《晶片贸易售后技术支持服务规范》

编制说明

团标制定工作组

二零二五年四月

**一、工作简况**

1. **任务来源**

根据 2020 年全国标准化工作要点，大力推动实施标准化战略，持续深化标准化工作改革，加强标准体系建设，提升引领高质量发展的能力。为响应市场需求，需要制定完善的晶片贸易售后技术支持服务规范标准，满足市场产品质量提升需要。依据《中华人民共和国标准化法》，以及《团体标准管理规定》相关规定，中国商品学会决定立项并联合苏州缪斯微电子有限公司等相关单位共同制定《晶片贸易售后技术支持服务规范》团体标准。

1. **编制背景及目的**

晶片贸易售后技术支持服务规范明确了售后技术支持服务的流程、标准和要求，使客户在遇到晶片相关技术问题时能够及时获得专业、高效、规范的服务。例如，规定了响应时间和解决问题的期限，让客户感受到被重视，从而增强对企业的信任和满意度，提高客户忠诚度，有助于企业在市场竞争中占据优势。通过规范售后技术支持服务，技术人员可以对客户反馈的晶片问题进行系统的分析和处理。在解决问题的过程中，能够及时发现晶片可能存在的潜在质量问题或性能缺陷，并反馈给企业的研发和生产部门，促使企业不断改进产品质量和性能，提高产品的市场竞争力。

通过规范售后技术支持服务，技术人员可以对客户反馈的晶片问题进行系统的分析和处理。在解决问题的过程中，能够及时发现晶片可能存在的潜在质量问题或性能缺陷，并反馈给企业的研发和生产部门，促使企业不断改进产品质量和性能，提高产品的市场竞争力。明确的服务规范可以优化售后技术支持服务的流程，提高服务效率，减少不必要的人力、物力和时间浪费。例如，通过规范问题的分类和处理流程，能够快速准确地定位问题并采取有效的解决方案，避免因问题处理不当而导致的重复劳动和资源浪费，降低企业的运营成本。

本项目旨在借助标准化手段，针对细分行业的特点，制定相应的标准，填补本行业标准空白，促进产业标准化应用水平升级，引领行业高质量发展。

1. **编制过程**

**1、起草阶段**

2025年04月，苏州缪斯微电子有限公司按照“中国商品学会关于《晶片贸易售后技术支持服务规范》团体标准立项的公告”要求，成立了标准起草工作组。

工作组对国内晶片贸易售后技术支持服务规范生产技术的现状与发展情况进行了全面调研，同时广泛搜集和检索了晶片贸易售后技术支持服务规范资料，并进行了大量的研制、试验及验证。在此基础上编制了《晶片贸易售后技术支持服务规范》标准草案。

**2、征求意见阶段**

形成标准草案稿之后，起草组召开了多次专家研讨会，从标准框架、标准起草等角度广泛征求多方意见，从理论完善和实践应用方面提升标准的适用性和实用性。经过理论研究和方法验证，明确和规范晶片贸易售后技术支持服务规范的技术要求。于2025年04月提交《晶片贸易售后技术支持服务规范》标准征求意见稿及征求意见稿编制说明，定于2025年04月下旬网上公示征求意见稿，广泛征求各方意见和建议。

**3、专家审核阶段**

定于2025年5月下旬召集专家审核标准，汇总专家审核意见之后，修改标准并发布。

1. **主要起草单位及起草人所做的工作**

本文件由苏州缪斯微电子有限公司等负责起草。

所做的工作：标准工作的总体策划、组织；立项及协调工作组工作；标准文本及编制说明的起草和编写；协助标准文本及编制说明的编写；对国内外相关标准的调研和搜集。

**二、 标准编制原则和主要内容**

**（一）标准制定原则**

本文件的制定符合产业发展和市场需要原则，本着先进性、科学性、合理性、可操作性、适用性、一致性和规范性原则来进行本文件的制定。

本文件起草过程中，主要按照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》进行编写。本文件制定过程中，主要参考了以下标准或文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

1. **标准主要技术内容**

根据晶片贸易售后技术支持服务规范技术情况，确定本文件主要技术内容。

技术内容包含原则、服务内容、服务实施、保修服务、退换货服务、退款服务、投诉处理、争议处理、售后服务改进等。

1. **主要试验（或验证）情况分析**

结合国内外的行业测试和企业内部管控项目进行试验验证。

1. **标准中涉及专利的情况**

无

1. **预期达到的效益（经济、效益、生态等），对产业发展的作用的情况**

晶片贸易售后技术支持服务规范满足市场及环境需求。对相关企业标准化管理水平的提升、科技成果认定、及今后类似产品的研发具有重要意义。

1. **在标准体系中的位置，与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性**

符合现行相关法律、法规、规章及相关标准，与强制性标准协调一致。

1. **重大分歧意见的处理经过和依据**

无

1. **标准性质的建议说明**

本标准为团体标准，供社会各界自愿使用。

1. **贯彻标准的要求和措施建议**

无

1. **废止现行相关标准的建议**

本标准为首次发布。

1. **其他应予说明的事项**

无

《晶片贸易售后技术支持服务规范》起草组

2025年04月23日