

DB3302

宁波市地方标准

DB 3302/T 073—2016

锁具维修服务规范

2016 - 08 - 01 发布

2016 - 09 - 01 实施

宁波市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009的规则进行编写。

本标准由宁波市商贸委提出。

本标准由宁波市家政服务业标准化技术委员会归口。

本标准主要起草单位：宁波市海曙区81890求助服务中心、宁波市标准化研究院、宁波海曙益民锁业有限公司、宁波市江东白鹤大众锁具商店、宁波市鄞州中河安速开锁服务部、宁波市鄞州中河阿宇开锁服务部。

本标准主要起草人：金莹、严洪海、胡一俊、王霄翔、严峻、俞建育、何屠军、柴雅儿、叶央儿、史文娟、盛堂武、李治喜、邓士宇、邓成龙。

锁具维修服务规范

1 范围

本标准规定了锁具维修服务的服务组织基本要求、服务内容、服务流程、服务要求和服务管理。
本标准适用于各类锁具的开、换及辅助维护服务。

本标准不适用于金融、执法机关办案等特殊行业或情形下锁具维修。

2 基本要求

2.1 服务组织应依法持证经营。

2.2 服务组织应根据维修锁具的种类、服务能力和经营项目，具备相应的人员、组织管理、安全生产、场所、设施、设备等条件。

2.3 服务组织应建立服务人员注册管理制度，对开展锁具维修服务的人员进行信息登记，并对相关信息进行动态管理。

2.4 服务组织在经营场所的醒目位置公示以下信息：

- 服务营业执照；
- 服务电话；
- 服务流程；
- 服务质量承诺；
- 客户投诉（监督）电话；
- 主要维修项目收费价格等。

3 服务内容

锁具维修的服务内容主要包括：

- 无钥匙情况下的开、换锁服务；
- 锁具（含配件）失灵或故障情况下的开、换锁服务；
- 出于防盗或其他需要开展的换锁服务；
- 锁具调试、维护等辅助服务；
- 其他锁具维修服务。

4 服务流程

锁具维修服务流程见附录A。服务组织可依据自身规模、服务特点建立适用本组织的维修服务流程。

5 服务要求

5.1 受理

5.1.1 服务组织可通过以下途径接受客户的服务请求：

- 直接接受客户提出的服务请求；
- 接受由第三方平台移（派）送的服务请求。

注：第三方平台包括电话、网站、手机APP微服务等为市民提供生活公共信息服务的平台。

5.1.2 接受客户请求时应认真听取客户关于故障和维修要求的陈述，并及时为客户提供咨询服务。

5.1.3 服务组织应对服务请求的合法性、安全性、合理性进行评估：

- 对于可受理的服务，服务组织应与客户核实服务信息，约定相关事项（见表1）。
- 对于不可受理的服务，服务组织应向客户说明原因。对于第三方移（派）送的服务请求，还应向第三方反馈相关信息。

表1

项目	内容
应核实的服务信息	——客户姓名、联系方式、服务地址； ——故障和维修要求等。
应约定的相关事项	——上门服务时间； ——客户现场应提交的供服务人员查验用的可开锁依据或旁证（见表2）； ——其他需客户配合或协助的有关事项。

5.2 服务登记

服务组织应将核实后的服务请求信息记录于《业务受理与评价单》（见附录B）。

5.3 服务指派

5.3.1 服务组织应根据锁具故障状况、客户维修请求和自身服务能力，做好人员、维修设备（工具）、配件准备，按时安排锁具维修。

5.3.2 服务组织应指派服务人员在规定时间赶到服务现场。

5.4 信息核实

5.4.1 抵达服务现场后，服务人员应向客户出示以下资料供对方核实：

- 个人身份证；
- 服务组织归属证明或工作证件；
- 《业务受理与评价单》。

5.4.2 服务人员应仔细审查客户提供的可开锁依据及旁证情况，并留取相关凭证（见表2）。经确认后后方可展开维修作业。

表2

开锁对象	客户提供的相关依据及旁证情况	留取凭证
住所及其内部	客户个人身份证、房屋产权证明或租借使用证明	客户个人身份证影印件、存照或摘录相关信息
办公或营业场所	客户个人身份证、法人信息或经营证照	
机动车	客户个人身份证、客户驾驶证、车辆行驶证	
非机动车	客户个人身份证、财产所有权证明	
其他箱柜、物件		

