ICS XX.XX.XX
A XX

团　　体　　标　　准

T/CCPITCSC XXX—2021

电动自行车售后服务时效规范

Specification for after-sales service time-constraint of electric bicycle

（征求意见稿）

2021－XX－XX 发布　　2021 － XX － XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

目　　次

前言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 维修服务时效 1
4.1 维修服务流程 1
4.2 工单管理信息系统 2
4.3 接单及时性 3
4.4 联络及时性 3
4.5 救援快速性 3
4.6 派单/改派及时性 3
4.7 维修服务时效评价 3
5 投诉处理时效 3
5.1 投诉处理流程 3
5.2 服务质量投诉 3
5.3 产品质量投诉 4
6 工单回访 4
6.1 数据来源 4
6.2 回访对象 4
6.3 回访目的 4
6.4 回访时效 4
6.5 回访报告 4
7 售后服务记录 4
7.1 维修服务记录 4
7.2 投诉处理记录 4
7.3 回访记录 4
附　录　A　（资料性）　工单系统接单流程 6
附　录　B　（资料性）　维修服务记录单 7
附　录　C　（资料性）　投诉处理记录单 8
附　录　D　（资料性）　回访记录单 9
参　考　文　献 10

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

电动自行车售后服务时效规范

1 范围

本文件规定了电动自行车售后服务中维修、投诉处理及回访等环节的时效要求以及相应的管理要求。

本文件适用于符合GB 17761的电动两轮自行车（除特殊说明外，以下简称“电动自行车”）的服务商、售后服务网点的售后服务。

2 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 17761 电动自行车安全技术规范

GB/T 27922 商品售后服务评价体系

GB/T 34432-2017 售后服务基本术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电动自行车 electric bicycle

以车载蓄电池作为辅助能源，具有脚踏骑行能力，能实现电助动或/和电驱动功能的两轮自行车。

[来源：GB 17761-2018，3.1]

3.2

售后服务 after-sales service

商品售出后，为满足消费者的需求提供的一系列活动和措施。

[来源：GB/T 34432-2017，2.1]

3.3

服务商 service provider

提供售后服务（3.2）的生产厂商、销售商及其代理企业。

[来源：GB/T 34432-2017，3.1.1，有修改]

3.4

售后服务网点 after-sales service point

直接面向消费者提供相关售后服务（3.3）的厂商授权的服务机构。

[来源：GB/T 34432-2017，3.2.2]

