



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 34432—2017

---

## 售后服务基本术语

Fundamental terminology of after-sales service

2017-10-14 发布

2018-05-01 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 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 基础术语 .....	1
3 服务要素术语 .....	1
3.1 售后服务提供者 .....	1
3.2 售后服务环境 .....	1
3.3 售后服务人员 .....	2
3.4 售后服务单据 .....	2
4 服务形式术语 .....	2
5 服务内容术语 .....	3
5.1 基础服务 .....	3
5.2 延伸服务 .....	4
6 服务质量术语 .....	4
6.1 服务时限 .....	4
6.2 服务评价 .....	4
参考文献 .....	5
索引 .....	6

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院。

本标准主要起草人:杨朔、郭润霞、张雨辰、曹俐莉、李涵、曾毅、侯非、万福军、王东升、程永红。

# 售后服务基本术语

## 1 范围

本标准界定了售后服务所涉及的基础术语、服务要素术语、服务形式术语、服务内容术语和服务质量术语。

本标准适用于售后服务领域。

## 2 基础术语

### 2.1

#### 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 1: 包括无形产品。

注 2: 修改 GB/T 16784—2008,定义 2.1。

### 2.2

#### 售后服务网络 after-sales service network

实现咨询、配送、安装、维修等服务内容的信息网络。

## 3 服务要素术语

### 3.1 售后服务提供者

#### 3.1.1

##### 售后服务提供者 after-sales service provider

售后服务(2.1)的生产厂商、销售商及其代理企业。

#### 3.1.2

##### 独立售后服务机构 independent after-sales agency

提供售后服务(2.1)的专门机构,人员为厂商人员,直属厂商管理。

注:如某品牌驻某地办事处下设的售后服务机构即是独立售后服务机构。

#### 3.1.3

##### 非独立售后服务机构 non-independent after-sales agency

授权代理商成立的售后机构,人员由代理商公司管理。

### 3.2 售后服务环境

#### 3.2.1

##### 呼叫中心 call centre

负责接受顾客来电信息的机构。

#### 3.2.2

##### 售后服务网点 after-sales service point

直接面向顾客提供相关售后服务(2.1)的厂商授权的服务机构。