

ICS 03.080.30
CCS Y 68

团 体 标 准

T/CAREI 003 -2023

民用清洁炉具售后服务规范

Specification for after-sale service of civil clean stoves

(发布稿)

2023-03-16 发布

2023-06-16 实施

中国农村能源行业协会

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 服务方要求	1
5 服务期限	2
6 服务义务	3
7 服务责任	3
8 服务内容	5
9 项目运维服务	8
参考文献	9

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。

本文件由中国农村能源行业协会提出。

本文件由能源行业农村能源标准化技术委员会（NEA/TC8）归口。

本文件由中国农村能源行业协会民用清洁炉具专业委员会负责组织起草。

本文件起草单位：山东多乐新能源科技有限责任公司、山东超万采暖设备有限公司、宁夏瑞创源新能源科技有限公司、枣庄市特种设备检验研究院、山东蓝天新能源科技有限公司、北京青合力能源环保科技有限公司、湖北鑫星节能炉具有限公司、盛火（湖北）农业科技有限公司、湖北百事特科技有限公司、长阳清江农机制造有限公司、福贵五金机电湖北有限公司、福宝科技宜昌有限公司、湖北创达机电制造有限公司、福画工贸宜昌有限公司、湖北联美现代农业发展有限公司、盛火电商宜昌有限公司。

本文件主要起草人：张延林、刁兴胜、李奕、季涛、王岩、王伏虎、高涵语、高洪亮、李池龙、张璟琦、聂晨曦、程靖淑、沈雨轩、张裕波、李善俊、文家兴、孙磊。

民用清洁炉具售后服务规范

1 范围

本文件规定了民用清洁炉具（以下简称炉具）的售后服务规范，包括服务方要求、服务期限、服务义务、服务责任、服务内容和项目运维服务等。

本文件适用于以水为传热介质，额定供热量小于 50kW，工作压力为常压的采暖炉具和兼有炊事功能的采暖炉具（含炕炉），以及清洁炊事烤火炉具和民用清洁暖风壁炉。小型生物质锅炉可参照使用。

注：除非有特别说明，本文件中的项目均指招标项目。

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 5296.1 消费品使用说明 第1部分 总则

GB/T 17242 投诉处理指南

NB/T 11040 清洁采暖炉具系统安装和验收规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

售后服务 after-sales service

服务方与顾客方之间在炉具的咨询、安装、调试、维修和保养等过程中的接触活动及由此所产生的结果。

3.2

包修期 warranty period

在服务有效期内，提供免费服务的期限。

4 服务方要求

4.1 基本要求

4.1.1 生产方及销售方可建立满足销售规模的服务网点作为服务方，并明确其职责；也可采取委托某个专业组织或个人作为服务方，承担服务工作，并与其签订合同。

4.1.2 服务方应对顾客需要服务的炉具，制定服务标准或文件，作为服务活动的技术依据。服务标准或文件不应低于相应国家标准或行业标准文件的要求。

4.1.3 服务方应具有适应服务要求的资源和条件，应能满足以下要求：

- a) 应有后勤保障，包括技术咨询、备用品、配件的供应及维修服务；
- b) 应建立信息反馈系统，以保证及时进行服务。

4.1.4 鼓励建立炉具使用功能的反馈系统，以监控炉具在其寿命期内的质量特性。该系统应能连续分析炉具满足顾客对质量、安全性和可靠性要求的程度。

4.1.5 服务方应根据需要建立服务档案。

4.2 服务场所

4.2.1 服务方应具备与其经营活动相适应的服务场所，以及适于其工作的环境条件和安全防护措施。

4.2.2 服务方应设立备用品、配件仓库，仓库应满足备用品、配件的存放条件。

4.3 服务设备

4.3.1 服务方应配备与其业务范围相适应的车辆、通讯设备。

4.3.2 服务网点应配备和使用经检定/校准合格的检修设备和工具。

4.4 服务人员

4.4.1 服务人员应经过培训，至少具备以下专业知识，特种作业人员应持证上岗：

- a) 掌握炉具服务领域的专业知识与技能；
- b) 熟悉《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》等国家法律法规；
- c) 掌握基本的商务礼仪及沟通技巧。

