

ICS 03.080.01
A 20
备案号:50622—2015



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10349—2015
代替 SB/T 10349—2002

家用电器连锁维修服务组织等级评定规范

Rating standard for household electrical appliances
of chain maintenance service organization

2015-01-06 发布

2015-09-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 SB/T 10349—2002《家用电器维修服务部等级评定规范》，与 SB/T 10349—2002 相比主要变化如下：

- 对原标准的名称进行了修改，明确了本标准的适用范围；
- 对原标准的格式进行了修改和调整；
- 删除了原标准中服务、维修服务部的术语和定义；
- 本标准中增加了维修服务、连锁维修服务、家用电器制造企业维修服务组织、家用电器销售企业维修服务组织、家用电器维修服务连锁企业、连锁服务资源、连锁服务能力、服务管理的术语和定义；
- 删除原标准对维修服务部等级划分条件；
- 增加了对家用电器制造企业维修服务组织、家用电器销售企业维修服务组织、家用电器维修服务连锁企业等级划分条件；
- 原标准对维修服务部等级划分为 5 级，本标准按家用电器制造企业维修服务组织、家用电器销售企业维修服务组织、家用电器维修服务连锁企业三类分别划分为 4 个等级；
- 删除原标准中地方等级评定机构评审；本标准采用先由企业自评，最终由全国家用电器连锁维修服务组织等级评定委员会评审确定级别的方法；
- 删除原标准中的附录 A；
- 本标准增加了附录 A、附录 B 和附录 C；
- 增加了参考文献。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国家用电器服务维修协会、海尔集团顾客服务经营公司、广东美的制冷设备有限公司、飞利浦(中国)投资有限公司、海信科龙电器股份有限公司、松下电器(中国)有限公司、广东志高空调有限公司。

本标准主要起草人：郭赤兵、刘松、季晓健、金江、周海东、孙建军、杨朝辉、廖永飞、曲国涛、王辉。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- SB/T 10349—2002。

家用电器连锁维修服务组织等级评定规范

1 范围

本标准规定了提供连锁维修服务的家用电器制造企业维修服务组织、家用电器销售企业维修服务组织及家用电器维修服务连锁企业的等级划分条件、等级评定方法及等级管理。

本标准适用于家用电器制造企业维修服务组织、家用电器销售企业维修服务组织、家用电器维修服务连锁企业；其他类型家用电器维修服务组织或企业可参照施行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 28841—2012 家用电子电器维修服务业经营规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家用电器 household electrical appliance

在家庭或类似环境中，用户为满足生活、娱乐和信息等消费需要自行使用的电子和电器用具。

[GB/T 28841—2012, 定义 3.4]

3.2

维修服务 maintain and service

为保持和恢复产品处于能执行规定功能的状态所进行的所有技术和管理(包括监督)的活动。维修可能包括对产品的修改。还包括客户接待、送货及安装/拆卸、使用咨询、回访、配件销售、回收等相关服务业务。

3.3

连锁维修服务 chain maintain and service

采用统一或类似品牌标志，在两个以上地区由不同类型组织或企业经授权或认证分别承担本地相同和类似品牌标志的维修服务业务、执行统一的维修服务质量标准的维修服务。

3.4

家用电器制造企业维修服务组织 maintenance service organizations of household appliance manufacturer

家用电器制造企业的维修服务连锁管理部门及所属各种服务运营部门。

3.5

家用电器销售企业维修服务组织 maintenance service organizations of household appliance retailer

家用电器销售企业的维修服务连锁管理部门及所属各种服务经营部门。

3.6

家用电器维修服务连锁企业 chain enterprises of household appliance maintain and service

提供家用电器连锁维修服务的企业。