ICS 03.080.20
CCS A 10

T/CS

中 国 商 品 学 会 团 体 标 准

T/CS 066—2025

晶片贸易售后技术支持服务规范

Specification for After-sales Technical Support Services of Wafer Trade

2025－08－06 发布　　2025－08－06 实施

中国商品学会　　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　原则 1
5　服务内容 1
6　服务实施 2
7　保修服务 3
8　退换货服务 3
9　退款服务 4
10　投诉处理 4
11　争议处理 4
12　售后服务改进 5

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。

本文件由苏州缪斯微电子有限公司提出。

本文件由中国商品学会归口。

本文件起草单位：苏州缪斯微电子有限公司、苏州市五行微电子有限公司、苏州细继电子有限公司。

本文件主要起草人：盘仁雄、胡青艳、陈怡凝。

晶片贸易售后技术支持服务规范

1 范围

本文件规定了晶片贸易售后技术支持服务的原则、服务内容、服务实施、保修服务、退换货服务、退款服务、投诉处理、争议处理、售后服务改进。

本文件适用于晶片贸易的售后技术支持服务。

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/T 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 原则

4.1 合法性原则

售后服务需遵循国家相关法律法规，保证消费者权益不受侵害。

4.2 公平公正原则

售后服务应公平对待每一位消费者，保证服务过程公正、透明。

4.3 及时性原则

售后服务应在规定时间内及时响应消费者需求，积极解决问题。

4.4 专业性原则

售后服务人员应具备专业知识，为消费者提供专业、贴心的服务。

4.5 个性化原则

售后服务应根据消费者的个性化需求，提供定制化的解决方案。

5 服务内容

5.1 技术支持

5.1.1 提供 7×24 h 不间断的技术支持服务。

5.1.2 为客户提供产品使用指导，解答技术咨询，协助解决因保管、贮存、使用、维护不当所造成的各类问题。

5.1.3 根据客户需求，协助其进行产品的定期检查，确保产品性能稳定。

5.2 维修保养

5.2.1 为客户提供全面的维修服务以及必要的保养服务，保障产品正常运行。

5.2.2 在接到报修通知后，迅速响应并安排专业工程师上门维修或进行产品返修，缩短维修周期。

5.3 备件及零配件供应

5.3.1 在售后服务保证期限内，为客户提供维护产品正常使用所必需的备件、零配件。
5.3.2 即使产品下线，也不得停止对在使用期限内产品的备件、零配件供应，确保产品可持续使用。

5.4 技术培训

5.4.1 根据客户需求或协议约定，为客户及有关人员提供技术培训服务。
5.4.2 培训内容包括产品的性能和结构特点，以及正确、安全的使用操作方法，提升客户使用技能。

5.5 质量问题及应急处置

5.5.1 在规定的贮存期、保证期内，若发生设计、制造质量问题，由供应商负责进行修理、更换、退货等处理。
5.5.2 针对关键性物料/产品制定应急售后服务方案，预防并避免因产品质量问题导致客户生产、经营活动的暂停、中断等紧急情况。

5.6 投诉处理

公开投诉渠道，按照 GB/T 17242 的要求处理客户投诉，确保投诉处理的公正性和有效性。

6 服务实施

6.1 快速响应

6.1.1 确认需求：客户通过电话、邮件或在线平台提出紧急需求后，第一时间确认需求的紧急程度，并将其标记为加急案件。
6.1.2 多渠道回复：保证客服热线 24 h 畅通，邮件和在线客服快速响应。具体要求为电话在 3 min 内接通，邮件在 10 min 内回复。
6.1.3 启动应急预案：依据紧急情况的性质，迅速启动应急预案，组建应急处理小组，快速应对紧急情况。

6.2 有效沟通

6.2.1 与客户保持密切联系：定期向客户更新问题处理进展，可每隔 30 min 或 1 h 汇报一次，让客户了解处理情况。
6.2.2 内部沟通顺畅：确保技术、客服和管理层之间的信息畅通，设立专门的沟通渠道（如微信群、钉钉群），方便信息及时传递。
6.2.3 明确客户需求：与客户沟通时，详细了解问题背景、影响范围和时间限制，为后续处理提供准确依据。