4.4.2 服务人员应穿服务方规定的工作服，并佩带服务胸卡等可识别的标识，鼓励服务方采用有辨识度的工作服。

4.4.3 服务人员应有较强的服务意识，能够进行规范性操作，举止文明，语言礼貌，服务周到，并保持服务现场的整洁。

5 服务期限

5.1 期限要求

5.1.1 炉具的售后服务有效期应不少于 5 年。

5.1.2 炉具整机包修期应不少于 1 年，水套包修期应不少于 3 年。

5.1.3 在售后服务有效期内，符合本文件更换、退货条件的，消费者享有更换和退货的权利，由销售方负责更换、退货。

5.1.4 炉具在包修期内出现质量问题，由服务方免费维修；在包修期外、售后服务有效期内出现质量问题，由服务方收费维修。

5.1.5 在售后服务有效期外出现质量问题，或者在售后服务期限内，出现但不限于下列非质量问题，应消费者的要求，服务方可提供收费服务：

- a) 因水质原因或取用炉具内热水导致炉具内积垢的；
- b) 因消费者原因需要转移炉具安装地点的；
- c) 因消费者使用燃料不符合产品说明书要求而导致炉具不能正常运行的；
- d) 因电压不稳导致炉具电气系统损坏的。

5.1.6 对于已过服务有效期，经检验达到报废要求的，服务方可以拒绝服务，建议用户报废更新。

5.2 计算方法

5.2.1 维修占用时间自消费者与服务方确定维修之日起，至完成维修之日（含当日）止。

5.2.2 炉具的包修期、售后服务有效期自销售方和消费者约定的送货、安装、调试全部结束之日起计算，扣除因维修占用的时间，至规定的包修期、售后服务有效期期满之日（含当日）止。特殊情况由销售方和项目方或消费者另行约定。

5.2.3 包修期、售后服务有效期的最后一天为法定节假日的，以节假日的次日为期限的最后一天；包修期、售后服务有效期的最后一天遇到销售方、服务方不营业的，以开始营业的第一天为期限的最后一天。

