

ICS

CCS [点击此处添加 CCS 号](#)

# 团 体 标 准

T/QGCML XXXX—XXXX

## 家电零售售后服务咨询平台

Home appliance retail after-sales service consulting platform

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 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 建设原则 ..... 2

5 基本功能 ..... 2

6 平台开发管理 ..... 3

7 架构设计 ..... 3

8 平台要求 ..... 4

9 售后服务要求 ..... 5

## 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××××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：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

# 家电零售售后服务咨询平台

## 1 范围

本文件规定了家电零售售后服务咨询平台（以下简称“咨询平台”）的术语定义、建设原则、基本功能、平台开发管理、架构设计、平台要求、售后服务要求。

本文件适用于家电零售售后服务咨询平台（以下简称“咨询平台”）的设计、建设及应用。

## 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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
- GB/T 25068.2 信息技术 安全技术 网络安全 第2部分：网络安全设计和实现指南
- GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范
- GB/T 36073 数据管理能力成熟度评估模型
- GB/T 36344 信息技术 数据质量评价指标

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家电零售售后服务咨询平台** Home appliance retail after-sales service consulting platform

家电零售售后服务咨询平台是一个专门为家电零售企业提供的在线服务支持平台。该平台通过互联网技术，为消费者提供关于家电产品的售后服务咨询，包括但不限于产品使用说明、故障排查、维修指导、配件购买建议、售后服务政策解释、维修预约以及投诉处理等服务。

### 3.2

**在线咨询** Online consultation

在线咨询是指在家电零售售后服务咨询平台上，消费者与平台客服或技术支持人员通过实时聊天、留言等方式进行的线上交流。这种方式允许消费者在遇到问题时能够即时获取帮助，减少等待时间，提高问题解决的效率。

### 3.3

**故障排查** Troubleshooting

故障排查是指在家电零售售后服务咨询平台上，通过消费者提供的信息或平台提供的自助工具，对家电产品出现的故障进行初步判断和分析，以找出故障的原因或可能的解决方案。故障排查有助于消费者快速定位问题，减少不必要的维修成本和时间。

### 3.4

**维修预约** Maintenance appointment

维修预约是指消费者通过家电零售售后服务咨询平台，提前预约维修服务的时间、地点、维修人员等。这种方式有助于消费者合理安排时间，减少等待时间，同时也便于企业更好地安排维修资源，提高服务效率。

### 3.5

**投诉处理** Complaints

投诉处理是指在家电零售售后服务咨询平台上，对消费者提出的投诉进行接收、调查、处理和反馈的过程。投诉处理是企业了解消费者需求、改进服务质量、提升品牌形象的重要途径。平台应建立快速响应和处理机制，确保消费者的投诉得到及时、公正、合理的处理。

## 4 建设原则

### 4.1 安全性

咨询平台应采取必要措施（例如评价、认证等），确保接入咨询平台的设备、系统和用户的安全性，并采取适当的措施保证信息传输过程的安全性。

### 4.2 可靠性

咨询平台应支持关键设备、关键数据、关键程序模块采集备份、冗余措施，具备容错和系统恢复能力，支持负载均衡功能。

### 4.3 易操作性

咨询平台应提供清晰、简洁、友好的中文人机交互界面，操作应简单、灵活、易学易用，便于管理和维护。

### 4.4 可扩展性

咨询平台应采用模块化设计，将相关功能模块化，便于平台在产品种类、追溯环节及管理功能上升级扩充。

## 5 基本功能

### 5.1 基本要求

咨询平台由以下四个基本功能组成核心部分。

### 5.2 在线咨询

5.2.1 在线咨询是家电零售售后服务咨询平台的核心功能之一，为消费者提供实时或离线专业咨询服务。通过平台的在线聊天系统，消费者可以随时向平台客服或技术支持人员提出问题，获得即时响应和解答。平台客服和技术支持人员通常具备专业的家电知识和维修经验，能够准确判断问题所在，提供有效的解决方案。

5.2.2 在线咨询功能支持多种沟通方式，如文字聊天、语音通话和视频通话，以满足不同消费者的需求。消费者可以选择自己最方便的沟通方式，与平台客服或技术支持人员进行交流。平台还会记录咨询记录，以便消费者随时查看和跟进问题处理进度。

### 5.3 故障排查

5.3.1 故障排查是另一个重要的基本功能，帮助消费者快速定位家电产品的故障问题。平台提供自助故障排查工具，消费者可以根据提示逐步排查故障，如检查电源、连接线、操作设置。这些工具通常包含详细的操作指南和图片说明，使消费者能够轻松理解和操作。

5.3.2 如果自助排查无法解决问题，消费者可以寻求平台客服或技术支持人员的帮助。他们会根据消费者提供的故障描述和排查结果，进一步分析故障原因，并提供相应的解决方案。这些解决方案可能包括调整设置、更换配件或预约维修等。

### 5.4 维修预约

5.4.1 维修预约功能允许消费者提前预约维修服务，避免等待时间过长和维修资源紧张的问题。消费者可以在平台上选择自己方便的维修时间、地点和维修人员，并填写相关的维修信息，如产品型号、故障描述等。平台会根据消费者的预约信息，为其安排相应的维修服务。

5.4.2 在维修过程中，消费者可以随时通过平台查询维修进度和结果。一旦维修完成，平台会及时通知消费者，并提供维修报告和发票等相关文件。消费者还可以对维修服务进行评价和反馈，帮助平台改进服务质量。

