

DB33

浙 江 省 地 方 标 准

DB 33/T 781—2010

移动电话机维修服务质量规范

Quality specification of repairing services for mobile phone

2010 - 03 - 29 发布

2010 - 04 - 29 实施

浙江省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB1.1-2009给出的规则进行起草。

本标准由浙江省信息技术标准化技术委员会提出并归口。

本标准起草单位：浙江省信息产业质量协会、天翼电信终端有限公司浙江分公司、东方通信股份有限公司、深圳康佳通信科技有限公司、话机世界数码连锁集团股份有限公司、联想移动通信科技有限公司杭州分公司、浙江省电子产品检验所、杭州嘉骏通讯器材有限公司、杭州凯瑞通讯有限公司、温州天一通讯器材有限公司、杭州川海通信科技有限公司、青岛海尔通信有限公司、台州天目通讯技术有限公司。

本标准主要起草人：刘静、朱长富、刘绍武、蒋冠华、潘正良。

移动电话机维修服务质量规范

1 范围

本标准规定了移动电话机维修企业在为消费者提供服务时应遵循的服务质量要求。

本标准适用于移动电话机维修企业的服务质量管理,亦可作为对移动电话机维修企业服务能力评价的依据。

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/T 19001 质量管理体系要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

移动电话机维修企业

向消费者提供移动电话机产品维修服务的经济组织。根据移动电话机维修行业现行的体系,可分为:

- a) 生产企业自行设立的移动电话机维修服务企业;
- b) 专业服务提供商;
- c) 运营商的售后服务网点;
- d) 其它维修服务企业。

3.2

移动电话机维修服务

为满足消费者对移动电话机产品正常使用的要求,通过采用相应的技术手段及能力,为其提供移动电话机维护、恢复性修理及其它相关活动的总称。

3.3

移动电话机维修服务质量

移动电话机维修企业在移动电话机产品维修及相关服务中满足规定能力要求的程度。

3.4

产品交验

移动电话机维修企业在接受维修产品时对其外观、状态的检验确认。

4 通用要求

- 4.1 移动电话机维修企业依据国家法律、法规、标准及相关行业管理规定设立，并依法办理工商登记，取得经营资质。维修人员应持有有效的职业技能资格证书。
- 4.2 移动电话机维修企业在维修有关的商务活动中，应当依法经营，诚实信用、规范服务、公平竞争。
- 4.3 移动电话机维修企业应履行“三包规定”中规定的修理者应当承担的责任和义务。
- 4.4 能够为客户提供有效的解决方案。
- 4.5 应提供与服务相适应的资源和服务环境，并进行有效管理。包括：
 - a) 维修服务所需的直接和间接服务人员；
 - b) 业务洽谈、产品修理、备件储备等固定场所和附属设施；
 - c) 维修服务所需的设备（硬件和软件）；
 - d) 满足产品质量要求的维修配件和软件；
 - e) 专业技能和技術；
 - f) 适宜的服务环境；
 - g) 良好的服务态度。
- 4.6 应建立与服务项目相适应的质量管理体系，以确保维修服务的质量。
- 4.7 应建立与服务环境相适应的安全管理体系，以确保员工、顾客和相关方的健康安全。

5 服务要求

5.1 服务公示

- 5.1.1 移动电话机维修企业应在营业场所悬挂《工商营业执照》。
- 5.1.2 移动电话机维修企业应在营业场所公示以下内容：
 - a) 业务受理程序；
 - b) 服务质量承诺；
 - c) 企业、行业管理投诉部门电话；
 - d) 维修费用的计算方法。
- 5.1.3 移动电话机维修服务应具备维修价格和材料价格的明细表，并明示配件来源，做好标识。

5.2 业务接待

- 5.2.1 接待人员应佩证上岗，仪容端正。
- 5.2.2 接待人员接待客户时应做到态度热情，语言文明。
- 5.2.3 接待人员应熟悉行业法规、标准和维修业务流程，能及时为客户提供咨询服务，故障的诊断、报价公开透明。
- 5.2.4 接待人员应负责产品交验，与客户签订维修合同，明确维修价格、维修工期、结算方法。