5.2.4 包修期内配件维修或更换后，剩余包修期大于6个月，包修期不变；剩余包修期小于或等于6个月的，所维修或更换配件的包修期自维修或更换之日起顺延6个月。

5.2.5 炉具换货后，包修期、售后服务有效期自换货之日起重新计算。

注：本文件中，“换货”是指整个炉具的更换。

6 服务义务

6.1 服务方义务

6.1.1 承担包修期内的免费维修业务和售后服务有效期内、包修期外的收费维修业务。

6.1.2 维护销售方、生产方的信誉，不应使用与产品技术要求不符的配件。

6.1.3 认真填写维修记录，记录维修前故障情况、故障处理情况和维修后的质量状况。

6.1.4 当面向消费者交验维修好的炉具和维修记录。

6.1.5 按合同的约定，除应得的利润外，维修费用和维修配件应全部用于维修。接受销售方、生产方的监督和检查，并承担因自身维修失误造成的责任和损失。

6.1.6 积极开展上门维修和咨询服务，妥善处理消费者的投诉，接受消费者有关产品维修质量的查询。

6.2 销售方义务

6.2.1 应具备能实施本文件中维修、更换与退货等售后服务规定的条件，否则，不应销售炉具。

6.2.2 建立并执行进货检查验收制度，保证销售产品的质量。不应销售不符合国家相关标准要求的产
品。

6.2.3 在售后服务有效期内，对于消费者提出的质量问题，应与生产方或者服务方联系，不应故意拖延或无理拒绝，妥善处理消费者的查询、投诉，并提供咨询服务。

6.3 生产方义务

6.3.1 建立并执行出厂检验制度，未经检验合格的炉具不准许出厂销售。

6.3.2 应及时提供产品的产品说明书、产品合格证、产品保修卡等技术文件，鼓励生产方按 GB 5296.1 的相关要求编制产品说明书。

6.3.3 生产方自行设置或者指定服务方的，应随产品向消费者提供服务方的名单、地址、联系电话等文件。

6.3.4 生产方应保证炉具停产后5年内继续向销售方、服务方提供符合技术要求的零配件。

6.3.5 生产方应向销售方、服务方提供配件清单和技术要求，协助销售方开展售后服务工作，明确售后服务方式。

6.3.6 为服务方提供服务技术资料、合格的维修配件、维修费用，负责人员培训，检查维修业务，给予技术上的指导。

6.3.7 提供咨询服务，妥善处理消费者的投诉。对顾客投诉应按照 GB/T 17242 的要求进行处理。

7 服务责任

7.1 基本要求

7.1.1 炉具售后服务期内的责任由销售方承担。销售方依照本文件的规定承担售后服务责任后，属于生产方、服务方责任的，销售方有权向生产方、服务方追偿。生产方、销售方、服务方之间可以订立合

同约定售后服务责任的承担，但不应侵害消费者的合法权益，不应免除本文件所规定的售后服务责任和义务。

7.1.2 维修、换货和退货应凭有效发票、电子销售凭证或产品保修卡等证明文件办理。消费者遗失相应证明文件时，对于下列两种情况，销售方、服务方、生产方应依照本文件承担相应的维修、更换责任：

- a) 能够提供发票底联、电子销售凭证或产品保修卡等有效证据，证明该炉具在售后服务有效期内的；
- b) 不能提供发票底联、电子销售凭证或产品保修卡等有效证据，可依据炉具产品标识上的制造日期，向后顺延 6 个月作为其售后服务有效期的起始日期。

7.1.3 对于下列三种情况，消费者要求换货的，销售方应免费为消费者换货；消费者要求退货的，销售方应免费为消费者退货，并按发票价格一次退清货款：

- a) 自售后服务有效期开始之日起 7 日内，炉具因质量问题发生水套漏水且配件齐全、受热面无腐蚀、外观无明显变色、变形的，消费者可以选择退货、换货；
- b) 自售后服务有效期开始之日起 15 日内，炉具因质量问题发生水套漏水且配件齐全、受热面无腐蚀、外观无明显变色、变形的，消费者可选择换货或者维修；
- c) 自售后服务有效期开始之日 1 年内，因同一质量问题累计维修超过 3 次，仍不能正常使用，消费者可凭服务方提供的维修记录和证明选择退货或换货。

7.1.4 售后服务有效期内，对于消费者的售后服务要求，销售方应自接到要求之日起 7 日内提出处理意见。超过 7 日未做出答复，或者未按答复意见处理，或者处理不符合本文件的，消费者可自行维修，由此发生的费用（包括交通费、运输费、维修费和更换配件费）及售后服务责任由销售方承担。

7.1.5 符合本文件维修、更换和退货条件的，服务方应承担必要的运输费用，然后向负有责任的生产方或销售方追偿，如果服务方与销售方或者生产方之间订立合同的，应照合同执行。

7.1.6 生产方、销售方、服务方因破产、倒闭、兼并、分立的，其售后服务责任按国家有关法律执行。

7.2 维修

7.2.1 炉具的配件应由生产方提供或指定。销售方提供的配件，应符合生产方的技术要求，由销售方负责；消费者提供的配件，生产方和销售方不予负责。

7.2.2 炉具配件维修或更换后，由销售方在原产品保修卡背面签章，注明更换配件、更换日期。

7.2.3 维修完毕后，服务方应主动进行回访。

7.3 换货

7.3.1 在售后服务有效期内，符合 7.1.3 条换货条件的，销售方应及时向消费者更换新的同型号炉具，无同型号炉具更换的，销售方应在征得消费者同意后，及时更换不低于原炉具配置的产品。

