

ICS 03.080

A 12

备案号: 15815—2005

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10368—2005

微型计算机及其外围设备维修服务部 等级评定规范

Evaluation standardization of grade for
microcomputers and peripheral equipments service center

2005—04—16 发布

2005—06—01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国家用电器维修协会、联想集团有限公司、方正科技集团股份有限公司、中国惠普有限公司、东芝（中国）有限公司。

本标准主要起草人：杨金况、郭赤兵、吕再峰、赵祥翔、吴余民、崔悦、李晶、黄苹。

本标准为首次发布。

微型计算机及其外围设备维修服务部等级评定规范

1 范围

本标准规定了微型计算机及其外围设备维修服务部等级划分的条件和评定规则。

本标准适用于在中华人民共和国境内工商登记注册、合法经营的微型计算机及其外围设备维修服务法人经营单位或其所属经营单位、下设机构。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 5271.1—2000 信息技术词汇 第1部分：基本术语

GB/T 9813—2000 微型计算机通用规范

GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分：总则

国家质量监督检验检疫总局、信息产业部[2002]24号 微型计算机商品修理更换退货责任规定

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

微型计算机 microcomputers

以CPU为核心，包括RAM、ROM、I/O接口电路以及实体内配接的其它设备、电源或扩充单元等构成硬件设备，再配备必要的实体外设备和系统软件构成的实体。

[GB/T 9813—2000，3.1.3]

3.2

外围设备 peripheral equipments

受某一特定的微型计算机控制，并能与之进行通信的任一设备。

[GB/T 5271.1—2000，01.03.07]

3.3

服务 service

为满足顾客的需要，供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。

[GB/T 15624.1—2003，3.1]

3.4

维修服务部 service center (shop)

可以独立完成对最终用户接待、维修、服务全过程的经营单位。

注：包括维修中心、服务中心、维修部、服务部、维修站、服务站、客户服务部等。

4 等级划分

微型计算机及其外围设备维修服务部分为4个等级，分别是特级、一级、二级、三级。

5 等级划分的依据和评定规则

5.1 等级划分的依据是微型计算机及其外围设备维修服务部的资源能力和管理水平,包括场地、设备、设施、人员和服务等方面。

5.2 微型计算机及其外围设备维修服务部等级划分的具体条件,按附录A执行。

5.3 微型计算机及其外围设备维修服务部等级评定的具体方式,由微型计算机及其外围设备维修服务部全国等级评定机构和省级地方等级评定机构统一制定职权范围内的评定程序和实施细则。

5.4 一个微型计算机及其外围设备维修服务部评定一个等级。如果由若干分店、附属店或连锁店组成的经营单位,应按各经营单位的实际情况分别评定等级。

6 等级评定和等级管理原则

6.1 具有工商登记注册,连续经营时间在一年以上的微型计算机及其外围设备维修服务部均可参加等级评定。

6.2 等级评定采取自愿申请,分级评定的方法。微型计算机及其外围设备维修服务部向辖区内的省级地方等级评定机构或经全国等级评定机构认定的企业成立的专设机构提出申请,由他们负责初审,并按评定权限分别向相应的等级评定机构提出受理或评审建议。

6.3 申请特级评定的微型计算机及其外围设备维修服务部,由全国等级评定机构组织实施;其余三级由省级地方等级评定机构组织实施,评定为一、二级的意见报全国等级评定机构审核批准,评定为三级的意见报全国等级评定机构注册备案。

6.4 微型计算机及其外围设备维修服务部等级标志牌和证书由全国等级评定机构统一登记、统一注册、统一设计并统一委托制作。

6.5 各等级评定机构对已评定的微型计算机及其外围设备维修服务部每两年复审一次,进行等级确认。每年进行年审。年审、复审达不到原等级的,做降级或注销处理。微型计算机及其外围设备维修服务部晋级需在获得原有等级一年以后申报。

7 评审员

7.1 微型计算机及其外围设备维修服务部的等级评定工作实行评审员制度。评审员资格认定及工作规则由全国等级评定机构统一制定,并由全国等级评定机构或经授权的省级地方等级评定机构组织培训与考核,合格者由全国等级评定机构颁发全国统一制作的评审员证书。评审员分三级,定期接受培训和考核,按工作业绩晋级。

7.2 评审员受全国等级评定机构和省级地方等级评定机构委派,进行微型计算机及其外围设备维修服务部等级评审工作。

7.3 评审员应按规定的评审程序进行评审,严格执行有关的评审纪律。

附录 A

(规范性附录)

