



中华人民共和国国家标准

GB/T 33496—2017

政府采购电子电器服务规范

Regulations of electronic and electrical appliance service
for government procurement

2017-02-28 发布

2017-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务保障及能力	2
6 服务内容和程序	4
7 评价	5
参考文献.....	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国家用电器服务维修协会、中央国家机关政府采购中心、中共中央直属机关采购中心、北京市政府采购中心、中国质量认证中心、国际关系学院公共市场与政府采购研究所、中央财经大学政府管理学院、海尔顾客服务经营公司、博西华家用电器服务江苏有限公司、苏宁电器股份有限公司、广东美的制冷设备有限公司、同方股份有限公司、珠海格力电器股份有限公司、广东万家乐燃气具有限公司、东芝泰格信息系统(深圳)有限公司。

本标准主要起草人：刘秀敏、赵泽蕊、郭赤兵、刘志礼、阎东升、周海珊、赵雷、高晓东、任京萍、刘慧、岳宗文、徐焕东、齐云山、季晓建、张德康、崔会锋、漆红宁、金永新、金江、孙小山、马义杰、毛国定、彭惠平、沈宝庆。

政府采购电子电器服务规范

1 范围

本标准规定了政府采购电子电器服务的术语和定义,提出了服务供应商的基本要求和特殊要求,明确了主要服务项目和内容、服务收费、服务基本程序以及服务供应商资质和服务质量评测的方法。

本标准适用于进行政府采购电子电器服务的相关企业、各级组织和从业人员的有关行为和活动。

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。

SB/T 10425—2007 家用和类似用途电器服务顾客满意度测评规范
部分商品修理更换退货责任规定(国经贸[1995]458号)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政府采购 government procurement

各级国家机关、事业单位和团体组织,使用财政性资金采购依法制定的集中采购目录以内的或者采购限额标准以内的货物、工程和服务的行为。

3.2

电子电器(器具) electronic and electrical appliances

为满足工作及相关环境等需要而使用的运用电子特性或电能驱动的器具。

3.3

服务 service

服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果,其结果通常是无形的。

[GB/T 15624—2011,定义 3.1]

3.4

服务供应商 service supplier

提供服务的企业。

3.5

资质认证 qualification certificate

对服务供应商的相关服务保障体系和服务能力进行认定,证明其具备相应技术及管理能力的活动。

3.6

安装工程 installation engineering

从事批量或系统安装电子电器的有关管理和技术的活动。

3.7

维修 maintenance

为保持或恢复产品处于能完成要求的功能的状态而进行的所有技术和管理活动的组合,包括监督