### 5.5 投诉处理

5.5.1 投诉处理功能是保障消费者权益的重要途径。消费者可以通过平台提交投诉，表达对售后服务的不满和建议。平台会建立快速响应和处理机制，对投诉进行接收、调查、处理和反馈。

5.5.2 在投诉处理过程中，平台会积极与消费者沟通，了解投诉的具体情况和原因，并尽快给出解决方案。如果消费者对解决方案不满意，平台会进一步沟通和协商，直至问题得到妥善解决。平台还会对投诉进行统计和分析，以便了解服务质量的问题和改进方向。

## 6 平台开发管理

### 6.1 开发计划

6.1.1 项目经理负责制定《开发计划》并分配任务给开发人员。

6.1.2 项目经理对开发人员的计划执行进行控制，分析偏离原因，解决问题。

6.1.3 项目经理必须严格执行《开发计划》，及时提交测试。

### 6.2 计划控制

6.2.1 计划的制定与变更需要在产品开发组内进行讨论、评审，计划的制定要符合实际，并得到开发人员认可。

6.2.2 计划评审后开发经理负责提交《评审报告》（并在标题中说明是计划评，内容必须包括评审结果及评审人员签字。

### 6.3 源码管理

6.3.1 源码的编写必须符合编码规范。必须加上适量的注释。

6.3.2 项目经理每周至少一次对源码进行检查，对不符合编码规范的应该及时指正。

## 7 架构设计

### 7.1 目标

为软件模块的设计和实现提供依据和指导。

### 7.2 概述

软件架构设计是把软件需求变换为软件表示的过程，采用相应的设计方法进行结构设计、接口设计、数据设计和过程设计实现软件的各项需求。为了确保软件架构设计获取必要的信息，使随后的开发正确和有效的进行，应当通过适当的抽象水平描述软件架构设计。

### 7.3 要求和建议

7.3.1 软件架构设计须确认软件组件，满足软件需求定义。

7.3.2 将软件需求合理分配给相应的软件组件。

7.3.3 定义软件组件的内外接口。

7.3.4 定义软件组件动态表现及资源消耗目标开发详细设计，描述可实现可测试的软件单元。

7.3.5 建立软件需求及架构设计的一致性及双方的可追溯性要求。

7.3.6 建立软件结构设计及软件详细设计间的一致性及双方的可追溯性。

7.3.7 软件设计过程需考虑软件组件可能包含客户提供的软件、第三方软件及外包软件的情况。

### 7.4 软件架构设计阶段

需要考虑以下几方面：

a) 软件架构设计的可验证性和可追溯性；

- b) 软件为适应不同项目的功能可配置性;
- c) 软件模块设计和实现的合理性;
- d) 集成测试中软件架构的可测试性;
- e) 可维护性;
- f) 对硬件平台的可移植性;
- g) 功能扩展性;
- h) 软件的复用度。

## 7.5 软件架构设计应当遵循原则

软件架构设计应符合以下原则:

- a) 模块化要求;
- b) 封装性要求;
- c) 一至性要求。

## 7.6 输入信息

输入信息应符合以下要求:

- a) 模型和编程语言的设计和编码指南;
- b) 软件需求规范;
- c) 软硬件接口规范。

## 7.7 阶段输出

需符合软件架构设计要求。

# 8 平台要求

## 8.1 资质与经营条件

咨询平台应满足GB/T 31524规定的资质和经营条件,还应满足以下条件,包括但不限于:

- a) 具有提供数据流通、售后服务的场所、设施和服务等方面的能力;
- b) 从事售后服务属于法律、行政法规或有关部门规定应当取得行政许可或经备案的,应依法取得有关许可或经备案。

## 8.2 平台运营技术要求

咨询平台的建设、运营要求应满足:

- a) 平台运营技术要求应符合 GB/T 31524 规定;
- b) 平台信息系统安全应符合 GB/T 22239 规定;
- c) 平台网络安全应符合 GB/T 25068.2 规定;
- d) 数据安全应符合 GB/T 36073 规定。

## 8.3 过程监督管理

咨询平台在售后交易中负有监督管理职责,应包括但不限于:

- a) 应制定咨询平台服务协议规则,明确进入和退出平台、数据质量保障、主体权益保护、数据安全保护等方面的权利和义务;
- b) 应建立信息发布制度,公布售后服务数据和售后服务主体相关信息,信息应真实、准确;
- c) 应有义务监督审核平台上发布的售后数据符合法律、行政法规规定,对违反规定的数据予以撤销,并向有关主管部门报告;
- d) 应采取措施保证售后服务活动中产生的相关信息的完整性和安全性;
- e) 应遵守法律、行政法规要求,售后服务过程应合法、合规。

## 8.4 数据要求

咨询平台销售交易数据应符合以下要求,应包括但不限于:

- a) 应符合法律、行政法规要求，不应涉及受法律、行政法规保护的个人信息、个人敏感信息以及法律、行政法规明确禁止的数据；
- b) 应通过合法渠道获取，对数据拥有的权利应清晰无争议；
- c) 数据本身应与数字电商平台系统上的数据描述保持一致；
- d) 应符合 GB/T 36073、GB/T 36344 的规定。

## 9 售后服务要求

配备专业客服人员，积极响应客户诉求，处理应公平、公正、合理；完善售后服务制度，给客户提  
供多种渠道或方案解决售后问题，积极保障客户合法权益。

---