



团 体 标 准

T/SDECC 003—2025

智能产品显示屏维修服务规范

Specification for maintenance services of intelligent product display screen

2025-11-14 发布

2025-11-14 实施

山东电子商会 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
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 维修服务流程要求	3
6 信息化管理与安全管理	4
附录 A (资料性) 维修单范例	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。

本文件由山东电子商会提出并归口。

本文件起草单位：山东通讯城(山东汇工实业有限公司)、济南职业学院、济南市华宇(集团)总公司、青岛市胶州中心医院、济南安兴电气科技有限公司、中迈(山东)环保科技发展有限公司、济南宏耀通讯科技有限公司、山东金林通讯器材有限公司、济南轩文通讯设备有限公司、山东鲁大职业培训学校、山东赛宝企业管理服务有限公司。

本文件主要起草人：徐宏毅、滕丽丽、侯海亭、刘学谦、高勇、刘学智、杜兴华、邓茜茜、石磊、林志江、郭仁栋、刘合庆、王洪明、李燕、李泽鑫、李静、杨莎、张亚俊。

智能产品显示屏维修服务规范

1 范围

本文件规定了智能产品显示屏维修服务规范的基本要求、维修服务流程要求、信息化管理与安全管理。

本文件适用于智能产品显示屏维修服务管理。

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。

SB/T 11118—2015 移动通讯终端售后服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智能产品 intelligent product

通过集成计算处理能力、感知技术、网络通信及自动化控制技术,能够自主决策、适应环境变化并提供个性化服务的设备或系统。

注:本文件指智能终端设备、信息通信网络终端等带有交互显示屏的产品。

3.2

维修服务 maintenance service

为满足消费者对智能产品正常使用的要求,通过采用相应的技术手段,为其提供维护、恢复性修理及其他相关的服务活动。

注:常见服务活动包括上门维修服务、到店维修服务、邮寄维修服务等。

3.3

维修服务机构 Maintenance service organization

向消费者提供智能产品维修服务的机构。

3.4

服务质量 quality of service

决定被服务的用户满意度的服务综合效果。

3.5

显示屏 display screen

显示智能产品文字、图像、视频或其他信息并能进行人机交互的组件。

4 基本要求

4.1 通则

基本要求应符合 SB/T 11118—2015 的规定以及下列要求。

4.2 服务机构要求

4.2.1 服务机构应具备独立的法人资格,并具有有效的营业执照,做好消费者意见管理和维修服务质量监督,具有查找自身的不足持续改进、提升自身维修服务能力和质量的条件。

4.2.2 服务机构应根据经营模式、维修服务特点建立适用本机构的维修服务流程,明确各服务环节的管控要求,制定相应的作业指导文件或操作规程,开展服务环节的监督检查,优化服务流程,提升服务质量。

4.2.3 服务机构应符合下列要求:

- 建立有效的维修服务质量体系;
- 提供与维修相匹配的设备、仪器和安全防护用品,并按照国家的有关规定和服务组织内部的文件规定进行定期校准和维护;
- 建立与消费者快速有效沟通的渠道或平台,并安排专门人员负责消费者信息、服务信息的接收、记录、沟通、确认和处理工作;
- 对从事维修服务人员提供职业操守、国家相关法律法规和专业能力的培训;
- 依据相关法律法规要求对消费者信息严格保密。

4.2.4 维修服务机构应在经营场所的醒目位置公示以下信息:

- 营业执照;
- 服务电话和消费者投诉(监督)电话;
- 服务流程;
- 服务质量承诺。

4.3 维修服务人员资质要求

4.3.1 维修服务人员应满足以下要求:

- 具有维修服务要求的专业技能、知识和经验;
- 熟悉智能产品显示屏的技术参数(特别是个性化参数)和相关标准的内容;
- 具有维修服务礼仪知识、服务沟通技巧和较强的语言表达能力;
- 遵守职业道德规范;
- 取得国家职业资格证书或职业技能等级证书。

4.3.2 维修服务机构应建立教育培训制度,制定并实施培训计划,做好培训记录,对培训效果实施考核评估。

4.4 维修配件要求

4.4.1 采购配件应满足以下要求:

- 原装显示屏,各厂家认可且符合厂家保修条件的屏幕;
- 第三方显示屏,第三方厂家生产且能够满足正常使用的屏幕;
- 盖板后压显示屏,对智能产品进行同型号置换的显示屏及采用技术手段对智能产品显示屏更换盖板后能够正常使用的显示屏;
- 修复后屏幕,采用技术手段对盖板之外的部分进行修复的显示屏,包括但不限于:更换排线、显示模块、屏下指纹组件、采用激光技术修复等技术手段;
- 翻新屏幕,指对使用后性能、状态等各方面出现一定损耗的显示屏进行抛光、维修、更换零部件等特殊的加工,提高或恢复显示屏性能、状态等的一系列加工过程。

