



CS 03.080.01

12

Q/GDHXY

广东恒信源智能装备有限公司企业标准

Q/GDHXY 1—2020

定制自动化包装设备售后服务规范

2020 - 1 - 1 发布

2020 - 3 - 1 实施

广东恒信源智能装备有限公司 发布



目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 一般要求	2
5 服务保障	2
6 服务项目	3
7 服务提供	5
8 投诉或争议问题的处理	7
9 服务提升	7
10 服务评价	7
附录 A（资料性附录） 设备附技术资料清单	9
附录 B（资料性附录） 安装调试验收单	10
附录 C（资料性附录） 售后维修服务表	11



前 言

本标准按GB/T 1.1—2009《标准工作导则 第一部分：标准的结构和编写》给出的规则编写。

本标准由广东恒信源智能装备有限公司提出并归口。

本标准主要起草单位：广东恒信源智能装备有限公司、佛山市工正源质检技术服务中心。

本标准主要起草人：吴庆海、孙涛、徐应波、李世杰、邹晨。

企业标准信息公共服务平台
2020年05月19日 17点17分

企业标准信息公共服务平台
公开
2020年05月19日 17点17分



定制自动化包装设备售后服务规范

1 范围

本标准规定了定制自动化包装设备售后服务的术语和定义、售后服务的基本要求、售后服务内容、售后服务管理。

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/T 16784 工业产品售后服务 总则

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

3 术语和定义

GB/T 16784 标准中界定的以及下列术语和定义适用于本规范。

3.1

定制自动化包装设备

根据用户需求进行订单式生产、交付的自动化包装设备，包括批量定制和单一定制。

3.2

顾客

定制自动化包装设备产品售后服务的接受者。

3.3

售后服务

向顾客提供的定制产品，产品在生产厂完成初步验收后，生产方或销售方对顾客方提供的定制自动化包装设备的运输、安装、验收、回访、维修和保养等无偿或有偿的服务。

3.4

咨询

对顾客在售前以及售后、使用过程中产生的疑问进行解答的过程。

3.5

回访



由生产方或销售方组织专人去了解顾客对产品销售、安装、维修的定制自动化包装设备产品的服务态度、产品质量的评价。

3.6

维修

由生产方或销售方对顾客的定制自动化包装设备产品损坏或者功能失效的部位进行修复的服务。

3.7

服务人员

为顾客的定制自动化包装设备进行咨询、维护及修理的人员。

4 一般要求

服务方的售后服务活动应符合GB/T 18760的基本内容和本标准相关章节的要求。

5 服务保障

5.1 服务方的基本要求

5.1.1 服务方应是设备生产商或销售方，应具有合法的经营资质，配置专门的定制包装设备的服务技术人员和售后服务人员。

5.1.2 服务方在开展各项服务活动时，应符合国家的有关规定。

5.1.3 服务方应建立服务质量体系，以保障各项工作的开展有章可循并不断完善。

5.2 经营场所的基本要求

5.2.1 服务方应具备与其经营活动相适应的服务场所，场所应满足办公、仓储等需求。

5.2.2 在经营售后服务材料的存放场所，应符合国家消防安全法律法规的有关规定。

5.3 设备的基本要求

5.3.1 在服务应配备完整齐全（与售后服务要求相配套）的售后服务工作设备、检测仪器和劳动保护设备。

5.3.2 服务方为确保检测器具的准确性，应对售后服务过程所使用的检测器具进行定期检修，确保测量和监测结果的有效性。

5.4 服务方人员的基本要求

5.4.1 服务方应具有开展相应工作的技能和经过培训的专业人员。

5.4.2 从事服务人员应了解《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、相关商品修理更换退货规定。

