

ICS 03.080.01
CCS C 4119

全国卫生产业企业管理协会团体标准

T/NAHIEM 63-2022

水质处理器服务标准

2022年10月24日发布

2022年10月25日实施

全国卫生产业企业管理协会 发布

目录

前 言	3
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 服务流程要求	5
5 服务用具要求	5
6 服务标准	5
6.1 售前	5
6.2 安装调试	6
6.3 售后	7
6.4 特殊事故服务	9
7 质量保证期	9
8 服务言行标准	9
8.1 语言	9
8.2 交易	9
8.3 行为	9
9 服务主体	10
9.1 服务公司	10
9.2 技术人员	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本文件由全国卫生产业企业管理协会净水产业分会、佛山市美的清湖净水设备有限公司、深圳安吉尔饮水产业集团有限公司、沁园集团股份有限公司、艾欧史密斯（中国）热水器有限公司提出

本文件参加起草单位：昆山怡口净水系统有限公司、佛山市美的清湖净水设备有限公司、深圳安吉尔饮水产业集团有限公司、广东碧丽饮水设备有限公司、中山方诺环保技术有限公司、森乐净化技术（上海）有限公司、广东栗子科技有限公司、上海聚蓝水处理科技有限公司

本标准主要起草人：陆平、高亮、罗滨文、巫宗权、梁黎冰、柏文美、陈小平、范伟江、唐建星、唐鹏、勾健、周守文、张毅、乔建华。

本文件由全国卫生产业企业管理协会净水产业分会负责解释。

本文件为首次发布XXXX-XX-XX。

水质处理器服务标准

1 范围

本文件规定了水质处理器服务的范围、术语和定义、服务要求和服务主体评价等。

本文件适用于家用和类似用途水质处理器的安装设计、安装、调试和检测、保养、维修、耗材处理、配件管理和事故处理等。

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。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 34914 净水机水效限定值及水效等级
- GB/T 17219 生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准
- GB/T 30306 家用和类似用途饮用水处理内芯
- GB/T 30307 家用和类似用途饮用水处理装置
- QB/T 2837 - 2020 家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范
- QB/T 4143 家用和类似用途超滤净水机
- QB/T 4144 家用和类似用途反渗透净水机
- QB/T 4692 - 2014 家用和类似用途净水机维修服务规范
- QB/T 4694 家用和类似用途龙头式净水器
- QB/T 4695 家用和类似用途前置过滤器
- QB/T 4698 家用和类似用途软水机
- 《生活饮用水输配水设备及防护材料卫生安全评价规范》（2001）
- 《全国家用净水设备商品三包公约》【卫企管净协字 2017-01 号】

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

GB/T 30307, QB/T 4143, QB/T 4144界定的术语和定义适用于本标准。

3.1 故障 fault

不能正常运行的状态，如漏水、漏电、不出水、水质异常等。

3.2 水质处理器服务 services of water treatment equipment

为保证水质处理装置正常运行和用水安全而进行的安装设计、安装、调试和检测、保养、维修、耗材处理、配件管理和事故处理等活动。

3.3 水质处理器维修 water treatment equipment repair

在实际使用过程中，水质处理器发生故障，技术人员将故障装置修复至正常运行状态，装置主体部分（除滤芯和外观件以外）都达到成品出厂时的功能性要求。

3.4 水质处理器维护保养 water treatment equipment maintenance

为保证水质处理器的正常使用，定期对水质处理器进行的操作。

3.5 技术人员 technician

经过专业净水技术知识培训并在全国卫生产业企业管理协会净水产业分会备案的人员。

3.6 服务商 service provider

经水质处理器品牌所有者或生产商授权，可以为客户提供该品牌产品的安装设计、选型、销售、安装、售前和售后等服务的企业。

4 服务要求

4.1 咨询预约

预约现场测量、安装的时间和地点。

4.2 现场测量和设计

技术人员现场应对水源、电源、地漏、空间尺寸等安装位置测量和设计。

4.3 首次安装

技术人员安装时应确认安装环境、进水水压等。

4.4 调试检测

安装后通水无泄漏，废水排放畅通，依据说明书，设定参数并做相关测试。

4.5 维护保养

技术人员应按说明书要求定期更换耗材及维护保养。

4.6 整机返厂维修

整机如需返厂维修，应提供备用设备。

4.7 回访

安装、保养及维修服务后应定期回访。

5 服务用具要求

5.1 用品

应携带相关证件、服务工单、清洁用具等，穿着工作服。

5.2 工具

技术人员应携带标准服务工具包。

5.3 材料

所使用的与水接触材料应符合《生活饮用水输配水设备及防护材料卫生安全评价规范》（2001）或 GB/T 17219《生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准》的要求。

5.4 耗材

耗材应使用原厂提供的产品。

5.5 配件

配件应使用原厂产品。

6 服务过程

6.1 售前

6.1.1 咨询预约

- a) 客观介绍产品功能及用途；

- b) 为意向客户提供产品配置方案;
- c) 预约需现场测量和设计的客户。

6.1.2 现场测量

技术人员应按 5.1、5.2 要求到达现场,按照意向产品说明书要求的安装条件进行逐一确认,完成产品安装位置及水路设计。

产品应避免阳光直射,安装环境应符合 GB/T 30307 的正常使用环境要求:

- a) 环境温度: 4 °C~40 °C;
- b) 环境相对湿度: ≤90% (25 °C 时);
- c) 进水温度: 5 °C~38 °C;
- d) 进水水质: 市政自来水或其他集中式供水;
- e) 进水压力: 按说明书;
- f) 电压、频率: 按说明书。

6.1.3 系统设计

设计方案应得到客户确认。

6.1.4 预约安装时间

6.2 安装调试

6.2.1 上门

技术人员应按 5.1、5.2、5.3、5.4、5.5 要求上门,服务用具清单见表 1。

表 1 水质处理器服务用具清单:

用品	工作证、健康证、工作服、手套、鞋套、口罩、上门测量单、安装服务单、维修单、送货单等
工具	卷尺、手枪钻、螺丝刀、开孔器、扳手、滤瓶扳手、剪管钳、龙头套筒、PPR 热熔焊接机、测电笔、扎带、配件盒、水压表、TDS 测试笔、pH 值测试笔、TOC/COD 测试仪、硬度检测试纸/试剂、余氯检测试纸/试剂、量杯、秒表等。
材料	PE 管、PPR 管、不锈钢管、密封圈、生料带等。
耗材	离子交换树脂、二氧化钛、KDF、石英砂、滤网、反渗透膜、活性炭滤芯、超滤膜、纳滤膜、陶瓷滤芯、聚丙烯滤芯、阻垢滤芯等。
配件	净水龙头、增压泵、压力桶、滤瓶、高低压开关、电磁阀等。

备注: 工具、材料、耗材和配件可根据不同产品调整。

6.2.2 核对

技术人员应现场核对工单内容,以及所安装产品的装箱单。

6.2.3 安装

技术人员应按系统设计图纸、产品说明书完成安装。

6.2.4 调试

技术人员对安装后产品参照表 2 项目进行设定、调试和测试。

表 2 水质处理器设定项目及功能、性能、水质测试指标

水质处理器类型	设定项目*	功能、性能测试项目	水质测试项目
前置过滤器	冲洗周期（自动冲洗型）	出水 冲洗	/
中央净水机	当前时间 冲洗周期 冲洗时间 冲洗时长	出水 冲洗	/
软水机	当前时间 原水硬度 盐位 再生周期 再生时间	出水 再生	出水硬度（ $\leq 50\text{mg/L}$ ）
反渗透净水器	/	流量（ \geq 产品标识）	TDS（去除率 $\geq 85\%$ ）
纳滤净水器	/	流量（ \geq 产品标识）	TDS（去除率 $\geq 35\%$ 且 $< 90\%$ ）
超滤净水器	/	流量（ \geq 产品标识）	/
活性炭净水器	/	流量（ \geq 产品标识）	/

备注：

1. 设定项目内容可能因为水质处理器产品差异而有不同。
2. 反渗透净水器、纳滤净水器水质测试项目参考标准 GB 34914《净水机水效限定值及水效等级》。

6.2.5 讲解

- a) 演示产品使用方法；
- b) 产品说明书中的注意事项；
- c) 易损件、耗材更换周期及相关费用。

6.2.6 复核

- a) 产品型号、系统设计；
- b) 安装所用材料及费用；
- c) 客户在服务单上确认签字。

6.2.7 出门

- a) 清洁工作区域；
- b) 还原现场摆设；
- c) 整理好所带用具；
- d) 垃圾放入用户指定位置或带走；
- e) 与客户礼貌道别。

6.3 售后

6.3.1 回访

- 6.3.1.1 安装、保养或维修活动完成后的回访
服务后 24 小时之内，应对客户进行回访。
- 6.3.1.2 定期回访
定期应对客户进行回访。

6.3.1.3 回访形式

回访可采用电话、微信、短信、电子邮件、上门等方式。

6.3.1.4 回访内容

宜包含以下方面：

- a) 对服务人员、技术人员的言行态度是否满意；
- b) 对安装、保养或维修的过程是否满意；
- c) 对服务人员及技术人员的意见和建议；
- d) 询问水质处理器的使用情况；
- e) 对水质处理器产品、水质处理器制造商或服务商的意见和建议；
- f) 提醒水质处理器使用注意事项；
- g) 提醒易损件及耗材的更换周期。

6.3.1.5 回访记录

对回访结果进行记录，回访记录可追溯。回访记录上应注明回访日期、时间、回访人、被访人，回访内容及用户意见等。上门回访的应请用户签字确认。

6.3.2 维护保养

6.3.2.1 用户日常保养

用户日常保养宜包含以下内容：

- a) 水质处理器表面清洁；
- b) 水质处理器的冲洗；
- c) 更换原厂滤芯（产品说明书规定可自行更换的）；
- d) 根据产品说明书，长时间不用应断电、断水；
- e) 长时间不用后恢复使用时，应根据说明书操作；
- f) 环境温度低于摄氏 5 度，必须采取防冻保温措施，避免水质处理器由于低温冻裂。