5.4.3 遇到突发或紧急情况时，服务人员可在开锁作业完成后进行信息核实。

注：突发或紧急情况包括：

- 室内有煤气燃烧、自来水未关闭、电气短路引发火灾等情况发生；
- 孤寡老人、伤残人士或有特殊情况发生；
- 抢险、救援、人员被困或疾病突发等情况发生。

5.5 情况鉴定

- 5.5.1 服务人员应听取客户现场陈述，并与客户一起对锁具及其周边相关物品进行检查。
- 5.5.2 服务人员应根据现场故障状况和客户陈述对锁具的进行技术诊断。

5.6 确定方案

- 5.6.1 情况鉴定后，服务人员应告知客户锁具的技术状况、拟定的维修方案、建议维修项目和需要更换的锁具或配件。
- 5.6.2 维修方案应对以下事项进行明确：
 - 维修方式；
 - 维修项目；
 - 维修收费价格；
 - 维修服务时间；
 - 维修过程中可能对锁具及其周边造成的污损；
 - 其他需双方确认的事项。
- 5.6.3 开锁维修时应优先采用技术开锁方式进行。
- 5.6.4 换锁维修时可用客户自备锁具，也可向客户推荐锁具：
 - 客户自备锁具的，应与客户一起对锁具的质量技术状况进行查验，以满足更换需求；
 - 向客户推荐锁具的，锁具应符合相关技术标准。推荐时应向客户公示价格，介绍锁具的质量技术性能，并提供锁具的产地、生产厂家、质量保证期、联系电话等相关信息资料。
- 5.6.5 维修方案应经双方确认方可进行维修作业。
- 5.6.6 对于现场不能修复的锁具，应经客户同意后带回，在5个工作日内修复。

5.7 维修作业

- 5.7.1 服务人员应做好维修设备、工具及用品（配件）的准备，对维修过程中可能造成客户财产污损的，应事先铺装相应的防护用品。
- 5.7.2 现场维修作业时应保证客户在场。客户中途离开时应中止维修作业，并做好现场保护，待客户返回后继续维修作业。
- 5.7.3 服务人员应按照维修方案进行操作，维修操作应安全、准确、规范、有序，并适时向客户反馈维修进度。
- 5.7.4 维修作业后，服务人员应按相关技术标准或规范对维修项目的完成情况进行自检，并对锁具和作业场所进行必要的清洁。
- 5.7.5 服务组织不应私自加配锁具钥匙。

5.8 办结检验

- 5.8.1 维修完成后，服务人员应将维修项目、配件材料使用、维修质量情况，以及注意事项、质量保证期等内容告知客户。
- 5.8.2 服务人员应配合客户进行维修服务结果与质量检查，包括但不限于：
 - 技术开启的锁具应无损坏，功能运作正常；

- 新换锁具应安装正确，功能运作正常；
- 调试、维护等辅助服务的锁具应无损坏，功能运作正常；
- 锁具周边相关物品应无损坏，或存在维修方案中约定允许出现的情况；
- 锁具配套的所有钥匙应归客户所有。

5.8.3 服务人员应向客户说明常见的售后问题，就售后服务的范围、时限、项目等事宜进行约定，并记录于《业务受理与评价单》。

5.8.4 服务人员应提请客户对维修服务进行评价，并在《业务受理与评价单》上由客户签字确认。

5.8.5 由第三方移（派）送的维修服务，应向第三方反馈相关服务信息。

5.9 售后服务

在质量保证期内，因维修质量原因造成锁具无法正常使用，服务组织应无偿返修，不应故意拖延或无理拒绝。

注：涉及锁具更换的服务质保期限按服务人员提供的新锁具的标识期限执行。

5.10 保密要求

除依法配合国家安全、公安等机关需要外，服务组织应保证客户隐私安全，对客户的信息、联系电话、地址和维修作业状况等信息（或数据）进行保密。

6 人员要求

6.1 技能素质

- 6.1.1 应具备基本锁具维修技能，参加技能培训、交流，提高技术水平。
- 6.1.2 宜取得行业内认可的相关技术技能证书。
- 6.1.3 应有良好的职业道德，诚信服务。

6.2 仪容仪表

- 6.2.1 着装整洁，宜统一着装。
- 6.2.2 佩戴工作牌，工作牌上应注明人员姓名和所属服务组织名称。

6.3 服务态度

- 6.3.1 态度自然真诚，应给人以亲切感，做到热心、诚心、耐心，自觉维护良好关系。
- 6.3.2 对待服务对象应一视同仁，尊重客户。
- 6.3.3 使用文明用语，语言规范、文明。