5.4.3 从事服务人员如有特种作业需求时，应获得与其工作范围和国家颁发的特种作业证书。

5.4.4 企业售后服务人员在工作中应仪表端庄、举止得体，在与用户交谈时应文明用语、礼貌待人。



5.4.5 企业售后服务人员在工作中应着工作服且保持整洁，并佩戴醒目统一的工作牌。

6 服务项目

6.1 咨询服务

售后服务宜指定专人及时接收处理咨询信息并保障咨询渠道的畅通。售后服务方应设立售后咨询电话，并做到专业人员接听电话，对用户提出的问题不推诿，耐心解答。

顾客售后服务的整个过程中应主动向顾客提供关于咨询服务，同时及时解答顾客的相关疑问。

6.2 包装运输

6.2.1 定制设备出厂验收后应根据运输需要包装完整、安全并且便于运输，包装上应用清晰的企业信息。

6.2.2 包装内应包含定制包装设备生产厂提供的操作使用说明书、维修作业指导书等技术文件，条款符合国家相关规定。

6.2.3 运输应委托有资质的相关运输单位，在运输搬运过程中小心轻放，不应对产品造成损伤。

6.2.4 应按照合同或协议议定的运输时间和范围在配送前及时与顾客进行相关配送运输信息的确认，如有特殊情况未能及时到达，须及时与顾客进行协调沟通。

6.3 安装、调试与验收

6.3.1 安装与调试

6.3.1.1 安装前应应对安装环境和设施要求、用电、安全使用环境要求等进行相应沟通，必要时应提供相应的检测设备。

6.3.1.2 安装时应按设备的安装规范、相关图纸和质量标准等技术文件要求进行安装，应符合国家相关要求的规定。

6.3.1.3 安装时涉及到对安装场所的设设施需要调整时，应与顾客及时沟通并征求意见，双方在相应的单据上签字确认。

6.3.1.4 调试设备应按顾客的实际性和设计要求进行，设备性能应达到合同所规定的要求。

6.3.1.5 在安装调试时，定制的设备出现需要修改的性况，应及时记录信息，如设备性能和参数达到不合同要求的，应免费更改，如顾客要求另加功能和性能的，应重新制定技术合同，按合同内容进行。

6.3.1.6 安装调试应注意人员和设备的安全操作，相关过程和工具应符合国家相关安全标准的要求。

6.3.2 验收

6.3.2.1 服务与顾客双方应按定制包装设备的的合同所要求的技术指标共同进行验收。

6.3.2.2 服务方应提供定制产品的使用说明书、维修保养作业指导书及保修和质量量保修凭证，凭证中应明确保修范围和保修期限。

6.3.2.3 填写验收单。对验收结果无异议后经双方签字确认。

6.4 向顾客提供技术培训

6.4.1 培训工程师要求

6.4.1.1 应熟悉定制自动化包装设备的工作原理、结构，具有丰富的经验。

6.4.1.2 具备有一定的机械、电气知识。



6.4.1.3 口齿清晰，语言表达准确无误。

6.4.1.4 应具有一定的培训经验、协调和应变能力。

6.4.2 参加培训人员要求：

6.4.2.1 参加培训的人员为客户的操作、管理、维修人员；

6.4.2.2 培训过程中应遵守会场纪律；

6.4.3 技术培训内容

6.4.3.1 客户所购买定制的自动化包装设备的性能和结构特点。

6.4.3.2 安全使用和操作。

6.4.3.3 一般故障的诊断与排除。

6.4.3.4 设备的维修和保养。

6.4.3.5 其它顾客需要的相关知识。

6.5 向顾客提供维修服务

售后服务方应向顾客提供维修服务。必要时，可根据顾客的紧急需要提供紧急维修服务。

6.5.1 保修

6.5.1.1 保修期

根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律的有关规定，结合行业实践情况，明确定制自动化包装设备的保修期限为：

- a) 在正常使用条件下，定制自动化包装设备的最低保修期限为 1 年（易损件除外），双方约定长于上述期限的，按约定执行。
- b) 保修期自定制自动化包装设备预验收合格出厂之日起计算。

6.5.1.2 保修范围

6.5.1.2.1 正常情况下，定制自动化包装设备合同列出的所有项目都应保修范围内。

6.5.1.2.2 下列情况不在保修范围内：

- 1) 客户因使用、维护不当造成损坏的；
- 2) 私自不当维修造成损坏的；
- 3) 由不可抗力因素引起的损坏；
- 4) 非服务方生产销售，无有效的定制自动化包装设备合同或维修凭证的。