6.3.2.2 技术人员上门保养

技术人员上门保养宜包含以下内容：

- a) 运行及安全检查：龙头是否松动、管道接头是否漏水、电气安全是否存在隐患、水质处理器周边是否干燥，热水温度是否符合产品要求等；
- b) 完整性检查：水质处理器各部件是否遭受外力损伤等；
- c) 水质取样及测试；
- d) 易损件的更换；
- e) 耗材的更换和回收处理；

6.3.3 维修

- a) 收到客户告知的故障异常后，应即时给予回应；
- b) 对在维修过程中新发现或新出现的故障及问题，应及时与用户沟通，并将新故障的维修内容及收费情况、修复日期的变化等告知用户并记录在“维修单”上，在征得用户认可后进行修理；
- c) 在保修服务范围内（滤材除外），应依据相关合同、协议、承诺、说明书，向用户提供免费的专业维修服务；
- d) 在保修服务范围外提供的服务，可以参照市场收费标准或双方维修合同中的收费标准向用户收取维修服务费用；
- e) 应告知用户水质处理器整机和零部件的安全使用年限，对超过安全使用年限的产品，建议用户报废；
- f) 在维修过程中，应确保安全，防止触电、浸水等事故的发生；

g) 各种接待记录、维修记录、维修单等应准确、清晰，可追溯。

6.4 特殊事故

特殊事故指水质处理器发生较大泄漏，产生水损事故的情况。

- a) 制造商或服务商应设置事故紧急联络人；
- b) 事故紧急联络人应 24 小时保持电话畅通；
- c) 在收到设备出现异常情况的通知后，事故紧急联络人应立即响应，在线指导客户紧急处置，并协调技术人员第一时间到达现场，紧急处理避免损失扩大；
- d) 现场技术人员应拍照取证；
- e) 根据实际情况应在第一时间内解决问题或与用户协商解决方案。

7 质量保证期

质量保证期包括：水质处理器整机的质量保证期，配件的质量保证期以及对于停产产品的提供保养、维修的寿命周期，具体内容参照表 3（滤材除外）。

表 3 质量保证期

类别	质量保证期
整机	完成安装之日起，提供一年或以上质保。
维修更换配件	参照《国家家用净水设备商品三包公约》【卫企管净协字 2017-01 号】
停产产品	水质处理器整机产品停产后，制造商或服务商应当提供 2 年保养维修服务，包括耗材以及配件。

8 服务言行

8.1 语言

符合 QB/T 2837 - 2020《家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范》5.1.4 的要求。

8.2 行为

- a) 应保持举止庄重，衣着整洁；
- b) 交流时应保持良好的姿态和饱满的精神面貌，保持微笑，关注客户；
- c) 禁止酒后上门。

8.3 交易

- a) 应诚实守信：整机、配件、耗材、服务费应当明码标价；
- b) 服务前主动出示价目表，得到客户确认后再进行服务；
- c) 禁止在服务过程中或者完成后，收取未经客户认可的任何费用。

9 服务主体评价

9.1 服务商

- a) 在全国卫生产业企业管理协会净水产业分会备案；
- b) 应有能力按本文件完成服务；
- c) 能力分级基本条件见表 4。

表 4 服务商能力分级基本条件

服务能力	服务人员配置	服务资源配置
AAAAA	专职技术人员 ≥ 20 人（其中 5A 技术人员 ≥ 5 人），专职客服人员 ≥ 10 人； 或专职技术人员及专职客服人员总数占公司总人数 $\geq 50\%$ （其中 5A 技术人员占专职技术人员总数 $\geq 25\%$ ）。	具备 5.1、5.2、5.3、5.4、5.5 的要求；配有服务车辆；24 小时服务热线。
AAAA	专职技术人员 ≥ 10 人（其中 4A 以上技术人员 ≥ 3 人），专职客服人员 ≥ 5 人； 或专职技术人员及专职客服人员总数占公司总人数 $\geq 30\%$ （其中 5A 技术人员占专职技术人员总数 $\geq 25\%$ ）。	
AAA	专职技术人员 ≥ 5 人，专职客服人员 ≥ 2 人； 或专职技术人员及专职客服人员总数占公司总人数 $\geq 20\%$ 。	

9.2 技术人员

- a) 应经过专业净水知识培训并在全国卫生产业企业管理协会净水产业分会备案；
- b) 应有专业净水知识和相关经验，并有能力完成本文件设定的服务任务；
- c) 服务能力分级见表 5。

表 5 技术人员服务能力分级

技术能力	从事净水相关经验	实际操作能力
AAAAA	8 年以上净水技术工作经验	通过净水产业分会组织的现场操作考试
AAAA	5 年以上净水技术工作经验	通过净水产业分会组织的现场操作考试， 或通过中央净水机、软水机的现场安装调试视频审核。
AAA	2 年以上净水技术工作经验	通过净水产业分会组织的现场操作考试， 或通过厨下式末端净水机的现场安装调试视频审核。