7.3.2 换货时，提供的产品应为同规格且经检验合格的产品。

7.3.3 在售后服务有效期内，符合换货条件的，销售方应自消费者要求换货之日起 15 个工作日内为消费者进行更换，并在发票背面签章，注明更换日期，提供新的产品保修卡或者在产品保修卡背面签章，注明更换日期。

7.4 退货

7.4.1 在售后服务有效期内，符合换货条件，销售方无同型号产品，消费者不愿调换其他型号产品而要求退货的，销售方应免费为消费者办理退货，按发票价格一次性退清货款。

7.4.2 在售后服务有效期内，符合换货条件，销售方有同型号产品，消费者不愿调换而要求退货的，销售方应予以退货，对已使用过的产品收取折旧费，并按发票价格一次性退清货款。折旧费的计算方法为：

折旧费=产品价款×每日折旧率×实际使用天数。

其中：炉具的每日折旧率为 1%；“实际使用天数”自售后服务有效期开始之日起计算，至退货之日（含当日）止，扣除维修占用的时间。

7.4.3 在售后服务有效期内，符合退货条件的，销售方应自消费者要求退货之日起 15 个工作日内为消费者一次性退清货款。

7.5 售后服务责任免除

7.5.1 产品说明书明确的正常维护、保养、调试等，不属包修的范围。

7.5.2 在服务有效期内，存在下列情形之一的，服务方不承担本文件所规定的服务责任，但可以实行收费服务。

- a) 因未使用服务方提供的配件、辅料，造成损坏或故障；
- b) 因未按产品说明书选取燃料造成的损坏或者故障；
- c) 因电压不稳或过水造成电气部分损坏或故障；
- d) 因不可抗力（如雷电、地震、洪水、火灾等）造成的损坏；
- e) 因人为、环境因素（如露天安装）造成炉具腐蚀，影响产品性能或造成损坏的；
- f) 非服务方授权擅自对炉具进行改装、加装、拆卸、搬运、安装，造成损坏或故障；
- g) 发生炉具质量问题，消费者自行处置不当或非承担服务方拆动，造成损坏或故障；
- h) 未按产品说明书要求正确保管、安装、使用、维护产品，超出产品技术规格，造成损坏或故障；
- i) 不能提供发票、电子销售凭证、保修卡等有效证据，且以炉具制造日期向后顺延 6 个月作为其服务有效期的起始日期仍超出保修期或者提供的发票、保修卡与产品不符或有涂改的。

8 服务内容

8.1 服务手册

服务方应结合产品特点和服务要求，制定服务手册，服务手册包括但不限于以下内容：

- a) 服务方的资源要求；
- b) 保养服务规范；
- c) 维修服务规范；
- d) 安全规范；
- e) 产品的安装、调试。

8.2 售后服务档案

8.2.1 服务方应建立清晰、明确的售后服务档案，并至少包括顾客信息、产品信息、服务信息，鼓励服务方采用电子记录的方式建立服务档案。

8.2.2 顾客信息可包括下列内容：

- a) 用户姓名；
- b) 用户通讯地址，电话、邮政编码或电子信箱、网络联络信息等电子信息；
- c) 家庭住址。

8.2.3 产品信息可包括下列内容：

- a) 产品名称、品牌、型号、规格；
- b) 产品编号；
- c) 购买日期；
- d) 购买商店；
- e) 发票号码。

8.2.4 服务信息可包括下列内容：

- a) 销售日期；
- b) 是否在包修期；
- c) 安装或维修日期；

- d) 引起故障的原因；
 - e) 解除故障的名称与部位；
 - f) 安装或维修材料清单（包括材料名称、单位、单价、数量、金额）；
 - g) 对收取服务费或材料费的说明；
 - h) 服务网点的联系电话和地址。
- 8.2.5 服务质量反馈信息可包括下列内容：
- a) 安装人员是否演示、指导使用炉具；
 - b) 用户对安装、维修质量的评价；
 - c) 用户对收取材料费的意见；
 - d) 用户对服务态度、维修技术的评价；
 - e) 用户及服务人员是否签字确认。
- 8.2.6 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，服务信息应至少保存 5 年。