6.5.1.3 保修责任

6.5.1.3.1 在保修期内除 6.5.1.2.2 列出原因造成的维修外，服务方应承担本项目全部费用。

6.5.1.3.2 在保修期外，企业对所生产销售的定制自动化包装设备有维修义务，但应参照行业定额规定向客户收取人工、交通和材料费用。

6.6 向顾客提供零配件

服务方按规定向顾客提供所相关的零件、配件。



6.7 向顾客提供技术服务

6.7.1 售后服务方提供的技术服务一般应包括以下内容：

- 承担安装设计和指导正确使用、维护产品；
- 进行有关技术咨询；
- 协助解决因使用、维护不当所造成的问题；
- 根据需要参与产品的定期检查。

6.8 售后服务方应对产品使用中的质量问题及时处理：

6.8.1 售后服务方在得到产品出现问题的信息后，应及时查明情况，迅速处理，并通知顾客。

6.8.2 在规定的保修期内，发生设计、制造质量问题时，由售后服务方进行修复、更换。

6.8.3 在规定的保修期外，发生问题时，由售后服务方根据顾客的要求，可给予有偿服务。

7 服务提供

7.1 信息接收

服务方接到客户需要售后服务的信息后，应做好记录登记，并在规定的时限内转到售后服务人员。

7.2 售后服务信息处理

7.2.1 客户信息登记

登记时应确保客户信息准确，客户信息包括：客户姓名、地址、联系电话、产品型号、购买日期、故障现象、用户要求等等。

7.2.2 客户信息分析

服务人员应查阅合同单号、合同条款、售后登记本，确认是否在质保期内、是否有维修历史、分析故障原因。

7.2.3 信息反馈

客服应将电话指导不能解决问题的客户信息、故障现象、用户要求等与售后技术人员进行反馈，售后服务人员应与顾客建立直接联系，以便售后服务技术人员准确了解顾客情况。

7.3 售后服务实施

7.3.1 接听服务电话或其它方式的信息

- a) 仔细的听取顾客问题的描述，服务人员应指导客户正确使用。
- c) 对问题进行判断，决定是否需要上门维修或由顾客进行简单处理即可。
- d) 如需上门进行维修，则要详细的向顾客介绍定制自动化包装设备的保修政策，以及产品的保修范围和期限，如超出的保修期范围，应向顾客说明收费方案。

7.3.2 信息反馈时效



接到顾客需要服务的信息后，服务方应尽快安排服务人员进行跟进处理，服务人员最迟反应时间不超过 24 小时。（广东省内24小时、广东省外48小时、边远地区时间上门时间根据交通实际情况另计）

7.3.3 上门售后服务

7.3.3.1 预约上门服务时间

上门售后服务技术人员应及时与客户联系，根据用户要求确定上门服务时间，如果不能保证按时到达，要向顾客道歉、说明原因，征得用户同意与用户改约时间；若用户不同意，反馈企业客服进行重新派遣。

7.3.3.2 上门服务工具准备

售后上门服务技术人员应按服务要求准备好维修工具、备件，售后服务派遣单、收据、收费标准、上岗证等必备物品。出发前售后技术人员应将自己的工具包对照标准检查。

7.3.3.3 上门服务注意事项

- 服务人员上门时需主动介绍身份，并出示工作证。
- 服务人员在服务的过程中需对顾客的物品做好保护，需带好工具、零配件、货物等物品都需放置在指定的位置上。
- 服务过程中需耐心向顾客解答疑问。
- 如遇到需更换的零件未带齐或者需要拆卸部件等问题无法一次结束维修的情况，需向顾客解释，并告知顾客维修所需时间，尽可能的把设备收到合适的位置。

7.3.3.4 上门保养服务

- 产品的保养就保证产品安全、正常使用，保养调试时顾客应委托人员在现场。
- 保养应根据产品的使用情况、使用环境在征得顾客的同意后进行。
- 保养调试过程中应向顾客演示如何正确使用产品。
- 产品零部件的安全检查、产品的清理、老零件的检修是保养的必要项目。

7.3.3.5 上门维修服务

- 维修服务人员应保证不损坏产品的前提下，使用专用工具、设备进行拆卸，工具配备应符合相应产品的要求。
- 拆卸产品前应观察周围环境，做好拆卸产品放置计划。
- 零部件更换前应确保适用于所维修的产品，并确保零部件合格。
- 售后技术人员应严格按公司下发的相关技术资料，迅速排除产品故障。尽量进行现场修复，现场无法修复需要返厂的，委婉向用户说明。
- 服务人员应在排除产品故障的同时，对产品其它零部件进行检查。
- 服务人员应对维修完毕后的产品调整调试到产品正常的工作模式。
- 维修后需进行自检，自检合格以后请顾客进行验收。
- 维修结束后需向顾客讲解使用、维护、保养方法。
- 维修结束后需将维修现场进行清扫，将维修产生的垃圾打包清理，同时注意将工具以及各种零配件带走，避免遗留丢失。

7.4 收费



7.4.1 对于非保修服务的顾客，在正式维修前售后服务员要首先出示收费标准和服务政策，收费项目为：交通费+运输费+工时费+材料成本费之和。征得顾客同意，达成一致后再进行维护服务。

