

ICS 点击此处添加 ICS 号

CCS 点击此处添加 CCS 号

T/

广州市番禺区民营企业协会团体标准

T/XXX XXXX—XXXX

智能餐厨设备售后服务规范

Specification for after-sale service of intelligent catering and kitchen equipment

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

广州市番禺区民营企业协会 发布

目 次

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 基本要求	1
5 服务要求	1
5.1 需求受理	1
5.2 服务提供	1
5.2.1 咨询服务	1
5.2.2 设计服务	1
5.2.3 安装服务	2
5.2.4 巡检服务	2
5.2.5 三包服务	2
5.2.6 维修服务	2
5.2.7 备件服务	3
5.2.8 应急服务	3
5.3 资料归档	3
6 监督投诉	3
7 评价与改进	3
7.1 评价	3
7.2 回访	3
7.3 改进	3

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。

本文件由提出。

本文件由归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

在国家大力推进智能制造的战略背景下，智能餐厨设备正迎来前所未有的发展机遇。《“十四五”智能制造发展规划》明确提出要加快智能装备在民生领域的创新应用。《“十四五”机器人产业发展规划》则着重强调服务机器人在家庭场景中的示范推广，为智能餐厨设备的发展提供了明确的政策指引。

广州市番禺区积极响应国家战略部署，在《番禺区2025年全面深化改革工作要点》中特别提出要“打造公平有序、创新活跃的餐厨及食品行业生态，按照政府引导、市场主导的原则，推动建立健全集合推广应用、场景运营、技术培训和售后服务为一体的智能餐厨推广应用新模式”，通过政策引导和市场驱动相结合，推动智能餐厨设备与配套服务的协同发展。

智能餐厨设备产业的快速发展亟需规范化、标准化运作，行业的发展需要标准引领，以推动“中国制造”向“中国智造”转型升级，引领产业高质量发展。

智能餐厨设备售后服务规范

1 范围

本文件规定了智能餐厨设备售后服务的基本要求、服务要求、监督投诉以及评价与改进。
本文件适用于智能餐厨设备的售后服务。

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 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 应设置售后服务部门，该部门的职能应包括但不限于以下：

- a) 售后服务接待；
- b) 售后服务协调；
- c) 服务质量管理；
- d) 投诉处理；
- e) 备品备件管理。

4.2 应设立并公布有效的售后服务途径，包括但不限于 7×24 小时售后服务热线、网站、微信、短信、电子邮箱、公众号等，以接收顾客的咨询、预约、反馈、投诉等。

4.3 应配备充足的售后服务专员，售后服务专员应熟悉售后服务政策及服务流程，熟练掌握设备的使用操作和简单故障维修。

4.4 应配备售后服务技术团队，技术人员应经智能餐厨设备厂家认证技术资质，持证上岗。

5 服务要求

5.1 需求受理

5.1.1 收到客户的售后服务请求时，售后服务专员应详细登记客户的售后服务需求、设备型号、联系方式等。

5.1.2 对客户提出的售后服务需求，能当场受理的应立即受理；无法当场受理的，应在 60 分钟内给予回复。

5.1.3 售后服务专员应根据客户需求及时安排技术人员提供相应的服务。

5.2 服务提供

5.2.1 咨询服务

5.2.1.1 智能餐厨设备厂家应提供选购、使用、维修、保养等方面的咨询服务。

5.2.1.2 智能餐厨设备厂家应保障咨询渠道的畅通，对顾客提出的咨询耐心解答。

5.2.2 设计服务

智能餐厨设备厂家应根据客户的使用需求、客户喜好、使用环境等，结合产品特性为客户提供整体设计服务。

5.2.3 安装服务

- 5.2.3.1 智能餐厨设备厂家应提供免费的设备安装服务。
- 5.2.3.2 智能餐厨设备的安装应符合国家有关电气、水路安装规范及产品安装说明书的要求。
- 5.2.3.3 技术人员应与客户就安装中涉及的安全事项达成一致，如无法达成一致时，技术人员应拒绝安装，或在客户签订免责协议的前提下进行安装。
- 5.2.3.4 设备安装完毕后，技术人员应对设备进行试机调试，并对客户讲解产品功能特性和使用方法。