微型计算机及其外围设备维修服务部等级划分条件

A.1 特级微型计算机及其外围设备维修服务部

A.1.1 应有的场地

A.1.1.1 经营场所应是维修服务部的自有资产或租用期限在2年以上的相对固定的场所。

A.1.1.2 营业面积应不少于160m²，其中接待客户区域面积宜不少于40m²。

A.1.1.3 有单独设置的接、发商品场地；修复商品的存放地；维修间；零配件存放地；办公区。

A.1.1.4 能提供给客户使用的机动车停车区域。

A.1.2 设备

维修服务部具有与维修产品种类相应的以下至少一类相关设备：

A.1.2.1 微型计算机的维修设备

A.1.2.1.1 应有的设备：

A.1.2.1.1.1 万用表；

A.1.2.1.1.2 防静电胶垫、手环；

A.1.2.1.1.3 维修用专用微型计算机4台或以上；

A.1.2.1.1.4 能够同时修理8台微型计算机的维修工位及相应测试、维修设备和软件工具。

A.1.2.1.2 应有的设备：

A.1.2.1.2.1 示波器；

A.1.2.1.2.2 电烙铁；

A.1.2.1.2.3 吸锡泵。

A.1.2.2 外围设备的维修设备

A.1.2.2.1 示波器；

A.1.2.2.2 万用表；

A.1.2.2.3 防静电胶垫、手环；

A.1.2.2.4 超声波震荡仪2台或以上；

A.1.2.2.5 起拔器；

A.1.2.2.6 电烙铁；

A.1.2.2.7 吸锡泵；

A.1.2.2.8 与维修外围设备种类相应的专用维修设备4台（套）或以上；

A.1.2.2.9 能够同时修理8台外围设备的工位及相应测试、维修设备和软件工具。

A.1.3 应有的设施

A.1.3.1 上门维修服务机动车2辆或以上。

A.1.3.2 上门维修服务人员应配备移动通信终端设备。

A.1.3.3 维修服务电话中继线3条或以上。

A.1.3.4 传真机。

A.1.3.5 管理用微型计算机2台或以上。

A.1.3.6 宽带上网设备及维修服务用E-mail信箱。

A.1.3.7 接待间应设置供顾客等候、休息用的座椅。

A.1.4 人员构成

A.1.4.1 应有专职接、发商品人员，能用英语接待客户。

A.1.4.2 维修人员总数应不少于12人,其中中级工及以上的人员应为90%以上,助理工程师、高级工职称及以上的人员应为50%以上,工程师、技师职称的人员应为20%以上。

A.1.4.3 应达到国家对各工种维修服务人员的相关要求。

A.1.4.4 应有专职维修服务质量检验人员。

A.1.4.5 应有专职零配件管理人员。

A.1.4.6 应有相应软件维修服务人员。

A.1.4.7 接待人员及维修服务人员应统一着装。

A.1.4.8 所有人员应符合当地用工要求。

A.1.5 服务质量的要求

A.1.5.1 应有相应的保证服务质量的内部规章制度。

A.1.5.2 所有人员应熟知并遵守各项规章制度。

A.1.5.3 接待区内应明示维修服务收费价目表、投诉电话、服务承诺。

A.1.5.4 上门维修服务人员应主动出示维修服务收费价目表。

A.1.5.5 管理人员和接、发商品人员应熟知国家质量监督检验检疫总局、信息产业部[2002]24号文和
相关政策。

A.1.5.6 维修服务人员应熟知并遵守国家标准和标准。

A.1.5.7 所有人员应遵守与行业相关的法律法规和要求。

A.1.5.8 上年度维修服务投诉量占维修服务量的1%以下。

A.2 一级微型计算机及其外围设备维修服务部

A.2.1 应有的场地

A.2.1.1 经营场所应是维修服务部的自有资产或租用期限在2年以上的相对固定的场所。

A.2.1.2 营业面积应不少于120m²,其中接待客户区域面积宜不少于30m²。

A.2.1.3 有单独设置的接、发商品场地;修复商品的存放地;维修间;零配件存放地;办公区。

A.2.1.4 能提供给客户使用的机动车停车区域。

A.2.2 设备

维修服务部具有与维修产品种类相应的以下至少一类相关设备:

A.2.2.1 微型计算机的维修设备

A.2.2.1.1 应有的设备:

A.2.2.1.1.1 万用表;

A.2.2.1.1.2 防静电胶垫,手环;

A.2.2.1.1.3 维修用专用微型计算机3台或以上;

A.2.2.1.1.4 能够同时修理6台微型计算机的维修工位及相应测试、维修设备和软件工具。

A.2.2.1.2 宜有的设备:

