

附件 2

ICS 97.170  
分类号: Y64

CAQI

## 中国质量检验协会团体标准

# 校园自助智能吹风机服务规范

Service specification of self service intelligent hair dryer for Campus  
(征求意见稿)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

中国质量检验协会 发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》规则起草。

本标准的某些内容可能涉及专利，本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国质量检验协会提出。

本标准由中国质量检验协会归口。

本标准主要起草单位：

杭州语诺科技有限公司、中国家用电器研究院、中国质量检验协会、杭州东骏科技有限公司、武汉华辉合创科技有限公司、湖北理工学院后勤保障处、广州市久井电器有限公司、浙江港都电子有限公司。

本标准主要起草人： 陈方华、邓哲、邓瑞德、杨统乾、许朋朋、陆春辉、甘东桥、段石中、吴锡山、毛洪滨。

# 校园自助智能吹风机服务规范

## 1 范围

本标准规定了**校园自助智能吹风机**（以下简称“吹风机”）服务的范围、术语和定义、服务的基本要求、服务的提供、用户回访。

本标准适用于对安装在校园使用的自助智能吹风机，托幼机构和其它类似场所使用的产品可参照本标准。

## 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 15624 服务标准化工作指南

GB/T 16784.1 工业产品售后服务 第1部分：总则

GB/T 16784.2 工业产品售后服务 第2部分：维修

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 21097.1 家用和类似用途电器的安全使用年限和再生利用通则

GB/T 22766.1 家用和类似用途电器售后服务 第1部分：通用要求

QB/T 2837-2006 家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**自助智能吹风机** self service intelligent hair dryer

通过投币、刷卡和扫码等方式有效激活运行电能，并利用电能转换成热风或常温风吹干毛发的器具。

### 3.2

**吹风机服务** hair drier treatments services

为保证吹风机的正常运行而进行的维修维护、日常保养、远程监控、故障保修和后台报警，以及用户接待、产品交付和用户回访等活动。

### 3.3

**吹风机维修** hair drier servicing

在实际使用过程中，吹风机发生故障，服务商将故障装置修复，直至正常使用。

### 3.4

#### 吹风机维护 hair drier maintenance

为保证吹风机能正常使用，服务商须定期对吹风机进行保养维修工作。

### 3.5

#### 专业维护 professional maintenance

制造商在吹风机的“产品使用说明”中标明的、应由服务商或其指定的专业人员进行的维护。

### 3.6

#### 用户自行维护 end-user maintenance

除专业维护外的其它委托性维护保养工作。（如：场所清扫、设备保洁等）

### 3.7

#### 维修方 servicing party

提供吹风机维修维护服务的企业。

### 3.8

#### 维修人员 maintenance personnel

经过相关专业培训合格，具有吹风机专业基础知识，能熟练掌握吹风机维修技能，并被制造商或服务商授权、以安全的方式完成吹风机维修任务的人员。

## 4 服务的基本要求

### 4.1 总则

4.1.1 在保修服务范围内，维修方应按 GB18760、GB/T16784.1、GB/T16784.2 和 GB/T22766.1 的规定以及相关合同、协议、承诺，向吹风机用户提供免费的维修及专业维护服务。

4.1.2 在保修服务范围外，维修方应给吹风机用户提供维修维护服务，并依据市场收费标准或供需双方维修合同中的收费标准向用户方收取维修、维护费用。

4.1.3 在**使用说明中**，需注明吹风机和零部件的报废年限，对超过安全使用年限的产品，维修方应按 GB/T21097.1 的规定，建议用户报废更新。

4.1.4 在维修、维护过程中，应确保安全，防止触电、浸水等事故的发生。

4.1.5 各种接待记录、维修记录、维护记录、维修单、回访记录都应信息准确可靠、字迹工整清晰，可追溯，所有记录均应存档并建议保留三年以上。

4.1.6 吹风机制造商应在“产品使用说明”中详细写明该型号吹风机维护的周期及具体维护操作方法，用

用户在自行维护时，应详细研读并严格按“产品使用说明”中规定的周期及操作方法对吹风机进行日常维护。如用户需供方提供上述维护服务，供方或维修方可按市场收费标准或供需双方相关维修合同的收费标准向用户方收取相关费用。

## 4.2 维修方的要求

4.2.1 维修方为用户进行维修、维护时，应符合国家和政府有关部门的相关法律法规。

4.2.2 维修方应建立维修、维护服务质量保证体系，并按体系要求定期进行自检或第三方评估，以确保维修维护质量。维修方提供的维修维护服务应符合 GB/T 15624 的要求。

