



中华人民共和国国家标准

GB/T 25503—2024

代替 GB/T 25503—2010

城镇燃气燃烧器具销售和售后服务要求

Requirements in sell and market service of city gas burning-appliances

2024-05-28 发布

2024-12-01 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 服务分类	2
5 通则	2
5.1 服务提供组织	2
5.2 服务文件	2
5.3 联系与反馈	3
5.4 服务人员	3
5.5 风险处理	3
5.6 服务保障	3
6 销售服务	3
6.1 资源配置	3
6.2 服务准则	4
6.3 服务信息	4
6.4 安全使用宣传	4
6.5 建立档案	4
6.6 商定配送与安装	4
6.7 配送	5
7 安装服务	5
7.1 资源配置	5
7.2 安装确认	5
7.3 安装调试	5
7.4 操作示范	5
7.5 安装记录	5
7.6 安全提示	5
8 维修服务	5
8.1 资源配置	5
8.2 保修范围内维修	6
8.3 保修范围外维修	6
8.4 远程诊断服务	6
9 维护保养服务	6

GB/T 25503—2024

10	投诉处理服务·····	7
11	服务配合·····	7
12	服务评价和持续改进·····	7
	参考文献·····	8

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。

本文件代替 GB/T 25503—2010《城镇燃气燃烧器具销售和售后服务要求》，与 GB/T 25503—2010 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了“术语和定义”(见第 3 章)；
- b) 增加了“服务分类”(见第 4 章)；
- c) 增加了对售后服务区域覆盖的要求(见 5.1.1)；
- d) 增加了服务过程监督的要求(见 5.1.2)；
- e) 将安装企业要求的“资质”更改为“资格”(见 5.1.4, 2010 年版的 3.5)；
- f) 增加了服务义务的原则性要求(见 5.1.5)；
- g) 增加了远程服务的基本要求(见 5.1.6)；
- h) 更改了售后服务文件的相关要求(见 5.2, 2010 年版的 3.1、4.1)；
- i) 增加了持续满足用户对服务质量的反馈或评价要求(见 5.3.1)；
- j) 将“了解”更改为“定期回访制度”(见 5.3.2, 2010 年版的 4.3)；
- k) 增加了服务人员数量与用户规模匹配的要求(5.4.1)；
- l) 更改了服务人员的培训要求(见 5.4.2, 2010 年版的 4.9)；
- m) 将持证上门服务的维修服务人员更改为所有上门服务人员，并增加了主动出示证件的要求(见 5.4.3, 2010 年版的 6.2)；
- n) 风险处理中增加了产品质量风险，并在风险处理中增加了风险处置要求及不能及时维修时误使用风险的提示要求(见 5.5.1, 2010 年版的 3.4)；
- o) 更改了服务过程中有风险时的相关服务记录保存时间(见 5.5.2, 2010 年版的 3.4)；
- p) 将“判废年限”更改为“使用年限”，并增加了“服务过程中不应歧视任意群体”的要求(见 5.6, 2010 年版的 4.10)；
- q) 增加了销售服务的资源配置和服务准则的要求(见 6.1、6.2.1)；
- r) 更改了销售服务信息的标示要求(见 6.3.1, 2010 年版的 4.2)；
- s) 增加了销售时为购买者出示并提供相关信息的要求(见 6.3.2)；
- t) 增加了购买者和用户档案的可追溯性要求和相关信息保密要求(见 6.5)；
- u) 更改了商定的相关要求(见 6.6, 2010 年版的 4.6)；
- v) 增加了燃具的配送要求(见 6.7)；
- w) 增加了对安装服务人员的要求(见 7.1.3)；
- x) 增加了安装前时间、环境及相关费用确认的要求(见 7.2.1)；
- y) 更改了安装附件和部件确认的相关要求(见 7.2.2, 2010 年版的 5.2)；
- z) 增加了安装服务人员对用户示范和讲解的要求(见 7.4)；
- aa) 增加了维修服务企业及相关人员的要求(见 8.1.3)；
- bb) 增加了燃具维修服务的远程诊断的特殊要求(见 8.1.4、8.4)；
- cc) 更改了维修服务提供配件的要求(见 8.1.5, 2010 年版的 6.5)；
- dd) 增加了三包服务范围内和保修范围内的维修要求(见 8.2.1、8.2.2)；
- ee) 将“24 h 内接受”更改为“24 h 内接受并处理”(见 8.2.7, 2010 年版的 6.7)；

