

ICS 65.060.01

B 90

团体标准

T/CAMDA 0XX-2023

秸秆饲料打捆机售后服务规范

Specification for after-sales service of straw feed bundling machine

征求意见稿

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

中国农业机械流通协会 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. 售后服务基本要求	1
5. 售后服务实施与要求	2
6. 售后服务投诉与处理	4
7. 售后服务安全要求	4

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。

本文件中的某些条款可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国农业机械流通协会提出。

本文件由中国农业机械流通协会归口。

本文件起草单位：吉林天朗新能源科技有限公司、吉林大学、中国农业机械流通协会、吉林省农业农村厅、长春市农业农村局。

本文件主要起草人：李勇、王学中、王岩、韩洋、付君、陈婵莹、马宏山、孔令波。

本文件为首次发布。

秸秆饲料打捆机售后服务规范

1 范围

本文件规定了秸秆饲料打捆机售后服务基本要求、售后服务实施与要求、售后服务投诉与处理、售后服务安全要求。

本文件适用于我国秸秆饲料打捆机售后服务，其他形式的打捆机售后服务可参照使用。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

秸秆饲料打捆机 straw feed bundling machine

能一次完成农作物秸秆捡拾、破碎、揉搓、除土、打捆和放捆等作业的机械。

3.2

秸秆饲料打捆机售后服务 after sales service of straw feed bundling machine

为满足顾客对秸秆饲料打捆机产品正常使用的要求，服务方与顾客之间在秸秆饲料打捆机产品的技术培训、咨询、保养、维修、配件供应等过程中的接触活动及由此产生的结果。

3.3

顾客 customer

接受秸秆饲料打捆机售后服务的组织或个人。

3.4

服务方 service provider

向顾客提供秸秆饲料打捆机售后服务的组织或个人。包括生产企业和服务商。

4 售后服务基本要求

4.1 服务方

4.1.1 服务体系

4.1.1.1 秸秆饲料打捆机生产企业应有负责售后服务的组织机构，有覆盖销售区域的包括配件供应、维修服务的售后服务网络，并明确各自职责。

4.1.1.2 秸秆饲料打捆机售后服务宜采取生产企业与服务商协同的二级体系，企业负责核心机构、核心部件以及疑难杂症等售后服务，服务商负责常规性培训、维修、保养等售后服务。

4.1.2 一般要求

4.1.2.1 应按照《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》等国家有关的法律法规、产品使用说明书的明示或其他承诺向顾客提供三包服务。

4.1.2.2 三包服务以外的服务宜协商顾客提供有偿的服务。

4.1.2.3 秸秆饲料打捆机应当具有产品合格证、产品使用说明书、产品三包凭证等随机文件。三包服务文件不应低于农机三包规定和相应的国家标准或行业标准。

4.1.2.4 应有实现技术咨询、配件供应和维修服务等服务目标的资源、手段和条件，按照GB/T 19001要求建立服务质量管理体系，以保障售后服务效果。

4.1.2.5 有24小时接通的呼叫中心或服务专线电话。无极特殊情况售后服务人员24小时内到位。

4.1.2.6 应建立售后服务档案。

4.2 经营场所

4.2.1 应具备与其经营活动相适应的服务场所。场所应提供适于其工作的安全防护措施。

4.2.2 对于需要使用或存放易燃易爆物品的场所，应符合国家消防安全条例的有关规定。

4.3 设备

4.3.1 应具备与其业务范围相适应的工作设备、检验仪器和劳动保护用具。

4.3.2 应具备与秸秆饲料打捆机售后服务相适应的服务车辆。

4.3.3 计量器具应按照规定经有资质的检定机构检定合格并在有效期内。

4.4 售后服务人员

4.4.1 应具备与售后服务相适应的售后服务人员。

4.4.2 售后服务人员应经过专业、系统的培训和专业的技术理论指导，方能上岗。

4.4.3 应建立自身特色的统一品牌整体形象。外观、装修、人员穿着、备件摆放及各项服务维修实施等，应要求统一。

4.4.4 建立售后服务人员培训和岗位责任制，明确各类人员的岗位职责，并定期考核。

5 售后服务实施与要求

5.1 售后服务流程

售后服务应主动热情、快速响应、专业可靠。基本流程如下：

- a) 接单询问；
- b) 出发抵达；
- c) 检测诊断；
- d) 服务报价（三包外）；
- e) 服务内容确认；

- f) 服务内容实施；
- g) 完工试机；
- h) 服务结算（三包外）；
- i) 服务记录。

5.2 售后服务内容与质量要求

5.2.1 咨询服务

5.2.1.1 服务方应设立有效的售后服务电话并在《说明书》、三包凭证、销售代理商等处公示，同时有专人对电话进行接听。

5.2.1.2 接听电话人员应使用规范礼貌用语，对顾客提出的问题耐心解答，并做好记录和反馈。

5.2.2 维修服务

5.2.2.1 在作业现场维修

5.2.2.1.1 售后服务人员在维修前应先对需维修的秸秆饲料打捆机整机状况进行检查，确定是否属于保修范围。维修服务方案在征得顾客同意后再进行维修服务。对超出保修范围的维修服务，应在维修前告知顾客相应的收费项目和收费标准。