4 维修服务时效

4.1 维修服务流程

应建立完整、高效的维修服务流程，维修服务流程的示意图见图1。

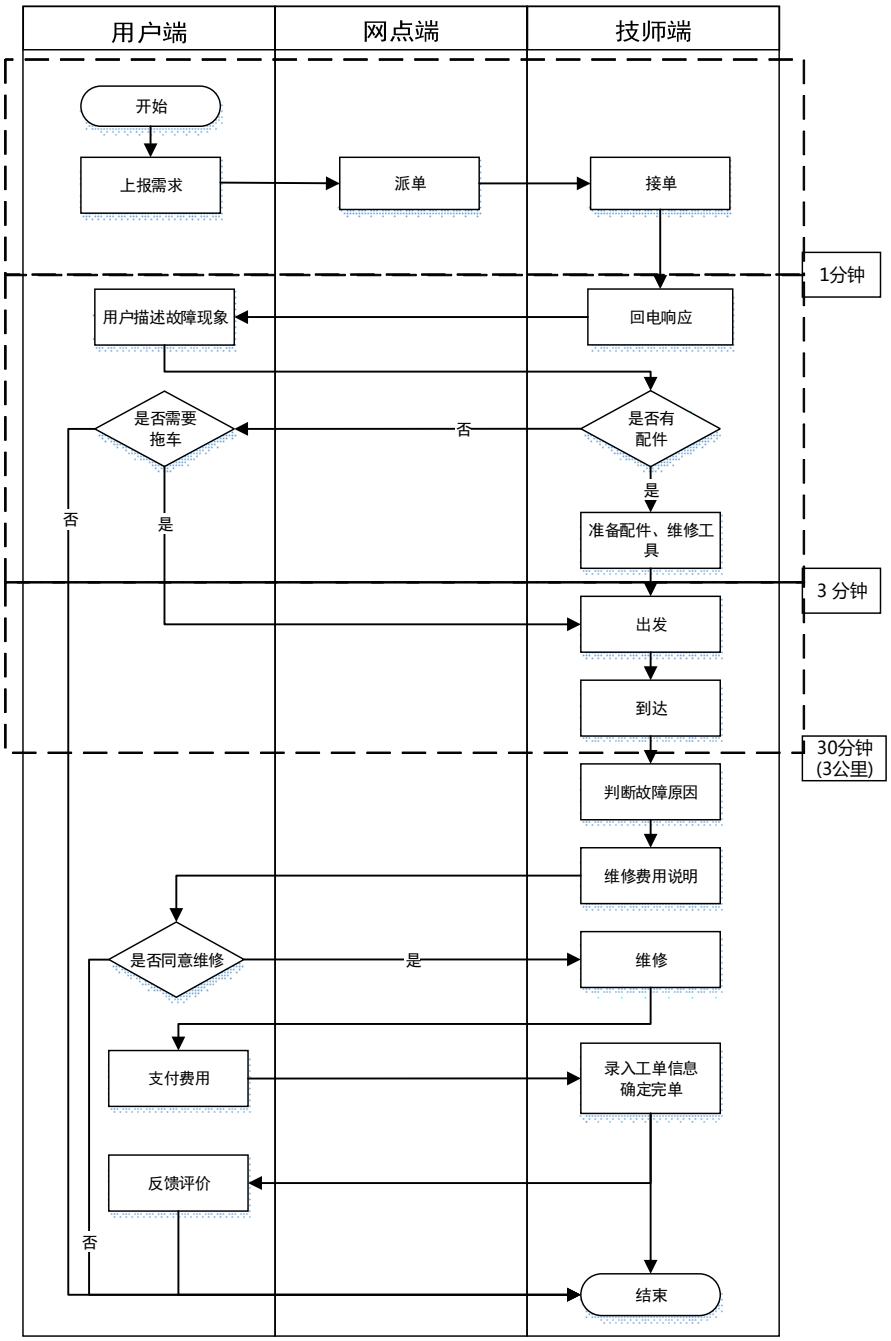

图1　维修服务流程示意图

4.2　工单管理信息系统

4.2.1　为规范服务工单管理，确保工单的有效流转，应建立工单管理信息系统（下称“工单系统”）。

4.2.2　工单系统应便于操作，接入方式包括但不限于：官方网站、手机 APP、公众号或小程序等。

4.2.3　工单系统应按使用对象设计相应功能，分为用户端、服务网点端、维修技师端、总部客服端等。

4.2.4　用户端应包括产品报修、工单追踪、工单评价、联系售后等功能。

4.2.5　网点端应包括接单、派单、工单录入、工单追踪、技师管理、维修记录管理等功能。

4.2.6　技师端应包括接单、维修记录管理、超时提醒、联系用户等功能。

4.2.7　总部客户端应包括工单录入、派单、网点管理、技师管理、维修记录管理、联系用户等功能。

4.3 接单及时性

在救援时间段内，消费者通过服务热线、官方微信公众号、小程序、在线客服等渠道发起救援服务需求后，所属区域服务商宜在1分钟之内在工单系统上完成接单，接单时间不应超过10分钟，工单系统接单业务操作流程示意见图A.1。