5.3 产品交验

- 5.3.1 移动电话机维修服务应明确产品交验及相关人员的职责，告知事项、接待及维修检验的流程。
- 5.3.2 移动电话机维修服务应设置专用的预检工位（区域），配备必需的检测设备，并按规定实施检验。

5.3.3 移动电话机维修服务人员应详细记录客户陈述，当面与客户核实故障，建议维修项目、作业内容、配件价格、维修时间和费用，提醒客户对个人资料进行备份，对移动电话机外观等状况以及客户要求事项进行记录，并让客户确认、签字，保证故障确认的透明度。

5.3.4 移动电话机维修服务应对客户隐私信息（通讯录、短信、图片、视频等）进行保密，维修完成后不得进行保存。

5.4 合同签订

5.4.1 移动电话机维修服务应根据交验结果确定维修项目，与客户签订维修合同（维修工单），维修合同的各项要件应填写完整，维修工单参见附录 A。

5.4.2 维修合同应包含以下内容：

- a) 承、托修双方的名称；
- b) 签订日期及地点；
- c) 合同编号；
- d) 送修的机型、编号、条型码；
- e) 维修类别及项目；
- f) 预计维修费用；
- g) 质量保证期；
- h) 承修方所提供的材料规格、数量、质量及费用结算原则；
- i) 验收标准和方式；
- j) 违约责任；
- k) 解决合同纠纷的方式；
- l) 双方约定的其它条款。

5.4.3 维修过程中有超出合同范围的应及时与客户沟通，在得到客户确认后方可进行维修作业。

5.4.4 移动电话机维修企业应有专职或（兼职）人员负责合同管理，对已签订的合同建立登记台帐并妥善保管。

5.5 维修

5.5.1 维修派工

- a) 移动电话机维修服务应依据接待人员检验确定的维修项目填写维修工单，做好产品的交接工作；
- b) 维修工单应详细注明维修项目、作业部位、完成时间和注意事项；

5.5.2 作业过程

- a) 维修人员应佩证上岗；
- b) 产品维修工单应随工序流转，维修状态应明确标识，各个环节均应有责任人签字；
- c) 符合“三包规定”的故障移动电话机由于缺料原因造成不能及时修复超过七天时间的，应提供备用机供客户使用；
- d) 前台人员应跟踪产品维修情况，视需要向客户反馈维修进度。

