

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX—2023

滑雪板维修服务技术规程

(征求意见稿)

起草单位：黑龙江冰雪体育职业学院

联系人：赵景程

联系电话：18604602731

邮箱：403934999@qq.com

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

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这些专利的责任。

本文件由黑龙江冰雪体育职业学院提出。

本文件由黑龙江省体育专业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：黑龙江冰雪体育职业学院、XXXX、XXXX。

本文件主要起草人：XXXX、XXXX、XXXX。

滑雪板维修服务技术规程

1 范围

本文件规定了滑雪板维修服务的术语和定义、维修服务点的要求、维修服务准则、维修服务要求、维修后服务跟踪。

本文件适用于滑雪板销售服务型企业和独立滑雪板维修者的维修服务和经营、管理。

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 23867-2019 滑雪用具 通用词汇
- GB/T 31169-2014 滑雪运动装备使用要求
- GB/T 40923.1-2021 滑雪单板 固定器安装区 第1部分：无嵌件滑雪单板的要求和试验方法
- GB/T 40923.2-2021 滑雪单板 固定器安装区 第2部分：含嵌件滑雪单板的要求和试验方法
- GB/T 40931-2021 滑雪板 术语
- GB/T 40932-2021 滑雪单板踏入式固定器 要求和试验方法
- GB/T 40940-2021 滑雪单板固定器 要求和试验方法
- SB/T 10401-2006 商品售后服务评价体系

3 术语和定义

GB/T 23867-2019、GB/T 31169-2014、GB/T 40923.1-2021、GB/T 40923.2-2021、GB/T 40931-2021、GB/T 40932-2021、GB/T 40940-2021、SB/T 10401-2006界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

滑雪板

一种相对其长度而言宽度较窄且前端翘起，用于在雪、冰和人造雪上滑行和翻越障碍等多种目的的运动和娱乐器材。

3.2

滑雪板维修

运用必要的检测手段，通过维修人员的服务技能，对带有故障或损坏的滑雪板进行维修、修复使滑雪板恢复到约定的使用功能，同时运用打蜡、润滑等手段对滑雪板进行保养使滑雪板保持良好运行状态，延长滑雪板使用寿命。

3.3

服务

存在于滑雪板维修接触过程之中，是满足顾客要求的接触活动及内部活动共同产生的结果。

3.4

顾客

泛指商品、服务购买人或要求服务的对象，包括组织和个人。

3.5

独立滑雪板维修者

从事滑雪板维修服务的组织或个人。

3.6

质量

产品和服务满足要求的程度。

4 维修服务点的要求

4.1 维修服务点的配置资源

4.1.1 场地要求

维修服务点应有专用场地或场所展开维修服务。应满足以下要求：

- 卫生整洁、光线明亮，并具有良好的视觉形象；
- 以适合的方式明示企业证照、服务项目、服务承诺、维修人员的从业资质、收费标准、咨询电话等；
- 有放置修理工具、零配件的储存柜或储存室；
- 有满足维修服务的接待、维修区域。

4.1.2 从业人员

维修服务人员应保证服务质量的需求，并满足下列要求：

- 举止文明礼貌、善于倾听、热情大方；
- 能够站在顾客的立场上帮助解决顾客的实际需求；
- 掌握滑雪板维修专业知识和技能，并取得相应的从业证书，符合上岗资格。
- 维修服务人员在与顾客交流时应使用符合 GB/T 23867-2019、GB/T 31169-2014、GB/T 40931-2021 规定的专业词汇。

4.1.3 设备配置

滑雪板维修所需的通用、专用维修和辅助工具、设备及相关检测仪器等。

4.2 服务项目

维修服务点应按照滑雪板类型的不同功能，全面周到地为顾客提供以下服务项目：

- 保养、检修；
- 组装、调试；
- 提供合格的修理配件；
- 解答顾客的咨询；
- 指导顾客正常使用产品。

4.3 服务管理

维修服务点应建立健全管理制度并有效实施。管理制度应包括：

- 顾客管理(包括顾客档案管理)；
- 服务质量；
- 人员培训；
- 零配件管理；
- 通用、专用设备养护管理；

- 信息反馈；
- 回访顾客；
- 安全管理等。

5 维修服务准则

5.1 总则

滑雪板维修服务是滑雪板销售后服务中的一个重要组成部分，以下准则的采用对于实现有效、持续和可靠的维修服务是非常重要的。

5.2 承诺

维修服务点应向顾客提供有效的服务承诺，这种承诺从维修服务点的最高层管理者开始。

5.3 可靠性

承诺应得以履行，维修服务应按照协议要求按时交付。

5.4 技能

维修服务点的员工应具有其工作岗位所需的技能、知识和态度。

5.5 责任

维修服务点的顾客服务责任应由赋予员工的必要责任来识别和分配。

5.6 资源

维修服务点应具有充足的资源以保证维修服务的正常运作。

5.7 顾客服务质量

维修服务点应从顾客角度出发，不断检查和改进与其运行相关的顾客服务的质量。

5.8 反馈沟通体系

应建立和保持对顾客和员工的有效反馈体系。应建立持续改进体系，以保证维修服务水平是适度的或超出顾客的期望值。

6 维修服务要求

6.1 维修服务时间

在国家《部分商品修理更换退货责任规定》（以下简称“三包”）规定的有效期内的滑雪板修理，修理时间及修理后保证正常使用的时间应符合国家“三包”有效期的相关规定。超出“三包”有效期的滑雪板修理，维修服务所需的时间应满足服务承诺的要求。