4.4 联络及时性

在救援时间段内，消费者发起救援服务需求后，所属区域服务商宜在3分钟内与消费者取得联系，不应超过10分钟，以再次确认消费者位置及故障情况。

4.5 救援快速性

从消费者发起救援服务需求到维修技师抵达救援处，3公里半径内宜在30分钟内到达，在此基础上每超过1公里宜在10分钟之内到达；3公里半径内到达时间不应超过60分钟。

4.6 派单/改派及时性

消费者发起上门/救援服务需求时，售后服务网点后台管理人员应在1分钟内进行外修单派单；若所派单师傅临时有事不能外出，应在1分钟内改派至空闲师傅。

4.7 维修服务时效评价

维修服务时效单项指标见表1，其中1级最好，3级最差。综合评判方法如下：

a) 3项指标都达到1级，可评为A类；
b) 3项指标都达到2级以上，且不全为1级的，可评为B类；
c) 3项指标中有一项达不到2级，可评为C类。

表1 维修服务评价方法

项目	1 级	2 级	3 级
接单及时性	1 分钟内接单	10 分钟内接单	超过 10 分钟未接单
联络及时性	3 分钟内联络	10 分钟内联络	超过 10 分钟未联络
救援及时性	3 公里内 30 分钟到达，每超 1 公里 10 分钟到达	3 公里内 60 分钟到达，每超 1 公里 10 分钟到达	3 公里内 60 分钟未到达，每超 1 公里 10 分钟未到达

5 投诉处理时效

5.1 投诉处理流程

应建立完整、高效的投诉处理流程，投诉处理流程包括：

a) 消费者提出投诉；
b) 客服获取消费者诉求；
c) 客服判断及创建投诉；
d) 客服分类处理；
e) 服务商核查处理；
f) 客服提出处理方案；
g) 客服与消费者协商方案；
h) 服务商执行方案；
i) 客服核实并结单；
j) 客服处理结果反馈（适用于来源于其他部门的投诉情形）。

5.2 服务质量投诉

5.2.1 服务质量投诉包括服务态度差、承诺不兑现、服务不及时、收费总理、技能不熟练、作业不规范等问题。

5.2.2 对于服务质量类投诉，处理时效不应超过 2 个自然日。

5.3 产品质量投诉

5.3.1 产品质量投诉包括产品/配件设计缺陷、性能故障等问题。
5.3.2 对于产品质量类投诉，处理时效不应超过 2 个自然日。

6 工单回访

6.1 数据来源

消费者评价不满意、服务完成或取消等数据。

6.2 回访对象

提交维修服务需求或提出投诉的消费者。

6.3 回访目的

服务真实性、服务满意度。

6.4 回访时效

售后服务网点应于修理后2个自然日内，对消费者进行回访。对于回访时消费者反馈的意见应于2个自然内予以处理。

6.5 回访报告

根据回访目的及回访记录数据，输出回访报告。

7 售后服务记录

7.1 维修服务记录

7.1.1 维修服务记录应准确、完整，并包括产品信息、消费者信息和维修服务信息。
7.1.2 产品信息应包括品牌、型号、整车编码。
7.1.3 消费者信息应包括消费者姓名、联系电话。
7.1.4 维修服务信息应包括服务提供日期、服务地点、服务类型、服务内容明细、收费信息、消费者确认、消费者评价、服务网点名称、服务工程师姓名，服务单编号。
7.1.5 服务商和售后服务网点应对消费者信息负有保密义务，不应泄露消费者个人信息和服务信息。服务信息应至少保存 1 年，可用电子形式保存。

7.2 投诉处理记录

7.2.1 投诉处理记录应准确、完整，并包括产品信息、消费者信息、投诉信息和投诉处理信息。
7.2.2 产品信息应包括品牌、型号、整车编码、购买时间及地点。
7.2.3 消费者信息应包括消费者姓名、联系电话、地址。
7.2.4 投诉信息应包括事件发生时间、人物、地点、被投诉对象、客户期望和约定回复时间。
7.2.5 投诉处理信息应包括投诉类型、服务人员、处理方案、结果反馈及其他过程性信息。
7.2.6 服务商应对消费者信息负有保密义务，不应泄露消费者个人信息和服务信息。服务信息应至少保存 1 年，可用电子形式保存。

