

附件一

海峡两岸茶业交流协会

标准制修订立项申请书

项目名称	茶叶机械售后服务规范		制定 或 修订	制定	被修订 标准号	/
申请立项 单位名称	黎明职业大学				联系人	陈加友
单位地址	福建省泉州市通港西街298号				邮政编 码	362000
电话	18859905999	传真	0595-2290016 0		E-mail	23116508@163 .com

项目任务的目的、意义或必要性：

福建是茶叶大省，也是茶叶机械制造大省，涵盖茶园管理机械、茶叶初加工机械、茶叶精加工机械、茶叶深加工机械、茶叶包装机械等均有生产制造。目前市场无茶叶机械售后服务规范，为了提高福建茶叶机械售后服务质量，制定《茶叶机械售后服务规范》，使茶机制造企业在生产经营中有标准可依、有规范可循，保障我省茶机产品及服务的稳定提升，推动福建省茶产业的进一步发展，因此，《茶叶机械售后服务规范》的制定必不可少。本标准的制订，将为我省茶机企业的售后服务提供较好的理论支撑和技术支持，也有助于进一步规范茶叶机械市场，推动茶机制造企业口碑、品牌、产品的提升，使我省茶叶机械经济效益和社会效益充分发挥。

根据《中共福建省委、福建省人民政府关于实施乡村振兴战略的实施意见》（闽委发〔2018〕1号）、《福建省人民政府关于提升现代茶产业发展水平六条措施的通知》（闽政〔2014〕45号）以及2021年3月，习近平在福建考察调研期间的文件精神，要求全面提升我省茶产业发展水平，把茶文化、茶产业、茶科技统筹起来，提升福建茶叶机械的技术水平。

适用范围和主要技术内容：

第1章 范围

本文件规定了茶叶机械售后服务（以下简称“售后服务”）的术语和定义、售后服务原则、售后服务要求等。

本文件适用于茶叶机械的售后服务工作。

第3章 术语和定义

为便于对标准的理解与执行，本章给出了“售后服务”的术语和定义。

第4章 售后服务原则

本章对茶叶机械售后服务原则进行规定，要求：响应及时、专业可靠、公开透明、态度友好。

第5章 售后服务要求

本章对茶叶机械售后服务机构、售后服务人员、售后服务内容、售后服务提供方式、远程售后服务及安全管理、售后服务响应与时限、售后过程跟踪与记录、售后服务态度进行了相关规定。

第6章 售后服务评价与改进

本章对服务评价进行规定。

第7章 售后服务质量保障体系

本章对茶叶机械售后服务质量控制指标体系、售后服务流程标准化、消费者信息保护机制进行了相关规定。

国内外情况简要说明：

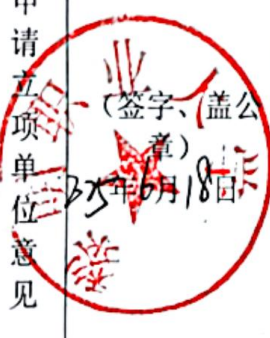
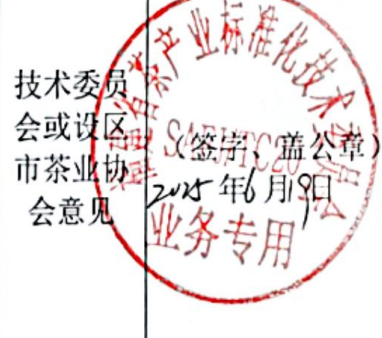
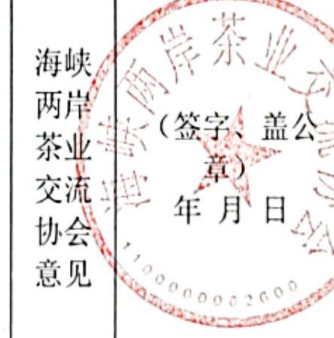
随着我省茶产业的发展和市场竞争的加剧，茶叶机械企业越来越重视售后服务。许多企业建立了专门的售后服务团队和体系，为客户提供安装调试、操作培训、故障维修、保养维护等一系列服务。除了传统的售后服务内容，一些企业还开始提供增值服务，如技术咨询、设备升级、配件供应等。

但茶叶机械售后服务仍存在一些不足，如售后服务人员的专业素质和服务水平有待提高，设备操作和维护方面的知识和技能不足；售后服务的及时性和响应速度不够快；配件供应不及时、质量不稳定等问题也时有发生。

为了提高福建茶叶机械售后服务质量，制定《茶叶机械售后服务规范》，使茶机制造企业在生产经营中有标准可依、有规范可循，保障我省茶机产品及服务的稳定提升，推动福建省茶产业的进一步发展，，也有助于进一步规范茶叶机械市场，推动茶机制造企业口碑、品牌、产品的提升，使我省茶叶机械经济效益和社会效益充分发挥。

采用的国际标准编号

/

申请立项单位意见		技术委员会或设区市茶业协会意见		海峡两岸茶业交流协会意见	
----------	---	-----------------	---	--------------	--

注：如本表空间不够，可另附页。