5.2.4 巡检服务

- 5.2.4.1 对使用期满 12 个月的智能餐厨设备，厂家宜每年安排 1 次巡检。
- 5.2.4.2 巡检前应了解需要巡检的设备情况，提前与客户联系好巡检日期，准备好巡检报告及所需工具。
- 5.2.4.3 智能餐厨设备的巡检应包含但不限于以下：
 - a) 设备连线；
 - b) 加热模块、机械控制等核心部件；
 - c) 可拆卸容器；
 - d) 自动排水、自清洁喷头等清洁系统；
 - e) 温湿度传感器、重量传感器等传感器系统；
 - f) 操作系统。

5.2.5 三包服务

5.2.5.1 包退

智能餐厨设备售出7天内出现非人为损坏的安全故障或无法正常使用时，厂家应提供退货服务。

5.2.5.2 包换

智能餐厨设备售出15天内，出现严重性能问题且无法修复，或同一故障出现3次以上维修仍无法解决时，厂家应无条件更换同型号规格的设备。

5.2.5.3 包修

- 5.2.5.3.1 智能餐厨设备的整机保修期应不低于 1 年，核心部件（如电机、主板等）的保修期应不低于 2 年。
- 5.2.5.3.2 保修期内，设备发生非人为损坏的性能故障时，厂家应免费维修和免费更换零部件。

5.2.6 维修服务

- 5.2.6.1 智能餐厨设备厂家应提供维修服务。
- 5.2.6.2 售后服务专员应根据客户提供的故障照片或视频，进行故障级别诊断。能通过语音或视频远程指导解决的故障应立即给予指导，无法远程解决的故障，售后服务专员应及时安排技术人员上门服务。不同级别故障对应的上门服务时间应符合表 1 规定。

表 1 故障级别与服务响应时间

故障级别	级别说明	上门服务时间
严重故障	设备完全停机，无法使用	2 h内
重要故障	设备性能下降，影响使用	4 h内
一般故障	设备可运行，存在潜在风险	6 h内

- 5.2.6.3 超过保修期的智能餐厨设备，上门服务前应向客户明示维修收费标准。
- 5.2.6.4 维修服务完成后，技术人员应向客户提供维修报告，包括故障现象、原因分析、处理措施和预防措施等内容，并协助客户验证设备运行状态，确认故障完全排除。

5.2.7 备件服务

5.2.7.1 智能餐厨设备的备用零部件及配件，应为原厂生产，具有与设备出厂时相同的质量和性能。

5.2.7.2 常规零部件及配件应在3个工作日内提供，特殊定制零部件及配件应在2周内供应。

5.2.8 应急服务

智能餐厨设备在重要场景或使用高峰期发生严重故障时，智能餐厨设备厂家应能在1 h内提供应急服务，应急服务应包括但不限于以下：

- a) 上门维修；
- b) 提供备用机；
- c) 其他备用方案。

5.3 资料归档

技术人员应整理售后服务过程的文档，包括但不限于实施方案、验收报告、费用清单等。

6 监督投诉

6.1 应建立售后服务监督及投诉管理制度，向客户公布监督及投诉部门、地点、接待时间及联系方式。

6.2 接到投诉时，应安排专人进行调查，核实投诉事项，并及时答复投诉人。

6.3 应定期汇总、分析投诉内容，提出加强与改进的办法与措施。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 厂家应通过自我评价、委托方评价等途径对售后服务进行评价，形成评价结果。

7.1.2 评价形式可采用访谈、座谈、调查问卷等方式。

7.2 回访

7.2.1 服务完毕后，应安排专人在3个工作日内对客户进行回访，并不定期进行电话回访。

7.2.2 回访中发现问题没有完全解决的或问题再次出现的，应及时安排专人解决。

7.2.3 回访中应对顾客抱怨与投诉、产品改进建议及产品出现的质量问题等信息进行收集。

7.3 改进

7.3.1 厂家应根据评价结果发现售后服务、产品质量等方面存在的问题，及时分析查找原因。

7.3.2 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，提高服务质量和客户满意度。