

山东省信息通信网络终端维修服务规范

Norms of information and communication network terminal maintenance services in
Shandong Province

地方标准信息服务平台

2020 - 11 - 10 发布

2020 - 12 - 10 实施

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。

本文件由山东省商务厅提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：山东电子商会、山东省消费者协会、山东省通信行业协会、山东汇工实业有限公司（山东通讯城）、山东山科数字经济研究院有限公司、山东赛宝科技开发有限公司、山东省电子信息产品检验院（中国赛宝（山东）实验室）、山东鲁大职业培训学校、济南握奇通信科技有限公司、青岛海信通信有限公司、山东建筑大学。

本文件主要起草人：李强、徐宏毅、王云鹏、李旺、冯正乾、刘一鸣、张珂、侯海亭、舒生、康存勇、王庆敏、杨蕾、李静、张亚俊、任春杰、徐永邦、闫露、范正河、王洪明、李燕、王丽。

地方标准信息服务平台

山东省信息通信网络终端维修服务规范

1 范围

本文件规定了山东省信息通信网络终端维修服务的基本要求。

本文件适用于在山东省境内依法登记注册、合法经营、为消费者提供信息通信网络终端维修服务的法人单位、维修服务机构、私营业户等机构的维修服务。

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 8877—2008 家用和类似用途电器安装、使用、维修安全要求

GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南

SB/T 11118—2015 移动通讯终端售后服务规范

3 术语和定义

GB/T 15624—2011界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

维修服务 maintenance service

商品出售以后所提供的维护、保养、修理等服务活动。

注：常见服务活动包括上门维修服务、到店维修服务、邮寄维修服务等。

3.2

消费者 consumer

为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的社会成员。

3.3

信息通信网络终端 information and communication network terminal

一种用于通信网络传输、交换和处理的信息的设备。

注：常见网络终端包括智能终端设备、计算机及外设设备、办公设备、网络IT设备、物联网设备、广播设备等。

3.4

信息通信网络终端维修机构 maintenance organization of information and communication network terminal

以信息通信网络终端维修服务为主营业务，具有接待、维修及服务全过程的组织。