

# 团体标准

T/NJ 1176—2020/T/CAAMM XXXX—2020

## 拖拉机 售后服务规范

Specification on after-sale service of tractor

(公示稿)

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

中国农业机械学会  
中国农业机械工业协会

发布



## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

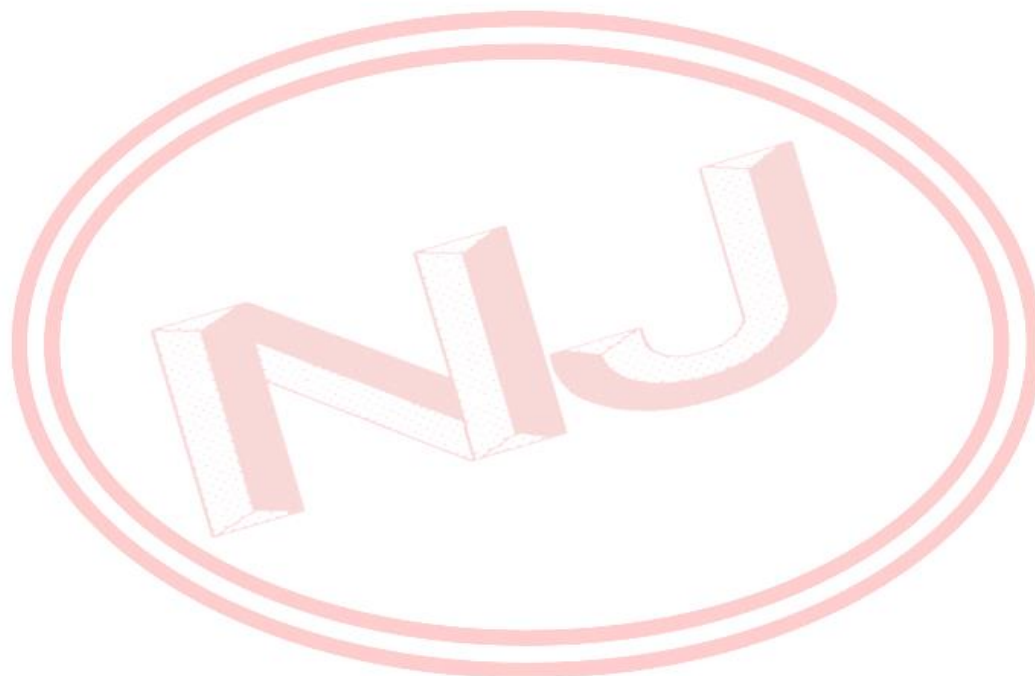
本标准件由中国农业机械学会和中国农业机械工业协会联合提出。

本标准由全国拖拉机标准化技术委员会（SAC/TC 140）归口。

本标准起草单位：广东省江门市质量技术监督标准与编码所。

本标准主要起草人：文灼光、黄型纳、曾捷。

本标准为首次发布。





# 拖拉机 售后服务规范

## 1 范围

本标准规定了拖拉机售后服务规范的术语和定义、售后服务总则、售后服务提供者要求和售后服务要求。

本标准适用于拖拉机生产商和经销商的售后服务。

注：本标准所指的拖拉机仅适用于经农业机械试验鉴定合格的机型和经生产企业出厂检验合格的拖拉机产品。

## 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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

## 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**

拖拉机售出后，为满足顾客的需求提供的一系列活动和措施。

### 3.2

**售后服务提供者 after-sales service provider**

提供售后服务的生产厂、经销商及其服务网点，包括：

——拖拉机生产企业或其设立、委托的企业或公司；

——代理经销商或其委托的企业或公司。

### 3.3

**现场服务 on-site service**

在服务网点或客户指定地点，为顾客产品提供的现场检查、保养、维修或者更换等服务。

### 3.4

**线上服务 online service**

通过电话、电子邮件、聊天软件、社交软件等方式，对顾客提出的问题进行记录，并尽可能详实有效的解答，对无法解答的技术问题，安排技术人员进行现场服务。

### 3.5

### 三包服务 three-guarantee service

售后服务提供者在质量保证期内，因拖拉机的质量问题，对其修理、更换和退货的活动及责任。包括包修、包换、包退。

注：质量保证期包括保修期、三包有效期和易损件的质量保证期。。

## 4 售后服务总则

### 4.1 三包服务范围内的服务提供

服务提供者应按照三包服务、产品使用说明书的明示或其他承诺向顾客提供规范化的服务。

在三包期内，如生产商所提供的零部件产品达不到原图样设计要求（如材料、加工工序、热处理等），应进行三包赔偿。

### 4.2 三包服务范围外的服务提供

三包服务范围以外的服务应按照顾客和售后服务提供者的约定提供规范性的服务。

## 5 售后服务提供者要求

### 5.1 经营场所

5.1.1 售后服务提供者应具有与其经营活动相适应的服务场所，并提供适于其工作的安全防护措施。