4.2.3 维修方应配备维修、维护人员，制订维修、维护手册或维修维护操作规程，保证维修维护质量。

4.2.4 维修方应配备维修、维护相应的开展吹风机检查测试和维修、维护工作必备的工作环境和条件。

4.2.5 维修方应向用户提供有效票据或维修维护凭证（维修单）。

4.2.6 吹风机生产商指定或特约维修商，应有明显标志或授权。

## 4.3 维修、维护人员的要求

4.3.1 维修、维护人员的职业素质和岗位素质应符合QB/T2837-2006中4.1和4.2的规定。

4.3.2 维修、维护人员应经专业培训，掌握吹风机专业知识和维修维护技能，经考试合格，取得从业资格证书或上岗证。

4.3.3 维修、维护人员仪容仪表和服务礼仪应符合QB/T2837-2006中4.3、4.4、4.5的规定。

## 4.4 维修、维护设备和工具的要求

4.4.1 维修方应配备与其维修、维护业务相适应的维修设备、工具、检测仪器仪表。

4.4.2 维修、维护人员上门服务开展维修维护时，所携带相应的维修工具和检测仪表，应满足维修、维护和检测的需要。

## 4.5 维修、维护材料和部件的要求

4.5.1 维修、维护中所使用的维修维护材料和部件应是合格产品，应符合相应产品的维修维护要求。

4.5.2 维修、维护人员应准备必要和充足的维修、维护材料和部件，满足维修、维护需要。

4.5.3 吹风机维修维护所使用的原材料和零部件，应由维修方提供，在质保范围内，由此产生的质量问题及给用户带来的损失应由维修方承担。维修方应向用户说明原材料和零部件为制造商原厂供货或非原厂供货。

## 4.6 日常保养

### 4.6.1 一般情况日常保养

一般情况日常保养，包括但不限于以下内容：

a) 吹风机表面的清洁消毒：

- b) 吹风机的日常保持通电状态;
- c) 完整性检查: 吹风机各部件是否遭受外力损伤等;

#### 4.6.2 特殊情况的日常保养

特殊情况指寒假、暑假或其它较长时间的节假日, 特殊情况的日常保养, 包括但不限于以下内容:

- a) 在确认用户放假后, 根据“产品使用说明”或其它要求, 对产品进行处理。
- b) 在确认用户恢复开学前, 根据“产品使用说明”或其它要求, 对产品进行处理。
- c) 天气发生显著变化时, 应采取防冻、防风等对应措施。

#### 4.6.3 维修方应建立客户信息卡

维修方应建立客户信息卡, 内容包括但不限于:

- a) 用户名称、联系人、联系方式;
- b) 合同号;
- c) 安装机器的数量、规格型号、安装时间、使用时间及位置等;
- d) 合同中的重大约定;
- e) 用户的年度维修维护日程计划。

4.6.4 维修方应指定专人对口负责用户, 并将服务人员的相关信息通报于用户。必要时, 可根据合同要求, 将服务人员信息送当地公安机关报备。

4.6.5 维修方应制定吹风机日常保养制度, 明确保养周期、时间、内容、检验规则等。

### 4.7 维修、维护

4.7.1 在收到用户维修、维护信息后, 应在24小时内给予响应。

4.7.2 吹风机维修宜以现场维修为主, 如故障较大, 无法现场解决, 可在取得用户同意的情况下, 拆回维修部处理; 现场应及时更换新配件或更换吹风机, 以便用户正常使用。

### 4.8 远程监控

4.8.1 维修方应根据双方合同或其它约定, 对吹风机进行远程监控, 如遇到充电设备短路、断路、温度、烟雾传感等发生故障和非正常工作情况时, 应能开始报警功能。

4.8.2 如维修方不具备维修能力的, 可根据双方合同或其它约定, 选取当地具备资质的维修方维修。

4.8.3 如维修不合格, 服务方应和用户共同分析原因、采取积极整改措施, 以确保吹风机尽快恢复安全使用。

## 5 服务的提供

### 5.1 接待

5.1.1 接待用户时应礼貌待客、礼貌用语, 认真倾听、认真记录, 应符合 GB/T 15624 的规定。

### 5.1.2 接待记录应存档并建议保留三年以上。

接待记录包括但不限于以下内容：

- a) 接待信息：接待日期，产品故障及问题，用户要求，预约上门维修、维护的日期及时间；
- b) 产品信息：吹风机品牌名称及规格型号，吹风机生产日期或编号，购买日期、地点、单位及购买凭证（票据），产品现状，附件配件等；
- c) 用户信息：姓名，地址，电话（单位电话、家庭电话、手机），电子邮箱等。维修方应对相关信息尽保密义务。