4.4.2 维修服务机构应提供配件信息查询服务。

4.4.3 配件信息应可追溯,应记录并保存配件采购、使用信息、产品合格证等相关证明,并按规定留存

配件来源凭证。

4.4.4 维修服务机构应对提供的配件执行质量保证。

4.4.5 维修服务机构应按规定条件储存和分类保管配件,并建立台账。

4.5 维修设备及环境管理要求

4.5.1 维修服务机构应定期开展维修设备的有效性检查,确保设备持续满足要求。

4.5.2 维修服务机构宜采用节能、环保、安全的设施设备,建立设备档案。

4.5.3 维修服务机构应建立健全设备管理制度,明确设备购置、验收、操作、维护保养要求,并保存相关记录。

4.5.4 维修设备应按规定进行定期检定、校准,标识清楚。

4.5.5 特种设备的管理应符合国家有关规定的要求。

5 维修服务流程要求

5.1 维修接收

5.1.1 应详细记录消费者要求,检查并记录智能产品的品牌、型号规格、生产日期等信息。

5.1.2 应根据消费者要求,对智能产品显示屏进行初步诊断,并与消费者核实故障内容。

5.1.3 初步诊断后应告知消费者拟定维修方案,包括诊断结果、建议维修项目、需更换的配件和维修费用预算以及维修周期等信息,填写维修单,见附录 A 或各维修服务单位指定的维修/报价单,维修单需消费者确认回执。

5.1.4 因磕碰、摔坏、进水、私修等人为问题引起的故障应在维修单中注明,并由消费者确认回执。

5.2 维修过程

5.2.1 维修服务人员应依据托修确认记录填写维修单。维修单应详细注明消费者姓名、产品名称、故障描述、维修项目、维修周期和注意事项等。

5.2.2 维修服务人员应按照维修单、相关标准、维修作业指导文件和操作规程等有关技术资料进行维修作业。不能涂改、虚假记载维修状态;维修过程中应做好产品的防护。

5.2.3 维修服务人员应实施过程检验,保留检验记录。检验不合格的显示屏应返工,返工后应重新检验,并保留重新检验记录。

5.2.4 维修服务人员应根据产品维修情况,视需要向消费者反馈维修进度。当维修周期延长或维修项目变更时,应及时与消费者沟通并征得消费者同意。

5.3 完工检验

5.3.1 产品维修服务应依据相关标准、维修作业指导文件和操作规程等有关技术资料实施完工检验,检验指标至少包括外观、显示功能、触摸功能、机械性能、电气安全等,检验合格后应有维修服务人员签字确认。

5.3.2 对完工检验发现的不合格项目,应填写返工单,由维修服务人员返工维修直至合格。因返工导致不能按时完工,维修服务人员应及时联系消费者,与消费者协商维修周期变更情况。

5.4 建立维修档案

5.4.1 维修服务机构建立维修档案,宜实行档案电子化管理。维修档案包括维修单、维修检验记录及维修费用结算清单。

5.4.2 维修档案应可供查阅。

5.4.3 维修服务机构应保存维修记录 1 年以上。

5.5 交付

5.5.1 维修服务单位应做好交付准备,并将维修项目、配件使用、维修检验情况,以及注意事项、质量保证期等内容告知消费者;根据消费者的要求,交付维修后的产品。

5.5.2 消费者对维修项目和维修费用有疑问时,维修服务人员应做出合理解释。

5.6 返修与投诉处理

5.6.1 根据更换不同等级的配件或提供的维修服务,应对维修质量进行承诺;在承诺期内因维修配件及维修质量原因造成产品无法正常使用,维修服务机构应当及时无偿返修。

5.6.2 维修服务机构应建立产品返修与投诉处理制度,制定和落实应对和改进措施。

5.7 跟踪服务

5.7.1 定期对提供过服务的消费者进行回访,并建立回访制度。

5.7.2 交付后,维修服务机构可通过意见卡、电话、微信或登门拜访等方式回访消费者,征询消费者对维修服务的意见,并做好记录。

6 信息化管理与安全管理

6.1 信息化管理

6.1.1 维修服务机构宜开展服务信息化管理,对消费者信息、维修流程、配件采购、使用和追溯,费用结算、回访等全过程进行管理。

6.1.2 服务机构宜建立信息安全管理制并部署必要的网络安全防护设备设施。

6.2 安全管理

6.2.1 维修服务机构应建立安全生产组织机构和安全生产责任制度,明确各岗位人员安全职责。

6.2.2 维修服务机构应确保生产设施、设备安全防护装置完好,制定设备和工种安全操作规程并在作业场所张贴,按照国家有关规定的要求配置消防设施和器材,设置消防安全标志和安全通道。危化品的存放、使用应符合国家有关规定的要求。

6.2.3 维修服务机构应为员工提供国家规定的劳动安全卫生、职业健康条件和必要的劳动防护用品。

6.2.4 维修服务机构应定期开展安全生产教育培训,提高员工安全生产意识。

附 录 A
(资料性)
维修单范例

维修单模板见表 A.1、表 A.2。

表 A.1 第一联:消费者联

受理时间: _____年____月____日
消费者信息(以下栏目由消费者填写)