A.2.2.1.2.1 示波器;

A.2.2.1.2.2 电烙铁;

A.2.2.1.2.3 吸锡泵。

A.2.2.2 外围设备的维修设备

A.2.2.2.1 示波器;

A.2.2.2.2 万用表;

A.2.2.2.3 防静电胶垫,手环;

A.2.2.2.4 超声波震荡仪;

A.2.2.2.5 起拔器;

A.2.2.2.6 电烙铁;

- A.2.2.2.7 吸锡泵;
- A.2.2.2.8 与维修外设种类相应的专用维修设备3台(套)或以上;
- A.2.2.2.9 能够同时修理6台外围设备的工位及相应测试、维修设备和软件工具。
- A.2.3 应有的设施
 - A.2.3.1 上门维修服务机动车2辆或以上。
 - A.2.3.2 上门维修服务人员应配备移动通信终端设备。
 - A.2.3.3 维修服务电话中继线2条或以上。
 - A.2.3.4 传真机。
 - A.2.3.5 管理用微型计算机2台或以上。
 - A.2.3.6 宽带上网设备及维修服务用E-mail信箱。
 - A.2.3.7 接待间应设置供顾客等候、休息用的座椅。
- A.2.4 人员构成
 - A.2.4.1 应有专职接、发商品人员,能用英语接待客户。
 - A.2.4.2 维修人员总数应不少于10人,其中中级工及以上的人员应为85%以上,助理工程师、高级工职称及以上的人员应为40%以上,工程师、技师职称的人员应为15%以上。
 - A.2.4.3 应达到国家对各工种维修服务人员的相关要求。
 - A.2.4.4 应有专职维修服务质量检验人员。
 - A.2.4.5 应有专职零配件管理人员。
 - A.2.4.6 应有相应软件维修服务人员。
 - A.2.4.7 接待人员及维修服务人员应统一着装。
 - A.2.4.8 所有人员应符合当地用工要求。
- A.2.5 服务质量的要求
 - A.2.5.1 应有相应的保证服务质量的内部规章制度。
 - A.2.5.2 所有人员应熟知并遵守各项规章制度。
 - A.2.5.3 接待区内应明示维修服务收费价目表、投诉电话、服务承诺。
 - A.2.5.4 上门维修服务人员应主动出示维修服务收费价目表。
 - A.2.5.5 管理人员和接、发商品人员应熟知国家质量监督检验检疫总局、信息产业部[2002]24号文和其它相关政策。
 - A.2.5.6 维修服务人员应熟知并遵守国家相关技术标准。
 - A.2.5.7 所有人员应熟知和遵守与行业相关的法律法规和要求。
 - A.2.5.8 上年度维修服务投诉量占维修服务量的2%以下。
- A.3 二级微型计算机及其外围设备维修服务部
 - A.3.1 应有的场地
 - A.3.1.1 经营场所应是维修服务部的自有资产或租用期限在2年以上的相对固定的场所。
 - A.3.1.2 营业面积应不少于80m²,其中接待客户区域面积宜不少于20m²。
 - A.3.1.3 有单独设置的接、发商品场地;修复商品的存放地;维修间;零配件存放地;办公区。
 - A.3.2 设备

维修服务部具有与维修产品种类相应的以下至少一类相关设备:

 - A.3.2.1 微型计算机的维修设备
 - A.3.2.1.1 应有的设备:
 - A.3.2.1.1.1 万用表;
 - A.3.2.1.1.2 防静电胶垫,手环;
 - A.3.2.1.1.3 维修用专用微型计算机2台或以上;

SB/T 10368—2005

A.3.2.1.1.4 能够同时修理4台微型计算机的维修工位及相应测试、维修设备和软件工具。

A.3.2.1.2 宜有的设备:

A.3.2.1.2.1 示波器;

A.3.2.1.2.2 电烙铁;

A.3.2.1.2.3 吸锡泵。

A.3.2.2 外围设备的维修设备

A.3.2.2.1 万用表;

A.3.2.2.2 防静电胶垫,手环;

A.3.2.2.3 超声波震荡仪;

A.3.2.2.4 起拔器;

A.3.2.2.5 电烙铁;

A.3.2.2.6 吸锡泵;

A.3.2.2.7 与维修外设种类相应的专用维修设备2台(套)或以上;

A.3.2.2.8 能够同时修理4台外围设备的工位及相应测试、维修设备和软件工具。

A.3.3 应有的设施

A.3.3.1 上门维修服务机动车1辆或以上。

A.3.3.2 上门维修服务人员应配备移动通信终端设备。

A.3.3.3 维修服务电话中继线2条或以上。

A.3.3.4 传真机。

A.3.3.5 管理用微型计算机。

A.3.3.6 宽带上网设备及维修服务用E-mail信箱。

A.3.3.7 接待间应设置供顾客等候、休息用的座椅。

A.3.4 人员构成

A.3.4.1 应有专职接、发商品人员。

A.3.4.2 维修人员总数应不少于8人,其中中级工及以上的人员应为80%以上,助理工程师、高级工职称及以上的人员应为35%以上,工程师、技师职称的人员应为10%以上。

A.3.4.3 应达到国家对各工种维修服务人员的相关要求。

A.3.4.4 应有专职或兼职维修服务质量检验人员。

A.3.4.5 应有专职零配件管理人员。

A.3.4.6 应有相应软件维修服务人员。

A.3.4.7 所有人员应符合当地用工要求。

A.3.5 服务质量的要求

A.3.5.1 应有相应的保证服务质量的内部规章制度。

A.3.5.2 所有人员应熟知并遵守各项规章制度。

A.3.5.3 接待区内应明示维修服务收费价目表、投诉电话、服务承诺。

A.3.5.4 上门维修服务人员应主动出示维修服务收费价目表。

A.3.5.5 管理人员和接、发商品人员应熟知国家质量监督检验检疫总局、信息产业部[2002]24号文和其它相关政策。

A.3.5.6 维修服务人员应熟知并遵守国家相关技术标准。

A.3.5.7 所有人员应熟知并遵守与行业相关的法律法规和要求。

A.3.5.8 上年度维修服务投诉量占维修服务量的3%以下。

A.4 三级微型计算机及其外围设备维修服务部

A.4.1 应有的场地

- A.4.1.1 经营场所应是维修服务部的自有资产或租用期限在1年以上的相对固定的场所。
- A.4.1.2 营业面积应不少于50m²，其中接待客户区域面积宜不少于15m²。
- A.4.1.3 有单独设置的维修间。

A.4.2 设备

维修服务部具有与维修产品种类相应的以下至少一类相关设备：

A.4.2.1 微型计算机的维修设备

A.4.2.1.1 应有的设备：

- A.4.2.1.1.1 万用表；
- A.4.2.1.1.2 防静电胶垫，手环；
- A.4.2.1.1.3 维修用专用微型计算机；
- A.4.2.1.1.4 能够同时修理2台微型计算机的维修工位及相应测试、维修设备和软件工具。

A.4.2.1.2 宜有的设备：

- A.4.2.1.2.1 电烙铁；
- A.4.2.1.2.2 吸锡泵。

A.4.2.2 外围设备的维修设备

- A.4.2.2.1 万用表；
- A.4.2.2.2 防静电胶垫，手环；
- A.4.2.2.3 超声波震荡仪；
- A.4.2.2.4 电烙铁；
- A.4.2.2.5 吸锡泵；
- A.4.2.2.6 与维修外围设备种类相应的专用维修设备；
- A.4.2.2.7 能够同时修理2台外围设备的工位及相关测试、维修设备和软件工具。

A.4.3 应有的设施

- A.4.3.1 上门维修服务人员应配备移动通信终端设备。
- A.4.3.2 维修服务电话中继线1条或以上。
- A.4.3.3 传真机。
- A.4.3.4 管理用微型计算机。
- A.4.3.5 上网设备及维修服务用E-mail信箱。

A.4.4 人员构成

- A.4.4.1 维修人员总数应不少于4人，其中中级工及以上的人员应为75%以上，助理工程师、高级职称及以上的人员应为30%以上。
- A.4.4.2 应达到国家对各工种维修服务人员的相关要求。
- A.4.4.3 所有人员应符合当地用工要求。

A.4.5 服务质量的要求

- A.4.5.1 应有相应的保证服务质量的内部规章制度。
- A.4.5.2 所有人员应熟知并遵守各项规章制度。
- A.4.5.3 接待区内应明示维修服务收费价目表、投诉电话、服务承诺。
- A.4.5.4 上门维修服务人员应主动出示维修服务收费价目表。
- A.4.5.5 管理人员和接、发商品人员应熟知国家质量监督检验检疫总局、信息产业部[2002]24号文和其它相关政策。
- A.4.5.6 维修服务人员应熟知并遵守国家相关技术标准。
- A.4.5.7 所有人员应熟知和遵守与行业相关的法律法规和要求。
- A.4.5.8 上年度维修服务投诉量占维修服务量的4%以下。