|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 91.140 |
| CCS | P45 |

中华人民共和国国家标准

GB/T 25503—XXXX

代替 GB/T 25503



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

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

（本草案完成时间：2022-11-11）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

`

目次

[前言 III](#_Toc23127)

[1 范围 1](#_Toc6985)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc28284)

[3 术语和定义 1](#_Toc7162)

[4 服务分类 2](#_Toc8877)

[5 通则 2](#_Toc5055)

[5.1 服务提供组织 2](#_Toc22781)

[5.2 服务文件 3](#_Toc2070)

[5.3 联系与反馈 3](#_Toc26049)

[5.4 服务人员 3](#_Toc5515)

[5.5 应急处理 3](#_Toc20154)

[5.6 服务职责 3](#_Toc8377)

[6 销售服务 3](#_Toc27784)

[6.1 资源配置 3](#_Toc21607)

[6.2 服务准则 4](#_Toc18649)

[6.3 服务信息 4](#_Toc32132)

[6.4 安全使用宣传 4](#_Toc9969)

[6.5 建立消费者档案 4](#_Toc7182)

[6.6 商定安装 4](#_Toc20857)

[6.7 配送 5](#_Toc30761)

[6.8 安装与维修协议 5](#_Toc24500)

[7 安装服务 5](#_Toc17648)

[7.1 资源配置 5](#_Toc30101)

[7.2 安装环境确认 5](#_Toc26309)

[7.3 安装附件确认 5](#_Toc23882)

[7.4 安装调试 5](#_Toc24875)

[7.5 操作说明 5](#_Toc3627)

[7.6 安装记录单 5](#_Toc20593)

[7.7 风险提示 6](#_Toc5180)

[8 维修服务 6](#_Toc13751)

[8.1 资源配置 6](#_Toc9374)

[8.2 保修范围内维修 6](#_Toc20499)

[8.3 保修服务范围以外或其他服务 7](#_Toc20129)

[8.4 远程诊断服务 7](#_Toc21472)

[9 维护保养服务 7](#_Toc30298)

[10 投诉处理服务 7](#_Toc6523)

[11 服务配合 7](#_Toc27874)

[12 销售及售后服务评价 8](#_Toc26362)

[参考文献 9](#_Toc23478)

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：

1. 增加了“术语和定义”（见第3章）；
2. 增加“服务分类”（见第4章）；
3. 增加对售后服务区域覆盖的要求；（见5.1.1）;
4. 将安装企业要求的“资质”更改为“资格”（见5.1.3,2010年版的3.5）;
5. 增加了相关售后服务标准或文件体系的培训和管理等要求（见5.2）；
6. 增加了“连续满足用户对服务质量的反馈或评价”要求（见5.3.1）；
7. 将“了解”更改为“抽查回访”（见5.3.2,2010版4.3）；
8. 增加从业人员获得燃具生产企业或制造商的专业能力认可的要求（5.4.2）
9. 将记录保存时间由“3年”更改为“使用年限”，并增加误使用风险提示的要求（见5.5,2010版3.4）；
10. 将“判废年限”更改为“使用年限”，并明确原服务提供者的职责（见5.6,2010版4.10）；
11. 增加“资源配置”和“服务准则”的要求（见6.1、6.2）；
12. 服务信息的标示位置增加了“燃具外壳”（见6.3）；
13. 增加消费者档案的可追溯性要求（见6.5）；
14. 增加了燃具安装不包含“户外便携式燃具”（见6.6）；
15. 增加燃具的配送要求（见6.7）；
16. 增加对安装服务人员的要求（见7.1.3）；
17. 增加安装环境的确认（见7.2）；
18. 更改了对安装附件确认的要求（见7.3,2010版5.2）；
19. 增加了安装服务人员持证上岗及对用户讲解和演示等要求（见7.4、7.5）；
20. 增加了电子记录单的要求（见7.6、8.2.6）
21. 增加了维修服务企业和相关人员的要求（见8.1.3）；
22. 增加了对燃具远程诊断的要求（见8.1.4和8.4）；
23. 增加了三包服务范围内和保修期范围内的维修要求（见8.2.1、8.2.2）；
24. 增加了维修配件的来源要求（见8.2.5）；
25. “24 h内接受”更改为“24 h内接受并处理”（见8.2.8，2010版6.7）；
26. 增加了使用年限以外燃具的维修要求（见8.3.3）；
27. 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）；
28. 增加了“禁止私自安装和迁改”的提醒要求（见11.1）；
29. 增加了销售及售后服务评价的要求（见第12章）。

