

ICS 03.080.01

CCS A 12

团 体 标 准

T/QGCML 579—2022

# 实验室设备售后服务规范

After sales service specification of laboratory equipment

2022-12-26 发布

2023-01-03 实施

全国城市工业品贸易中心联合会 发布

## 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 服务机构要求 .....	1
5 服务内容 .....	2
6 售后服务保障 .....	2

## 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。

本文件由上海瑶予实验室设备有限公司提出。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会归口。

本文件起草单位：上海瑶予实验室设备有限公司、上海苔童科技有限公司、上海双朋科技有限公司。

本文件主要起草人：李正、潘玲玲，李小虎。

全国团体标准信息平台

# 实验室设备售后服务规范

## 1 范围

本文件规定了实验室设备售后服务的服务机构要求、服务内容、售后服务保障。  
本文件适用于实验室设备售后服务活动的开展及能力评价。

## 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 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB/T 27922 商品售后服务评价体系

## 3 术语和定义

GB/T 16784、GB/T 27922界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 服务机构要求

### 4.1 服务机构的设立

售后服务机构的设立方式：

- a) 生产企业设立售后服务机构；
- b) 生产企业委托其他组织和个人设立售后服务机构。

### 4.2 服务机构资质

4.2.1 应按照 GB/T 19001 和 GB/T 19012 的要求，建立企业质量管理体系，明确服务机构职责。建立客户档案，及时跟踪反馈，规范服务流程，保证服务质量符合规定要求。

4.2.2 应遵守国家相关法律法规，建立完善的售后服务体系及相应的售后服务支撑体系，包括客户服务网点、客服热线、信息化服务系统以及备件供应、委托服务方的授权认证管理、投诉渠道等。

### 4.3 服务人员要求

售后服务人员应满足以下要求：

- 应持有有效的技能资格证书；
- 应佩证上岗，着装统一，仪容端正；
- 应热情待客，文明用语，态度和蔼可亲，不应与客户大声争执；
- 应熟练掌握产品的使用、维修情况，向客户耐心细致说明；
- 应妥善处理客户投诉，跟进处理结果；
- 应熟悉维修政策及流程，不在保修范围的情况下应能够提出合理建议；
- 应定期接受培训，培训内容包括上岗培训、技术培训和继续教育，定期验证上岗资格；
- 应熟悉国家计量工作方针、政策、法律、法规。

### 4.4 备品备件

售后服务机构应做好以下备品备件准备：

- a) 售后服务机构应有能满足产品质量要求的备品备件渠道来源；
- b) 备品备件应有专人负责获取、保管、使用等管理工作；
- c) 备品备件数量应能维持日常服务之需；
- d) 应根据业务需求准备一定数量的备品备件；
- e) 应建立备品备件台账。

#### 4.5 服务公示

售后服务机构应向客户公示以下内容：

- a) 工商营业执照；
- b) 授权维修证书，包括被授权单位、授权时效、维修权限等；
- c) 服务质量承诺；
- d) 投诉电话、监督电话；
- e) 保外维修费用的计算方法；
- f) 主要配件来源及价格明细表；
- g) 服务人员技能资格证书。

### 5 服务内容

#### 5.1 咨询

指定专人接收、处理咨询信息，保障咨询渠道畅通。接收和处理咨询应使用礼貌用语，对客户问题耐心解答。

#### 5.2 技术培训

应为设备使用方提供系统的技术培训或演示讲解，令相关人员熟悉设备的性能和特点，掌握设备操作流程。

#### 5.3 售后维修

5.3.1 实验室设备自验收合格之日起，服务机构应提供不低于两年的免费保修服务。

5.3.2 在保修期内，仪器设备发生非人为故障，应安排人员提供上门保修。

5.3.3 在保修期内，同一设备在一个月内连续 2 次出现同一故障，应服务机构无偿更换同一档次或更高档次的设备。

#### 5.4 售后响应时间及到达现场时间

5.4.1 自接到用户维修信息后，服务机构应在 24 小时内解决相关问题或提出解决方案。如未在规定时间内解决问题的设备，应提供同档次的设备，供客户代用，产生的费用服务方承担。

5.4.2 如需要更换配件的，应征得客户同意，更换的配件与原设备类型一致，或者同类同档次的替代品，至故障修复后为止。

#### 5.5 其他要求

售后服务机构的活动开展应符合GB/T 18760和GB/T 27922的相关要求，并建立售后服务保障体系和客户管理系统。

### 6 售后服务保障

#### 6.1 质量体系保障

售后服务机构应通过ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系认证以及GB/T 28001职业健康安全管理体系认证，保证设备从售前到售后全过程的质量监控和质量保障。

#### 6.2 质量管理目标

质量管理目标为全年顾客投诉不超过3次、成品一次验收合格率不低于99%。

### 6.3 满意度调查

应实施年度顾客满意度调查,以确保满足客户需要。了解客户选择产品的相关过程,并作为评估质量管理体系有效性及经营决策的依据。

### 6.4 回访

对用户实施定期走访,每半年安排售后服务人员对实验室仪器、设备进行技术维护、保养及标定工作,并不定期进行电话回访和技术人员回访。

---