙、周云峰、张之林、秦有年、李苏、戴建辉、吴楠、侯力波、毛力军。

# 体育用品售后服务的要求

## 1 范围

本标准规定了体育用品(以下简称“产品”)售后服务的术语和定义、要求、服务形式、工作单、顾客投诉的处理、产品使用说明、售后服务质量的评价。

本标准适用于产品售后服务及有关文件的编写。

## 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,仅所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 5296.1 消费品使用说明 总则
- GB 5296.2 消费品使用说明 第2部分:家用和类似用途电器
- GB 5296.4 消费品使用说明 纺织品和服装使用说明
- GB 5296.7 消费品使用说明 第7部分:体育器材
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18760—2002 消费品售后服务方法与要求

## 3 术语和定义

GB/T 18760—2002界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **体育用品** **sporting goods**

为体育活动设计、制造的产品。

[GB/T 23866—2009,定义 3.1]

注:体育用品包括运动器材、运动服装、运动鞋等。

### 3.2

#### **服务方** **service provider**

提供产品售后服务的组织或个人。

注:服务方可以是产品的生产者、销售者,也可以是维修者、服务者。

### 3.3

#### **售后服务** **after-sales service**

设计、生产等过程的延续。产品售出后,服务方对顾客承担合同约定的有关内容和履行有关法律责任的活动。

注:改写 GB/T 18760—2002,定义 3.1。

### 3.4

#### **高危险性体育项目(简称“高危项目”)** **high-risk events**

专业性强、技术要求高、直接关系人身安全、危险性大的体育项目。

注:引自国家体育总局“十二五”规划中的名词解释。