7.4.2 如果更换备件的应在维修完成后，应给顾客出示备件、费用清单，并按用户要求出具票据。

7.5 售后服务完成验收确认

售后服务完成后，服务人员应与顾客双方到现场，对服务内容及服务结果进行验收，并在《售后服务工程单》签字验收。

7.6 售后服务记录

7.6.1 售后服务记录应清晰、字迹工整，并至少包括顾客信息、产品信息、服务信息。

7.6.2 顾客信息应至少包括用户姓名、地址、联系电话。

7.6.3 产品信息应至少包括产品名称、型号、编号、购买日期。

7.6.4 服务信息应至少包括服务单位、服务日期、提供服务人员、服务措施描述、故障描述、使用材料清单、收费信息、用户确认。

7.6.5 服务方应对顾客服务信息负有保密义务，未经顾客同意，服务方不应泄露顾客服务信息。

7.7 服务的回访

7.7.1 服务完毕后，服务方应安排专人对顾客一周内进行回访。

7.7.2 对于回访发现顾客问题没有完全解决或问题再次出现的，及时传递信息，安排服务人员再次上门服务。

7.7.3 回访过程中要对顾客抱怨及投诉、产品改进建议及产品出现的质量问题等信息进行收集。

8 投诉或争议问题的处理

8.1 对顾客投诉应按照 GB/T 17242 投诉处理指南的要求进行处理。

8.2 服务方与顾客出现争议时，应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关法律、法规进行处理。

9 服务提升

9.1 建立顾客评价制度，顾客可对服务人员的技术能力、及时性等信息进行评价。

9.2 企业内部应建立服务评价机制，并形成相应的奖惩机制。

9.3 售后服务人员应不断与产品设计、生产、安装调试人员沟通学习，熟悉定制设备的原理与维护。

9.4 应定期进行售后服务相关的专业知识学习，建立完善的服务技术人员储备机制。

9.5 定期进行市场信息数据分析和顾客满意度调查。

9.6 向顾客宣传服务文化和理念，提升品牌知名度，创造文化价值。

10 服务评价



10.1 基本要求

定制自动化包装设备提供售后服务的服务方售后服务评价执行GB/T 27922-2011标准要求。

10.2 评分

售后服务评价指标评分要求见表。

表1 售后服务评价指标评分要求

类别	分值	指标	分值
售后服务体系	40	组织架构	4
		人员配置	6
		资源配置	6
		规范要求	6
		监督	7
		改进	5
		服务文化	6
商品服务	35	商品信息	6
		技术支持	6
		配送	4
		维修	10
		质量保证	7
		废弃商品回收	2
顾客服务	25	顾客关系	15
		投诉处理	10

10.3 分级评价

10.3.1 根据评分评定售后服务水平，并以不同级别区分优质程度。

10.3.2 评分达到70分以上（含70分）为最低要求。70分以下或扣分项目达到5个以上（含5个）为评价不合格。

10.3.3 评分达到70分以上（含70分）且扣分项目低于5个以下，按照以下要求进行级别划分：

- 达到70分以上（含70分），达标级售后服务；
- 达到80分以上（含80分），三星级售后服务；
- 达到90分以上（含90分），四星级售后服务；
- 达到95分以上（含95分），五星级售后服务。



附 录 A
(资料性附录)
设备附技术资料清单

- 1、设备清单一览表(送货单)
- 2、设备随机配件清单一份
- 3、设备说明书一份(含设备原理、操作说明、设备保养及维护)
- 4、设备3D图纸一份(设备总体、局部图)
- 5、设备电路图一份
- 6、设备调试培训表
- 7、客户设备验收合格同意书
- 8、售后服务维修记录单
- 9、设备安全标志



附 录 B
(资料性附录)

安装调试验收单

客户名称			
需安装调试设备名称：			
安装调试地点：		安装调试时间： 年 月 日	
验收情况			
设备安装调试 及验收情况	设备及配件是否齐全	是 () 否 ()	
	设备安装调试完毕是否正常运行	是 () 否 ()	
	是否培训设备使用人员操作	是 () 否 ()	
	补充说明：		
备注：	自本验收合格之日起，设备保期为一年（正常使用）。一年后视使用方意愿销售方可负责有偿维修。		

验收说明：设备安装调试完毕，经现场培训接收方使用人员熟练操作设备，同意按合同约定与其他用品合并付款。

接收单位签章：

安装调试单位签章：

接收方代表人签字：

安装调试方代表人签字：

验收合格时间： 年 月 日



附 录 C
(资料性附录)

售后维修服务表

客户名称:		设备名称:				
联系人:		维修日期:				
联系电话:		出货日期:				
客户地址:						
客户反映故障原因:						
故障处理记录:						
更换配件名称						
序号	配件名称	配件型号	单价	数量	合计(金额)	备注
1						
2						
3						
4						
5						
保修期内 ☐ 保修期外 ☐						
请按照以下内容对售后人员作出评价						
1、解决故障过程中售后人员的技术水平是否熟练				是 ☐	否 ☐	
2、是否耐心讲解设备操作规范，并认真解决客户提出的任何技术问题				是 ☐	否 ☐	
3、售后人员对故障原因及隐患的解答是否清楚，并对服务态度是否满意				是 ☐	否 ☐	

请对售后人员的满意度打分（100分制）_____

售后人员签字:

客户签字: (盖章)

日 期:

日 期: