

# 《商用燃气器具安装维修服务规范》团体标准编制说明

## 1 项目背景

商用燃气燃烧器具广泛应用于酒店、饭店、企事业单位食堂、学校等场所的厨房，其主流产品有中餐炒灶、大锅灶、燃气蒸箱、蒸汽发生器、热板炉、燃气烤箱、沸水器等，其产品特点是耗气量高，使用环境复杂，若售后安装维修不当，一旦发生事故，极易造成人员及财产的重大损失。

燃具产品涉及面广，燃具产品风险较大，燃具产品安全事故一直没有中断过。规范直接和间接参与燃具产品市场各方的行为，规范各方的责任和义务，一直是应急管理部和消防等单位的工作重点。经过多年努力，燃气行业的安全法规和标准体系正逐步完善起来，这将对规范燃具产品市场和减少燃具事故，起到重要作用

目前，伴随着市场需求及应用广泛性不断上涨，商用燃气燃烧器具维修业也逐渐受到市场关注。竞争激烈的状态下，商用燃气燃烧器具维修业成为可待发掘的新空间，这不仅是厨房设备的后续服务在加强，也意味着在厨具炊具设备配件产品的需要可能会增大。所有酒店酒楼，凡是使用厨房设备的这些客户群，普遍会遇到这样一些问题：1) 产品类别多，各种炉具、消毒柜、烤箱等，每种产品性能、特质都不同，维修时要面对很多维修单位，有一定复杂度；2) . 供应商良莠不齐，品牌供应商相对较少，不能提供及时有效的服务的占大多数；3) . 整个行业偏低端，普遍出现维修责任相互推卸、只管售前不顾售后的市场乱象。

现在的维修市场主要有售后服务点、特约维修、委托经销商维修三种方式，委托经销商维修是最普遍的，但是经销商大部分是不具备维修能力的。面临此种情况，通常会寻求如下几条出路：

1. 大型的酒店自建工程部。然而，不能仅靠一个维修工程师就能搞定厨房里的几十种工程设备，这样无疑是增加了酒店的用人压力，在用工荒的现状上雪上加霜；

2. 中小型饭店酒店和一些维修工人形成合作默契。这些维修工人不归属任何公司，而以个体户形式服务于一些饭店酒楼，目前在食堂维修服务占很大的比例。但此类维修工技术水平参差不齐，保障率较低。从总体上看，各大酒店酒楼在寻

求厨房设备售后维护上遭遇许多困难。

目前,关于商用燃气燃烧器具安装维修服务没有独立的国家标准、行业标准。此前,深圳燃气行业协会在2020年7月1日发布实施T/SZGA 002-2020《燃气燃烧器具安装维修服务标准》团体标准,该团体标准针对是商用和家用两种类型燃气具的安装维修服务,所针对的是所有的厨房设施,相对比较笼统,更多的是对企业设施设备的要求。故需要制定商用燃气燃烧器具安装维修服务标准以规范和引导市场。

## 2 项目来源

由杭州中欣不锈钢制品有限公司向浙江省燃气具和厨具厨电行业协会提出立项申请,经浙江省燃气具和厨具厨电行业协会论证通过并印发了《浙燃厨协会【2021】14号《关于下达浙江省燃气具和厨具厨电行业协会2021年度第一批团体标准制订计划项目的通知》),项目名称:《商用燃气器具安装维修服务规范》。

## 3 标准制定工作概况

### 3.1 标准制定相关单位及人员

3.1.1 本标准牵头组织制订单位:浙江省燃气具和厨具厨电行业协会。

3.1.2 本标准主要起草单位:杭州中欣不锈钢制品有限公司。

3.1.3 本标准参与起草单位: XXXX 。

3.1.4 本标准起草人为: XXXX 。

### 3.2 主要工作过程

#### 3.2.1 前期准备工作。

按照《浙江省燃气具和厨具厨电行业协会团体标准管理办法》对工作组构成要求,组建标准研制工作组。2021年6月进入团体标准制定阶段,在起草标准过程中相关职能部门经过了多次深入讨论,力求对团体标准的制定能够按时按质的完成。同时,编制小组在工作过程收集、分析了国内外相关标准资料,并结合产品特性不断完善标准内容。

2020年12月,进行第一次内部讨论,形成标准框架。

2021 年 6 月，进行第二次内部讨论，并形成标准草案。

2021 年 6 月 25 日在杭州市余杭区钱江经济开发区协会培训中心召开《商用燃气器具安装维修服务规范》标准启动会和研讨会，成立标准工作组单位。

标准工作组切实明确了标准研制的重点和提纲，形成标准制订的框架与结构，分别为商用燃气燃烧器具安装、维修服务的术语、定义、总则、基本要求、用户的责任和义务、服务提供要求、服务评价要求。