8.3 服务要求

- 8.3.1 采暖期内服务方在接到客户报修信息后应 2 小时内回复消费者，给出解决方案或预约上门服务时间，服务方所在市区内的消费者应 24 小时内上门服务，市区外的消费者应 48 小时内上门服务。采暖期外服务方在接到客户报修电话后应 24 小时内回复消费者，给出解决方案或预约上门服务时间。遇特殊情况（如法定节假日、路程在规定时间内无法到达、天气等不可抗力情况）应与客户说明，并约定上门服务时间。
- 8.3.2 服务人员在上门前应结合客户反馈的故障信息进行初步的预判，携带相应的工具及检测设备。
- 8.3.3 服务方宜结合互联网和移动物联网技术，建立快捷的信息反馈渠道或服务平台，并应设立有效的售后服务电话，有专业人员接听，对消费者提出的问题进行解答。对于不能及时给出明确答复的问题，不应随意答复或搪塞推诿，待确认后再做出回复。
- 8.3.4 服务方应记录好消费者个人信息及其提出的问题，并进行跟踪回访。

8.4 咨询服务

- 8.4.1 销售方应知道炉具使用地的环保要求、燃料供应情况，并通过对消费者使用需求、安装条件、建筑信息、使用者等信息充分了解后，为其推荐满足使用、适宜安装的产品。
- 8.4.2 如有必要，销售方应通过现场勘察的方式进一步了解安装地点的环境信息，并根据现场勘察的结果提出新的推荐。
- 8.4.3 销售方通过介绍使消费者充分了解产品的型号、规格、性能、价格等信息及产品附带的售后服务，帮助消费者在充分知情的情况下选择其所需的产品。
- 8.4.4 销售方对推荐的炉具的适用性负责，但消费者指定选购的炉具适用性由消费者负责。

8.5 安装服务

- 8.5.1 炉具系统的安装方案设计，应结合现场实际情况和消费者的需求充分考虑下列情况：
- a) 安装、使用、维护和检修的便利性；
 - b) 自身建筑与周边建筑结合的安全性；
 - c) 供、回水管道、散热终端排布的适宜性；
 - d) 系统的保温防冻；
 - e) 客户的特殊需求。
- 8.5.2 服务人员应在安装前对顾客购买炉具型号与实际适用情况进行确认，征求顾客的意见，确定安装方案。服务人员和顾客就涉及安全的安装事宜无法达成一致时，服务人员有权拒绝安装。服务人员和顾客就涉及炉具使用性能的安装事宜无法达成一致时，在顾客签订免责协议的情况下，依据顾客意见进行安装。

8.5.3 炉具安装应按 NB/T 11040 的相关要求进行。炉具安装完毕后，对炉具进行调试，并进行炉具功能及使用方法的讲解，请顾客在服务记录上签字确认，在产品保修卡上准确、完整地填写销售信息，并签章。

8.6 保养服务

8.6.1 服务方应在包修期内进行一次上门停炉保养服务，停炉保养应严格按照产品说明书的要求进行，并有义务提醒消费者应每年停炉保养。

8.6.2 消费者要求服务方提供上门保养服务时，服务人员应根据保养项目特点、产品说明书提供保养服务。

8.6.3 服务人员应持有售后服务记录单，并在约定的时间上门服务，佩戴上岗证，携带必需的工具、配件、材料等。服务人员应提前就保养方案、收费项目、收费标准与消费者进行协商，征得消费者同意后，进行具体的保养操作。

