中国商业联合会发布

2017-xx-xx 实施

2017-xx-xx发布

中国商业联合会团体标准

T/CGCCXXX-2016

健身器材售后服务规范

Fitness equipment business services specification

（征求意见稿）

目 次

[前 言 I](#_Toc13761)

[1 范围 1](#_Toc31395)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc10120)

[3 术语与定义 1](#_Toc3992)

[4 通用要求 1](#_Toc16219)

[5 室外健身器材 2](#_Toc7084)

[6 室内健身器材 2](#_Toc6556)

[7 健身器材服务 3](#_Toc9747)

2. 前 言

本标准依据GB/T1.1-2009的格式编制。

本标准由中国商业联合会零售供货商专业委员会提出。

本标准由中国商业联合会归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准为首次发布。

健身器材售后服务规范

1. 范围

本标准规定了室内健身器材与室外健身器材售后服务的有关要求和要素，行业在提供服务时应遵照的原则、指标和方法，并对结合健身器材的服务运营提出了要求。

本标准适用于组织内部和外部对健身器材售后服务的评价，也适用于组织内部对服务体系建设。

1. 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/T27922 商品售后服务评价体系

GB/T27925 商业企业品牌评价和企业文化建设指南

GB 17498.1-2008 固定式健身器材第1部分通用要求和试验方法

GB 19272-2011 室外健身器材安全通用

GB/T19851-2007 中小学体育器材和场地

1. 术语与定义

健身器材Fitness equipment

用于提高身体素质、体育活动或锻炼、健身健美训练及身体健康训练的专用设备。

室内健身器材 Indoor fitness equipment

在室内环境使用用于健身运动、锻炼的设备和设施，包括但不限于跑步机、健身车、力量训练器等。

室外健身器材 Outdoor fitness equipment

在室外安装固定、供使用者进行健身运动的器材和设施。包括但不限于太空漫步机、坐拉器、儿童跷跷板、儿童秋千、坐推器等。

1. 通用要求
   1. 制造商应对商品名称、技术术语等方面的用语进行规范。
   2. 企业需提供健身器材所需要的正确并且清晰的装配说明。
   3. 健身器材供应商须为客户提供完整的装配所需要的零部件及明细表。
   4. 健身器材产品均须配有使用说明书，要求内容遵守GB17498.1-2008。健身器材须有明确和完整的警示标志，警示标志牢固性、耐久性良好，位置醒目。
   5. 健身器材上须有明确标示锻炼人数、群体要求、使用年限、安装日期等相关内容的铭牌。
   6. 健身器材上须标有正确使用健身器材的知识和要点，对于无人监管人群不适用时，如老人、残疾人、儿童等，应作出明确警示。
   7. 健身器材相应的质量要求按照GB/T19272执行。
   8. 健身器材在使用出现损坏时，应采取图示的方法予以明确的安全警示。

