

国家发展和改革委员会 文件 国家质量监督检验检疫总局

发改产业〔2014〕2635号

国家发展改革委 国家质检总局关于印发 提升售后服务质量三年行动计划的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团发展改革委、质量技术监督局：

为贯彻落实国务院《质量发展纲要（2011-2020年）》（国发〔2012〕9号）、《关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》（国发〔2014〕26号），促进售后服务健康发展，特制定《提升售后服务质量三年行动计划》。现印发你们，请按照执行。

(此页无正文)



2014年11月19日

提升售后服务质量三年行动计划

为贯彻落实国务院《质量发展纲要（2011-2020年）》（国发〔2012〕9号）、《关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》（国发〔2014〕26号）中有关售后服务的发展要求，提高售后服务质量，推动售后服务发展，特制定三年（2015-2017年）行动计划。

一、总体要求

（一）发展目标。到2017年，售后服务质量明显改善，顾客满意度明显提高，制修订一批售后服务相关标准，培育形成一批售后服务标杆企业和知名品牌，建成一批售后服务重要平台和重大工程，全社会对售后服务重视程度显著增强，基本形成有利于提升售后服务质量的良好氛围、诚信体系、激励约束机制和法制环境。

（二）发展原则。

理念先导。借鉴国际先进经验，创新服务思维，突破传统管理方式，增强对售后服务促进产业转型升级重要性的认识。

企业主体。落实企业主体责任，充分发挥企业的积极性和创造性，不断提高售后服务的能力与质量水平。

标准引领。加快完善售后服务标准，选择重点行业制定一批达到国际先进水平的服务标准，树立一批售后服务标杆企业。

监管有效。健全售后服务法律法规，切实履行好政府部门的监管职责，依法行政，建立健全有效的激励和约束机制。

二、发展导向

顺应发展方式转变和结构调整升级趋势，不断完善政策制度，引导企业加大投入，加强改革创新，发展第三方平台，健全服务标准，增强服务功能，完善服务体系，将售后服务质量提升到一个新水平。

（三）树立售后服务新理念。售后服务在现代产业体系中至关重要，是企业开拓市场、提升价值、提高竞争力的重要途径，是企业分析市场需求，推动新一轮产品创新、技术创新、模式创新和管理创新的重要环节，也是企业品牌战略的重要组成部分。

（四）完善售后服务全链条。拓展产品全生命周期服务，建立完善的服务产业链，重点加强产品配送、安装调试、维修维护、二手交易、回收处理修复等服务环节。支持开发再生资源综合利用技术，提高大宗工业固体废弃物、废旧金属、废旧轮胎和废弃电子产品等转化为再生资源的能力，促进资源循环利用。

（五）加强产品“三包”服务。对于列入“三包”范畴的产品，鼓励企业制定严于国家“三包”规定的实施细则，严格履行“三包”售后服务责任；对于未列入“三包”范畴的产品，支持企业参照国家相关“三包”规定，制定相应售后服务规定并依法履行售后服务责任。

（六）推广设备维修维护新模式。鼓励企业从设备安装调试、定期维护保养服务向预防维修服务、预知维修服务等全生命周期

服务发展。积极开展对设备整体或其零部件运行状态、异常情况、磨损程度等技术状态的检查检测。鼓励开展质量在线监测、实时状态感知、在线故障诊断等，建立质量追溯系统，对设备运行进行远程判断和预测。引导重点产品、重点行业售后服务与商业保险合作，提升售后服务保障能力。

（七）提供即时技术支持服务。鼓励企业发展以解决产品运行问题为核心的售后技术支持服务。具备条件的企业要建立呼叫中心，利用现代通讯与计算机技术以及人工后台电话服务等形式，处理客户问询，指导使用者操作、维修，及时处理简单故障，保障设备正常运转。

（八）开展产品跟踪服务。鼓励企业从产品交付使用开始，全面、系统地收集和整理产品质量信息，分析、评估产品质量状况，并及时向制造环节反馈，不断采取改进措施，提高产品质量。探索互联网、物联网、大数据等泛在信息技术在工程机械、医疗设备等售后服务中的应用。

（九）发展回收、处理和修复服务。健全废旧物品回收体系。鼓励发展先进处理技术，对磨损产品进行特殊加工，使其性能或外表得以最大程度的恢复。在性能失效分析、寿命评估等检测分析基础上，鼓励具备条件的企业对受损的零部件或毛坯，实施高技术修复和改造，确保投入市场前符合相应的质量安全标准。

（十）发展社会化售后服务。鼓励具备条件的工业企业分离售后服务，成立专业化的售后服务公司，建设综合性的产品备件、配件配送中心。鼓励中小型企业开展售后服务外包。鼓励工业企

