

附件 1:

ICS 3.08

A 00

团 体 标 准

T/CASMES 5—2021

商用厨房设施设备维修 企业服务规范

Specification for commercial kitchen facilities and
equipment maintenance service enterprises

2021-08-06 发布

2021-08-07 实施

中国中小企业协会 发 布

目 次

目 次	I
前 言	II
引 言	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 等级划分.....	2
5 等级划分的依据.....	2
6 等级评定的条件.....	4
7 服务基本要求.....	4
8 其他附则.....	5
参考文献.....	5

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准文件的结构和起草规则》给出的规定进行起草。本文件由中国中小企业协会提出，由中国中小企业协会商用设施设备技术服务分会制定、解释并归口管理。

本文件起草单位：

- 1、北京光尘环保科技股份有限公司
- 2、上海翰佳环保科技有限公司
- 3、北京天锐杰厨房设备有限公司
- 4、上海科能特餐饮设备有限公司
- 5、广州德羽蓝环保科技有限公司
- 6、重庆佰仕俐制冷科技有限公司

本文件主要起草人：孙朝中、张文龙、孙俊杰、张鹏、汪土森

引 言

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《促进中小企业发展规划（2016-2020年）》的有关规定，进一步明确和细化行业企业发展的方向，为相关维修企业在技术进步、产业发展、企业升级等方面起到一个引领方向的作用。为促进商用厨房设施、设备维修行业走向规范化、专业化、精细化、规模化发展提供一个模板，为行业早日诞生一批不断壮大、日益兴旺的专业企业群体，特制定《商用厨房设施设备维修企业服务规范》。

本规范针对商用厨房维修安装行业长期存在的服务企业规模偏小，服务能力偏弱，服务标准化缺乏，技术进步滞后等问题，针对性地制定企业等级评价规范，以此明确企业从业服务发展的标准、发展路径，引领行业发展，引导产业壮大并发挥积极的作用。

本文件不作为符合性评价依据，而是帮助从事商用厨房设备维修安装的中小企业提供一个可借鉴的依据，使从业的中小企业易于在发展实践方面进行对比和共享。

商用厨房设施设备维修企业服务规范

1 范围

本文件规定了从事商用厨房设施设备维修企业应具备的资质、技术设备、服务质量等软硬件条件和要求。

本文件适用于从事食品、食材成品、半成品加工，餐饮企业和单位食堂等商用和公用类厨房设施设备的维修服务企业中的有关文件的编制、实施及服务活动。

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。

JGJ46-2005 施工现场临时用电安全技术规范
T/CECS 583-2019 商用燃气燃烧器具应用技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商用厨房 Commercial kitchen

从事食品、食材成品、半成品加工，餐饮企业和单位食堂等商用和公用类厨房。

3.2

商用厨房设备 Commercial kitchen equipment

经营性或公用厨房（含单位食堂）内各种厨房设施、设备，包括灶具类设备、调理类设备、功能机械类设备、制冷保温类设备、清洗消毒设备、蒸烤类设备以及通风排烟类设备等（这些设备也包含了上述设备中用电和用气的差异性因素和中西厨房的差异性因素）。

3.3

商用厨房设施 Commercial kitchen facilities

经营性或公用厨房（含单位食堂）内各种设施，包括集烟罩及其排烟系统设施（含排烟风机、油烟净化器等），上下水设施、燃气设施、灶台灭火设施以及厨房内其它设施等。

3.4

服务 Service

为保证商用厨房设施、设备使用功能正常发挥所提供的设备设施安装、检修、维修以及零配件更换等过程中的接触活动以及由此产生的结果。

3.5

维修安装企业 Maintenance and installation enterprise

能够提供商用厨房设施设备安装、检修、维修等服务全过程的有资质的经济组织。注：

商用厨房设施、设备维修安装企业包括维修安装公司、维修安装中心、技术服务公司（中心）等。

3.6

服务原则 Service principle

所有技术维修类企业在实际经营工作中应本着“绿色、环保、节俭和安全”的理念，应遵循“能修不换，同等替换”的原则为客户提供服务。

注：“同等替换”是指在时间、采购条件允许的情况下，维修企业更换的零配件应做到与设备型号、品牌、价值一致，即使客户同意更换不同品牌零配件，维修企业应向客户说明更换品牌零配件的原因以及新零配件与原零配件的性能差异和价值差异等，维修企业不得利用信息不对称因素擅自降低所更换零配件的品牌、质量标准或以次充好。

