

团 体 标 准

T/QGCML 3107—2024

幻灯及投影设备售后服务规范

Specification for after-sale service of slide and projection equipment

2024 - 02 - 02 发布

2024 - 02 - 16 实施

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 基本要求 1

5 售后服务流程 2

6 售后服务内容 2

7 售后服务保障 4

团体标准

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。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会提出并归口。

本文件起草单位：武汉鹏东劳务服务有限公司、武汉圣博莱电子有限公司、武汉森林时代科技有限公司。

本文件主要起草人：杨侠东、黄鹏、邹远上、李现龙、黄华芳、周佳豪。

幻灯及投影设备售后服务规范

1 范围

本文件规定了幻灯及投影设备售后服务规范的术语和定义、基本要求、售后服务流程、售后服务内容、售后服务保障。

本文件适用于幻灯及投影设备售后服务的全过程。

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

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 34432 售后服务基本术语

3 术语和定义

GB/T 34432界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 一般要求

4.1.1 应建立有专业营销和售后服务活动的联系和反馈系统。

4.1.2 应建立有专业营销和售后的专门管理组织机构，应明确其责任。

4.1.3 应有从事营销和售后服务活动必要的资源、手段和条件。

4.1.4 服务方应按照 GB/T 17242 建立投诉处理制度。

4.1.5 应按照 GB/T 19001 和 GB/T 19012 的要求，建立企业质量管理体系，明确服务机构职责。建立客户档案，及时跟踪反馈，规范服务流程，保证服务质量符合规定要求。

4.1.6 应遵守国家相关法律法规，建立完善的售后服务体系及相应的售后服务支撑体系，包括客户服务网点、客服热线、信息化服务系统以及备件供应、委托服务方的授权认证管理、投诉渠道等。

4.2 售后服务岗位要求

4.2.1 应设置合理的内部组织机构，以履行以下职能：

——服务接待；

——业务协调；

——服务质量管理；

——投诉处理；

——服务备件器材仓储和物流配送。

4.2.2 应设立并公布有效的售后服务电话，如有可能还可通过网站、微信、短信、电子邮箱等信息化手段，接收顾客的咨询、预约、投诉等。

4.2.3 应建立服务质量体系，以保障各项工作的开展有章可循并不断完善，定期对自身的工作进行自检，或接受第三方的检查、监督。

4.3 售后服务人员要求

售后服务人员应满足以下要求：

- 应持有有效的技能资格证书；
- 应佩证上岗，着装统一，仪容端正；
- 应热情待客，文明用语，态度和蔼可亲，不应与客户大声争执；
- 应熟练掌握产品的使用、维修情况，向客户耐心细致说明；
- 应妥善处理客户投诉，跟进处理结果；
- 应熟悉维修政策及流程，不在保修范围的情况下应能够提出合理建议；
- 应定期接受培训，培训内容包括上岗培训、技术培训和继续教育，定期验证上岗资格。

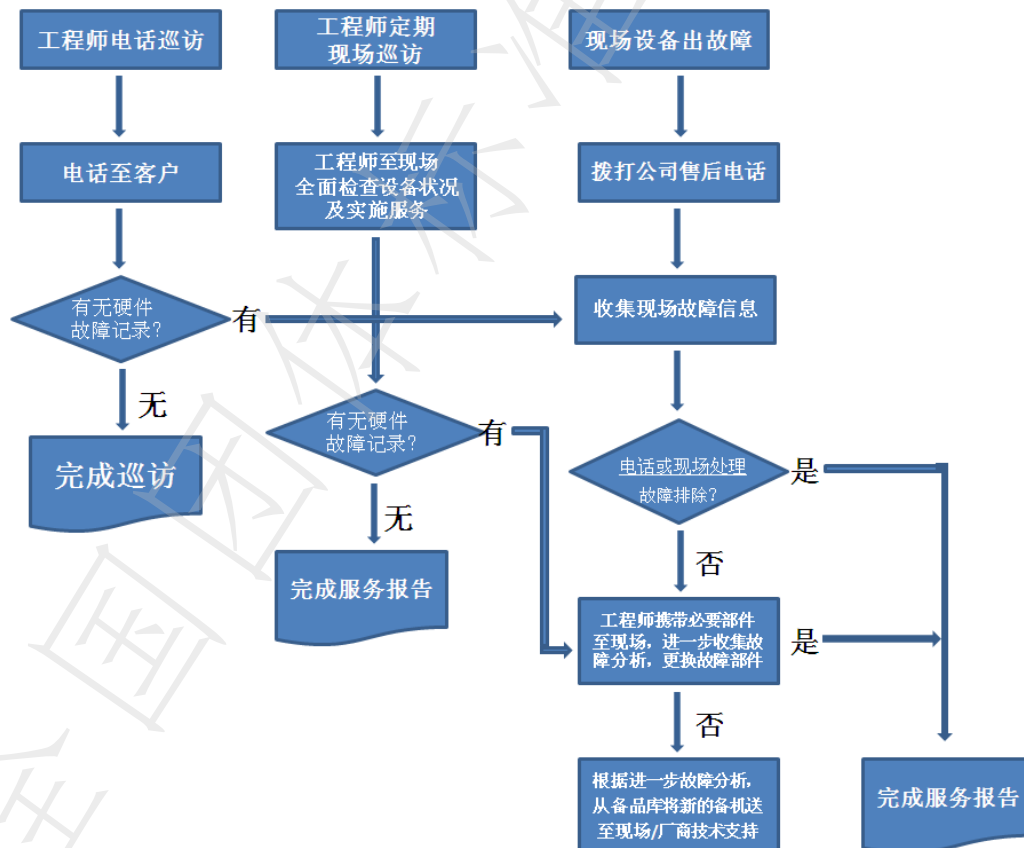
4.4 备品备件

售后服务机构应做好以下备品备件准备：

- 售后服务机构应有能满足产品质量要求的备品备件渠道来源；
- 备品备件应有专人负责获取、保管、使用等管理工作；
- 备品备件数量应能维持日常服务之需；
- 应根据业务需求准备一定数量的备品备件；
- 应建立备品备件台账。