8.6.4 保养过程中应采取相应保护措施，确保产品配件、操作现场环境及周围的物品完好无损。

8.6.5 当发现消费者的炉具存在较长时间不使用情况时，应提醒并指导消费者按照产品说明书进行操作，防止因使用不当造成损坏或故障。

8.6.6 保养完毕后，服务人员应对其炉具进行全面检查和调试，并清理现场。

8.6.7 由消费者当面进行验收，验收合格后，消费者在售后服务记录单上对服务质量进行评价和签字确认。

8.7 上门维修服务

8.7.1 服务人员应持有售后服务记录单，并在约定的时间上门服务，佩戴上岗证，携带必需的工具、配件、材料等。

8.7.2 服务人员根据实际的安装情况和出现的故障，进行全面检查，并对产品的售后服务信息进行确认。服务人员应提前就维修方案、收费项目、收费标准与消费者进行协商，征得消费者同意后，进行具体的维修操作。

8.7.3 如该故障不适合在现场进行维修，则建议由服务人员带至服务场所进行维修。

8.7.4 维修完毕后，服务人员应对炉具进行全面检查和调试，并清理现场。

8.7.5 由消费者当面进行验收，验收合格后，消费者在售后服务记录单上对服务质量进行评价和签字确认。

8.8 服务场所维修服务

8.8.1 需要在服务场所进行维修的产品，服务人员就维修方案、收费项目、收费标准与消费者进行协商，征得消费者同意后，由服务人员带至服务场所进行维修。

8.8.2 在服务场所维修炉具时，应向顾客做出维修周期的明示，必要时还应和顾客协商备用品提供事宜。

8.8.3 服务方做好送修产品交接记录，并与消费者约定维修完毕后的交验方式。

8.8.4 维修完毕的炉具或配件，应符合相关质量标准要求，并按约定的方式将送修产品交还给消费者。

8.8.5 服务人员将炉具恢复原状后，应对其产品及系统进行全面检查和调试，并清理现场。

8.8.6 由消费者当面进行验收，验收合格后，消费者在售后服务记录单上对服务质量进行评价和签字确认。

8.9 服务安全

8.9.1 需要在墙上打孔时，应提前向消费者了解其水、电、气等管线的预埋情况，打孔位置应避开所有预埋的管线。

8.9.2 需要进行焊接操作时，应做好安全防护，以及必要的防火措施。

8.9.3 若发现电源存在安全隐患，应及时告知消费者，由专业人员处理隐患点或改装电源。

8.9.4 在服务活动中不应降低具有安全保护或环保特性的原设计方案和相关配件。

9 项目运维服务

9.1 基本要求

9.1.1 为满足项目要求而设立的服务网点，其设置时间至少应覆盖项目的全过程，鼓励服务方在项目结束后继续设置服务网点，直至项目产品失效。

9.1.2 项目对服务期限及计算方法有特殊要求的，服务期限及计算方法应按项目要求执行。项目产品保修卡应有标识与项目的特殊要求对应。

9.2 多产品项目服务

9.2.1 鼓励服务方建立项目运维服务体系以满足项目正常运行的需要，服务体系应能覆盖所有产品的运行维护。

9.2.2 多产品联合的项目不准许未经生产方批准，项目方擅自调整、去除产品中涉及到安全、环保的设计。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国产品质量法
 - [2] 中华人民共和国消费者权益保护法
 - [3] GB/T 37652-2019 家具售后服务要求
 - [4] GB/T 22766.1-2008 家用和类似用途电器售后服务 第1部分通用要求
 - [5] GB/T 18760-2002 消费品售后服务方法与要求
 - [6] GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语
 - [7] NB/T 34032-2016 家用太阳能热水系统售后服务规范
 - [8] NB/T 34068-2018 家用和类似用途空气源热泵热水器售后服务规范
 - [9] NB/T 34006-2020 清洁采暖炉具技术条件
 - [10] NB/T 34009-2021 清洁炊事烤火炉具技术条件
 - [11] NB/T 34017-2014 生物质炕炉通用技术条件
 - [12] NB/T 34035-2020 小型生物质锅炉技术条件
-