

团 体 标 准

T/ZRCX XXX—XXXX

商用燃气燃烧器具安装维修服务规范

Specification for installation and maintenance service of commercial gas
burning appliances

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

浙江省燃气具和厨具厨电行业协会 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 总则..... 2

5 基本要求..... 2

6 用户的责任和义务..... 4

7 服务提供..... 4

8 服务评价..... 6

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》的规定行起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专业，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由浙江省燃气具和厨具厨电行业协会归口。

本文件主要起草单位：杭州中欣不锈钢制品有限公司。

本文件参与起草单位：XXXXXXXXXX。

本文件主要起草人：XXXXXXX。

商用燃气燃烧器具安装维修服务规范

1 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。

本标准适用于商用燃气燃烧器具安装、维修服务活动的相关企业和从业人员。

本标准不适用于工业用途燃具的安装维修服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。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 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

3 术语和定义

3.1

商用燃气燃烧器具 Commercial gas-burning appliance

以燃气为燃料的商用燃烧器具，包括商业用户所使用的燃气灶、蒸箱、沸水器、烤箱、炸炉等器具（简称燃具）。

3.2

燃具企业 gas appliance enterprise

生产、销售、安装、维修燃具的企业或组织。

3.3

服务人员 the personnsel of the service

燃具安装维修工和承担客服工作的人员。

3.4

燃具安装维修工 gas appliance installation and maintenance practitioners

使用工具，安装、调试、维护和修理燃气灶具等燃气燃烧器具及附属设施的人员。

3.5

售后服务 after-sales service

售后服务是指燃具出售后，为满足用户的需求提供的安装、维修、咨询、投诉等一系列活动和措施。

3.6

售后服务网络平台 after-sales service network

售后服务网络平台是指实现咨询、配送、安装、维修等服务内容的信息网络。

4 总则

4.1 安全性

燃具企业应严格按照安全标准规范作业，使用符合国家标准及适配的材料配件。

4.2 规范性

燃具企业应依据国家标准制定企业安装维修服务规范、标准，并严格执行和遵守。

4.3 透明性

燃具企业应公示安装维修服务流程、时限、收费标准、服务电话、服务网点等与服务有关的信息。

4.4 可追溯性

燃具企业应建立用户服务档案，实现服务的可追溯性。

5 基本要求

5.1 服务保障

5.1.1 燃具企业应当设立或者委托设立售后服务站点，配备经省级第三方培训机构培训考核合格的燃具安装、维修人员，并负责售后的安装、维修服务；应配备与其业务相适应的燃具安装维修设备、工具和检测仪器。

5.1.2 燃具企业应建立服务标准体系和安全保障体系，包括服务流程、服务规范、服务承诺、服务问责、服务投诉处理、应急响应等制度。

5.1.3 燃具企业应设置服务电话、服务受理渠道、营业网点，应提供线上服务平台或物联网的方式对客户及时有效的服务。

5.1.4 燃具企业应持续优化服务管理，精简服务流程，提高服务效率，降低服务成本和价格。在提供用户燃具安装维修服务时，积极配合用户和燃气企业，及时上门安装调试燃具。

5.1.5 根据 GB/T27922《商品售后服务评价体系》规定的服务品质提升要求，燃具企业应设立服务质量评价指标，持续完善服务目标，并定期开展内部和外部的监督评价活动。

5.2 燃具安装维修工

5.2.1 燃具企业应配有 6 人以上培训合格的安装维修工，并应装备必要的安装维修材料和部件，满足安装维修需要。

5.2.2 燃具企业应建立燃具安装维修工长效培训机制，对在岗员工进行持续的相关培训，包括服务礼仪、服务标准等内容，以适应燃具产品推陈出新及安装、维修服务质量的需要。

5.2.3 燃具安装维修工应经考核合格，确保从业人员具备安装和维修所要求的技能，考核结果可通过信息化系统查询。

5.2.4 燃具安装维修工应着装整洁、佩戴工牌、举止文明、用语规范、遵守职业道德、有较好的沟通能力与服务技巧。

5.3 用户信息

5.3.1 燃具企业的用户信息档案应包括安装、维修记录、服务单据、回访记录等内容，实现服务的可追溯性和用户服务信息的安全性。

5.3.2 燃具企业收集、使用用户个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则。燃具企业收集、使用用户个人信息，不得违反法律、法规的规定和双方的约定。

5.3.3 燃具企业及其工作人员对收集的用户个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。燃具企业应当采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止用户个人信息泄露、丢失。在发生或者可能发生信息泄露、丢失的情况时，应当立即采取补救措施。

5.3.4 燃具企业应建立用户信息管理系统，满足用户查询、咨询、预约、投诉等业务的需求，宜利用互联网技术建立售后服务网络平台。

5.3.5 按照 GB/T 25503《城镇燃气燃烧器具销售和售后服务要求》规定的售后服务活动联系和反馈系统要求，用户信息档案宜采用电子信息存储在企业售后服务网络平台。燃具服务档案存档期限应不低于国家规定的燃具使用年限。