5.5.3 完工检验

- a) 移动电话机维修服务应依据产品检验标准实施完工检验；
- b) 维修后的产品，应有质检人员对其进行检测，填写完工检验记录并签字确认。

5.6 产品交付

5.6.1 移动电话机维修服务应做好交付准备（查看外观、清点随机物品），通知客户，价格结算、汇总全部单据。

5.6.2 移动电话机维修服务应告知客户与修复有关的内容，配合客户对移动电话机进行验收，填写验收交接记录，客户签字确认。

5.6.3 产品修复后，应给客户当面试机，并提供维修凭证；非保机客户有权收回拆卸的旧件。

5.7 价格结算

5.7.1 作为企业自律的要求，维修价格和材料价格明细表宜报行业协会备案。

5.7.2 应按照公示的材料价格和收费标准确定维修价格。

5.7.3 每项收费要有凭据，结算单中应注明配件的来源。

5.7.4 应向客户提供具有明确维修费用的收费清单和维修凭证。

5.8 返修

5.8.1 在维修质量保证期或承诺的质量保证期内，因维修质量原因造成移动电话机无法正常使用，承修方应当及时无偿返修，不得故意拖延或无理拒绝。

5.8.2 移动电话机维修服务应建立移动电话机返修记录，对返修项目进行技术分析，制定和落实应对措施。

5.9 抱怨处理

5.9.1 移动电话机维修企业应明确部门（或人员）负责受理、处理客户抱怨：

a) 投诉服务态度问题，企业内部要组织自查进行整改；

b) 投诉维修质量问题，如果是维修企业原因造成的损坏，由企业负责补偿，补偿的方式和金额双方协商，协商不成可提请第三方中介机构仲裁；

c) 投诉产品质量问题，与客户判断一致，按程序进行处理，与客户判断不一致，建议提请第三方中介机构进行鉴定仲裁；

d) 由于客户使用不当引起的问题，应向客户作解释说服工作。

5.9.2 移动电话机维修企业应规定客户抱怨的受理和处理流程，并向客户做出处理时限的承诺。

5.9.3 移动电话机维修企业应保持抱怨处理的记录，并定期进行分析、总结，作为维修服务质量改进的依据。

5.9.4 移动电话机维修企业要在维护自身权益的同时，妥善处理好与消费者发生的矛盾，任何质量争议均可提请相关部门或行业协会进行调解。

6 质量管理要求

6.1 总则

移动电话机维修企业应遵循GB/T 19001的要求开展包括组织、人员、现场配件、仪器设备、文件和资料的质量管理。

6.2 组织管理

6.2.1 移动电话机维修企业应结合实际建立组织机构，明确职能部门、岗位职责、权限。

6.2.2 移动电话机维修企业应建立质量管理方面的规章制度：

a) 应建立维修服务质量管理体系；

b) 应具有维修服务质量的保证方法或措施；

- c) 应具有与当前维修内容相关的和与未来维修任务相关的培训管理办法;
- d) 应具有物料管理制度;
- e) 应具有记录、档案的管理办法;
- f) 应具有明确的对客户的维修费用预先告知制度;
- g) 应具有对客户投诉的受理、处理和反馈办法。

6.3 人员管理

6.3.1 总则

移动电话机维修企业应明确各级人员的岗位职责,同时应具有人员培训和人员考评的相关要求。

6.3.2 岗位职责

岗位责任应包含如下内容的明确描述:

- a) 企业负责人对控制和监督维修质量所具有的职责;
- b) 质量主管对控制和监督维修质量所具有的职责;
- c) 技术主管对确保维修工作正常运作所具有的职责;
- d) 质检人员对保证维修服务质量所具有的职责;
- e) 前台人员为保证对客户的服务质量所具有的职责;
- f) 维修人员对保证维修服务质量所具有的职责;
- g) 物料管理人员对保障物料来源、质量和正确使用所具有的职责;
- h) 客户投诉受理、处理人员为公正地受理、处理客户投诉所具有的职责。