维修单据号:00002001
第一联:消费者联

消费者姓名: _____ 电话: _____ 产品型号: _____ 消费者须知: 1.消费者在维修前,请务必取下 SIM 卡、存储卡,避免丢失; 2.维修过程中,可能会造成产品数据丢失,请务必做好数据备份,否则数据资料丢失责任由消费者自行承担; 消费者需认真阅读本须知,并签字确认:
--

以下内容由受理人员填写

产 品 型 号: _____ 产 品 串 号: _____ 产 品 序 列 号: _____ 故障现象: _____ 保修状态: 保修 <input type="checkbox"/> 非保修 <input type="checkbox"/> 待检测 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 产品附件: 卡托 <input type="checkbox"/> SIM 卡 <input type="checkbox"/> 存储卡 <input type="checkbox"/> 充电器 <input type="checkbox"/> 数据线 <input type="checkbox"/> 皮套 <input type="checkbox"/> 维修报价: _____ 预计取机时间: _____ 受理人员填写以上信息,并签字确认: _____

注: 进水、摔坏、人为私拆等设备,以及更换显示屏的产品须签订以下维修协议:

维修协议

- 1.依据《中华人民共和国消费者权益保护法》,根据国家三包规定,为保障消费者的合法权益,避免不必要的维修纠纷,针对进水、摔坏、人为私拆等产品需经协商后签订本协议。
- 2.进水、摔坏产品,因存在隐性故障,维修过程中可能会出现不开机、死机等问题,无法恢复到维修前故障。
- 3.依据《中华人民共和国个人信息保护法》,除非为提供服务所必需,维修服务机构不会对产品数据进行传输、备份、留存,但保留为违法内容提供服务的权利。
- 4.进水、摔坏、人为私拆等产品维修后,性能会与新产品有差异,无法达到新产品出厂前标准。
- 5.维修服务机构只对更换配件提供质保,其中显示屏属于易碎、特殊配件,原装屏幕、第三方屏幕依据厂家保修条款提供保修服务,盖板后压显示屏、维修后显示屏维修服务机构无法提供保修服务。
- 6.经协商,消费者认可维修服务机构提供的配件并同意维修报价后,维修服务机构有权拆机检测或维修。

请认真阅读以上条款,确认并同意以上条款内容请签字: _____

服务监督电话:

维修中心电话:

表 A.2 第二联:存根联

受理时间:_____年_____月_____日 维修单据号:00002001
消费者信息(以下栏目由消费者填写) 第二联:存根联

消费者姓名:_____电话:_____产品型号:_____
消费者须知: 1.消费者在维修前,请务必取下 SIM 卡、存储卡,避免丢失; 2.维修过程中,可能会造成产品数据丢失,请务必做好数据备份,否则数据资料丢失责任由消费者自行承担; 3.进水、摔坏设备,因存在隐性故障,维修过程中可能会出现不开机、死机等问题,无法恢复到维修前故障。 消费者需认真阅读本须知,并签字确认:

以下内容由受理人员填写

产品型号:_____产品串号:_____产品序列号:_____
故障现象:_____保修状态:保修 <input type="checkbox"/> 非保修 <input type="checkbox"/> 待检测 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>
产品附件:卡托 <input type="checkbox"/> SIM卡 <input type="checkbox"/> 存储卡 <input checked="" type="checkbox"/> 充电器 <input type="checkbox"/> 数据线 <input type="checkbox"/> 皮套 <input type="checkbox"/>
维修报价:_____预计取机时间:_____
受理人员填写以上信息,并签字确认:_____

以下内容由维修工程师填写

维修描述: 更换主板配件:_____更换电池 <input type="checkbox"/> 更换外壳 <input type="checkbox"/> 更换摄像头 <input type="checkbox"/> 更换其他 <input type="checkbox"/> 更换显示屏:原装屏幕 <input type="checkbox"/> 第三方屏幕 <input type="checkbox"/> 盖板后压屏幕 <input type="checkbox"/> 修复后屏幕 <input type="checkbox"/> 翻新屏幕 <input type="checkbox"/> 保修时间:_____非保修原因:进水 <input type="checkbox"/> 摔坏 <input type="checkbox"/> 私拆 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 维修工程师填写以上信息,并签字确认:_____
--

以下内容由质检工程师填写

质检内容: 通话功能 <input type="checkbox"/> 充电功能 <input type="checkbox"/> 显示功能 <input type="checkbox"/> 存在的问题:_____
质检工程师填写以上信息,并签字确认:_____

山东电子商会
团体标准
智能产品显示屏维修服务规范
T/SDECC 003—2025

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社印刷
各地新华书店经销

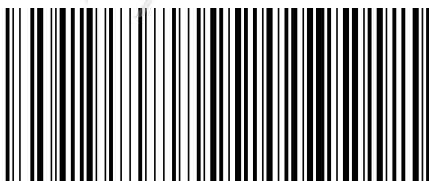
*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 15 千字
2026年1月第1版 2026年1月第1次印刷

*

书号: 155066·5-19507 定价 31.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



T/SDECC 003—2025