

ICS 97.170  
Y 64



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 33354—2016

---

## 保健按摩器具售后服务规范

Specifications for healthcare massage equipment after-sale service

2016-12-13 发布

2017-07-01 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

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国保健服务标准化技术委员会(SAC/TC 483)提出并归口。

本标准起草单位:广东凯仕乐科技发展有限公司、北京国康健康服务研究院、佛山市南海区标准化研究与促进中心、中健标(北京)认证服务有限公司、丽水市日峰电器有限公司、山东连胜体育产业有限公司、浙江盟迪奥电子科技有限公司、博禾(福建)电子科技有限公司、温州瑞莱克斯保健器材有限公司、宁波健康之家电器有限公司、福建荣耀健身器材有限公司、上海傲泰健身器材有限公司、福建舒力康电子有限公司、新昌县新荣冠科技有限公司、福安市立舒尔电子有限公司、温州君昌电子科技有限公司。

本标准主要起草人:刘玲、潘成森、魏永学、杨乙楠、张磊、王毓慧、钱路平、周国新、宋连胜、章日表、何开明、魏尧朋、杨学军、吴景华、郭远云、林春明、刘荣兵、王龙超、龚旺坤、刘伟德、程明生。

# 保健按摩器具售后服务规范

## 1 范围

本标准规定了有关保健按摩器具(以下简称器具)售后服务的术语和定义、分类、基本要求、服务资源、服务要求。

本标准适用于保健按摩器具生产厂家,及其授权的服务机构(含保健服务机构)等开展器具售后服务工作;还可作为对保健按摩器具售后服务质量进行合格评定的依据。

本标准不适用于医疗按摩器具。

## 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/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 30443 保健服务通用要求
- GB/T 30444 保健服务业分类
- GB/T 33355 保健按摩器具安全使用规范

## 3 术语和定义

GB/T 30444 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**保健按摩器具 healthcare massage equipment**

以人力或电能驱动,能对人体进行保健按摩的功能装置。

[GB/T 33355—2016,定义 3.1]

### 3.2

**服务提供方 service provider**

器具生产厂家,及其授权开展器具售后服务工作的服务机构(含保健服务机构)。

注:服务机构(含保健服务机构)在通过生产厂家必要的培训、考评并授权后,可在规定范围内开展相应的售后服务工作,这些工作可能是咨询、设计、安装、调试、退换、维修、保养和报废等中的一种、几种或全部。

### 3.3

**售后服务 after-sale service**

服务提供方在器具的咨询、设计、安装、调试、退换、维修、保养和报废等方面向用户提供的服务。

### 3.4

**设计 design**

提供满足用户对器具个性化需求的解决方案的活动。

### 3.5

**安装 installation**

将器具固定或放置到位并进行组合、连接等相关工作的活动。