

DB3716

滨州市地方标准

DB3716/T 67—2023

商用厨具售后服务规范

Specification for after-sales service of commercial kitchen utensils

地方标准信息服务平台

2023-12-27 发布

2024-01-27 实施

滨州市市场监督管理局 发布

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内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由滨州市市场监督管理局提出并归口。

主要起草单位：滨州市检验检测中心、山东华杰厨业有限公司、山东省鲁宝厨业有限公司、山东金佰特商用厨具有限公司、山东京都厨业有限公司、山东科宇厨业有限公司、山东汇泉厨业有限公司、滨州市美厨厨业有限公司、山东金百川厨业科技有限公司、山东伊德欣厨业有限公司、山东省全兴厨业有限公司、淄博利康医疗设备有限公司、山东裕丰厨具设备有限公司、山东东方永兴厨业有限公司、山东联众商用厨具有限公司、山东省滨州市华峰厨业有限责任公司、山东省博兴县旺泉厨业有限公司、山东省博兴县新粤广厨厨具有限公司、山东金利厨房设备有限公司、山东澳旭商用厨具有限公司、山东冰神制冷设备有限公司、山东金联商用厨具有限公司、山东省博兴县昌顺厨业有限公司、山东鑫广润商用厨具有限公司、山东鲁信厨业有限公司、山东滨州爱特厨具科技有限公司、博兴县新征泰电器商贸有限公司、白雪铭品电器（山东）有限公司、山东比特威商用厨具有限公司。

本标准主要起草人：刘凤莲、王传玉、靳涛、高朋飞、程龙、段雪利、王志敏、范钰彬、张维业、王冲、魏法敏、李福光、李志强、朱永刚、李增新、郑田玉、李风杰、王来峰、曹国喜、马强仁、傅金栋、张芳超、王树杭、王志今、王刚、程之稳、于会生、魏法业、赵增明、魏法冰、盖志柯、魏东堂、李志旭、王康。

地方标准信息服务平台

商用厨具售后服务规范

1 范围

本文件规定了商用厨具售后服务的基本要求、服务内容、服务要求和服务质量监督与投诉。
本文件适用于滨州市商用厨具售后服务工作。

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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 117242 投诉处理指南
GB/T 19001 质量管理体系要求
GB/T 27922 商品售后服务评价体系
GB/T 34400 消费品召回生产者指南

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 基本原则

商用厨具售后服务宜满足GB/T 27922的要求，售后服务活动应遵循以下原则：

- 谁销售谁负责售后三包原则；
- 供方对销售的商用厨具产品承担质量责任，上游供方对下游销售者出售的产品发生的质量问题负有连带责任；
- 建立与服务项目相适应的符合相关法律、法规和质量标准的质量管理体系，按照 GB/T 19001 的要求执行，建立与经营业务相对应的制度，以确保售后服务的质量；
- 对用户使用、保管不当等其他非产品质量原因造成的故障，生产者和销售者不承担连带责任。

4.2 服务机构

售后服务机构应符合以下要求：

- 建立售后服务机构和相应的售后服务网络，配备专职人员对服务质量运行进行有效的监督；
- 具备适应售后服务要求的资源、手段和条件，具有足够的后勤保障，包括提供技术咨询、备件、配件的供应及维修服务；
- 建立售后服务档案，相关记录完整。

4.3 人员要求

4.3.1 售后服务人员应熟悉商用厨具领域相关工作。

4.3.2 售后服务技术人员宜从事相关工作五年以上，并有电工证、焊工证、燃气安装维修证、制冷技师证等资质证书。

4.3.3 单位应至少有2人或2人以上专职人员负责产品售后服务工作。

4.4 服务内容

售后服务的内容包括：

- a) 解答顾客的咨询；
- b) 指导用户正确使用产品；
- c) 安装、调试、检修；
- d) 包修、包换、包退；
- e) 保修、保养、清洗；
- f) 提供合格的修理零配件；
- g) 协助处理顾客退换产品；
- h) 处理顾客的投诉；
- i) 网络销售咨询服务；
- j) 符合环保要求的废弃商品的回收；
- k) 产品召回服务；
- l) 其它约定的服务方式。

5 服务要求

5.1 基本要求

供方提供的商用厨具应符合明示的产品标准要求，并有清晰的标识，标明售后联系方式。

5.2 交付和送货

5.2.1 交付时，提供产品售后相关资料，介绍使用维护、搬运安装及售后三包方式等事项，明确修理单位，提供有效购物凭证和售后三包凭证，并注明交货日期。

5.2.2 根据合同约定，送货上门的，由终端供方组织送货上门并负责安装、调试，运输及安装过程中发生的损坏由终端供方承担责任。

5.2.3 送货时，如发现商用厨具不符合验收要求时，宜做如下处理：

- a) 如为后付款销售，一般情况下可作为未交付处理，供方具有产品处置权；
- b) 如已经支付定金，一般情况下可作为退货处理，供方应退还顾客支付的定金，或根据相关条款规定进行修理或更换；
- c) 如为全额支付销售，一般情况下可作为退货处理，供方退还顾客支付的金额，或根据相关条款规定进行修理或更换。

