



中华人民共和国国家标准

GB/T 30416—2024

代替 GB/T 30416—2013

钟表售后维修服务规范

Specifications for the after-sales repair service of clocks and watches

2024-11-28 发布

2025-06-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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 30416—2013《钟表售后维修服务技术规范》，与 GB/T 30416—2013 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了“顾客”“产品”“质量”“服务”的术语和定义(见 2013 年版的 3.1、3.2、3.3、3.4)；
- b) 增加了“售后维修服务”“服务方”“售后维修服务网点”的术语和定义(见 3.1、3.2、3.3)；
- c) 删除了“售后维修服务准则”(见 2013 年版的第 4 章)；
- d) 增加了“基本要求”(见 4.1)；
- e) 更改了“网点的设置”要求(见 4.2.1, 2013 年版的 5.1)；
- f) 更改了“设备配置”要求(见 4.2.2.2, 2013 年版的 5.2.3)；
- g) 增加了“人员配置”要求(见 4.3.1)；
- h) 更改了“客服人员”要求(见 4.3.2, 2013 年版的 5.2.2.1)；
- i) 更改了“维修人员”要求(见 4.3.3, 2013 年版的 5.2.2.2)；
- j) 更改了“维修零配件的供应”要求(见 4.4.2, 2013 年版的 6.3)；
- k) 删除了“信息反馈”(见 2013 年版的 6.7)；
- l) 删除了“持续改进”和“售后维修服务评价”(见 2013 年版的第 8 章、第 9 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。

本文件由中国轻工业联合会提出。

本文件由全国钟表标准化技术委员会(SAC/TC 160)归口。

本文件起草单位：西安轻工业钟表研究所有限公司、深圳市雷诺表业有限公司、珠海罗西尼表业有限公司、深圳市飞亚达科技发展有限公司、浙江卓越电子有限公司、依波精品(深圳)有限公司、天王电子(深圳)有限公司、漳州市恒丽电子有限公司、深圳市泰坦时手表科技有限公司、温州市强达表业有限公司、深圳西普尼精密科技股份有限公司、上海老凤祥钟表有限公司、漳州市英姿钟表有限公司、烟台持久钟表有限公司、山东弘承亨商贸有限公司、万表名匠(广州)科技有限公司、漳州市富存家居制品有限公司、广诚钟表集团有限公司、苏州逸佳和钟表有限公司、北京佳准钟表眼镜检测有限公司、厦门市高斌時計文化有限公司、深圳市新隆达表业有限公司、深圳市玺佳创新有限公司。

本文件主要起草人：陈斌、席战辉、杨爱华、谢堪祥、郭新刚、赖喜庆、张涵睿、梁惠兰、王坚、王佳敏、杨丽、马海、李育忠、马涛、邵跃明、张晔、张谦、陈瑞祥、钱国标、胡少华、郭晓燕、陈黄婷、孙钰凯、邱旭强、张曜丞、陈波、林三栋、古志勇、何崇林、张好夫、高武斌、邓新武、张建民、邵刚、张磊。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2013 年首次发布为 GB/T 30416—2013；

——本次为第一次修订。

钟表售后维修服务规范

1 范围

本文件界定了钟表售后维修服务的术语和定义,规定了要求、顾客回访和投诉处理等。
本文件适用于钟表生产型企业、销售服务型企业和独立钟表维修者的钟表售后维修服务。

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 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

售后维修服务 after-sales repair service

钟表售出后,为满足顾客需求,提供的为保持或恢复产品功能要求而进行的所有技术和管理活动。

3.2

服务方 service provider

提供产品售后维修服务的组织或个人。

注:服务方包括产品的生产者、销售者,也能是独立钟表维修者。

3.3

售后维修服务网点 after-sales repair service point

服务方(3.2)设置的向顾客提供相关售后维修服务的机构。

3.4

独立钟表维修者 independent watch and clock repairer

独立从事钟表维修服务的组织或个人。

4 要求

4.1 基本要求

4.1.1 服务方应有售后维修服务的组织机构和相应的售后维修服务网点,并明确其职责。

4.1.2 服务方应建立售后维修服务制度,包括财务管理、客户管理、服务质量管理、员工培训、零配件管理、顾客投诉处理制度等,以确保各项售后维修服务工作有章可循。

4.1.3 服务方在提供售后维修服务时,顾客对维修项目、维修费用、引起故障原因、服务承诺、投诉渠道等有知情权。对顾客提出的问题,服务方应如实耐心解答。

4.1.4 生产型企业、销售服务型企业授权的售后维修服务网点,应通过授权方官方渠道公开可查询,如