5.1.2 使用和存储有毒、易燃、易爆、腐蚀物、污染物、压力容器等物品应有符合国家消防安全条例有关规定的安全防护措施和设施。安全防护设施应有明显的符合 GB 2894 和相关标准规定的警示标识。

### 5.2 设备

5.2.1 售后服务提供者应具有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。

5.2.2 售后服务提供者的计量器具应按照国家的相关规定和服务方内部的文件规定进行定期的校准和维护。

### 5.3 售后服务人员要求

5.3.1 售后服务人员应经过相关法律法规及专业知识的系统培训，并具有满足工作需求的技能。

5.3.2 国家规定要取得相关职业资格的，上岗前应取得相关资格证书。

5.3.3 售后服务人员作业期间应穿着统一的工作服，佩戴工作牌。

## 6 售后服务要求

### 6.1 线上服务

6.1.1 售后服务提供者应设立有效的线上服务途径（如服务电话、电子邮件、微信、QQ 等方式），并应有专人进行记录和回复下列事项：

- a) 基本信息记录（客户信息、日期等）；
- b) 咨询问题记录（必要时，可建议顾客以照片或视频的方式，进一步表述该问题）；
- c) 作出回复（客服人员线上解答；若需要咨询技术人员再回复的，应在 1 个工作日内及时回复顾客或安排技术人员处理）。

6.1.2 接听电话人员要使用礼貌用语，对顾客提出的问题不推诿，耐心解答。

6.1.3 若需要安排技术人员现场服务的，应协助顾客预约好时间、地点。

## 6.2 现场服务

### 6.2.1 预约服务

6.2.1.1 售后服务提供者可通过电话、网络、短信等渠道受理预约维修或保养服务。

6.2.1.2 售后服务提供者应根据顾客的意愿和自身的条件，合理确定拖拉机的维修或保养时间和地点，经双方确认后，做好人员、场地、设备及配件准备，按时按地点安排拖拉机的维修或保养。

### 6.2.2 现场（服务网点/顾客指定地点）服务流程

售后服务提供者应建立科学、合理的维修和保养服务流程，维修和保养服务流程应包括：

- a) 产品交接；
  - b) 检测诊断，确定问题；
  - c) 维修或保养报价（包括工时费用、配件费用）；
- 注：“三包”期内符合《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》的维修或更换可免于报价。
- d) 维修或保养内容确认（顾客签名确认）；
  - e) 维修或保养内容实施；
  - f) 维修或保养完工后检验；
  - g) 结算交付；
  - h) 使用跟踪。

### 6.2.3 现场服务要求

现场服务要求应包括以下方面：

- a) 售后服务提供者在了解作业环境后，应将诊断结果、维修或保养方案（包括维修或保养价格、所需时间）告知顾客。若涉及更换配件，应告知顾客配件信息（如生产厂家、价格等）；
- b) 用于维修服务的零配件，应是经过检验符合质量标准的合格品；如在维修过程中，使用经过修复的拖拉机零件，应当向顾客说明，在使用之前得到顾客确认，并保证产品的技术和安全性能；
- c) 维修完毕后应按相应标准进行检验，合格后才能向顾客交付产品；
- d) 若发生故障的整机或零配件在三包服务的质量保证期内，应免费协助顾客进行修理、更换或退货；

