

团 体 标 准

T/QGCML 2987—2024

汽车雷达导航系统售后咨询服务规范

Automotive radar navigation system after-sales consulting service specification

2024 - 01 - 19 发布

2024 - 02 - 03 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务内容	2
6 售后服务	2

全国团体标准信息平台

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。

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。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会提出并归口。

本文件起草单位：武汉芯奇智健康科技有限公司、武汉职业技术学院、中南民族大学。

本文件主要起草人：高军峰、江岚、张文佳。

全国团体标准信息平台

汽车雷达导航系统售后咨询服务规范

1 范围

本文件规定了汽车雷达导航系统售后咨询服务规范的术语和定义、基本要求、服务内容、售后服务。本文件适用于汽车雷达导航系统售后咨询服务与管理。

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 16784 工业产品售后服务 总则
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求
GB/T 19392 车载卫星导航设备通用规范
GB/T 34432 售后服务基本术语

3 术语和定义

GB/T 16784、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

向顾客出售商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

4 基本要求

4.1 一般要求

4.1.1 汽车雷达导航系统应符合 GB/T 19392 的要求。

4.1.2 服务方的售后服务活动应符合 GB/T 16784、GB/T 18760 的相关要求。

4.2 基本要求

4.2.1 服务方在设立、运营、开展各项服务活动时，应符合国家的有关规定。

4.2.2 服务方应建立服务质量体系，以保障各项工作的开展有章可循并不断完善。

4.3 经营场所

4.3.1 应具备与所经营的产品和经营规模相适应的营业店面、办公场所、仓储场所等经营场所。

4.3.2 经营场所的布置应整齐、清洁，便于经营及接待顾客。

4.3.3 经营场所的人流通道、车辆通道、消防通道、电气线路布置、电器容量、控制元件、开关、照明设施应符合相应的安全规定。

4.3.4 汽车雷达导航系统贮存应符合 GB/T 19392 的要求。

4.4 服务人员

4.4.1 应具备能够完成汽车雷达导航系统销售业务的采购、质检、销售、仓储、维修、售后等专业人员。

4.4.2 服务人员应统一着装，佩证上岗，举止得体大方，仪容整洁端正。接待客户时应做到态度热情，耐心细致，语言文明。

4.4.3 维修人员应按照作业规范进行售后维修。

5 服务内容

5.1 售后服务保证文件

售后服务保证文件一般应包括退换退期限、范围、条件、方式、记录等。

5.2 技术培训

售后服务方应根据顾客的需求或双方的协议对顾客及有关人员进行技术培训,以便使用者了解产品的性能特点,并能正常使用、操作。

5.3 零配件

售后服务方应按规定向顾客提供所必须的零件、配件。

5.4 技术服务

5.4.1 售后服务方应在产品保证期内定期提供技术服务。

5.4.2 售后服务方提供的技术服务一般应包括以下内容:

- 指导正确使用、维护产品;
- 进行有关技术咨询;
- 协助解决因保管、贮存、使用、维护不当所造成的问题;
- 根据需要参与产品的定期检查。

5.5 客户跟踪服务

5.5.1 应建立客户跟踪服务制度,售后服务方可通过客户意见卡、电话、短信或登门等方式回访客户,征询客户对变频维修服务的意见,并做好记录。对客户的批评意见,应及时沟通并妥善处理。

5.5.2 跟踪服务应覆盖所有客户。回访人员应统计分析客户意见,并及时反馈给相关部门处理。对返修和客户投诉处理后的结果应继续跟踪。

5.6 质量问题

5.6.1 售后服务方在得到产品出现质量问题的信息后,应及时查明情况,迅速处理,并通知顾客。

5.6.2 在规定的贮存期、保证期内,发生质量问题时,由售后服务方进行修复、更换、退货。

5.6.3 在规定的贮存期、保证期外,发生质量问题时,售后服务方根据顾客的要求,可给予有偿服务。

6 售后服务

6.1 要求

售后服务应满足下列要求:

- 为消费者安装、调试产品;
- 提供使用等方面的技术指导;
- 提供定期回访服务,及时处理消费者来信、来访、投诉意见,解答消费者咨询;
- 提供定期维护以及售后维修、服务;
- 建立完整的消费者信息档案。严格档案管理制度,保存消费者档案至少于5年;
- 提供后续维修服务过程中应确认消费者需求。

6.2 预约服务

6.2.1 应设立电话、微信或短信、网站等渠道受理预约维修服务。

6.2.2 接待服务人员应根据消费者意愿和企业条件,合理确定维修项目和时间。

6.2.3 提前做好人员、场地、设备、配件,按时安排维修,严格履行预约时间。

6.3 维修接待

6.3.1 业务接待员应为客户提供良好、专业化的咨询,认真听取和详细记录客户陈述,解释关联性问题。

- 6.3.2 业务接待员应引导客户至休息区等待休息，并妥善安排客户等待维修期间的相关事项。
- 6.3.3 应采取电话、网络等多种方式为客户提供高效、便捷的预约服务。
- 6.3.4 在接待过程中不应进行诱导消费。

6.4 投诉处理

对顾客投诉应按照GB/T 17242投诉处理指南的要求进行处理。

6.5 售后服务记录

- 6.5.1 售后服务记录应清晰、明确、字迹工整，并至少包括顾客信息、产品信息、服务信息。
- 6.5.2 顾客信息应至少包括用户姓名、地址、联系电话。
- 6.5.3 产品信息应至少包括产品名称、型号、编号。
- 6.5.4 服务信息应至少包括服务单位、服务日期、提供服务人员、服务措施描述、故障描述、使用材料清单、收费信息、用户确认。
- 6.5.5 服务方应对顾客服务信息负有保密义务，未经顾客同意，服务方不应泄露顾客服务信息，服务信息应至少保存5年。

6.6 售后服务回访

- 6.6.1 服务完毕后，服务方应安排专人对顾客进行回访。
 - 6.6.2 对于回访发现顾客问题没有完全解决或问题再次出现的，及时传递信息，安排服务人员再次上门服务。
 - 6.6.3 回访过程中要对顾客抱怨与投诉、产品改进建议及产品出现的质量问题等信息进行收集。
-