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：

本文件主要起草人：

本文件于2010年首次发布，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。

* 1. 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 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 34432-2017 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

* 1. 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

燃具服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列的过程及结果。

1. 顾客为接受服务的组织或个人，可以为消费者、用户、零售商，以及潜在消费者。

[改写GB/T 24620-2009，3.1]

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。

1. 服务提供者可能为生产企业、制造商、销售商以及被授权的相关机构等。

[改写GB/T 24620-2009，3.3]

3.3

消费者 consumer

为用户购买燃具或燃具服务的组织或个人。

[改写GB/T 24620-2009，3.4]

3.4

用户 user

使用燃具的组织或个人。

[改写GB/T 24620-2009，3.7]

3.5

售后服务 after-sales service

向消费者售出燃具或自顾客接受无形附加产品（如延长的保修期等）之日起，所提供的有偿和无偿的服务。

注：售后服务可能包括但不限于下列方面：

1. 随销售关系的确立而提供的活动，如测量、设计等；
2. 在燃具售出到投入正常使用所涉及的活动，如配送、安装、调试、技术咨询、培训等；
3. 燃具质量涉及的活动，如退换、维修、保养等；
4. 为获得用户反馈或维系关系而开展的活动，如满意度调查、使用情况跟踪等；
5. 以燃具为基础，提供相关信息的活动，如使用知识宣传、服务信息传递、新品推荐等。

[改写GB/T 34432-2017，2.1]

3.6

三包服务 Three-Guarantee service

燃具售出后，在质量保证期内，因商品质量问题，对其提供的包修、包换、包退的活动及责任。

注：质量保证期，包括三包有效期、声明的燃具整机包修期和易损部件的包修期。

[改写GB/T 34432-2017，5.1.2]

3.7

保修期  Guarantee and warranty period

燃具自售出之日起，服务提供者向用户承诺所提供的有偿或无偿的维修期限。

1. 企业声明的保修期为保证提供维修服务的期限，包含但不限于包修期，有些维修类型可能要收费，如不属于三包服务（3.6）范围内的维修服务。是否收费以及收费标准由服务提供者声明。
   1. 服务分类

根据燃具销售和售后服务活动的环节不同，服务分为销售服务、安装服务、维修服务、维护保养服务、投诉处理服务。

* 1. 通则
     1. 服务提供组织

服务提供组织应建立专业销售和售后的专门管理机构，应明确其责任，应有从事销售和售后服务活动必要的资源、手段和条件，提供售后服务的区域应能覆盖销售的区域，并应能有效管理。

燃具的生产企业或制造商应建立销售和售后服务过程监督机制。

当服务提供组织提供燃具安装、维修服务时，应取得资格。

三包服务（3.6）期限内，相关服务提供组织应积极履行对应职责。

* + 1. 服务文件

燃具的生产企业和制造商应制定专业销售和售后服务活动的服务标准或文件体系，并应将相关文件提供给承担燃具销售及售后活动各环节（安装、维修、维护保养和投诉处理等）服务机构，对其进行培训等，以及进行有效管理。

相关服务标准或文件的水平不应低于相关国家标准或行业标准的要求，其内容应能识别对应服务所涉及的国家法律法规及强制性文件的要求。

* + 1. 联系与反馈
       1. 建立系统

服务提供组织应建立有专业销售和售后服务活动的联系和反馈系统，掌握售后燃具的流向、故障及缺陷情况；保证售后燃具出现故障时应能给予及时处理和维修服务；该系统应能连续满足用户在使用燃具时对质量、排烟、安装、维修和安全等方面的诉求，以及用户对服务质量的反馈或评价。