5.4 服务承诺及收费标准

5.4.1 燃具企业应制定并公布服务承诺和收费标准。

5.4.2 燃具企业应承诺服务范围、上门服务响应时间、投诉响应时间等，并公示相关信息及服务热线电话。

5.4.3 燃具安装维修工应明示收费标准和服务标准，经用户同意后方可进行作业。

5.4.4 安装维修完成交付时，如有收费，燃具安装维修工应向用户提供有效票据或有效票据获取途径。

5.5 服务过程

5.5.1 燃具企业在受理用户维修需求时，响应时间应在 24 小时内，特殊情况应及时告知用户。

5.5.2 燃具安装维修工应按照与用户约定时间到达。燃具安装维修工对不能按时应约的，应及时告知用户需要等待的时间；对不能应约的，应至少在约定时间前通知用户并优先重新预约服务时间。

5.5.3 上门服务前，燃具安装维修工应提前了解用户需求，做好服务准备，避免多次上门。

5.5.4 燃具安装维修工应主动说明来因和出示考核合格证明，用户可利用信息手段查询安装维修人员信息。燃具安装维修工应尊重用户隐私，未经用户同意，不应进入与服务项目内容无关的场所。

5.5.5 燃具安装维修工应与用户协商制定服务解决方案。

5.5.6 对于燃具或安装维修环境不符合规范要求，不予安装和维修，燃具安装维修工应主动告知用户相关规范和解决方案，在作业记录中注明情况，并请用户签字确认。

5.5.7 服务结束，涉及作业记录的，燃具安装维修工应准确记录，并请用户签字。

5.5.8 服务完成，燃具安装维修工应清理现场，并处理作业垃圾。

6 用户的责任和义务

6.1 用户应按产品使用和安装说明提供符合安装及维修要求的场所和环境，保证燃具能够正常安装、维修、使用。

6.2 用户应按说明书中的有关规定使用及保养燃具。

6.3 用户应配合燃具安装维修工的服务工作，对其提出的整改、检修要求应给予协助。

6.4 用户在发现燃具使用有异常时，应立即停止使用，关闭气源阀门及燃具开关，并及时与销售者或生产者联系，取得技术支持和服务。

6.5 在发生事故后，用户应保护好现场，通知有关部门，并配合调查。

7 服务提供

7.1 接待受理

7.1.1 按照 GB/T28885《燃气服务导则》规定的接待用户要求，服务人员接待用户应满足下列要求：

- a) 客户咨询有关产品操作或维修等问题时，服务人员必须先听后答。听时要细心，不可随意打断客户；不应推诿，应按规定做好受理记录；
- b) 倾听完客户意见后，服务人员应立即给予答复。如不能立即答复的，应先向客户表示歉意并明确约定答复时间，按照企业规定或者承诺的时限内答复、办理；
- c) 回答问题时要做到简明扼要、耐心细致。答询时要善于引导客户对产品故障予以客观认识，要善于增强客户对公司实力和服务水准的认识与信任；
- d) 不属于本企业解决的问题，应明确告知用户。

7.1.2 服务人员接待用户应按下列程序：

- a) 问候语；
- b) 报企业名称及工号；
- c) 问清事由；
- d) 提供相关服务；
- e) 道别语。

7.1.3 服务人员进行投诉受理时，应记录投诉内容，按约定时间处理，并进行跟踪回访。

- a) 受理投诉人员要具有强烈的公司大局意识，要有“客户第一”的观念，投诉处理要善始善终，不可轻慢客户。对答复要点及客户对答复的满意度要做好记录。
- b) 处理投诉时，不能凭主观臆断，更不能与客户辩驳争吵。沟通有争议时，要做到冷静和蔼、富有情理；

7.1.4 服务人员的服务过程中应记录用户信息、用户需求、产品信息等相关内容。

7.2 安装

7.2.1 燃具识别

- a) 燃具安装维修工核实待安装燃具的适用气源、品牌型号、零部件等基本信息，不符合安装要求的不予安装；
- b) 如无气源适配性标识的燃具不予安装，并主动告知用户燃具气源适配性标识相关规定，引导用户向燃具销售者索要气源适配性标识；
- c) 燃具气源不匹配的，应告知用户更换气源匹配产品再行安装。

7.2.2 安装环境识别

- a) 燃具安装维修工按照相关标准评估现场使用环境，如不符合安装条件的不予安装，待符合安装条件后再予安装；
- b) 燃具安装维修工安装之前应对燃具的安装环境是否符合国标安装要求进行甄别。
- c) 燃具安装维修工安装之前应对燃具的安装用电、用水环境进行甄别，商用燃具还应对排水、排风、消防环境进行甄别，对于不符合条件的应明确告知用户进行整改，用户可选择有资质的人员提供有偿服务进行整改。

