

广州市番禺区民营企业协会团体标准

《智能餐厨设备售后服务规范》

编制说明

团体标准编制组

2025年9月

一、立项必要性

在全球制造业竞争格局重塑与国内制造强国战略深化的背景下，智能制造已从技术选项升级为生存必须。《“十四五”智能制造发展规划》《“十四五”机器人产业发展规划》等政策的密集出台，标志着中国制造业迈向高端的开始。广东省积极响应国家战略部署，将人工智能与机器人产业作为“制造业当家”的重要抓手。

在这样的背景下，智能餐厨设备产业迅猛发展，市场规模逐年攀升。然而，产业飞速发展的同时，是智能餐厨设备的售后服务相对滞后，这也是产业发展遇到的困境之一。智能餐厨设备不同于传统家电，其功能依赖软件迭代、硬件维护和系统兼容性，因此售后服务直接决定了产品的实际使用寿命和用户体验。当前，智能餐厨设备的竞争已从“功能参数”转向“全周期体验”，售后服务成为用户选择品牌的关键差异化因素。

为贯彻落实《番禺区 2025 年全面深化改革工作要点》有关“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”部署，规范智能餐厨设备市场秩序，增强行业竞争力与可持续发展能力，提升品牌价值，促进智能餐厨设备产业高质量发展，有必要制定智能餐厨设备的售后服务标准。

二、标准主要工作过程

在广州市番禺区市场监督管理局的领导下，在广州市番禺区民营企业协会的组织下，团体标准《智能餐厨设备售后服务规范》的研制工作于2025年9月启动。

项目启动后，成立了由广东爱餐科技有限公司、广州质量检验研究院、广东大正咖啡集团有限公司、广东酷库智能机器人有限公司等组成的团体标准起草小组。

起草小组对标准进行了初步研究讨论，制定了编制大纲和工作计划，进行了明确分工，并针对预配菜的质量要求展开了企业调研，收集标准起草材料。

起草小组研究分析了调研素材、相关技术资料、法律法规及标准，提出了标准的框架和主要内容。标准的框架包含四个部分：基本要求、服务要求、监督投诉以及评价与改进，其中服务要求是重点和难点。

起草小组围绕着标准框架，有针对性地进行资料收集整理和分析，多次讨论沟通，充分交换意见。在反复深入调研的基础上，起草小组于2025年9月下旬提出了标准草案。

2025年9月底，广州市番禺区民营企业协会组织召开了团体标准讨论会，会上起草小组对标准草案进行反复研讨，提出修改意见和建议。会后，起草小组根据意见和建议，再次对标准进行修改，形成了标准征求意见稿。

三、标准起草过程中的编制原则和主要内容的确定论据

（一）编制思路和原则

1、编制思路

格式上严格按 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》给出的规则编写。

内容上密切结合售后服务的流程和要求进行编制。

2、编制原则

(1) 科学性原则

技术内容是在国家相关标准和法律法规的基础上，结合售后服务的要求编制而成，定性和定量都有依据，力求标准内容合理准确。

(2) 适用性原则

在标准编制前和编制过程中，起草小组进行了大量的调研和分析，查阅了相关文献资料，保证了标准的适用性。

(二) 主要内容说明

1、关于文件的适用范围

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售后服务的开展。

2、有关条款的说明

(1) 基本要求

对智能餐厨设备售后服务的组织机构、服务平台、服务人员 and 团队要求等进行规范。

(2) 服务要求

按照智能餐厨设备售后服务的流程，对每个服务流程节点的要求进行规范。本部分对需求受理、服务提供、资料归

档的要求进行了规范，其中，服务提供部分按照售后服务的类别，分别对咨询服务、设计服务、安装服务、巡检服务、三包服务、维修服务、备件服务及应急服务等售后服务要求进行规范。

（3）监督投诉

对智能餐厨设备售后服务的监督投诉要求进行规范。

（4）评价与改进

对智能餐厨设备售后服务的评价、回访与改进要求进行规范。

四、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准、行业标准、地方标准的关系

国内暂无相关国家标准、行业标准和地方标准。在相关法律法规方面，本文件与相关法律法规协调一致。

五、重大分歧意见的处理经过、结果和依据

暂无重大分歧意见。

六、贯彻标准的要求和措施建议

标准发布后，将由归口单位进行贯标指导，并定期组织标准宣贯培训，确保标准使用单位能准确理解应用标准。同时，设立专门的答疑或咨询部门，为贯标企业排忧解难。

七、其他应予说明的事项

无。