



首批家用电器售后服务领域通用性国家标准发布实施家电售后服务有标可依

<http://www.firstlight.cn> 2010-09-09

2010年9月7日，国家标准委在北京发布了9大家电售后服务标准。据悉，这是我国家电服务领域首批“国”字头通用标准，其内容涵盖家电行业售后服务的通用要求和冰箱、空调、热水器等8个品类的特殊要求。业内专家表示，在家电服务标准缺失、服务水平参差不齐的现状下，这样的标准集中出台并实施，将有利于规范我国的家电售后服务市场，促进家电服务整体水平的提升。

据了解，长期以来，我国的家电售后服务市场对服务企业、从业人员以及安全要求等都没有明确的规范，相关标准的缺失，使得家电企业服务各自为战，服务水平良莠不齐。服务企业资质低、人员知识技能较差等现状不但给家电维修带来较大的安全隐患，也严重影响了消费者对家电行业的信心，给家电领域的健康发展带来极为不利的影响。虽然目前家电服务领域也有一些标准出台，但大多都是企业行为，有些虽然可称为行业标准，但也只局限于某一类家电、某一个方面，整个行业的通用性标准、国家标准还是一块空白。针对这一问题，由海尔承担秘书处的全国家用电器标准化技术委员会家用电器服务分技术委员会组织完成了《家用和类似用途电器售后服务通用要求》（以下简称《通用要求》）等9大国家标准的起草、审定工作。

根据国家有关法规，本次发布的《通用要求》及8大产品特殊要求，是我国家电服务领域的最高标准，所有家电企业必须统一参照执行。由于明确了售后服务的基本要求，这些标准不但将为家电企业的售后服务提供行为准则，还将彻底改变行业对家电售后服务无法评价等现状。正像全国家用电器标准化技术委员会相关领导所说：“首批国字头通用服务标准的发布实施，彻底改变了家电行业售后服务无规可循、无标可依的现状，有助于维护消费者的权益，同时，也有利于家电服务企业和服务进行改善，加快行业整体服务水平的提升。”

记者了解到，《通用要求》等国家标准对售后服务企业的行为进行了明确的规范，如售后服务企业必须设立有效的售后服务电话，同时有专人进行接收和记录，以随时满足用户需求；对于超过保修范围需要收费的维修服务必须提前告知收费项目，上门后出示收费标准并进行报价等。另外，诸如无尘、低噪音安装，对用户服务信息进行保密、定期对用户进行回访等，都是站在用户的角度，为提升满意度而采取的举措。中国消费者协会副秘书长柴保国表示，售后服务的好坏对消费者的使用体验具有直接的影响，国家标准中以用户为本的理念，将会使消费者成为最直接的受益者，消费者拥有了更好的体验，整个家电服务市场的满意度也就会随之提升，家电行业也就会得到更好的发展，形成良性循环。

[存档文本](#)