6.2 维修零配件的供应

独立滑雪板维修者应及时通过正规渠道采购符合出厂技术要求的所需零配件。具有品牌企业授权的维修服务点应定期向所授权企业申购维修滑雪板时所需的零配件。

6.3 维修服务程序

滑雪板维修人员应坚持先议后修的原则,向消费者提供服务的真实信息,并对消费者的询问作出明确答复。

6.3.1 服务接待流程

6.3.1.1 外观检查

滑雪板的外观检查主要包括但不限于:

- 板体是否有明显破损,磨损、破损程度等;
- 滑雪板配件是否有明显破损、损伤等;
- 板体与配件间的配合是否有松动等;
- 滑雪板底刃是否有锈迹、损伤等情况;
- 板底是否有需要修复的划痕等。

6.3.1.2 板底平整度检查

板底平整度检查,需要使用检查器具进行,一般采用绝对平直的金属尺进行检查。检查主要包括但不限于:

- 板底是否出现存在影响使用的弯曲;
- 板底是否低于底刃等。

6.3.1.3 注意事项

滑雪板检查应注意滑雪板型号、商标与配件等是否一致,是否是原装产品,应仔细检查判断并提前进行说明和书面注明,以免日后造成纠纷。

6.3.2 维修服务流程

6.3.2.1 滑雪板清洁

雪板清洁服务应满足下列要求:

- 去除滑雪板表面的残雪、灰尘、油脂、砂石和泥土等污染物并保持干燥;
- 根据板刃锈蚀程度,宜选用细砂纸、除锈剂、粘性金刚石等材料进行除锈,除锈剂选择时应避免带有腐蚀性化学品成分。

6.3.2.2 板底花纹制作

根据滑雪板板底花纹磨损程度确定是否需要花纹制作服务,如需要制作应满足下列要求:

- 板底花纹制作应包括斜纹、树状纹、水波纹等主要形式;
- 板底花纹制作一般应采用机器压制。

6.3.2.3 板底划痕修复

滑雪板板底划痕修复服务应满足下列要求:

- 板底划痕修复前应将雪板底面向上放在板架上,并固定好;
- 板底划痕修复前应将板底划痕处清洁干净,然后喷涂除蜡剂并擦干;
- 使用与滑雪板板底材料相同的修补胶条,将融化的胶条依次滴在板底需要修补的地方,务必保持稳定和连续,形成稳定的滴落状态,直至完全填补板底划痕。
- 待板底冷却后,用金属刮板将板底刮平,完成修复。

6.3.2.4 底刃修整

滑雪板底刃修整服务应满足下列要求:

- 修整底刃,应主要包括去毛刺、修磨、改角度等服务;
- 修整底刃宜使用底刃角度尺夹持锉刀进行操作;

——在修整底刃的过程中，应做好板底防护工作，避免不必要的磨损。

6.3.2.5 边墙处理

滑雪板边墙处理服务应满足下列要求：

- 当边刃修磨到与边墙持平时，需要使用边墙削切器去除一层边墙，让板刃暴露；
- 削切边墙时，需要将雪板固定在板夹上；
- 在使用边墙削切器之前，必须调整刀头的位置，使得刀头刚好切除所有边墙；
- 调整进刀深度，不应一次进刀过深，会导致削切器跳动、打滑等问题，导致边墙不平整；
- 切削边墙应一刀到底，从头到尾切下一条完整的切丝。

6.3.2.6 边刃修整

滑雪板边刃修整服务应满足下列要求：

- 修整边刃，主要应包括粗修、精修、去毛刺、抛光等服务；
- 修整一般应为从板头向板尾进行修整；
- 粗修一般针对开刃或边刃磨损较多的情况，使用粗纹锉去除多余边刃；
- 精修一般采用中纹锉或细纹锉进行边刃修整，修整过程中锉刀力度、速度要均匀稳定；
- 应采用金刚石锉对边刃修整过程中底刃产生的毛刺进行去除并进行抛光。

6.3.2.7 板底打蜡抛光

滑雪板板底打蜡抛光服务应满足下列要求：

- 根据滑雪板使用环境确定适宜的雪蜡型号；
- 应根据雪蜡使用温度范围调节熨斗温度；
- 应保证蜡液能够均匀浸润整个板底；
- 待蜡液自然冷却凝固后进行刮蜡处理；
- 使用抛光工具对板底进行抛光处理，抛光处理后板底光滑度应达到水滴难以附着程度。

6.4 维修质量

6.4.1 保修期外的滑雪板产品经维修后，其维修项目的质量应符合双方约定的质量水平，并保修三个月以上。

6.4.2 保修期内的滑雪板产品经维修后，其维修项目的质量应符合出厂标准的要求。

7 维修后服务跟踪

7.1 顾客回访

维修服务人员宜定期或根据需要对接受过维修服务的顾客进行回访，并记录回访结果的信息，以持续改进维修服务质量

7.2 持续改进

滑雪板维修人员应利用有效方式对维修服务管理、服务质量进行评价，并对维修质量进行持续改进提升顾客满意度。

7.3 维修服务评价

如需对整个滑雪板维修服务进行评价，可按照SB/T 10401规定的评价体系。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000 2016质量管理体系基础和术语
 - [2] SB/T 10382 2004服务管理体系规范及实施指南
-