- e) 若顾客对维修或保养方案有异议,在确保顾客已知悉所有信息(如造成故障的原因,制定方案的考虑和拒绝维修的后果等)并自愿承担后果的情况下,应遵照客户要求处理故障;
- f) 对维修和保养服务产生的废水、废气污染排放应符合国家的有关规定。危险废物应交由有资质的机构进行处理,其余废物的处理按照国家有关规定执行。

#### 6.2.4 维修或保养服务交付要求

- 6.2.4.1 售后服务提供者向顾客交付产品,应向顾客进行交付前的验证,包括提供修理工单和进行产品的验证。
- 6.2.4.2 若维修服务涉及产品安全或重要修理项目时,在修理完毕后,应向顾客进行性能演示,达到顾客满意及确定顾客身份后交付产品。

#### 6.3 零配件供应服务

- 6.3.1 售后服务提供者应向顾客提供符合标准的合格零配件,并保证零配件来源正规渠道。
- 6.3.2 在三包期内,维修更换下的零配件应由服务提供者进行回收。三包期外更换下的零配件应在征得顾客的同意情况下尽量回收。
- 6.3.3 如更换下的零部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。
- 6.3.4 维修服务更换下的零配件,应做好不易损坏的标识、标签,如实按 6.5.1 规定内容记录售后服务记录信息,并及时返回给拖拉机生产商。

#### 6.4 技术培训指导

售后服务提供者应为顾客提供技术培训指导服务,培训内容至少包括拖拉机操作、维修、保养、安全生产等知识。

#### 6.5 售后服务记录

- 6.5.1 售后服务记录应清晰、明确,并至少包括以下信息:
  - 顾客信息至少包括顾客姓名、地址、联系电话;
  - 产品信息至少包括产品名称、型号、购买日期、编号及保修日期;
  - 服务信息至少包括服务单位、服务提供日期、服务提供人员、故障现象、更换零配件清单、收费信息等。
- 6.5.2 售后服务提供者应负有保密义务,未经顾客同意应不泄露相关信息。

#### 6.6 售后服务跟踪

售后服务提供者应设立机构或人员,实行售后服务的回访(方式可为:现场走访、电话、微信、QQ、邮箱等),回访的意见应及时处理。回访的信息应及时反馈给拖拉机生产商。

#### 6.7 售后服务投诉和处理



6.7.1 对顾客投诉应按照 GB/T 19012 的要求进行处理。

6.7.2 服务提供者与顾客出现争议时，应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》及相关的法律法规进行处理。

6.7.3 服务提供者与顾客发生纠纷时，可以按照公平、诚实、信用的原则进行协商解决。协商不能解决的，顾客可以向当地市场监督管理部门或者农业机械化主管部门设立的投诉机构进行投诉，或者依法向消费者权益保护组织等反映情况，当事人要求调解的，可以调解解决。协商或调解不成的，顾客可以向仲裁部门申请仲裁，也可以直接向人民法院起诉。

## 6.8 其他

6.8.1 对于委托型售后服务（三包），拖拉机生产商和经销商，应与售后服务提供者约定工作保证协议，并定期核准、确认、评估、改进，确保本规范各项要求能规范、有效的实施。

6.8.2 严禁和抵制虚假及不规范的三包。

6.8.3 拖拉机生产商和经销商在销售产品时，应向用户提出包括但不限于以下的要求：

- a) 拖拉机驾驶人应有农业行政管理部门核发的农业机械驾驶证，并按驾驶证范围驾驶准驾机型；
- b) 不应对其所购买的拖拉机进行改装；
- c) 应按照拖拉机产品使用说明书合理使用产品。