

团体标准

T/JHHTA 0005—202X

金华火腿 售后服务技术规范

Jinhua ham
after-sales service technical specification
(征求意见稿)

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

金华火腿行业协会 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：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

本文件由金华火腿行业协会提出并归口。

本文件起草单位：金华市知识产权维权援助中心（金华火腿证明商标保护委员会办公室）、金华市消费者权益保护委员会秘书处、金华市食品药品检验检测研究院（浙江省金华火腿产品质量检验中心）、中国计量大学、中企智赢科技（北京）有限公司。

本文件主要起草人：柳泉伟、周梦梦、项盼红、罗春燕、韦何雯、朱菁、郭如斌、董晓尉、王飞娟、李莹、袁昊、李雪波、李汉超。

本文件为首次发布。

金华火腿 售后服务技术规范

1 范围

本文件规定了金华火腿售后服务的术语和定义、责任和义务、服务内容、基本要求、售后服务质量测评及结果运用。

本文件适用于金华火腿产品的售后服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范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 17242 投诉处理指南

GB/T 19088 地理标志产品 金华火腿

GB/T 27922 商品售后服务评价体系

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

《中华人民共和国消费者权益保护法》

3 术语和定义

GB/T 19088、GB/T 27922界定的术语和定义适用于本文件。

4 责任和义务

4.1 金华火腿产品生产企业

4.1.1 建立明确的售后服务标准和流程，规划并建立售后服务体系、受理客户投诉通道。

4.1.2 及时向经销商传达服务活动相关信息，接受经销商或服务者的服务请求，并提供咨询服务及投诉受理，履行与经销商或服务者达成的服务承诺。

4.1.3 建立顾客满意度测评机制，按照SB/T 10409的规定组织开展顾客满意度调查和测评分析，并根据测评结果持续改进产品和服务。

4.1.4 配合消费者维权组织开展消费纠纷调查和处置。

4.2 经销商

4.2.1 建立受理消费者投诉通道，及时回应消费者提出的服务请求或咨询投诉。

4.2.2 向金华火腿产品生产企业反馈消费者的投诉或改进意见。

4.2.3 配合金华火腿产品生产企业开展顾客满意度调查或为消费者提供相关增值服务。

4.2.4 配合消费者维权组织开展消费纠纷调查和处置。

5 服务内容

5.1 金华火腿产品生产企业应为经销商或服务者提供如下售后服务：

a) 经销商或服务者合理咨询的信息回复；

b) 经销商或服务者投诉的及时答复；

c) 经销商或服务者因产品质量问题提出退换货需求的及时答复；

d) 经销商或消费者根据《中华人民共和国消费者权益保护法》提出的其他合理需求的及时答复。

5.2 金华火腿产品经销商应为消费者提供如下售后服务：

- a) 消费者合理咨询的信息回复；
- b) 消费者投诉的及时答复；
- c) 消费者因产品质量问题提出退换货需求的及时答复；
- d) 消费者根据《中华人民共和国消费者权益保护法》提出的其他合理需求的及时答复。

6 基本要求

6.1 金华火腿产品生产企业、经销商应根据自身的经营模式通过自建或委托设立售后服务部门。

6.2 金华火腿产品生产企业、经销商应建立与自身的经营策略、产品销售规模相适应的售后服务网点，并对售后服务网点及提供售后服务的人员进行有效管理。

6.3 投诉处理应按GB/T 17242的规定进行。

6.4 退、换货时限应符合国家有关规定。

6.5 提供服务到达的时间应符合服务承诺的要求。

7 售后服务质量测评及结果运用

7.1 售后服务质量测评

金华火腿产品生产企业、经销商应按GB/T 27922的规定建立售后服务评价机制，每年对售后服务质量进行测评。

7.2 结果运用

应将售后服务测评结果运用于服务的改进和提高。