* + - 1. 用户回访

售出燃具后，针对消费者使用该燃具的情况，服务提供组织应至少每2年对用户进行1次抽查回访。

* + 1. 服务人员

服务提供组织中从事服务的人员数应与其服务的用户规模相匹配。

从事安装、维修服务的人员应经过所服务燃具的相关专业知识培训，并取得培训合格证书，同时获得其燃具生产企业或制造商的专业能力认可。

* + 1. 应急处理

服务提供者在服务活动中，发现燃具的安装或使用有风险时，应采取以下应急措施：

1. 及时维修；
2. 当不能进行及时维修时，应与消费者（或用户）约定维修时间，并应将必要的风险和注意事项告知用户，同时提醒消费者（或用户）采取必要的防范措施以防燃具继续被误使用；
3. a)、b)过程应记录明确；
4. 在检查、整改、检修过程时的记录应进行保存，保存时间不应低于燃具的使用年限。
   * 1. 服务职责

在燃具使用年限内，无论生产企业转产或停产，原服务提供者对燃具提供的服务应持续得到保证。

* 1. 销售服务
     1. 资源配置

提供销售服务的机构（以下简称 “销售商”）应具备符合5.1.1规定的基本配置和条件。

1. 销售商可为燃具生产企业或制造商自行设置的销售机构，也可为代理销售机构。

当销售商为代理销售机构时，代理销售机构应获得生产企业或制造商的授权。

1. 代理销售机构可能为燃气公司、商场、超市或其他机构。

销售商应为销售人员提供持续的专业技术指导，并使其了解相关的国家法律法规及强制性文件要求，以具有良好的素质和能力。

当燃具通过网络或电视销售时，销售商应建立畅通的网上或电话沟通途径，并应按下列规定明示燃具实际销售商和配送、安装、维修等服务所支持的地域范围，并应保证顾客易于看到和识别：

1. 网络商城销售时，应在销售界面显著位置明确清晰标示；
2. 网络直播时，应在网络直播现场背景或直播屏幕上持续清晰明示；
3. 电视销售时，应在电视营销现场背景或电视屏幕上也应持续清晰明示。
4. 销售商见6.1.1的注。
   * 1. 服务准则

提供销售服务时，服务提供者（包括销售商和销售人员）应遵循下列服务准则：

1. 不应夸大宣传误导顾客，给顾客提供的信息应保证真实；
2. 不应无故歧视任意顾客特殊群体；
3. 保证销售给消费者的燃具包装的完整性，出售的燃具应为符合国家相关标准规定的合格品；
4. 销售时，应将负责燃具安装、维修的相关信息以及相关提醒告知消费者；
5. 相关提醒，主要指“勿要私自安装、维修和迁改”、“不得接受非专业的安装人员和未正式授权的机构给安装”等影响安全使用或安全隐患的相关提醒。
6. 当燃具为电视和网络销售时，也应保证所销售发货的燃具与介绍的燃具相一致，以及销售过程中沟通、发货、运输等信息可查。
7. 顾客购买时，销售服务提供者宜结合顾客需求，对使用气源、安装环境进行初步分析，协助其选择合适的燃具。
8. 销售燃具后，应安排配送服务，并联系负责的安装企业进行登记，进行售后服务对接。
   * 1. 服务信息

燃具生产企业和制造商应将售后服务联系方式等相关信息，或包含该信息且可被查询的标识（如二维码等），应明确标示在燃具外壳上，及外包装上或燃具安装使用说明书内或专门的服务卡上，并应标明服务时间。

出售燃具时，销售服务人员应将声明的三包服务期限和其他售后服务信息的文件出示并提供给消费者。

* + 1. 安全使用宣传

出售燃具时，销售服务提供者应对消费者进行燃具安全使用的宣传和示范活动。

* + 1. 建立消费者档案

燃具销售服务提供者出售燃具时，应向消费者提供有效发票和相关保证文件；并应向消费者提供和说明燃具的安装和维修企业，或委托的安装或维修企业的名称、地址、联系电话等，并应建立燃具的可追溯系统，录入消费者信息，建立相关档案，该系统不应泄漏消费者信息。