7.2.3 安装实施

燃具安装维修工与用户协商燃具安装方案，明确安装位置、安装所需材料和零部件、安装收费等内容，告知用户安装步骤和基本用时。燃具应按相关标准规定进行安装。

7.2.4 安装检验

- a) 燃具安装完毕使用前，燃具安装维修工应做严密性检测，满足燃具给水、排水、供电、供暖、供燃气要求；
- b) 燃具安装完毕后应进行运行工况测试，使燃具燃烧正常，各种阀门、开关、控制装置可靠有效；
- c) 检验、测试应有用户在场，并告知用户结果。

7.2.5 告知及培训

安装结束后，安装维修工应告知用户产品操作、常规保养、使用注意事项，并对用户进行安全使用宣传，应对商用燃具使用者进行培训。

7.2.6 安装交付

交付使用前，燃具安装维修工应清理工作现场，填写安装完成工作单，并请用户评价、签字确认。

7.3 维修

7.3.1 燃具识别

燃具安装维修工维修前应对燃具的使用状况进行甄别，核实待维修燃具的适用气源、品牌型号、使用年限等基本信息；

7.3.2 维修环境识别

- a) 燃具安装维修工应按照相关标准评估现场使用环境，如不符合使用条件的不予维修，待符合使用条件后再予维修；
- b) 燃具安装维修工维修之前应对燃气燃烧器具的安装用电、用水环境进行甄别，不符合要求的燃具需整改后方可维修。用户可选择有资质的人员提供有偿服务进行整改。

7.3.3 维修实施

燃具安装维修工根据用户描述进行故障排查，明确故障原因，与用户协商并确定维修方案，方案应包括维修方式及服务费用。燃具应按相关标准规定进行维修。

7.3.4 维修调试

- a) 燃具维修完毕，若涉及气路部件，燃具安装维修工应按相关标准做气密性检测；
- b) 燃具气密性检测后，燃具安装维修工应进行运行工况测试，使燃具燃烧正常，各种阀门、开关、控制装置可靠有效；
- c) 测试应有用户在场，并告知用户结果。

7.3.5 告知及培训

按照 GB/T 25503 规定的安装维修者安全宣传义务，维修结束后，安装维修工应告知用户产品操作、常规保养、使用注意事项，并对用户进行安全使用宣传，应对商用燃具使用者进行培训。

7.3.6 零部件回收

免费维修更换下的零部件，应由维修方回收；用户付费更换下的零部件，应交给用户。

7.3.7 维修交付

交付使用前，安装维修工应清理工作现场，填写维修完成工作单，并请用户评价、签字确认。

7.4 维护保养

安装维修工根据用户需求可提供维护保养增值服务。

8 服务评价

8.1 企业自我评

企业自我评价的方式包括内部服务检查、业务关键指标监控、用户满意度测评等。

8.1.1 内部服务检查

企业应制定详细的检查标准，组织内部检查，可采用上门跟班检查、神秘顾客调查等方式。

8.1.2 业务关键指标监控

企业应设置服务过程、服务结果的评价指标，对服务质量评价指标进行监控。

8.1.3 用户满意度测评

企业可通过电话回访、问卷调查、委托第三方机构等方式开展用户满意度测评。

8.2 社会评价

社会评价可由地方人民政府管理部门、协会、学会、社会评价机构以及用户组织等开展的服务质量评价或用户满意度测评。

8.3 评价指标

8.3.1 服务满意率

满意率应不低于 90%，计算方法如下：

满意率=（服务满意工单数÷调查有效工单数）×100%

8.4 服务及时率

服务及时率应不低于 80%，计算方法如下：

服务及时率=（规定时间内完成服务工单数÷用户预约工单总数）×100%

8.4.1 投诉办结率

投诉办结率应大于或等于 95%，计算方法如下：

投诉办结率=（规定时间内投诉办结次数÷投诉总次数）×100%

8.4.2 其它指标

为满足用户需求及行业发展，可设置相应的评价指标。

参 考 文 献

- [1] 城镇燃气管理条例（国务院令 第 666 号）
 - [2] 优化营商环境条例（国务院令 第 722 号）
 - [3] 中华人民共和国消费者权益保护法（2013 修正）
 - [4] 中华人民共和国职业分类大典（2015 修订）
 - [5] 浙江省燃气管理条例（2020 修订）
 - [6] GB 6932 家用燃气快速热水器
 - [7] GB 16410 家用燃气灶具
 - [8] GB 16914 燃气燃烧器具安全技术条件
 - [9] GB 35848 商用燃气燃烧器具
 - [10] GB/T 15497 企业标准体系
 - [11] GB/T 15498 企业标准体系基础保障
 - [12] GB/T 16784 工业产品售后服务
 - [13] GB/T 27922 商品售后服务评价体系
 - [14] CJJ 12 家用燃气燃烧器具安装及验收规程
 - [15] SJG 21 燃气器具安全和环保技术规范
 - [16] T/CECS 583 商用燃气燃烧器具应用技术规程
 - [17] SB/T 10864 家用燃气灶具拆装和维修服务技术规范
 - [18] SB/T 10868 家用燃气快速热水器拆装和维修服务技术规范
 - [19] QB/T 4692 家用和类似用途净水机维修维护服务规范
-