



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28238—2011

## 体育用品售后服务的要求

Requirements for after-sale services of sporting goods

2011-12-30 发布

2012-05-01 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

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国体育用品标准化技术委员会(SAC/TC 291)提出并归口。

本标准起草单位:中国体育用品业联合会、青岛英派斯健康科技有限公司、上海红双喜股份有限公司、山西澳瑞特健康产业股份有限公司、泰山体育产业集团有限公司、安踏(中国)有限公司、福建泉州匹克体育用品有限公司。

本标准主要起草人:张小晶、陈晓巍、袁义龙、周云峰、张之林、秦有年、李苏、戴建辉、吴楠、侯力波、毛力军。

# 体育用品售后服务的要求

## 1 范围

本标准规定了体育用品(以下简称“产品”)售后服务的术语和定义、要求、服务形式、工作单、顾客投诉的处理、产品使用说明、售后服务质量的评价。

本标准适用于产品售后服务及有关文件的编写。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 5296.1 消费品使用说明 总则
- GB 5296.2 消费品使用说明 第2部分:家用和类似用途电器
- GB 5296.4 消费品使用说明 纺织品和服装使用说明
- GB 5296.7 消费品使用说明 第7部分:体育器材
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18760—2002 消费品售后服务方法与要求

## 3 术语和定义

GB/T 18760—2002界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**体育用品** *sporting goods*

为体育活动设计、制造的产品。

[GB/T 23866—2009,定义 3.1]

注:体育用品包括运动器材、运动服装、运动鞋等。

### 3.2

**服务方** *service provider*

提供产品售后服务的组织或个人。

注:服务方可以是产品的生产者、销售者,也可以是维修者、服务者。

### 3.3

**售后服务** *after-sales service*

设计、生产等过程的延续。产品售出后,服务方对顾客承担合同约定的有关内容和履行有关法律责任的活动。

注:改写 GB/T 18760—2002,定义 3.1。

### 3.4

**高危险性体育项目(简称“高危项目”)** *high-risk events*

专业性强、技术要求高、直接关系人身安全、危险性大的体育项目。

注:引自国家体育总局“十二五”规划中的名词解释。

## 4 要求

### 4.1 总则

售后服务活动应符合 GB/T 18760—2002 消费品售后服务方法与要求的基本内容和本标准相关章节的要求。

### 4.2 基本要求

- 4.2.1 服务方应设有售后服务的组织机构和相应的服务网站,并明确其职责。
- 4.2.2 售后服务人员应经过专业的技术培训,具备必要的专业知识和技能。
- 4.2.3 服务方应提供相应的技术服务。技术服务一般有以下内容:
  - 承担安装、调试和指导正确使用、维护产品;
  - 进行有关技术咨询;
  - 协助解决因保管、贮存、使用、维护不当所造成的问题。
- 4.2.4 服务方应提供售后服务保证文件。保证文件一般包括修换退期限、范围、条件、方式、记录等。
- 4.2.5 服务方应根据顾客的需要或双方的协议对顾客进行技术培训,以便顾客了解产品的性能和结构特点,并能正常使用、操作。
- 4.2.6 服务方在一般情况下应根据产品特点和使用需要,可提供维护、保养服务。
- 4.2.7 发现运动器材存在安全隐患时,服务方应在承诺的时限内提供服务。
- 4.2.8 服务方应建立售后服务档案。
- 4.2.9 服务方宜建立相应的召回制度。

### 4.3 竞赛服务的要求

为竞赛(国家级及以上赛事)提供器材的服务方按竞赛组织方的需求应提供现场全程的技术服务。

### 4.4 高危项目服务的要求

- 4.4.1 服务方建立的售后服务档案应便于产品跟踪。
- 4.4.2 服务方应根据售后服务档案适时提醒顾客对产品进行维护。
- 4.4.3 服务方应根据产品使用寿命提醒顾客报废。

## 5 服务形式

服务方根据顾客的需求,应提供下列一种及以上形式的服务:

- 电话、网站、信函咨询;
- 上门维修、安装、调试;
- 接受送修;
- 应急预案;
- 召回措施。

## 6 工作单

6.1 工作单应作为售后服务安装、调试和维修的依据,也可作为售后服务部门与消费者建立联系的档案资料。

## 6.2 工作单的内容应包括：

- 顾客信息：顾客名称、通讯地址、电话、邮政编码或电子信箱等；
- 产品信息：产品名称、商标、型号、规格、生产日期或销售日期等；
- 服务信息：安装日期或修理日期，引起故障的原因，解除故障的名称或部位，安装或修理材料清单(包括材料名称、单位、单价、数量、金额)等；
- 服务质量反馈信息：售后服务人员是否演示、指导使用产品；对服务态度、维修结果的意见；用户签字；服务人员签字等。

## 7 顾客投诉的处理

对顾客投诉的处理应符合 GB/T 17242 的要求。

## 8 产品使用说明

8.1 产品使用说明应符合 GB 5296.1、GB 5296.2、GB 5296.4 和 GB 5296.7 的规定。

8.2 服务方可通过在销售点放置产品资料、设立网站、咨询热线或上门设计服务，使顾客充分了解产品的型号、规格、性能、价格及产品附带的售后服务等信息，帮助顾客在充分知情的情况下选择所需的产品。

## 9 售后服务质量的评价

服务方宜建立售后服务的质量评价制度。