* + 1. 商定安装

出售燃具时，销售服务人员应向消费者提供和说明下列内容：

1. 安装联系方式；
2. 约定的安装时间；
3. 非户外便携式的燃具，其安装和维修应由经燃具生产企业或制造商自行设置的或授权的安装企业和维修企业进行，用户不应自行安装或维修。
4. 户外便携式燃具的界定见GB/T 38522。
   * 1. 配送

所售商品的包装应完整、安全，便于运输。对消费者承诺的送货范围、送货时间应及时兑现 。

* + 1. 安装与维修协议

燃具生产企业或制造商授权的代理销售机构时，应与被其签订协议，协议中应明确销售的燃具安装和维修的职责范围。

* 1. 安装服务
     1. 资源配置

从事燃具安装的机构，应是燃具生产企业或制造商自行设置的，或者，燃具生产企业或制造商授权的企业（简称“安装企业”），被授权的安装企业应持有正式签订的协议。

燃具生产企业或制造商应向自行设置或授权委托的安装企业，提供包括燃具使用、安装说明书在内的技术资料、安装配件、相关备件及负责技术培训等活动，并对安装服务活动进行监督。

安装企业应配置符合5.4规定的安装服务人员，并应为安装服务人员提供持续的专业技术培训，并使其了解相关的国家法律法规及强制性文件要求，以具有良好的专业素质和能力。

* + 1. 安装环境确认

上门安装前，应确认安装时间。燃具正式安装前，应确认安装环境是否达到燃具安装条件，并按声明的收费标准说明安装配件的收费情况。

* + 1. 安装附件确认

安装时，安装企业另行配备的安装附件，应符合国家相关标准的规定。安装服务人员应依据燃具安装说明书，检查燃具生产企业或制造商提供的附件质量情况。

* + 1. 安装调试

安装服务人员上门安装时，应携带证件，以供消费者（或用户）要求查看时出示；并应依据燃具安装说明书进行安装，在安装后应进行检查、调试，并应符合CJJ 12等相关安装标准的规定。

* + 1. 操作说明

安装服务人员完成安装检查和调试后，应给用户演示和讲解燃具使用方法，如：表后供气阀开闭、开关燃具燃气阀门、进出水阀门、点火、电池更换、热水流出、火力调节等。

* + 1. 安装记录单

安装服务人员在燃具安装、检查、调试、演示后，应填写安装记录单，并由安装服务人员和消费者（或用户）双方签字后，由双方分别保存。当采用电子记录单时，消费者（或用户）签字后保存，并应能保证消费者（或用户）可随时登陆电子系统（如APP、网站等）查询到该记录单。

* + 1. 风险提示

服务人员将燃具交付给消费者（或用户）使用前，应对用户进行安全宣传，包括使用注意事项及相关警示内容，使消费者（或用户）了解燃具使用时燃气泄漏、排烟、接地等可预见的风险（包括误使用风险）。

* 1. 维修服务
     1. 资源配置

从事燃具维修的企业，应是燃具生产企业或制造商自行设置的，或者，燃具生产企业或制造商授权的组织，被授权方应持有正式签订的协议，维修和安装的企业可为同一家企业。

燃具生产企业或制造商应向自行设置或被授权的维修组织，提供包括燃具使用、维修说明书在内的技术资料、维修备件及负责技术培训等活动，并对维修服务活动进行监督。

维修企业应配置符合5.4规定的服务人员，并应为服务人员提供持续的专业技术培训，并使其了解相关的国家法律法规及强制性文件要求，以具有良好的专业素质和能力。

当声明提供远程燃具诊断服务时，资源配置还应符合下列规定：

1. 配备远程燃具诊断的专业人员和诊断工具；
2. 建立用户信息安全保护机制；
3. 确保在燃具保修期内，具有远程检测诊断能力。
   * 1. 保修范围内维修

在燃具声明的三包服务（3.6）范围内的维修，维修服务人员应在接到用户报修要求时，进行免费维修；对不在三包服务（3.6）范围内的维修，应依据声明提供维修服务；

在所声明的保修期范围内的维修，应依据声明提供有偿或无偿服务。

维修服务人员应在维修前，与消费者（或用户）电话约定具体检查燃具的时间。维修服务人员上门维修时，应携带证件，以供消费者（或用户）要求查看时出示。

维修服务人员应依据其维修文件的规定，查明燃具质量问题的情况。

维修服务人员在维修中所使用的配件应满足相关国家标准或行业标准的要求，并应由燃具生产企业提供或认可。

燃具维修完毕后，应进行试运行调试，得到用户认可后，填写维修单，并由维修服务人员和消费者（或用户）双方签字后，由双方分别保存。当采用电子工单时，消费者（或用户）签字后保存，并应能保证消费者（或用户）可随时登陆电子系统查询（如APP、网站等）。