5 售后服务流程

售后服务流程应符合图1所示。



6 售后服务内容

6.1 巡检服务

巡检服务需检查设备运行状况，及时发现并解决问题，确保保修期内和维护期内的设备正常运行。

6.1.1 巡检之前

巡检之前需做到以下内容：

- 了解需要巡检的设备情况：巡检之前要了解客户现在所运行的系统情况，确认有哪些设备需要巡检；
- 与客户联系好设备巡检日期：与客户商定好设备巡检日期，事先了解好巡检地点及路线；
- 准备好巡检报告及所需工具：出发前要准备好相关服务单、笔记本电脑及所需携带上网物品、资料等。

6.1.2 设备巡检

设备巡检需做到以下内容：

- 查看电源盒其他部件的指示灯是否正常；
- 检查各连线是否松动；
- 检查设备是否“代病”工作；
- 查看是否有设备部件报错。若有错误报告，则无确认错误性质，需要跟换或维修的部件应尽快办理；
- 完成其他检查项目，填写相关服务报告。工程师签字后，请客户负责人签字。第二页给客户，第一页公司保存。

6.1.3 保存文档

保存文档需做到以下内容：

- 按照相关报告单将相应信息录入到“设备巡检情况数据库”中；
- 将相关报告单交给用户负责人保存。

6.2 设备维修服务

对维护和保修期的设备出现故障时，要及时响应，并尽快到达客户现场解决问题，确保客户设备在最短时间内得以恢复。

6.2.1 接到设备故障报告

工程师到现场服务，并填写相关报告单，确认故障类型。若故障类型不能尽快确认或修复则要马上要求公司派出技术人员进行支持，并提供备机并通知客户有关情况，必要时请厂商派出技术人员处理。

6.2.2 准备相关文档及工具

工程随身携带《售后服务报告》，准备故障解决办法，必要时事先将故障解决方法传递给客户，准备必要的工具。

6.2.3 现场故障解决

解决故障是需在下列原则指导下进行：

- 确保客户数据及系统已经备份，没备份的要做备份；
- 一般情况下要关闭设备，拔掉电源。特殊情况不需要关闭设备除外；
- 更换部件时要按照厂商标准操作规范的步骤进行；
- 更换部件后，拔掉电源的要仔细插好电源；
- 启动设备后，需要恢复操作系统、应用系统或客户数据的要及时恢复；
- 最后需要测试的必须进行测试，包括更换的部件、操作系统和应用系统等。发现问题要及时解决；
- 填写《售后服务报告》，并请客户负责人签字。

6.2.4 解决故障后

解决故障后需做到以下内容：

- 按照《售后服务报告》填写“设备维修数据库”，该数据库记录用户、维修设备、故障设备及其序列号、维修日期及解决方法等信息；
- 将《售后服务报告》交予售后服务专员保存。

6.3 服务记录

- 6.3.1 售后服务记录应清晰、明确、字迹工整，并至少包括顾客信息、产品信息、服务信息。
- 6.3.2 顾客信息应至少包括用户姓名、地址、联系电话。
- 6.3.3 产品信息应至少包括产品名称、型号、编号。
- 6.3.4 服务信息应至少包括服务单位、服务日期、提供服务人员、服务措施描述、故障描述、使用材料清单、收费信息、用户确认。

7 售后服务保障

7.1 质保期

- 7.1.1 对所提供的合同设备整机质保期为2年，启用时如存在质量缺陷，无条件予以更换。
- 7.1.2 质保期内，提供每周7天每天24小时的免费保修服务，出现质量问题，24小时内修复，24小时内不能修复时，提供备用设备。
- 7.1.3 质保期内，同一质量问题，连续维修达三次以上（含三次），无条件更换新产品。

7.2 售后服务评价

- 7.2.1 服务机构应通过自我评价、委托方评价和社会评价对服务绩效进行评价，形成评价结果。
- 7.2.2 评价可采用访谈、座谈、发放调查问卷等多种方法，可单独使用，也可多种方法结合使用。

7.3 售后服务投诉

- 7.3.1 应建立与业务质量管理相结合的投诉管理制度，向企业公布投诉管理部门、地点、接待时间及其联系方式。
- 7.3.2 安排专门人员调查、核实投诉事项，及时答复投诉人。
- 7.3.3 定期汇总、分析投诉内容，提出加强与改进的办法与措施。

7.4 改进

- 7.4.1 应根据评价结果发现机构管理、质量等方面存在的问题，及时分析查找原因。
- 7.4.2 应制定改进措施，确定改进内容，完善服务方法，优化服务流程，提高服务质量，提升委托方满意度。

7.5 回访

- 7.5.1 服务完毕后，应安排专人对用户实施定期回访，并不定期进行电话回访和技术人员回访。
- 7.5.2 对于回访发现用户问题没有完全解决或问题再次出现的，及时传递信息，安排服务人员再次上门服务。
- 7.5.3 回访过程中要对顾客抱怨与投诉、产品改进建议及产品出现的质量问题等信息进行收集。