4.10 建立相对应的售后服务流程，向顾客明确服务电话或相关渠道，快速为客户解决问题。

1. 室外健身器材
   1. 安全保证

5.1.1 明确健身器材的安全使用寿命，使用寿命应不小于8年。

5.1.2 供应商应在产品说明书中明确健身器材易损件的寿命周期及正常使用环境。

5.1.3 供应商应须确保在安全使用寿命内的易损件的更换。

5.1.4 对于容易发生跌落碰撞的位置供应商须依据国家相关标准进行检验并做相应提示。

5.1.5 健身器材须具有稳定性，在使用时不应有任何危害人身安全的倾斜、翻倒或明显的永久变形情况发生。

5.1.6 健身器材在安装时表面不可出现掉漆、生锈等现象。

5.2 安装服务

5.2.1 供应商应安排专业的服务人员通过多种渠道了解需求，实时记录最新数据。

5.2.2 供应商应安排专业人员对场地进行布置、设计，提供相应的方案。

5.2.3室外健身器材安装必须由供应商负责指派有资格的专业安装人员进行安装，或在专业安装人员指导下，由使用单位进行安装，并建立相应的可查询的安装记录 。

5.2.4 在器材安装混凝土未凝固前，供应商应作出相应提示。

5.2.5 室外健身器材安装后应有相关的验收凭证，建立可追溯渠道。

1. 室内健身器材

6.1 室内健身器材须有相关的实验报告，实验报告内容要求遵守GB19272。

6.2 室内健身器材安装及使用中应具有稳定性，不应有倾倒、晃动等危害使用者现象。

6.3 健身器材中的易接触使用者的所有棱应圆滑或加以保护，避免对使用者造成伤害。

6.4 供应商应提供健身器材的维护和保养建议，包括但不仅限于易损件的检查与及时更换。

6.5 室内健身器材中含有拉索、带子、链条等配置时，须保障足够的安全系数，标准参考GB17498.1-2008。

6.6 碰撞区域不应出现突出物、尖锐物和任何卡夹结构。

6.7 室内健身器材涉及电子和电气的，应符合GB4706.1的标准要求。

6.8 室内健身器材运输包装应完整。

6.9 需要客户个人进行组装的家用型室内健身器材，供应商应提供相应的清晰且明确的组装说明，需要供应商或厂家进行安装须有双方签署的验收凭证。

7 健身器材服务

7.1 维修与维护

7.1.1 健身器材的生产商应建立健全服务网络，根据设备销售范围，建立服务站、办事处或驻点人员。配置有相应技术能力能够满足相应要求，对代理销售商的服务提供要求按照GB/T27922的5.2.5.5执行。

7.1.2保修时间通过文本等多种形式向消费者清楚明示。

7.1.3健身器材在售出后按国家有关规定承担相应的责任，因顾客原因造成退换货而涉及收费的应事先对消费者进行明示。

7.1.4接到顾客电话后，售后服务问题应在1小时内响应，技术服务人员与服务管理部门应建立可追溯的事件记录。

7.1.5明示服务承诺，服务承诺应明确时间，作为顾客监督和内部管理的执行规定。

7.1.6 对室外健身器材的检查步骤应建立标准，并对顾客明示有关环节。

7.1.7 服务单据应清晰，明确服务问题并且双方签字，用于管理部门追溯以及顾客查验。

7.4.8 对于需要做退换货处理的产品，应建立相应的退换货机制，建立可追溯的记录。

7.1.9 超出国家规定三包范围和免费服务范围，可向用户收取一定服务费用和配件费用，费用收取需明确。

7.1.10 商品出现重大问题，应及时与用户沟通，并采取一定的补救措施，必要时应召回。

7.1.11 应按照《缺陷消费品召回管理办法》建立相应的召回机制，对缺陷消费品及时召回并做相应处理。

7.1.12 供应商须配有专门的售后服务人员常年定期对室外健身器材免费巡检工作并进行相应的记录、存档，对室内健身器材进行电话等多种形式的回访并进行相对应的记录、存档。

7.1.13 对于超出使用年限的室外健身器材应建立相应的废弃物回收或更换提示，室内健身器材可签订相应协议进行相应的回收或更换提示。

7.2 客户回访

7.2.1建立信息化的顾客信息数据库。

7.2.2 供应商应建立定期回访制度，每年不少于一次，定期掌握产品和服务问题，并形成分析报告。

7.2.3 售后服务完成后，应不少于一次回访，回访内容包括对人员规范、操作流程、服务态度等各方面的信息，并及时跟踪顾客使用信息。

7.2.5以各种方式向顾客宣传企业的品牌和服务文化，树立良好的社会形象。

7.2.6建立顾客评价制度，顾客可对服务人员技术能力、及时性、服务态度等多方面进行评价。

7.2.7对于服务中的危机事件，应由高层建立专门的应急处理小组，并依照相应的危机处理流程及时解决问题，同时追溯事件造成的原因进行分析并做出相应的报告，必要时做出公示、召回等相应举措。。

7.3 内部评价

7.3.1企业应建立内部服务评价机制，从服务网点、服务执行和服务人员能力、资质、资源等进行评价，并根据评价建立相配套的奖惩制度。

7.3.2内部服务评价应定期进行，由售后服务管理师执行。

7.3.3进行有效的企业文化建设，按照GB/T27925的附录A执行。

7.3.4内部评价按照GB/T27922的6.1执行。