5.3 售后三包服务

5.3.1 一般要求

5.3.1.1 明确售后三包方式及售后三包期限，供方负责修理或自行设置、指定修理商的，应随产品向顾客提供售后三包凭证及修理单位的名单、地址、联系电话等。

5.3.1.2 售后三包期限及范围可依据供方的书面承诺，但不得低于商用厨具产品质量问题表的规定（参见附录 A）。

5.3.1.3 换货时，不能提供残次产品、不合格产品或者修理过的产品，换货后的售后包期限自换货之日起重新计算，并由销售商在原销售凭证上书面确认。

5.3.1.4 售后三包期限内，供方应提供以下服务：

- a) 产品自交货之日起 30 日内，发生严重质量问题，顾客可以选择维修或者退货。退货时，应当按原购买价格一次性退清货款；
- b) 自送修之日起超过 30 日未修好的产品，应免费为顾客调换同规格型号、同样式的产品，或同等价值的相似产品；
- c) 有同一严重质量问题修理两次仍不能正常使用的产品，凭修理记录和有关证明，应为顾客免费调换同规格型号、同样式的商品或同等价值的相似产品；
- d) 符合修理、更换、退货条件的商用厨具，供方承担相应运输费用。

5.3.1.5 供方承担因自身修理过错造成的责任和损失，保证修理费用和修理零部件的提供。

5.3.1.6 对于旧型号产品，停产后 3 年应继续提供零配件。

5.3.2 特殊情况

5.3.2.1 对于可拆分的整套厨具，如其中某一件或几件出现了质量问题，根据退换货条件进行退换。更换时，写明更换日期，更换部分的厨具售后三包期限重新开始计算，不受整套厨具售后三包期限到期的影响。

5.3.2.2 对于定制厨具，当某些项目不符合合同要求，但尚在国家强制性标准规定或要求允许的范围之内，宜采取维修、更换方式解决。

5.3.2.3 由顾客自行运输及安装过程中发生的损坏，终端供方不承担责任，另有约定的除外。

5.3.2.4 市场、网络等提供厨具销售平台的，应明确和终端供方之间的义务分担关系，明确售后三包服务有效期内应承担连带责任，应向顾客提供及时、合理的服务。

5.3.2.5 生产者、销售者破产、倒闭、兼并、分立的，其售后三包责任按国家有关法规执行。

5.3.2.6 以下情形，不实行售后三包：

- a) 因消费者使用、维修、保管不当造成损坏的；
- b) 无售后三包凭证及有效发票，又不能证明其所购买的产品在售后三包有效期内的；
- c) 发票中注明的型号规格与修理的产品型号规格不同或者涂改的；
- d) 其他非生产者、销售者的责任造成损坏的。

5.4 延伸服务

供方提供的延伸服务，如定制服务、拆迁重组等，根据合同约定双方责任和费用标准。

5.5 召回服务

因设计、制造、警示等原因，致使同一批次、型号或者类别的商用厨具普遍存在的危及人身、财产安全的不合理危险情况时，生产企业应实施商品召回或其他补救赔偿措施。产品召回应满足 GB/T 34400 的要求。

6 服务质量监督与投诉

- 6.1 应建立顾客及商用厨具产品跟踪和信息反馈制度，内容包括：
- a) 承修商用厨具记录和服务技术档案；
 - b) 修理后顾客电话回访和满意度测评；
 - c) 顾客意见、投诉处理和反馈程序。
- 6.2 应自觉接受社会和有关部门的监督。
- 6.3 对消费者投诉应按照 GB/T 17242 的要求进行处理。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
商用厨具产品质量问题表

商用厨具产品质量问题表见表A. 1。

表 A. 1 表 A. 1 商用厨具产品质量问题表

序号	商用厨具产品类别	售后三包期限	故障类型	质量问题描述
1	制冷类商用厨具	整机保修1年，压缩机保修3年。	严重质量问题	(1) 出现内漏情况； (2) 实际温度与设定温度差别太大。
			一般质量问题	(1) 温控器失灵； (2) 制冷剂渗漏； (3) 风机、压缩机损坏； (4) 其他。
2	燃气类商用厨具	3年	严重质量问题	严重气体泄漏，维修两次仍未排除。
			一般质量问题	(1) 风机损坏； (2) 进气阀门关闭不严； (3) 其他。
				(1) 配件无法正常使用； (2) 其他。
3	电器类商用厨具	3年	严重质量问题	箱体漏水，无法维修。
			一般质量问题	(1) 电热管不制热； (2) 配件无法正常使用； (3) 其他。
4	不锈钢调理作业类产品	3年	严重质量问题	严重开裂，无法使用。
			一般质量问题	(1) 脚轮损坏； (2) 其他。