6.3.3 人员培训

6.3.3.1 移动电话机维修企业应针对维修服务活动和人员能力,制定培训计划。培训的内容可以是上岗培训、技术培训和继续教育。

6.3.3.2 应对前台、维修、质量检验等岗位进行重点培训。

6.3.3.3 应对参加培训人员实施鼓励,定期验证上岗资格的有效性。

6.3.4 人员考评

移动电话机维修企业应每年对员工的工作业绩、工作能力和职业素质组织相关考评。

6.4 现场管理

6.4.1 移动电话机维修企业应具有相对独立的接件、维修、测试场所,各场所均具有显著的标志。

6.4.2 接待场所应布局合理,各项公示内容悬挂清楚,环境整洁。

6.4.3 维修场所应实行定置管理,工具、物料摆放整齐,标识清楚。

6.4.4 客户送修物品、维修配件应具有独立的存储空间。

6.4.5 维修场所应张贴岗位安全操作规程及安全注意事项,进行维修检验工作的工作台应具有有效的防静电设备。

6.4.6 维修过程中使用的化学危险品或产生的各种废弃物应当合理放置与处置。

6.5 配件管理

6.5.1 移动电话机维修企业应有合法的能满足产品质量要求的配件、消耗材料的来源渠道。

6.5.2 应有专人负责对维修配件、消耗材料获取、保管和使用的管理工作。

6.5.3 配件的使用应遵循先入先出的原则。

6.6 仪器设备管理

6.6.1 移动电话机维修企业应具有与维修业务相关的专用维修工具。

6.6.2 应具有与维修业务相关的仪器仪表，并保证计量合格、准确有效。

6.6.3 仪器设备的管理应建立相应的台帐，并有专人负责。

6.7 文件和资料管理

6.7.1 移动电话机维修企业应建立客户送修物品的全流程的管理、技术和质量监控的档案。

6.7.2 对维修配件、消耗材料获取、保管和使用均应有记录，且可追溯性。

6.7.3 应建立用户投诉信息的详细记录，包括客户信息、投诉信息、处理方法和结果。

6.7.4 应建立所有工作人员的相关信息档案。

6.7.5 应有书面记录的保密措施，电子形式存储记录的保护、备份方法。所有记录、档案安全完整地保存至少一年。

7 服务改进

7.1 移动电话机维修企业应开展内部审核和管理评审工作。

7.2 制定岗位责任制考核细则，定期组织对质量目标、工作完成情况进行检查考核。

7.3 针对检查中发现的问题，企业应采取有效的纠正和预防措施，持续提高服务质量。

表 A.1 客户凭证联（续）

6、若客户要求维修企业为其提供收费的数据存贮服务，因客观原因造成数据遗失或损坏的赔偿责任最高不超过所收取的服务费用。	
7、为尊重客户的隐私，除非为其提供服务所必需，维修企业不负责对涉及内容的数据进行传输、备份或审查，但保留对违法内容拒绝提供服务的权利。	
8、客户在取得备用机时，须仔细检查备用机的外观、功能是否完整、正常。若因客户人为因素造成的备用机损坏，须赔偿维修方一定的折旧费。	
9、请客户在接到取机通知起的三十日内到本维修企业办理取机手续。如逾期不取，有权按每天人民币【 】元的标准收取保管费用。如客户在接到取机通知起的六个月内仍未领取，客户在此授权维修企业按合适的方式对手机进行处理，如将手机回收，客户在此放弃对维修企业追索的权力。	
10、未尽事宜应按照“移动电话机商品修理更换退货责任规定”及“制造商有限保证”执行。	
11、故障维修后，维修企业将以电话的方式通知用户取机。	
12、客户取机时须出示本客户联。客户在确认无误后签字生效。若用户遗失取机凭证，须带本人身份证或者其它有效证件复印件方可办理取机手续。	

企业名称：企业地址：

联系电话：客服电话：

表A.2 服务网点存档联

受理日期： 年 月 日

工单编号：

客户信息：

客户姓名_____手机号码_____固定电话_____

通信地址_____

手机型号_____IMEI_____系统版本_____

购买日期_____购买商店_____保修状态_____

故障描述_____

手机附有：电池☐ 充电器☐ 个人资料备份☐ 其它_____备用手机：使用☐ 未使用☐ 备机IMEI_____使用型号_____借出时间_____**手机预检：**

故障说明：A 不能开机 B 不能识卡 C 没有信号 D 信号弱 E 单向通话 F 显示故障 G 外观不良 H 按键不良 I 电池故障 J 充电器损坏 K 没有振铃 L 自动关机 M 二次维修 N 说明书所列功能失效 O 屏幕无显示/错字/漏划 P SIM卡接触不良 Q 非正常关机

故障现象代码_____其它（外观目测）_____

预计费用_____预计取机日期_____接待人员_____

顾客签名确认_____

维修内容：

维修描述_____

更换主板☐ 更换显示屏☐ 更换排线☐ 更换受话器☐ 更换元器件☐ 更换电池☐ 更换外壳☐

更换其他_____

软件升级后版本号_____更换机芯IMEI_____维修员_____质检员_____

非保修机需加填写：预计费用_____实收费用_____收费员_____

备机归还确认： 已还☐ 未归还☐ 接待人员_____

取机日期_____顾客取机签名_____

顾客满意调查：您对我们的服务：☐非常满意 ☐满意 ☐一般 ☐不满意

您的建议：

参考文献

- [1] YD/T 0001-2003 移动和固定电话机维修资质要求
 - [2] 《移动电话机商品修理更换退货责任规定》(2001年9月17日国家质量监督检验检疫总局 国家工商行政管理总局 信息产业部令第4号发布)
-