

ICS 65.060.01

B 90

# 团体标准

T/CAMDA 28—2023

## 秸秆饲料打捆机售后服务规范

Specification for after-sales service of straw feed bundling machine

2023-11-23 发布

2023-12-01 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. 术语与定义	1
4. 售后服务保障	1
5. 实施与要求	2
6. 投诉与处理	3
7. 评价与改进	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。

请注意本文件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并归口。

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

本文件主要起草人：李勇、王学中、朱礼好、王岩、韩洋、付君、陈婵莹、孔令波。

# 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保障、实施与要求、投诉与处理、评价与改进。  
本文件适用于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 组织投诉处理指南

## 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（3.4）对秸秆饲料打捆机（3.1）正常使用的要求，服务方（3.3）提供的培训、咨询、保养、维修、配件供应等一系列活动和措施。

### 3.3

**服务方** service provider

提供秸秆饲料打捆机售后服务（3.2）的生产企业和服务商。

### 3.4

**顾客** customer

接受秸秆饲料打捆机售后服务（3.2）的组织或个人。

## 4 售后服务保障

### 4.1 组织要求

4.1.1 生产企业应有负责秸秆饲料打捆机（以下简称“打捆机”）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。

4.1.2 建立二级服务体系，生产企业负责核心机构、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。

- 4.1.3 应有实现技术咨询、配件供应和维修服务等售后服务目标的资源、手段和条件，建立完善的管理流程，并按照GB/T 19001要求建立服务质量管理体系。
- 4.1.4 应有与其维修作业有关的安全管理制度和安全操作规程。
- 4.1.5 应建立服务人员培训和岗位责任制，明确岗位职责，并定期考核。
- 4.1.6 应建立自身特色的统一品牌整体形象。外观、装修、人员穿着及各项服务维修实施等，应要求统一。

## 4.2 设施设备

- 4.2.1 服务方应具备与售后服务相适应的办公与维修场所，设立专门零部件存放区域，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。
- 4.2.3 应具备满足售后服务要求的设施设备和检验仪器。检验仪器应按照规定经有资质的检定机构检定合格并在有效期内。
- 4.2.4 应具备满足售后服务要求的服务车辆。

## 4.3 服务人员

- 4.3.1 服务方应具备与售后服务相适应的服务人员。
- 4.3.2 服务人员应经过专业的培训。

## 5 实施与要求

### 5.1 售后服务内容

#### 5.1.1 咨询服务

- 5.1.1.1 应有24小时接通的呼叫中心或服务专线电话，并在产品使用说明书、三包凭证和销售、服务场所等处明示。
- 5.1.1.2 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、指导解决，并做好记录。
- 5.1.1.3 对不能通过电话答复指导解决的问题，应及时反馈相关部门，按管理流程处理。服务人员宜24小时内到达服务现场。

#### 5.1.2 维修服务

- 5.1.2.1 服务方应遵循在作业现场优先维修的原则进行服务，对于在作业现场不适合进行的售后服务工作，则应运送到服务场所进行维修。
- 5.1.2.2 服务人员需对需维修的打捆机整机状况进行检查诊断，确定是否属于保修范围。维修服务内容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。
- 5.1.2.3 打捆机修复完成后，应请顾客当面试运转，确认正常后，提醒顾客在售后服务记录单上签字确认，并将其中一联留存。

#### 5.1.3 保养服务

服务方应根据顾客要求、产品使用说明书或企业承诺提供保养服务，基础保养项目见表1。

表 1 秸秆饲料打捆机基础保养项目明细表

保养项目	保养内容
动力装置检查	检查有无损伤以及润滑不到位情况，并予以处理
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，并予以调整维护
平衡性检查	检查是否平衡、无抖动，必要时做动平衡
轮胎检查	检查整机轮胎是否损伤、充气量是否充足，并予以处理
整机润滑检查	检查整机所有注油点注油情况，并视情加注润滑油
整机液压系统检查	检查整机泵、阀、油缸、管路等液压系统功能，对出现问题进行处理
整机线路及电子电器元件检查	检查整机线路、电子元件安全性与灵敏度，并视情处理
整机安全性检查	检查整机防护件、齿轮、链条等部位，确保符合产品使用说明书相关要求
整机运转状态检查	检查整机运转状态，确保平稳、无异响、无抖动，达到设计要求

#### 5.1.4 零配件供应服务

5.1.4.1 服务方应提供合格零配件。

5.1.4.2 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。

5.1.4.3 如果更换下的零配件具有危险性或可能污染环境，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。

5.1.4.4 使用修复件或者再制造件时，应向顾客说明，征得顾客同意后使用。

#### 5.1.5 培训服务

5.1.5.1 服务方应设专门的培训部门，配备具有相关资质的培训人员，为顾客提供培训服务。

5.1.5.2 培训服务应在顾客使用打捆机作业前完成，可在顾客购买产品或顾客有需求响应时进行。

5.1.5.3 制定相应的培训方案，包括教具教材、培训场地、培训时间、培训课时等要求。

5.1.5.4 培训内容应包括打捆机操作、维修、保养、安全使用知识等。

#### 5.2 服务记录

5.2.1 服务记录应清晰、明确、字迹工整，记录内容如下：

——顾客信息包括顾客姓名、地址、联系电话等；

——产品信息包括产品名称、型号、购买日期等；

——服务信息包括服务单位、服务日期、服务人员、故障现象、更换零配件清单、收费信息、顾客确认等。

5.2.2 建立售后服务档案，服务记录保存应不少于3年。

#### 5.3 服务回访

5.3.1 服务完毕后，服务方应安排专人对顾客进行回访。

5.3.2 对于回访发现顾客问题没有完全解决或问题再次出现的，应及时传递信息，安排服务人员再次提供服务。

5.3.3 回访过程中应对顾客意见建议和满意度等信息进行收集。

## 6 投诉与处理

6.1 服务方应建立顾客投诉与处理管理流程，对顾客投诉信息应于12小时内予以回复，必要时应安排人员进行现场对接与处理。

6.2 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。

## 7 评价与改进

7.1 服务方应建立售后服务评价与改进机制，对回访收集的信息进行汇总并结合实施情况对响应速度、服务流程、服务质量等进行不定期评价与改进。

7.2 生产企业应对自身以及服务商的服务效果进行跟踪评价，并进行考核、改善与优化。

7.3 售后服务的评价与改进，按照GB/T 19001中规定方法进行。

