



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11138—2015

家电服务维修企业经理人员岗位要求

Position requirement for manager of household electronic and
electrical appliances service and maintenance enterprise

2015-11-09 发布

2016-09-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 岗位要求	2
5 岗位职责	3
6 培训要求	3
7 考核认证	4
附录 A (资料性附录) 家电服务维修企业经理人员培训考核内容	5
附录 B (资料性附录) 家电服务维修企业经理人员认证办法	6
参考文献	9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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。

本标准主要起草单位：海尔集团顾客服务经营公司、中国家用电器服务维修协会、海信科龙电器股份有限公司、青岛赛维电子信息服务股份有限公司、广东美的制冷设备有限公司、浙江帅康营销有限公司。

本标准主要起草人：季晓健、刘松、汤鑫、秦健、王辉、何和波。

家电维修服务企业经理人员岗位要求

1 范围

本标准规定了家电维修服务企业经理人员的岗位要求、岗位职责、培训要求和考核认证。

本标准适用于从事家电维修服务行业的经理人员,包括家电制造、销售企业服务经营组织中的经理人员和家电维修服务经营者中的经理人员。

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 2900.13—2008 电工术语 可信性与服务质量

GB/T 28841—2012 家用电子电器维修业服务经营规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家电 household electronic and electrical appliances

在家庭或类似环境中,为满足日常生活、娱乐和信息等消费需要而使用的电子电器用具。

注:包括家用和类似用途的电器、消费类电子器具等。

[GB/T 28841—2012,定义 3.1]

3.2

家电维修服务 service for household electronic and electrical appliances

为家电客户提供销售、送货、安装调试、维修、维护保养、使用咨询、技术应用、质量鉴别、延期保修等业务活动。

3.3

维修 maintain

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,包括监督活动。

[GB/T 2900.13—2008 中 191-07-01]

3.4

经理人员 managers of service and maintenance

从事家电维修服务经营和管理的负责人。

3.5

服务经营者 service operator

为满足家电用户的需要而提供服务全过程的经营单元(企业法人或个体工商户)。

[GB/T 28841—2012,定义 3.3]