

ICS 03.080.30

团体标准

T/DZTP005-2022

体育用品售后服务的要求

Requirements for after-sale services of sporting goods

2022-10-30 发布

2022-12-01 实施

定州市运动体育用品行业协会 发布

前言

本文件按照 GB / T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

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。

为保证产品质量，使用加工企业组织生产、质量检验、交货验收有据可依，根据《中华人民共和国标准化法》以及相关法律法规特制定本标准，做为组织生产及贸易的依据。

本标准由河北恒达健身文化用品集团有限公司提出

本标准由定州市市场监督管理局、河北恒达健身文化用品集团有限公司起草

本标准主要起草人：张立军、史代猛、陈旭

本标准发布时间为 2022 年 10 月 30 日首次发布。

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。

4 要求

4.1 总则

售后服务活动应符合 GB/T 18760-2002 消费品售后服务方法与要求的基本内容和本标准相关章节的要求。

4.2 基本要求

4.2.1 服务方应设有售后服务的组织机构和相应的服务网站，并明确其职责。

4.2.2 售后服务人员应经过专业的技术培训，具备必要的专业知识和技能。

4.2.3 服务方应提供相应的技术服务。技术服务一般有以下内容：

承担安装、调试和指导正确使用、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。

4.2.4 服务方应提供售后服务保证文件。保证文件一般包括修换退期限、范围、条件、方式、记录等。

4.2.5 服务方应根据顾客的需要或双方的协议对顾客进行技术培训，以便顾客了解产品的性能和结构特点，并能正常使用、操作。

4.2.6 服务方在一般情况下应根据产品特点和使用需要，可提供维护、保养服务。

4.2.7 发现运动器材存在安全隐患时，服务方应在承诺的时限内提供服务。

4.2.8 服务方应建立售后服务档案。

4.2.9 服务方宜建立相应的召回制度。

4.3 竞赛服务的要求

为竞赛（国家级及以上赛事）提供器材的服务方按竞赛组织方的需求应提供现场全程的技术服务。

4.4 高危项目服务的要求

4.4.1 服务方建立的售后服务档案应便于产品跟踪。

4.4.2 服务方应根据售后服务档案适时提醒顾客对产品进行维护。

4.4.3 服务方应根据产品使用寿命提醒顾客报废。

5 服务形式

服务方根据顾客的需求，应提供下列一种及以上形式的服务：

电话、网站、信函咨询；

-上门维修、安装、调试；

-接受送修；

-应急预案；

-召回措施。

6 工作单

6.1 工作单应作为售后服务安装、调试和维修的依据，也可作为售后服务部门与消费者建立联系的档案资料。GB/T 28238-2011

6.2 工作单的内容应包括：

-顾客信息：顾客名称、通讯地址、电话、邮政编码或电子信箱等；

-产品信息：产品名称、商标、型号、规格、生产日期或销售日期等；

-服务信息：安装日期或修理日期，引起故障的原因，解除故障的名称或部位，安装或修理材料清单（包括材料名称、单位、单价、数量、金额）等；

-服务质量反馈信息：售后服务人员是否演示、指导使用产品；对服务态度、维修结果的意见；用户签字；服务人员签字等。

7 顾客投诉的处理

对顾客投诉的处理应符合 GB / T 17242 的要求。

8 产品使用说明

8.1 产品使用说明应符合 GB 5296.1、GB 5296.2、GB 5296.4 和 GB5296.7 的规定。

8.2 服务方可通过在销售点放置产品资料、设立网站、咨询热线或上门设计服务，使顾客充分了解产品的型号、规格、性能、价格及产品附带的售后服务等信息，帮助顾客在充分知情的情况下选择所需的产品。

9 售后服务质量的评价

服务方宜建立售后服务的质量评价制度。