7 服务管理

7.1 记录管理

7.1.1 服务组织应对以下材料进行整理、归档：

- 《业务受理与评价单》；
- 服务组织备案相关材料；
- 服务人员注册管理材料；
- 服务人员技术技能证书；

——服务过程中现场留存的证明性材料。

7.1.2 记录应妥善保存，保存期限应不少于一年或与客户约定的质量保证期限。

7.2 质量管理

7.2.1 加盟第三方平台的服务组织，应接受第三方平台的监督与回访。

7.2.2 服务组织宜建立维修服务质量管理体系，制定服务质量方针，加以实施并持续改进。

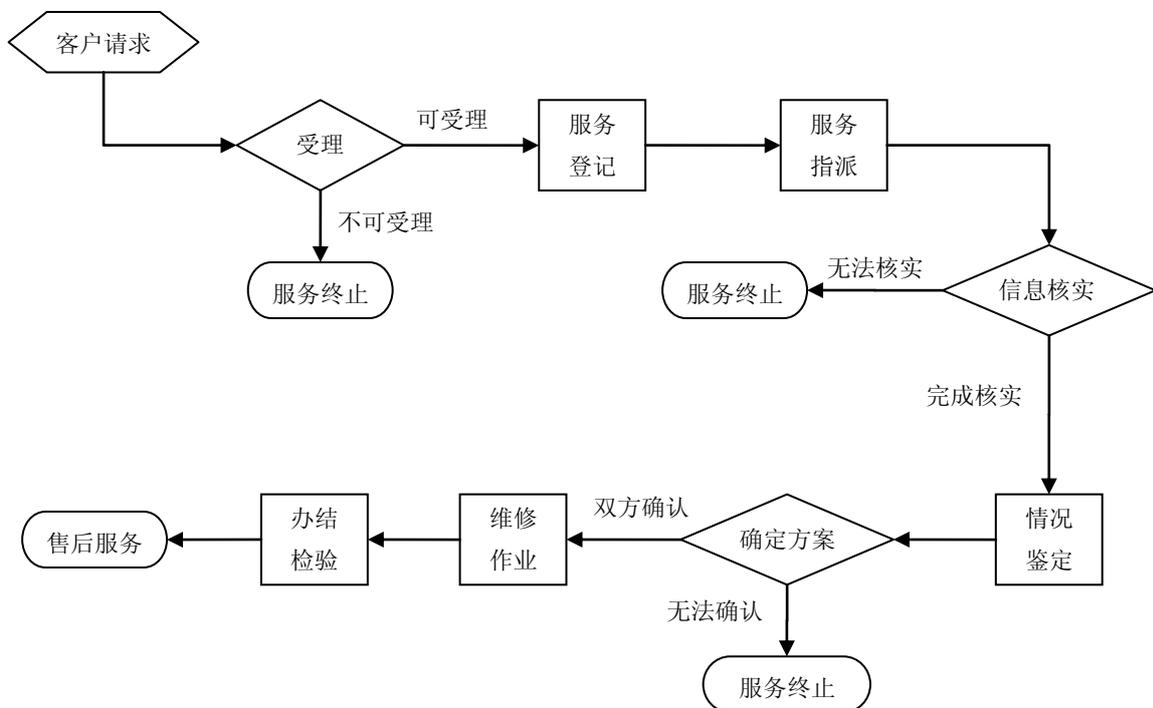
7.2.3 服务组织应开展服务跟踪回访和客户满意度调查，收集、整理客户反馈信息。

7.2.4 服务组织应定期对维修服务进行检查。对检查中发现的问题，应采取有效的整改措施。

附录 A
(资料性附录)
服务流程

A.1 服务流程

见图A.1。



图A.1 锁具维修服务流程

附 录 B
(资料性附录)
业务受理与评价单 (样表)

B.1 业务受理与评价单

见表B.1。

表 B.1 业务受理与评价单

服务时间		服务人员姓名或工号	
客户姓名		客户身份证号码	
服务地址			
服务内容	<input type="checkbox"/> 住所及其内部 <input type="checkbox"/> 办公或营业场所 <input type="checkbox"/> 机动车 <input type="checkbox"/> 非机动车 <input type="checkbox"/> 其他箱柜、物件	<input type="checkbox"/> 无钥匙开、换锁 <input type="checkbox"/> 锁具 (含配件) 失灵或故障开、换锁 <input type="checkbox"/> 锁具升级 <input type="checkbox"/> 其他特殊情况下开、换锁 <input type="checkbox"/> 锁具调试、维护等辅助服务 <input type="checkbox"/> 其他_____	维修方式:
			收费及明细:
			保修内容与期限:
			备注 (锁具来源、配件品牌、规格等)
服务评价			客户确认 (签名)
服务意见与建议			