## 5.2 维修方（维修店或维修服务部）维修、维护

5.2.1 维修方维修、维护委托方销售的产品，设备出现异常情况维修方应立即响应。

### 5.2.2 上门维修、维护的准备

维修、维护人员应携带维修工具、测试仪表，备换的维修、维护材料和部件，以及“维修单”，“维修单”上应记录有接待人员填写的接待信息、产品信息、用户信息。

### 5.2.3 上门维修、维护流程

上门维修、维护流程包括但不限于以下内容：

- a) 联系用户，到达需维修、维护的吹风机。
- b) 与用户核对“维修单”上的资料和信息。
- c) 在维修、维护过程中，应避免用户的物品沾污或受损，搬动物品时应征得用户同意，并轻拿轻放。
- d) 检查测试吹风机，找出故障及问题，请用户确认并在“维修单”上注明。
- e) 经检查，非吹风机产品质量（含吹风机服务商的安装质量）原因导致的损失应由用户自行承担。
- f) 应告知用户维修、维护费用，包括维修、维护的服务费（含上门费）、更换损坏的材料及部件费。在征得用户认可后再进行修理。对在保修服务范围内的吹风机，则除了更换规定的消耗品外，不得收取费用，特殊规定除外。
- g) 在进行维修、维护前应注意关闭用户的电源，防止触电。
- h) 对有条件现场修复的吹风机，应现场修复。
- i) 对无法当时现场修复的吹风机，应向用户说明情况和原因。需再次上门维修、维护的，应与用户协商预约再次上门的日期和时间；需拆卸后送维修方或制造商进行修理的，需经用户同意后再拆卸。并将确认的产品故障及问题、修理内容、维修费用及收费情况、第二次上门修理日期或修复后再来安装地址装机日期、维修保质期等记录在“维修单”上，“维修单”第一联交给用户作为凭证。将已接收带回的待修吹风机，放在维修方指定的待修区域，放上“维修单”第二联，并及时安排维修及时交货。如维修方无法修理，则送制造商修理。

j) 对在维修、维护过程中新发现或新出现的故障及问题，应及时与用户沟通，并将新故障的维修内容及收费情况、修复日期的变化等告知用户并记录在“维修单”上，在征得用户认可后再进行修理。

k) 维修、维护中所使用的材料和部件应符合相关要求，由维修方提供。如用户坚持自行提供材料和部件，由此产生的质量问题及给用户带来的损失应由用户自行承担。

l) 维修、维护结束后，应对维修维护现场进行整理、清扫，搬动的物品要复原。

#### 5.2.4 交付

吹风机的交付，包括并不限于以下内容：

a) 交付前，应进行试机，确认故障已排除、吹风机已修复并能正常使用，然后再交付用户。试机尽可能选择用户在现场时进行，并请用户签字确认。

b) 用户需凭“维修单”第一联接收修复的吹风机，交付后应在“维修单”第一联上盖上“已取机”专用章（或注明“已取机”字样），并注明取机日期。该联交由用户，作为维修保质期内保修的凭据。维修单第二联由维修人员带回维修方存档并妥善保管，建议保存期限为三年以上。

c) 交付时，维修、维护人员应主动告知用户：维修、维护保质期，正确使用方法和使用注意事项，维护保养常识，并耐心解答用户的询问。

d) 交付时，如收费则应向用户提供有效票据。

e) 维修、维护更换的材料或零部件，如系免费更换，应由维修方回收；如系用户付款更换，应交给用户。

### 6 用户回访

6.1 吹风机修复交付后，应至少进行一次用户回访。回访一般在交付后十天内进行。

6.2 回访可采用电话回访、手机短信回访、电子邮件或上网回访、邮政信件回访、上门回访等多种形式的任意一种或几种。

6.3 回访应作回访记录，上门回访的记录应请用户签字确认。回访记录应存档并建议保留三年以上。

6.4 回访记录上应注明回访日期、时间，回访人、被访人，回访内容及用户意见。

6.5 回访应征询吹风机用户的意见。

回访征询吹风机用户意见，可包括并不限于如下内容：

a) 对维修是否满意；

b) 对接待人员及维修、维护人员的意见；

c) 询问已修复的吹风机的状况及使用情况；

d) 对吹风机产品、吹风机制造商、吹风机销售商、吹风机维修方的意见和建议。

6.6 如回访发现已修复的吹风机仍不能正常使用，应迅速查明原因；按维修、维护保质规定进行复检复修，直至吹风机能正常使用，使用户满意。



6.7 回访中用户所提的对吹风机产品、吹风机制造商、吹风机销售商、吹风机维修方的意见和建议，应及时向相关单位和部门反馈信息，以提高产品性能、产品质量、维修、维护质量、服务质量。

6.8 对用户的投诉，应积极认真处理，符合GB/T17242的规定。

---