|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS | A 00 |

团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

科研测试售后服务规范

Research and testing after-sales service standards

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中国中小企业协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc175757204)

[1 范围 1](#_Toc175757205)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc175757206)

[3 术语和定义 1](#_Toc175757207)

[4 基本要求 1](#_Toc175757208)

[5 售后服务内容 1](#_Toc175757209)

[6 售后服务流程 2](#_Toc175757210)

[7 售后时间 2](#_Toc175757211)

[8 售后情况与方式 2](#_Toc175757212)

[9 服务质量保证 3](#_Toc175757213)

[10 客户投诉处理 3](#_Toc175757214)

[参考文献 5](#_Toc175757215)

1. 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。

本文件由杭州研趣信息技术有限公司提出。

本文件由中国中小企业协会归口。

本文件起草单位：杭州研趣信息技术有限公司。

本文件主要起草人：潘予。

科研测试售后服务规范

* 1. 范围

本文件规定了科研测试售后服务的基本要求、售后服务内容、售后服务流程、售后时间、售后情况与方式、服务质量保证、客户投诉处理。

本文件适用于科研测试机构的售后服务活动。

* 1. 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 19001 质量管理体系 要求

GB/T 34432 售后服务基本术语

* 1. 术语和定义

GB/T 34432 界定的术语和定义适用于本文件。

* 1. 基本要求
     1. 机构要求

科研测试机构宜设立或指定专门从事售后服务的部门，并有合理的职能划分和岗位设置。

科研测试机构应建立售后服务档案，详细记录售后服务的基础信息、服务过程、服务结果等。

* + 1. 人员要求

售后服务人员的人数配备应保证售后服务质量的需要。

售后服务人员应接受科研测试相关基础知识的培训，有较强的服务意识。

售后服务人员分为：

1. 客服人员；
2. 测试人员；
3. 回访人员。
   1. 售后服务内容
      1. 解答技术问题

客户对测试结果、测试条件、测试方法等技术内容存在疑问时，测试人员应从技术层面向客户解答。

* + 1. 修改结果格式

科研测试机构的测试结果格式不符合客户需求时，应在不影响测试结果及符合机构管理办法的前提下适当修改结果呈现方式。

* + 1. 样品处理

按与客户约定的方式对测试用样品进行处理，如丢弃、回收等。

* + 1. 解决测试争议

测试完成后客户对测试结果、测试条件、测试方法、测试费用等提出异议的，应及时与客户进行沟通协商，提出解决办法。

* 1. 售后服务流程
     1. 服务请求受理

客户可通过电话、邮件、咨询在线客服、填写线上表单等方式提交售后服务请求。客服人员应及时确认收到售后服务请求，并记录请求内容。

* + 1. 售后处理

根据售后服务请求内容，安排专业测试人员提供相应售后服务。

处理过程中应详细记录处理流程、状态，宜采用工单记录系统，明确对应责任人，确保工单可溯源。

* + 1. 结果回访

售后处理完成后回访人员应通过电子短信或人工等方式对处理结果向客户进行回访，确认服务效果并解决可能存在的后续问题。

应至少以一种形式向客户进行结果调查并记录。

* 1. 售后时间
     1. 响应时间和及时率

响应时间应设立考核标准，一般在工作日 24 h 内响应。

响应时间及时率应不小于 95%。

受理售后服务请求时应与客户约定跟进、交付时间并按时履行。

* + 1. 交付时间和准时交付率

承诺的售后服务交付时间应设立考核标准。

准时交付率应不小于 95%。

* 1. 售后情况与方式

下列测试人员或测试仪器设备本身原因造成的情况，应改正错误并进行免费复测。

1. 测试仪器设备性能达到测试要求，但由于测试人员操作原因，导致测试结果不准确。
2. 测试未按照客户填写的实验送样单中指定的实验条件进行测试。
3. 其他由于测试人员操作失误或测试仪器设备异常，导致测试结果不准确的情况。

下列客户提供的样品或提供的测试条件有误的情况，可进行有条件的复测，可收取部分或全部费用。

1. 客户提供的样品本身制样存在问题。
2. 测试样品存在特殊属性，但在测试前客户未明确告知测试人员需要在测试过程中注意某些特别事项。
3. 复测结果与原测试结果趋于一致，在测试误差范围内。
4. 客户提供的实验送样单内是错误的测试方法或测试条件，造成科研测试机构使用了错误的测试方法。
5. 其他由于客户提供的样品自身原因，或测试方法、测试条件不明确，导致测试结果不准确的情况。
6. 对于测试不确定性较高，或需要对测试数据进行主观分析的测试类目，提前预计到测试的不确定性并已告知客户，但客户仍要求进行测试的情况。

下列无法明确问题或由于科研测试探索本身引起的结果争议情况，酌情与客户协商费用、复测问题。

1. 由于样品的特殊性，在认真研究后，测试人员依旧对样品制备、样品测试方法、样品测试条件等知识点无法充分掌握，应提前告知客户测试风险。
2. 其他无法提前预计，但在实际测试过程中才发现，且无法妥善解决的问题，遇到后应及时告知客户，并确保客户知悉。
3. 其他无法确认测试结果不准确原因的情况。
   1. 服务质量保证
      1. 技术培训

应定期对服务人员进行技术培训，确保其具备专业技能和服务意识。

* + 1. 服务评估

应定期对售后服务质量进行评估，分析服务过程中存在的问题，持续改进服务质量。

* + 1. 客户满意度调查

每次售后服务后应进行客户满意度调查，收集客户反馈，及时改进服务。

* + 1. 质量管理体系

应建立并实施符合 GB/T 19001 要求的质量管理体系，持续改进服务质量。

* + 1. 内部审核和改进

应定期进行内部审核，发现并改进售后服务过程中存在的问题，确保服务质量持续提升。

* 1. 客户投诉处理

客户可通过电话、邮件或在线平台等方式进行投诉。科研测试机构应在 2 h 内确认收到投诉， 并记录投诉内容。

科研测试机构应在 24 h 内分析投诉内容，提出初步解决方案，并与客户沟通确认处理措施。 重大投诉应在 48 h 内提供详细解决方案。

投诉处理完成后，应向客户反馈处理结果，并征询客户对处理结果的意见。应记录客户的反馈，用于后续服务改进。

对重大投诉应进行跟踪处理。

应根据投诉分析结果，制定并实施纠正和预防措施。

参考文献

[1] GB/T 17242 投诉处理指南

[2] GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

[3] GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