7.3 回访记录

7.3.1 回访记录应准确、完整，并包括产品信息、消费者信息、原始服务信息、评价信息及其他回访过程性记录。
7.3.2 产品信息应包括品牌、型号、整车编码。
7.3.3 消费者信息应包括消费者姓名、联系电话。
7.3.4 原始服务信息应包括维修服务记录或投诉处理记录。
7.3.5 评价信息应包括服务过程评价、专业形象评价、专业能力评价、服务态度评价。
7.3.6 其他回访过程性记录可包括是否接通、外呼次数、回访时间、回访人员、回访中收集的反馈信

息和进一步处理记录等。

7.3.7　服务商应对消费者信息负有保密义务，不应泄露消费者个人信息和服务信息。服务信息应至少保存 1 年，可用电子形式保存。

附　录　A
（资料性）
工单系统接单流程

工单系统接单流程示意见图A.1。

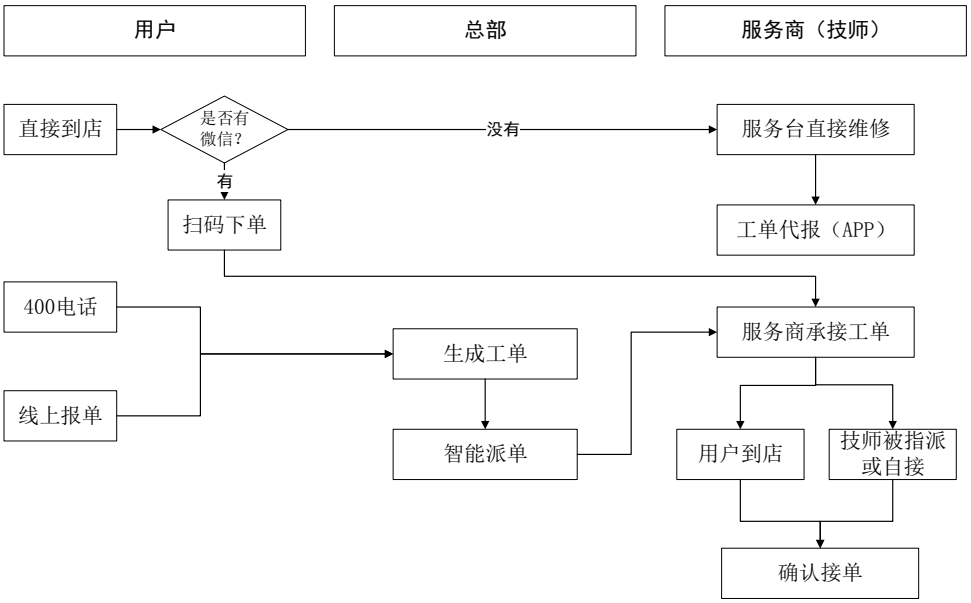

图 A.1 工单系统接单流程

附　录　B
（资料性）
维修服务记录单

售后维修服务记录单详见表B.1所示。

表 B.1 售后维修服务记录单

服务单编号		服务网点	
消费者姓名		服务工程师	
联系电话		服务类型	
产品品牌		报修时间	
产品型号		服务时间	
整车编码		服务地点	
服务明细			
收费信息			
评价信息			
消费者签字		签字日期	
服务工程师签字		签字日期	

附　录　C
（资料性）
投诉处理记录单

投诉处理记录单详见表C.1所示。

表 C.1 投诉处理记录单

用户姓名		用户电话	
所在城市		服务门店地址	
反馈时间		投诉类型	
购车时间		车型名称	
问题描述			
交互结果			
用户需求			
处理方案			
处理结果			

附　录　D
（资料性）
回访记录单

回访记录单详见表D.1所示。

表 D.1 回访记录单

工单创建日期		门店地址	
用户姓名		用户电话	
外呼日期		外呼人员姓名	
是否接通		外呼次数	
外呼结果			
服务过程（服务单）			
专业形象（服务单）			
专业能力（服务单）			
服务态度（服务单）			
取消原因（取消单）			
备注/说明			

参 考 文 献

[1] T/CHINABICYCLE 1—2020 电动自行车售后服务规范