4 等级划分

商用厨房设施设备维修服务企业分为4个等级，分别是特级、一级、二级、三级。

5 等级划分的依据

5.1 等级划分的依据是商用厨房设施、设备维修安装服务企业的注册资金、工作经验、成立年限、资源能力、管理水平等，包括场地、设备、设施、人员规模、服务能力、客户评价、企业运行管理的合规性等方面，具体见表1。

表1 等级划分的依据

类型	项目	特级	一级	二级	三级
人员构成条件	电工	12	8	5	2
	焊工	4	2	有	有
	燃气灶具维修工	4	2	有	有
	架子工	4	2	有	有
	管工	4	2	有	有
	高空作业工	4	2	有	有
	专职接听保修电话人员	有	有	有	-
	维修人员总数	20 及以上	12	8	4
	国家对各工种维修服务人员的相关要求	达标	达标	达标	达标
	维修服务质量检验人员	专职	专职	专/兼职	-
	专职零配件管理人员	有	有	-	-
	维修服务人员统一着装	有	有	有	有
	当地用工要求	符合	符合	符合	符合

	以上人员可以 1 人拥有多个岗位证书，允许交叉任职。				
商用厨房设施 设备维修工具 及应有设备	万用表，摇表	10 套	6 套	3 套	1 套
	手枪钻，电锤	10 套	6 套	3 套	1 套
	角磨机	10 套	6 套	3 套	1 套
	电焊机、	4 套	3 套	2 套	1 套
	电动扳手	4 台或以上	3 台或以上	2 台或以上	有
	切割机	4 台（套）	有	有	—
	电烙铁	4 台（套）	有	有	有
	千斤顶	4 台（套）	有	有	有
	压线钳	4 台（套）	有	有	有
	液压剪	4 台（套）	有	有	有
	热风枪	4 台（套）	有	有	有
	手拉葫芦	4 台（套）	有	有	—
	高压棒	4 台（套）	有	有	有
	氩弧焊机	2 台	2 台	1 台	1 台
	真空泵	2 台（套）	有	—	—
	各种扳手、套头扳手	10 套	有	有	有
	胶枪	10 套	有	有	有
	铆钉枪	10 套	有	有	有
其它应有维修 设备	氟表	有	有	—	—
	拔轮器	有	有	—	有
	台钻床	有	有	—	—
	测温仪，风速仪	有	有	有	—
	噪声检测仪	有	有	有	有
	燃气漏气检测仪	有	有	有	有
	地牛、叉车	有	有	有	有

	与维修种类相适应的专用工具设备	4 台（套）	2 台（套）	有	有
劳保用品	工作服	20（套）	12	8	4
	专用防护鞋	20（双）	12	8	4
	安全防护绳及锁具	4	2	有	有
	护目镜	20（个）	12	8	4
	其它个人防护用品	有	有	有	有
应有办公设施条件	服务机动车	5 辆或以上	3 辆或以上	2 辆或以上	有
	办公面积	200 平米以上	100 平米以上	50 平米以上	有
	维修服务电话	4 条或以上	3 条或以上	2 条或以上	1 条或以上
	管理用电脑	2 台或以上	2 台或以上	有	有
	维修服务用平台	宽带	宽带	宽带	有

5.2 各地申报企业在申报过程中涉及专业性强和安全标准高的岗位操作，宜需提供申报地企业和从业者的相关资质证书。

5.3 等级评定的具体方式，由商用厨房设施、设备维修安装企业全国评定机构统一制定职权范围内的评定程序和实施细则。

6 等级评定的条件

6.1 所申报的公司具有工商登记注册，连续经营时间在一年以上，具有较为完善的内部管理制度，如人员管理、安全管理、质量管理、售后管理、库房管理以及财务管理等的相关规章制度的商用厨房设施、设备维修安装的企业，。

