

《金华火腿 售后服务技术规范》 团体标准编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

经金华市申报，原国家质量监督检验检疫总局以2002年第84号公告批准对金华火腿实施原产地域产品保护。2022年8月，经金华市知识产权维权援助中心向金华火腿行业协会申请，《金华火腿 售后服务技术规范》列为金华火腿行业协会团体标准制定计划项目，并下达了任务书。根据任务书要求，金华市知识产权维权援助中心成立《金华火腿 售后服务技术规范》团体标准起草小组（以下简称“标准起草小组”），承担并开展了《金华火腿 售后服务技术规范》团体标准起草工作。

（二）起草单位

1. 标准主要起草单位为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）、金华市粮食收储有限公司、中企智赢科技（北京）有限公司。

2. 标准主要起草人：柳泉伟、周梦梦、项盼红、罗春燕、汪亚娜、韦何雯、朱菁、郭如斌、董晓尉、王飞娟、李莹、袁昊、李雪波、李汉超。

二、制定标准的必要性和目的意义

（一）基本情况

2002年金华火腿认定为原产地域保护产品，2004年统一调整为地理标志产品，2004年“金华市金华火腿”地理标志证明商标注册、2008年开始在全行业推广，2013年获评中国驰名商标。

通过多年的努力，金华火腿产品已在行业内形成了良好质量口碑，销售价格明显高于一般牌号火腿，附加值明显提高、品牌效益明显提升。呈现质量提升、价格上升、加工企业积极性高涨、市场信誉度高的良好局面。2021年生产厂家达到54家，产量300万条腿，产值16亿元。

（二）标准化对象的特征

金华火腿色泽鲜艳，红白分明，瘦肉香咸带甜，肥肉香而不腻，美味可口；内含丰富的蛋白质和脂肪，多种维生素和矿物质；制作经冬历夏，经过发酵分解，营养成分更易被人体所吸收，具有养胃生津、益肾壮阳、固骨髓、健足力、愈创口等作用。其外形皮薄爪细，皮色黄亮、形似琵琶、肉色红润、香气浓郁，以色、香、味、形“四绝”闻名于世。

（三）目前存在的问题

“金华火腿”地理标志产品售后服务体系不健全，没有规范的售后服务标准，影响金华火腿的声誉和销售。

（四）上级标准的有关情况,尤其是由于没有标准引发的相关问题

目前，没有一个专门的地理标志产品售后服务管理相关标准或技术规范，无法明确产品统一售后要求，难以确保消费者对产品的认可度，提升地理标志产品美誉度，急需制定《金华火腿售后服务技术规范》团体标准。

三、主要起草过程

标准制定任务下达后，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）、中企智赢科技（北京）有限公司等单位积极参与，及时成立了《金华火腿售后服务技术规范》团体标准起草小组，有序开展标准起草工作。

（一）资料收集

2022年8月，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）组织成立了金华火腿团体标准起草小组。小组成立后，便深入开展了资料收集和清理工作，全面收集金华火腿企业的销售、运输、仓储及服务等相关资料，并广泛查阅国内外有关标准和技术资料，对金华火腿产业进行调研，听取相关部门的意见和建议，收集各方信息及征求意见、建议，取得共识，达成一致意见，为标准的起草打下坚实的基础。

（二）标准的起草和修改完善

根据调研及资料收集、检验检测情况，标准起草小组完成了《金华火腿售后服务技术规范》

征求意见稿的起草工作，对生产企业以及相关主管部门进行征求意见，根据征求意见情况，完成了标准送审稿的制定。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

(一) 编写原则

1. 规范性原则

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。

2. 适用性原则

在同国家相关法律法规和上级标准要求相协调的基础上，结合金华市当地生产实际，标准内容适用性和可操作性要强。

(二) 编制依据

原国家质量监督检验检疫总局关于批准对金华火腿等产品实施原产地域产品保护的公告（2002年第84号）。

根据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》等相关规定及要求，结合金华火腿行业实际情况起草制订。

(三) 与现行法律、法规、标准的关系

本标准与国家现行法律、法规和上级相关标准相协调、无冲突。

五、主要条款的说明

1. 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。

2. 责任和义务

2.1 金华火腿产品生产企业

2.1.1 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。

2.1.2 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。

2.1.3 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。

2.1.4 配合消费者维权组织开展消费纠纷调查和处置。

2.2 经销商

2.2.1 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。

2.2.2 向金华火腿产品生产企业反馈消费者的投诉或改进意见。

2.2.3 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。

2.2.4 配合消费者维权组织开展消费纠纷调查和处置。

3. 服务内容

3.1 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) 经销商或服务者根据《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。

3.2 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。

4. 基本要求

4.1 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。

4.2 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。

4.3 投诉处理应按GB/T 17242的规定进行。

4.4 退、换货时限应符合国家有关规定。

4.5 提供服务到达的时间应符合服务承诺的要求。

六、征求意见的采纳情况

草案定稿后开展。

七、作为推荐性标准的建议

建议《金华火腿售后服务技术规范》作为协会团体标准发布。

八、贯彻标准的措施和建议

(一) 出台文件，统筹安排金华火腿售后服务规范的实施工作

由金华市市场监管局牵头，组织金华火腿行业协会、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）、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等部门，借鉴国内知名地理标志产品售后服务的经验和教训，大力宣传并推动实施《金华火腿售后服务技术规范》团体标准。

(二) 提高金华火腿地理标志售后服务质量和标准化生产水平

大力推进金华火腿地理标志产品售后服务体系建设，严格按照技术规范要求组织企业开展售后服务工作，确保金华火腿的声誉不受损害。

九、预期效益分析

金华火腿生产条件得天独厚，历史悠久，是国内外传统名特优产品。经过金华市委、政府的不懈努力，金华火腿产业获得了长足的发展。《金华火腿售后服务技术规范》制定团体标准并发布实施，对进一步保护金华火腿地理标志产品的声誉及产品知名度，发挥金华地域特点及资源优势地位，有效保护金华火腿这一得天独厚的品牌资源，以品牌促进产业发展，在国内外打造金华火腿品牌，提高产品的市场竞争力将有着深远意义。

《金华火腿 售后服务技术规范》团体标准起草组