

ICS : 33.160

O81

团 体 标 准

T/CVIA-68-2018

平板电视机产品服务交付管理办法

2018- 10-31 发布

2018-10-31 实施

中国电子视像行业协会

发布

目 次

目 次	I
前 言	II
第一章 总则	1
第一条	1
第二条	1
第三条	1
第二章 规范化管理意见	1
第四条	2
第三章 附则	3
第五条	3
第六条	3

前 言

本办法是中国电子视像行业协会制定的推荐性标准，是根据产业和市场的发展需要而制定的。

当前，由于平板电视机产品送货、安装、调试激活等环节的不同步，用户需多次预留时间，在家等待送货人员或安装、调试、激活人员上门服务，影响了正常工作和生活；且目前行业中涌现出大量的社会化服务商，从业人员行为不专业、服务过程不完整、技术水平参差不齐；加之利益驱动造成的平板电视机配件产品市场也较混乱，平板电视机挂架等周边配套产品的产品质量、技术规格、销售价格极不统一，给用户造成诸多困惑；此外由于目前行业缺乏统一的执行标准和有效的监督管理，用户遇到问题需要先找销售渠道，再反映到生产厂商，造成处理客户投诉的中间环节较多，效率低，用户被动等待时间也较长，用户体验感较差，满意度极低。

随着互联网在各行各业的应用日益广泛，消费者对服务的需求层次不断提高，对服务交付过程中的体验期望值也越来越高；一次完整又良好的服务交付直接决定了用户对所购买产品品牌的印象好坏，同时也决定着消费者对购买渠道的主观评价。

本办法是协会相关会员单位在组织技术研发、采购、安装、维修服务等过程中的主要参照标准，为企业、社会化服务商、消费者提供平板电视机服务交付一致性的标准，以达到规范平板电视机服务交付行为，促进我国电视产业和市场健康发展的目的。本办法可为政府部门的市场监管和执法工作提供技术性的参考依据。

本办法由中国电子视像行业协会提出并归口。

本办法主要起草单位：中国电子视像行业协会、中国电子视像行业协会智慧家庭服务分会、TCL电子控股有限公司、深圳创维-RGB 电子有限公司、四川长虹电器股份有限公司、青岛海信电器营销股份有限公司、深圳康佳电子科技有限公司、青岛海尔多媒体有限公司、四川快益点电器服务连锁有限公司、深圳安时达电子服务有限公司、青岛赛维电子信息服务股份有限公司、深圳十分到家服务科技有限公司。

本标准主要起草人：郝亚斌、胥邦钦、王克树、邵仁展、刘军良、刘飞、范小健、罗方刚、邹越、任霖、吴中、何金华、王戈、刘俭、郜锐、刘统旭、付强、陈相东、贾骏生。

平板电视机产品服务交付管理办法

第一章 总则

第一条 为规范电视机产品服务交付活动，促进电视机产品服务交付市场健康有序发展，制定本办法。

第二条 在中华人民共和国境内从事平板电视机服务交付活动，应遵守本办法。本办法所称平板电视机服务交付，是指为用户提供平板电视机上门送货、安装、调试、激活等服务的活动。

第三条 为适应互联网时代不断发展的市场变化，围绕用户打造更好的服务交付体验，平板电视机服务交付提供者应遵循以下原则：

（一）用户至上原则：一切以用户良好体验为中心，平板电视机产品生产厂家、渠道销售商、社会服务商均应围绕用户极致体验构建完整、优质的服务交付流程，最大程度满足用户需求，打造极致用户体验。

（二）用户自主原则：尊重用户对服务交付主体和配件产品的自主选择权，不应强制或胁迫、诱导用户使用未经平板电视机产品生产厂家备案、授权、许可的配件产品。

（三）服务产品化原则：服务是产品的重要组成，平板电视机产品生产厂家有责任和义务监督服务交付的完整性和交付质量。

第二章 规范化管理意见

第四条 基于我国电视机产品服务交付市场现状，本着改善用户痛点，提升用户服务体验的原则，希望从事平板电视机服务交付活动的各类组织，努力提高自身服务水平和能力，为用户规范提供以下服务：

（一）送、装、调一体化服务

为避免多次上门带给用户困扰，在用户购买平板电视机产品后，产品销售方应向用户提供送货、安装、调试、激活一体化的上门服务；由于服务是产品不可分割的一部分，销售方应优先考虑使用平板电视机产品生产厂商自己的服务队伍，以保证服务交付的完整性和专业性；销售方若采用社会外包服务商进行服务交付，应将外包服务商的能力情况向平板电视机生产厂家服务主管机构进行备案，由平板电视机生产厂家对外包商的技术能力进行认定把关，必要时生产厂家服务主管机构可协助销售方对外包服务商进行专业技能培训，以保证服务交付的质量和完整性。

（二）规范配件产品销售

平板电视机产品安装环节涉及到需用户购买的挂架等配件产品，应尊重用户的自主选择权；出于专业和安全考量，行业推荐用户优先使用生产厂家直接生产或经过生产厂家认定和委托第三方生产的配件产品，减少因配件产品质量问题带来的安全隐患；销售渠道自行采购的平板电视配件产品，应满足平板电视生产厂家的质量要求，并尊重用户的自主选择权，不应利用商业话语权强令用户或服务商选择渠道商或社会服务商自己采购的平板电视配件产品。

（三）严格把关服务交付质量

平板电视机产品生产厂家的服务机构和销售渠道外包的社会服务商，均应严格按照《平板电视机产品服务交付规范》向用户进行服务交付，从专业工具、技术水平、服务完整性、服务态度等多个方面提供让用户满意的平板电视机产品交付服务；其中平板电视机产品生产厂家的服务主管机构对社会化外包服务商具有服务质量监督管理及技能培训的责任和义务。

（四）信息直连的交付管理

销售渠道售出平板电视机产品后，产品使用者既是产品品牌的用户，同时又是渠道销售商的用户，本着共同为用户服好务的原则，平板电视机生产厂家和渠道销售商之间应建立实时共享的信息直连系统，共同对平板电视机产品的服务交付过程进行监督管理，确保服务规范、专业、完整，达成用户满意的目标诉求。

（五）快速处理用户问题

用户购买平板电视机产品后，遇到产品故障或质量问题，应按《消费者权益保护法》先联系销售渠道商，销售渠道商在接到用户问题反馈时，应直接上报生产厂家服务管理机构，生产厂家服务管理机构应根据销售渠道商和生产厂家共同认可的服务承诺，直接面向用户提供各种服务，包括但不限于：产品质量鉴定、责任事故认定、故障修复、产品换机、产品退货等，避免让用户来回奔波和长时间等待，同时有效减少因多次搬运造成产品人为损坏的现象。

第三章 附则

第五条 本办法由中国电子视像行业协会向社会公布，自公布之日起施行。

第六条 本办法由中国电子视像行业协会负责解释。