

ICS 02.080.99
A 12
备案号:39329—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10954—2012

消费品理赔通用技术要求

General technical requirements for consumer goods claims

2013-01-23 发布

2013-09-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 理赔原则和范围	1
4 理赔各方责任和权力	3
5 各方质量责任认定	4
6 理赔条件与方式	5
7 理赔凭证、期限和程序	5
8 商品理赔员培训要求	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由商业科技质量中心提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：商业科技质量中心、甘肃省商业科技研究所、苏宁电器股份有限公司、北京翠微大厦股份有限公司、北京居然之家投资控股集团有限公司、劲霸男装(上海)有限公司、北京城乡贸易中心股份有限公司、上海赛孚燃料检测有限公司[中国物流与采购联合会燃料质量监督检验测试中心(上海)]。

本标准主要起草人：尚卫东、钱峰、潘军、崔英磊、洪霞、赵毅、汪林朋、周和平、许浩、董晓冬。

消费品理赔通用技术要求

1 范围

本标准规定了消费者理赔术语和定义、理赔各方身份界定、理赔原则和范围、理赔各方责任和权力、各方质量责任认定、理赔条件与方式、理赔凭证、期限和程序、商品理赔员培训要求。

本标准适用于消费品。

本标准不适用于工矿产品、工业用原材料、不动产和定制品。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

理赔 **reclaim**

商品提供者、经销商和修理者对消费者所购买或修理的商品承担相应的修理、更换和退货责任。

2.2

商品提供者 **commodity providers**

商品的生产商、批发商和进口代理商。

2.3

商品经销商 **market gardener**

商品的零售商。

2.4

等外品 **shuffs**

不是无标准产品或非标产品；商品品质达到国家技术法规和技术文件规定最低指标的合格产品，但在本类商品等级划分中，处于无等级的商品。

2.5

处理品 **disposed goods**

商品经销商因经营需要对商品进行一次性削价出售的商品。

2.6

瑕疵商品 **defective merchandise**

商品由于搬运和保管不当，导致其外观受损或非主要零配件缺失，但其仍具备原有使用价值的商品。

2.7

商品理赔人员 **commodity claims personnel**

商品理赔鉴定技术人员。商品经销单位内，经过技术培训并通过考核，可联合或独立开展商品理赔工作的技术人员。

3 理赔原则和范围

3.1 理赔原则

3.1.1 商品实行谁销售谁负责修理、更换和退货的原则。