6.3 准确诊断

6.3.1 收集详细信息：要求客户提供问题的详细描述、相关截图或日志文件，以便全面了解问题情况。
6.3.2 初步判断与深入分析：结合客户提供的信息和历史经验，快速判断问题性质，并通过远程诊断或现场检查进一步确认，确保诊断准确。

6.4 迅速解决

6.4.1 优先处理紧急需求：将紧急需求置于最高优先级，暂停低优先级任务，调配资源集中处理紧急问题。
6.4.2 制定并实施解决方案：根据诊断结果，制定详细的解决方案并迅速执行，确保问题在最短时间内得到解决。
6.4.3 验证效果：问题解决后，及时验证是否彻底解决，避免问题重复发生。

6.5 持续跟进

6.5.1 定期回访客户：问题解决后，定期回访客户，了解产品使用情况和客户满意度，收集客户意见。

6.5.2　记录与总结：详细记录处理过程，总结经验教训，优化处理流程，提升处理能力。

6.6　资源调配与团队协作

6.6.1　重新分配资源：在紧急情况下，可暂停低优先级任务，调用备用资源或外包团队，保障紧急需求处理的资源供应。

6.6.2　建立应急小组：设立专门的应急团队，负责处理紧急需求，确保团队成员具备快速决策和执行能力。

6.7　客户期望管理

6.7.1　明确告知客户：向客户说明处理计划、预期时间和可能的风险，确保客户对解决方案有清晰的预期。

6.7.2　提供临时解决方案：如果问题无法立即解决，提供临时措施以减少业务中断，降低客户损失。

7　保修服务

7.1　保修期限

明确晶片产品的保修期限，从客户购买产品之日起计算。在保修期限内，为客户提供免费的维修和保养服务。保修期限根据产品类型、质量标准及行业惯例确定，并在产品说明书、销售合同等文件中明确标注。

7.2　保修范围

7.2.1　保修范围涵盖因产品本身质量问题导致的故障和损坏，包括但不限于晶片的硬件故障、软件缺陷、性能异常等。

7.2.2　对于因客户使用不当、不可抗力因素（如自然灾害、意外事故）造成的产品损坏，不属于保修范围，但可为客户提供有偿维修服务，并明确告知维修费用及流程。

7.3　保修流程

7.3.1　客户发现产品出现问题后，可通过售后服务热线、在线客服平台或电子邮件等方式申请保修。售后客服人员在接到申请后，及时记录客户信息和产品故障情况，并在 24 h 内与客户联系，确认故障情况并安排维修。

7.3.2　对于需要上门维修的，安排专业工程师在 48 h 内（根据客户所在地实际情况确定合理时间）上门服务；对于需要寄回维修的，为客户提供详细的寄回地址和物流指导。维修完成后，在 3 个工作日内通知客户取件或安排寄回，并提供维修报告，说明维修内容和更换的零部件。

8　退换货服务

8.1　退货条件

8.1.1　在产品收到后的 7 d 内（具体时长可根据实际情况调整），如果产品未使用且包装完好，客户可申请无理由退货。

8.1.2　在保修期限内，如果产品出现质量问题且无法通过维修恢复正常使用，客户有权申请退货。

8.1.3　对于定制化的晶片产品，除非存在质量问题，否则不接受无理由退货，但需在销售合同中明确告知客户相关条款。

8.2　换货条件

8.2.1　在产品使用过程中，如果发现产品存在质量问题，且问题在保修范围内，客户可申请换货。换货产品应与原产品型号、规格一致。

8.2.2　如果原产品已停产或无库存，与客户协商更换性能不低于原产品的其他型号，并取得客户同意。

8.3　退换货流程

8.3.1　客户申请退换货时，需向售后客服提供购买凭证、产品照片（如有）及详细的问题描述。售后

客服在收到申请后，在 24 h 内进行审核。审核通过后，为客户提供退货地址或换货安排。
8.3.2 对于退货的产品，在收到产品后的 7 个工作日内完成退款处理；对于换货的产品，在收到客户寄回产品后的 3 个工作日内安排发货。