6.2 等级评定采取自愿申请，分级评定的方法。商用设施、设备维修安装企业向中国中小企业协会商用设施设备技术服务分会提出申请，由分会负责初审，并报请中国中小企业协会批准并备案，等级标志牌和证书由中国中小企业协会统一登记、统一注册、统一设计并统一委托制作。

6.3 申报企业注册资金应在 50 万元以上，并通过质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全体系认证。

6.4 所申报人员需是在申报公司缴纳社保 3 个月以上的方为有效申报，此外从事有风险操作的人员尚需提供 50 万元以上的人身伤害意外保险。

6.5 所申报单位应为客户购买 50 万元以上的工程意外险，以保障客户财产利益。

6.6 单个商用厨房设施、设备维修安装企业只能评定一个等级。如果由若干分公司、附属子公司或连锁公司组成的经营单位，应按各经营单位的实际情况分别评定等级，分公司可套用

总公司资质等级。

6.7 各等级评定机构对已评定的商用厨房设施、设备维修安装企业每两年复审一次，进行等级确认。每年进行年审。年审、复审达不到原等级的，做降级或注销处理。商用厨房设施、设备维修企业晋级需在获得原有等级一年以后申报。

7 服务基本要求

7.1 应有相应的保证服务质量的内部规章制度。

7.2 所有人员应熟知并遵守各项规章制度。

7.3 接待区内应明示维修服务收费价目表、投诉电话、服务承诺。

7.4 上门维修服务人员应主动出示维修服务收费价目表。

7.5 管理人员和接听保修电话人员应熟知国家质检总局、中国中小企业协会及行业等相关政策、规定、标准。

7.6 维修服务人员应熟知并遵守国家相关技术标准。

7.7 所有人员应熟知并遵守与行业相关的法律法规和要求。

7.8 上年度维修服务投诉量占维修服务量的比重低于 2%（特级）、低于 3%（一级）、低于 5%（二级）、低于 8%（三级）。

8 其他附则

8.1 企业成立不足五年的不得申请特级资格，成立不足三年的不得申请一级企业资格，成立不足两年的不得申请二级企业资格。

8.2 新设立的企业只能申请三级资格证书，获取资格证满一年后可提出向更高一级晋升的要求。

8.3 企业取得资格等级满一年后，可申请晋升更高等级的资格，在符合相关条件并经审核通过后，可发给更高等级的资格证书。资格等级调整不得跳级调整。

8.4 企业在经营期间发生重大责任事故或重大人身伤亡事故，有严重失信行为等，本资格证发放单位有权随时收回或注销该企业已获取的资格证书。

8.5 获得等级评定的公司在实际工作中被举报有违法经营事实的，自申报之日起 3 年内有被政府相关单位进行过行政处罚的，核心成员出现重大违法犯罪事实并经法院宣判的，中小企业协会有权取消其评定的资格。

8.6 本标准由中国中小企业协会负责解释。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国安全生产法》全国人民代表大会常务委员会，自 2014 年 12 月 1 日起施行
- [2] 《中华人民共和国消防法》全国人民代表大会常务委员会，自 2009 年 5 月 1 日起施行
- [3] 《施工现场临时用电安全技术规范》(JGJ46-2005) 中华人民共和国建设部，自 2005 年 7 月 1 日
- [4] 《燃气燃烧器具安装维修管理规定》(建设部令第 73 号)，自 2000 年 3 月 1 日起执行
- [5] 《商用燃气燃烧器具应用技术规程》T/CECS 583-2019，中国工程建设标准化协会标准，2019 年 9 月 1 日
- [6] 《特种设备安全监察条例》(国务院令第 549 号) 2009 年 5 月 1 日起实施
- [7] 《北京市餐饮经营单位安全生产规定》(北京市政府令第 177 号) 2007 年 4 月 1 日