- ff) 将“判废年限”更改为“使用年限”,并更改了使用年限内燃具的服务要求(见 8.3.2,2010 年版的 6.1);
- gg) 增加了保修范围外或其他责任造成的服务、使用年限外燃具的维修要求(见 8.3.1、8.3.3);
- hh) 增加了维护保养服务和投诉处理服务的要求(见第 9 章、第 10 章);
- ii) 增加了购买者对实际用户的提醒要求(见 11.1);
- jj) 增加了服务评价和持续改进的要求(见第 12 章)。

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。

本文件由中华人民共和国住房和城乡建设部提出并归口。

本文件起草单位:中国市政工程华北设计研究总院有限公司、青岛海尔智慧厨房电器有限公司、芜湖美的厨卫电器制造有限公司、广东万和新电气股份有限公司、广东万家乐燃气具有限公司、港华紫荆燃具(深圳)有限公司、浙江菲斯曼供热技术有限公司、杭州老板电器股份有限公司、青岛经济技术开发区海尔热水器有限公司、东莞市艾瑞科热能设备有限公司、喜德瑞热能技术(浙江)有限公司、浙江帅丰电器股份有限公司、上海林内有限公司、北京庆东纳碧安热能设备有限公司、艾欧史密斯(中国)热水器有限公司、长青热能科技(中山)有限公司、北京菲斯曼供热技术有限公司、博西华电器(江苏)有限公司、迅达科技集团股份有限公司、深圳玛克餐饮设备有限公司、浙江省永康市金宇有限公司、中山市恒乐电器有限公司、威能(中国)供热制冷环境技术有限公司、广东强基电器科技有限公司、陕西华泰厨房设备有限公司。

本文件主要起草人:渠艳红、龙飞、吴勇、徐国平、曾文、张昭明、严世敏、邵柏桂、詹洪波、孙运磊、嵇永飞、谢新天、邵于佶、徐蔚春、张贻正、蔡茂虎、游锦堂、曹震、王海云、伍笑天、危纪申、章亮、朱云广、尹铭、彭银、蔡建伟、张梦婷。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为:

——2010 年首次发布为 GB/T 25503—2010;

——本次为第一次修订。

城镇燃气燃烧器具销售和售后服务要求

1 范围

本文件规定了城镇燃气燃烧器具(以下简称“燃具”)的服务提供者在产品销售和售后服务活动中的基本要求以及服务质量。

本文件适用于 GB 16914 所规定燃具的销售和售后服务活动。

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 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 34432 售后服务基本术语

CJJ 12 家用燃气燃烧器具安装及验收规程

3 术语和定义

GB/T 24620、GB/T 34432 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

为满足顾客需求,在与其接触过程中所产生的一系列活动及结果。

注:顾客为接受服务的组织或个人,可能为购买者、用户、零售商,以及潜在购买者。

[来源:GB/T 24620—2022,3.11,有修改]

3.2

服务提供者 service provider

燃具销售和售后服务活动中,提供服务的组织和组织内的从业人员。

注:此组织可能为生产者、销售商以及被授权的相关机构等。

[来源:GB/T 24620—2022,3.12,有修改]

3.3

用户 user

使用燃具或接受燃具服务的组织或个人。

3.4

购买者 buyer

为用户购买燃具或燃具服务的组织或个人。

3.5

售后服务 after-sales service

向购买者售出燃具或自用户接受无形附加产品(如延长的保修期等)之日起,所提供的有偿和无偿