维修服务人员有责任对消费者（或用户）进行安全宣传，应使消费者（或用户）了解燃具修理后再使用时的可预测风险和可以预见的误使用风险。

燃具维修提供者应在24 h内接受并处理消费者（或用户）报修信息；在接到报修后，应按照其承诺的时限或与消费者（或用户）约定的时间，派人到现场维修；对燃气泄漏的报修，应先行告知消费者需采取的应急措施，并立即派人到现场抢修。

* + 1. 保修服务范围以外或其他服务

保修服务范围以外或其他责任造成的服务应按消费者（或用户）和维修服务提供者的约定提供规范性的服务。

对于在使用年限内的燃具，可按照维修者提供的收费标准付费维修。

对于使用年限外的燃具，维修服务提供者可拒绝服务，并建议用户报废更新。

* + 1. 远程诊断服务

当提供远程诊断服务时，应符合下列规定：

1. 诊断服务应经用户确认后开展；
2. 诊断过程不应引起燃具风险；
3. 诊断结果应及时告知用户，并给出处理建议；
4. 诊断过程相关信息应予以保存。
   1. 维护保养服务

当声明有维护保养服务时，服务提供者应提醒消费者（或用户）进行专业维护保养服务。消费者（或用户）要求服务人员上门提供维护保养服务时，服务提供者可根据用户要求、产品使用说明或企业承诺提供服务。

维护保养服务可纳入售后服务体系。当声明提供维护保养服务时，应同时在相关文件中声明可提供维护保养服务的机构，并提供给消费者。同时应建立维护保养服务质量的监督机制。

提供维护保养服务的机构可与维修企业为同一家企业。

* 1. 投诉处理服务

投诉处理服务应明确纳入售后服务体系，并应有明确的职责机构和相应的投诉服务管理制度，且应设有专职部门记录消费者投诉，并建立完整的投诉档案。

进行投诉处理服务时，应及时反馈和处理，有效解决消费者（或用户）的投诉。

职责机构应配备服务调解人员，并应具有对突发事件进行及时处理、对服务失误采取补救措施的能力。

* 1. 服务配合

消费者购买燃具后，应提醒实际使用的用户禁止私自安装（户外便携式燃具除外）和迁改，必须由销售商指定的专业安装人员安装，并对安全使用给出必要提醒，以确保用气安全。

用户有责任配合燃具销售商、安装服务人员、维修服务人员或维护保养服务人员的服务工作，对其提出的合理的整改、检修要求应积极协助配合。

用户应认真阅读安全宣传材料和燃具安装及使用技术说明书，并且应按使用技术说明书的规定正确地使用燃具。

用户应认真地按安装技术说明书的规定，提供符合燃具安装要求的安装场所。

用户在发现燃气管道系统或燃具使用有异常时，应立即关断燃气开关，停止使用燃具，及时与相关单位联系取得技术支持和保护。当有异味时，不应开关任何电源，并应立即开窗通风，退至室外。

* 1. 销售及售后服务评价

燃具服务提供者可建立销售及售后服务质量评价制度，进行服务质量评价时，可参考GB/T 27922、GB/T 36733的规定进行。

参考文献

1. GB 16914 [燃气燃烧器具安全技术条件](https://www.antpedia.com/standard/6592148-1.html" \t "https://cn.bing.com/_blank)
2. GB/T 18760-2002 消费品售后服务方法与要求
3. GB/T 22766.1-2022 家用和类似用途电器售后服务 第1部分：通用要求
4. GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
5. GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系
6. GB/T 28222-2011 服务标准编写通则
7. GB/T 36733-2018 服务质量评价通则
8. GB/T 38522-2020 户外燃气燃烧器具