### 3.2.2 标准草案研制。

标准工作组在 2021 年 6 月 25 日召开了启动会，对标准的草案进行了充分的研究和讨论，从保障产品安全有效运行的高效服务为出发点，以提升安装维修服务人员的服务水平，安装维修技能，增加相关指标的要求，从以下几个方面研制标准草案：

要求：从事商用厨房设施、设备维修安装类企业应具备的资质、技术设备、服务质量等软硬件条件和要求。

范围：本标准规定了商用燃气燃烧器具安装、维修服务的术语、定义、总则、基本要求、用户的责任和义务、服务提供要求、服务评价要求。

以及按照“浙燃厨协”团体标准制定的框架要求和“浙燃厨协”团体标准编制理念及定位要求，提出了许多建设性的意见，主要包括：

- a) 确定标准名称为《商用燃气器具安装维修服务规范》；
- b) 修改规范性引用文件的内容；
- c) 修改服务提供要求，细化对服务人员行为的规范；
- d) 增加服务人员数量指标等要求。

### 3.2.3 征求意见（根据标准版次调整）。

2021 年 8 月下旬形成征求意见稿，向认证机构、科研院所、生产企业、上下游企业等多家公司的相关方专家征求意见。

### 3.2.4 专家评审（根据标准版次调整）

XXXXX

### 3.2.5 标准报批（根据标准版次调整）。

XXXXXX

## 4 标准编制原则、主要内容及确定依据

## 4.1 编制原则

4.1.1 标准起草小组本着全面、科学、合理、实用的原则进行本标准的制定工作。

4.1.2 本标准的编制是根据商用燃气器具安装维修的行业现状和产品特点，结合实际安装维修情况，做到了优化、量化、细化，维护了标准的协调与统一。

4.1.3 本标准规范具有广泛的适宜性，具有充分的理论和实践依据，具有较强的可操作性。

4.1.4 本标准规范根据 GB/T 1.1—2020 给出的规则进行编写。

## 4.2 主要内容及确定依据

### 4.2.1 确定内容：

- 1) 确定标准名称；
- 2) 明确标准范围维修服务的术语、定义、总则、基本要求、用户的责任和义务、服务提供要求、服务评价要求。
- 3) 明确安装维修服务人员的数量；
- 4) 明确商用燃气具生产、销售企业对安装维修服务保障能力的要求；
- 5) 明确用户的责任和义务；

### 4.2.2 本标准的主要参考依据是：

GB/T 25503 城镇燃气燃烧器具销售和售后服务要求

GB/T 27922 商品售后服务评价体系

GB/T 28885 燃气服务导则

## 5 标准先进性体现

5.1 以国家法律为基础，明确商用燃气具生产销售企业和用户的责任义务；

5.2 确定服务人员数量及技术要求；

5.3 明确服务评价指标；

5.4 确定服务及投诉流程。

## 6 与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

### 6.1 目前国内主要执行的标准有：

中华人民共和国消费者权益保护法（2013 修正）

城镇燃气管理条例（国务院令 第 666 号）

GB/T 16784 工业产品售后服务

GB/T 27922 商品售后服务评价体系

### 6.2 本标准与相关法律、法规、规章、强制性标准相冲突情况。

经查阅，本标准规范与国内法律、法规没有冲突。

### 6.3 本标准引用了以下文件：

GB 17905 家用燃气燃烧器具安全管理规则

GB/T 25503 城镇燃气燃烧器具销售和售后服务要求

GB/T 27922 商品售后服务评价体系

GB/T 28885 燃气服务导则

GB/T 34432 售后服务基本术语

GB 35848 商用燃气燃烧器具

## 7 社会效益

该标准规范制定的目的是保护消费者的权益，用标准规范和相关的技术要求避免在安装维修等过程中对消费者产生伤害，其内容主要涉及商用燃气具的安装和维修等售前、售中、售后等服务体系的建立。规范了商用燃气具企业对自身生产销售产品的安装、维修等服务事项，减少因燃气具安装维修不规范引起的事故，确保消费者的健康和安全。

本规范针对商用厨房维修安装行业长期存在的行业企业规模偏小，服务能力偏弱，服务标准化缺乏，技术进步滞后等问题，针对性地制订企业服务规范，以此明确从业企业发展的标准、发展路径，对引领行业发展，引导产业壮大可以发挥积极的作用。

## 8 重大分歧意见的处理经过和依据

无。

## 9 废止现行相关标准的建议

无。

#### 10 提出标准强制实施或推荐实施的建议和理由

本标准 of 浙燃厨协会团体标准。

#### 11 贯彻标准的要求和措施建议

在行业内进行标准宣传和培训。

#### 12 其他应予说明的事项

无。

《商用燃气器具安装维修服务规范》标准研制工作组

2021 年 08 月 24 日