



中华人民共和国国家标准

GB/T 44904—2024

售后服务 无理由退货服务规范

After-sales service—Service specification of unconditional return

2024-10-26 发布

2025-05-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 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 基本要求 1

5 经营者要求 2

6 退货条件 2

7 退货流程 3

8 服务监督与评价 4

参考文献 6

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：苏州市市场监督管理局、中国标准化研究院、苏州市姑苏区市场监督管理局、苏州市消费者权益保护委员会、苏州市质量和标准化院、珠海万达商业管理集团股份有限公司、海南省检验检测研究院、中国应急管理学会、宁波市标准化研究院、宁波朗达科技有限公司、泰州市市场监督管理局、北京菜市口百货股份有限公司。

本文件主要起草人：钱玲、王巧慧、夏燕、付强、万福军、靳宗振、林一丹、周幸窈、刘娜、王锋、王琦、汤峥、王蒙湘、吴承祥、吴清宇、陈向东、傅蜜蜜、张雨辰、李海鹏、段凯池、王春利、李少阳、吴建港、卢慧、应国刚、张婧娴、曹琴。

售后服务 无理由退货服务规范

1 范围

本文件规定了售后服务无理由退货的基本要求、经营者要求、退货条件、退货流程、服务监督与评价。

本文件适用于采用非现场销售(网络、电视、电话、邮购等)及现场销售方式购买商品的无理由退货服务。

本文件不适用于无形商品的无理由退货服务。

2 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 34432—2017 售后服务基本术语

3 术语和定义

GB/T 34432—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

售后服务 after-sales service

商品售出后,为满足顾客的需求提供的一系列活动和措施。

注:商品不包括无形商品。

[来源:GB/T 34432—2017,2.1,有修改]

4 基本要求

4.1 非现场销售无理由退货

采用网络、电视、电话、邮购等非现场销售方式销售商品的经营者,应向消费者提供七日无理由退货服务。

4.2 现场销售无理由退货

采用现场销售方式销售商品的经营者,自愿承诺无理由退货服务的,应按承诺内容或双方约定向消费者提供无理由退货服务。

4.3 无理由退货管理

4.3.1 经营者应建立健全无理由退货服务管理制度,为消费者提供无理由退货服务,协调处理消费争议,方便消费者快速、便捷进行无理由退货。

4.3.2 经营者应建立无理由退货台账,对无理由退货的商品名称、商品编码、购物凭证、购买时间、退货