5.2.2.1.2 经过整机检查后，如果待修秸秆饲料打捆机产品的故障或顾客所处的现场环境不适合进行相应的售后服务工作，则应建议顾客对待修的产品进行送修或由售后服务维修人员运送到服务场所进行维修。

5.2.2.1.3 售后服务人员应在秸秆饲料打捆机产品修复后，请顾客当面试运转，确认产品修复。产品维修验收合格后，顾客应在售后服务记录单上签字确认，并将其中一联留存。

5.2.2.2 在服务方场所维修

售后服务人员应按 5.2.2.1.1、5.2.2.1.3 的规定进行维修服务。

5.2.3 保养服务

服务方可根据顾客要求、产品使用说明或企业承诺提供保养服务，提倡进行主动保养服务，秸秆饲料打捆机基础保养项目如下表 1。

表 1 秸秆饲料打捆机基础保养项目明细表

保养项目	保养要求
动力装置检查	检查有无损伤以及润滑情况
过滤装置检查	检查是否堵塞，并进行清理、清洁
捡拾装置检查	检查捡拾器与车架吊装的平衡性、牢固性
平衡性检查	进行全面检查，必要时做动平衡
轮胎检查	对整机轮胎是否损伤、充气量等进行检查
整机润滑检查	对整机所有注油点进行检查，并注润滑油
整机液压系统检查	对整机泵、阀、油缸、管路等液压系统进行全面检查、养护
整机线路及电子电器元件检查	对整机线路、电子元件进行全面检查、养护
整机安全性检查	对整机防护件、齿轮、链条等部位进行检查，确认安全性
整机运转状态检查	确保整机运转平稳，无异响，无抖动，达到既定技术设计要求

5.2.4 零配件供应服务

5.2.4.1 服务方应提供符合标准的合格零配件。

5.2.4.2 更换下的零配件在保修期内应由服务方回收。在保修期外应交付顾客，特殊情况下保修期外的零配件服务商需回收的应征得顾客同意。

5.2.4.3 如果更换下的零部件具有危险性或可能污染环境，则应向顾客如实说明，并按照国家环保部门的有关规定进行处理。

5.2.4.4 经过修复用于维修服务的秸秆饲料打捆机零件，应当向顾客说明瑕疵，征得顾客确认，并保证产品的技术安全性能。涉及能耗和安全性的秸秆饲料打捆机修复零件，应确保符合该零件的质量标准和适用的安全技术法规。

5.2.5 培训服务

5.2.5.1 服务方应为顾客提供培训服务，便于顾客了解产品性能和结构特点，并能正常使用、操作和维护。

5.2.5.2 服务方应设有专门的培训部门，配备专职培训人员，并应具备培训的相关资质。

5.2.5.3 制定相应的培训方案，具备培训教材、培训场地、培训时间、培训时长等要求。

5.2.5.4 培训内容应至少包括秸秆饲料打捆机操作、维修、保养、安全操作等知识。

5.2.5.5 培训应在顾客使用秸秆饲料打捆机作业前完成。

5.3 服务记录

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

5.3.2 顾客信息应至少包括顾客姓名、地址、联系电话。

5.3.3 产品信息应至少包括产品名称、型号、购买日期。

5.3.4 服务信息应至少包括服务单位、服务提供日期、提供服务人员、故障现象、更换零配件清单、收费信息、顾客确认等。

5.3.5 服务记录应至少保存3年。

5.4 售后服务回访

5.4.1 服务完毕后，服务方应安排专人对顾客进行回访。

5.4.2 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，安排服务人员再次提供服务。

5.4.3 回访过程中要对顾客的抱怨与投诉、产品改进建议及产品出现的质量问题等信息进行收集。

5.4.4 回访结束后，要对收集的数据进行汇总，对用户满意度指标进行统计分析。

6 售后服务投诉与处理

6.1 对顾客投诉应按照 GB/T 19012及《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》的要求进行处理。

6.2 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。

7 售后服务安全要求

- 7.1 服务方应制定与其维修作业有关的安全管理制度和安全操作规程并严格执行。
 - 7.2 使用和存储有毒、易燃、易爆、腐蚀性、污染物、压力容器等物品应有安全防护措施和设施。
-