9 退款服务

9.1 退款政策

9.1.1 根据退换货服务中的退货条件，确定退款金额和方式。退款金额包括产品购买价款、支付的运费（如果符合运费承担条件）等。
9.1.2 退款方式按照客户原支付方式进行返还，如通过银行卡支付的，退款将返还至原银行卡；通过第三方支付平台支付的，退款将返还至相应的支付账户。

9.2 退款流程

9.2.1 在确认客户符合退款条件后，售后客服启动退款流程。财务部门在收到退款申请后的 3 个工作日内完成退款操作，并通知客户退款已成功。
9.2.2 如果退款过程中出现问题，如银行账户信息错误等，及时与客户联系，沟通解决办法，并延长退款处理时间，但需向客户说明原因。

10 投诉处理

10.1 投诉渠道

公开投诉渠道，包括投诉电话、电子邮箱、在线投诉平台等，确保客户能够方便快捷地进行投诉。在产品说明书、企业官方网站、销售平台页面等显著位置公布投诉渠道信息。

10.2 投诉受理

售后客服在接到投诉后，立即记录投诉内容，包括客户姓名、联系方式、购买信息、投诉问题描述等。在 1 h 内与客户取得联系，确认投诉信息，并告知客户投诉处理的大致流程和预计时间。

10.3 投诉处理

根据投诉问题的性质和严重程度，将投诉分为不同等级，安排相应的处理人员。一般投诉在 3 个工作日内解决并回复客户；复杂投诉在 7 个工作日内解决并回复客户。在处理过程中，与客户保持密切沟通，及时反馈处理进展。

10.4 投诉回访

投诉处理完成后的 3 个工作日内，对客户进行回访，了解客户对处理结果的满意度。如果客户对处理结果不满意，重新评估投诉问题，调整处理方案，直至客户满意。

11 争议处理

11.1 协商解决

当客户与企业之间发生争议时，首先通过友好协商解决。售后客服人员作为协商的主要沟通者，积极倾听客户诉求，了解争议焦点，提出合理的解决方案。协商过程中保持公正、公平、透明的原则，尊重客户的合法权益。

11.2 调解机制

如果协商无法达成一致，可引入第三方调解机构进行调解。选择具有相关行业经验和良好信誉的调解机构，并在企业官方网站等渠道公示调解机构信息和调解流程。

11.3 仲裁与诉讼

如果调解仍无法解决争议，根据销售合同中的约定，选择仲裁或诉讼方式解决。在选择仲裁时，遵循仲裁机构的规则和程序；在选择诉讼时，积极应对法律诉讼，维护企业和客户的合法权益。

12 售后服务改进

12.1 客户评价收集

12.1.1 定期通过多种方式收集客户对售后服务的评价，包括在售后服务完成后向客户发送满意度调查问卷、在企业官方网站和销售平台设置评价入口、进行电话回访等。

12.1.2 评价内容涵盖服务态度、响应速度、问题解决能力、服务质量等方面。

12.2 数据分析与评估

12.2.1 对收集到的客户评价数据进行整理和分析，运用统计方法计算各项服务指标的满意度得分，如服务响应及时率、问题解决率、客户满意度等。

12.2.2 根据数据分析结果，评估售后服务的整体水平，找出存在的问题和不足之处。

12.3 提高人员素质

12.3.1 加强售后服务人员的专业培训，提高其业务水平和处理问题的能力。

12.3.2 建立激励机制，鼓励优秀员工，提高整体服务水平。

12.4 优化服务流程

12.4.1 简化售后服务流程，提高处理效率。

12.4.2 设立专门的售后服务部门，实现专业化管理。

12.4.3 引入先进的信息技术，实现售后服务信息化。

12.5 加大资源投入

12.5.1 提高售后服务人员待遇，吸引优秀人才。

12.5.2 增加售后服务设施投入，提高服务质量。

12.6 建立评价体系

12.6.1 制定完善的售后服务评价标准。

12.6.2 定期对售后服务质量进行评估，发觉问题并及时改进。