业及时公布与售后服务密切相关的产品技术资料。加强对售后服务维修人员技术理论、知识技能、维修保养等专业培训。鼓励发展设备诊断、设备监理、检验检测认证、标准化咨询、工程项目方案咨询、整体解决方案评估等专业技术服务机构。鼓励企业研发各类售后服务软件，实现一对多的传递服务。鼓励维修企业标准化、规范化、品牌化发展。

（十一）推进售后服务自律机制建设。鼓励企业公开产品和服务标准或进行质量自我声明，推动售后服务的提供、争议处理等全过程透明高效。支持和引导售后服务行业组织加强行业自律，建立有奖举报、投诉调解、公益诉讼和责任保险等制度，促进行业规范化发展。鼓励相关行业协会、企业组建售后服务标准化联盟，制定团体标准，探索售后服务标准应用推广机制，提升售后服务标准化水平。

三、重点工作

以提升售后服务质量为核心，从重点产品、重点领域入手，逐步扩大范围，扎实推动有关规章制度的落实和完善，形成市场倒逼机制和激励机制，营造全社会重视售后服务的良好氛围和法制环境。

（十二）释放售后服务市场活力。原则上除涉及安全、卫生、健康、环保和反欺诈等社会公共利益的项目外，进一步减少有关售后服务准入的行政审批事项。发挥服务业发展引导资金作用，加强对售后服务重要平台、重点工程的产业化引导。

(十三) 强化产品“三包”政策落实。开展“三包”政策法规宣传、“三包”专业知识培训，公开产品“三包”信息。针对重点产品实施专项检查，督促生产经营者严格执行“三包”规定。完善产品质量担保责任制度，探索实施符合市场规则的产品“三包”责任保险。建立产品“三包”舆情监测平台，实现舆情快速响应与处理，加大产品“三包”违规信息披露力度。探索电子商务等售后服务管理新模式，深化产品“三包”服务功能。

(十四) 推进售后服务标准化。加强售后服务行业分类、质量评价等重要标准的研究，不断完善维修检测、二手货交易技术鉴定、中介服务规范、电子商务、信用评价以及产品回收利用等售后服务关键环节和重点领域标准。探索售后服务标准应用推广机制。探索中央财政资金对售后服务标准制修订和推广实施的支持方式。推动售后服务国家标准在家用汽车、家用电器、通讯等行业的实施应用。

(十五) 加快售后服务重要平台和保障机制建设。加快研究建立涵盖“投诉处理、数据采集、监测预警、信息公开、专业服务”五位一体的全国售后服务平台。加强面向不同行业、类别产品售后服务的承诺落实及争议处理保障机制建设。在 50 个大中城市选择布局售后服务质量监测中心，促进监管信息互通和综合利用，营造社会公众、媒体共同关注售后服务质量的氛围。

(十六) 实施售后服务“十行百企千人”培育工程。以产业引导、政策扶持和环境营造为重点，选取汽车、家用电器、电子商务、手机、电脑、家居建材、农业机械、工程机械、体育器材、

成套设备等 10 个重点行业和热点产品，培育 100 家左右售后服务标杆企业，总结推广标杆企业在创新发展、集成分工、技术研发、质量提升、客户服务等方面的经验，培养 1000 名左右售后服务领域的高端管理与技能人才。

（十七）实施售后服务满意度提升工程。依托第三方机构，研究满意度测评模型与方法，建立统一测评标准；开展大规模用户调查与现场测评，科学监测售后服务质量状况；定期向社会发布售后服务满意度信息，建立售后服务满意度监测与预警长效机制，引导消费选择，依靠市场机制提升售后服务质量整体水平，提高顾客满意度。

（十八）强化售后服务质量监测。在售后服务重点行业建立信用公开平台，发挥信用引导和约束。面向汽车、电子产品、家用电器等民生热点领域开展售后服务质量监测，推动测评结果采信管理，建立售后服务质量诚信档案和“黑名单”制度。

四、保障措施

（十九）加强组织实施。国家发展改革委、质检总局要建立提升售后服务质量的工作机制，协同有关部门，推进行动计划的有效实施。地方发展改革委、质监部门要将提升售后服务质量摆在重要位置，在地方政府领导下，按照本计划提出的任务和要求，结合实际，研究制定具体工作方案，分别报送国家发展改革委、质检总局。

（二十）加大政策扶持。国务院《关于加快发展生产性服务

业促进产业结构调整升级的指导意见》（国发[2014]26号）中的有关政策措施，需要先行先试的，优先在售后服务领域实施。

（二十一）强化基础工作。加强对国内外售后服务发展理念、技术创新、标准建设、管理模式的跟踪研究和总结推广。逐步建立健全全国售后服务质量统计监测和评价体系。

