**《智能门锁安装和售后服务要求》**

**团体标准编制说明**

**（征求意见稿）**

二零二五年三月

《智能门锁安装和售后服务要求及评价规范》

团体标准编制说明

1. 任务来源

随着智能门锁行业的快速发展，消费者对产品的安全性和服务质量提出了更高要求。然而，目前市场上缺乏统一的安装和售后服务标准，导致消费者体验参差不齐，行业内部也存在一定的混乱。

为了提升智能门锁用户安装及售后的体验，使得智能锁行业形成统一的安装规范及售后服务要求，青岛海尔智能家电科技有限公司向中国五金制品协会提交《智能门锁安装和售后服务要求》团体标准立项申请，经研究决定，批准《智能门锁安装和售后服务要求》团体标准立项，计划号（2024-T-009）。

1. 本标准制定的目的和意义

该标准制定的目的在于建立一套科学、合理的智能门锁安装和售后服务要求及评价体系，以规范市场行为，提升服务质量，保障消费者权益。通过明确安装流程、服务内容、评价方法等，该标准旨在引导企业提高服务意识，增强消费者对智能门锁产品的信任度，促进整个行业的健康发展。

此外，该标准的意义还体现在以下几个方面：

1. 提升行业服务标准：通过统一的服务要求，提高整个行业的服务水平，确保消费者能够获得一致的高质量服务体验。

2. 保障消费者权益：明确服务要求，有助于消费者在选择和使用智能门锁产品时，能够更加放心，减少因服务问题引发的纠纷。

3. 推动技术创新：标准的制定将鼓励企业不断进行技术创新和服务模式创新，以满足更高的服务要求，从而推动整个行业的技术进步。

4. 增强行业竞争力：明确服务内容，增强行业竞争，有助于提升国内智能门锁行业服务的整体形象，增强在国际市场上的竞争力。

《智能门锁安装和售后服务要求》团体标准的制定，不仅能够规范市场秩序，提升服务质量，还能够推动行业技术进步和市场竞争力的提升，具有重要的现实意义和长远影响。

三、标准编制的原则和主要内容的确定

**（一）标准的编制原则：**

1、依据GB/T 1.1-2020给出的规则编写。

2、标准内容与现行相关国家、行业标准协调配套。

3、严格控制指标水平。

**（二）主要内容的确定**

1、范围

本标准主要规范了智能门锁从用户报单安装、结单、电话沟通，上门服务，安装/售后处理过程，服务完成后交互的全流程各环节的服务标准，以及评价规则，适用于所有智能门锁销售服务企业。

2、主要内容

团标内容大致分为以下几个板块：

1. 范围：

本文件界定了智能门锁安装和售后服务的术语和定义、规定了智能门锁安装服务方的要求和售后服务方的要求。

本文件适用于对智能门锁的安装、调试、验收等相关服务进行检验。

1. 规范性引用文件
2. 术语和定义

文件对服务、服务提供者、智能门锁、锁体、锁芯进行了定义

1. 总体要求
2. 安装服务方的要求
3. 售后服务方的要求

四、标准修订过程

1、第一次工作会议

2024年12月3日，由中国五金制品协会组织的《智能门锁安装和售后服务要求及评价规范》第一次工作组会议在山东青岛召开，青岛海尔智能家电科技有限公司、烟台三环锁业集体股份有限公司、广东雅洁五金有限公司、深圳市凯迪仕智能科技股份有限公司的十余位起草组代表参加了会议。中国五金制品协会专职副理事长柳润峰出席并主持了会议。

 在会上，柳润峰指出，电子智能门锁行业经过了十余年的发展，产品技术已经相对成熟，产品标准也在逐步完善，但是由于电子智能门锁产品在产品结构和安装方式都不同于传统锁具产品，其安装及售后水平对消费者能否安全、便捷的使用产品至关重要。目前我国对于产品安装以及售后的相关标准还处在空白阶段。本标准的制订，将填补行业空白，补充完善现有的标准体系。希望起草组能够站在促进行业发展的角度上，对标准草案进行认真讨论研究，保证标准具有可操作性，使标准可以尽快落地实施，起到引领行业发展的作用，发挥团体标准“高、新、快”的优点。

青岛海尔智能家电科技有限公司门锁链群小微主蔡文东表示，目前智能门锁产品还处于飞速发展阶段，产品在国内城镇普及率达到了30%，国外市场更是具有广大开发前景，目前电子智能门锁产品在安装及售后方面还有待改进，这也是影响消费者使用体验的重要环节，相信随着本标准的发布与实施，可以在行业内起到引领推动作用，让消费者体验到更加优质、便捷的服务，促进行业的健康发展。

起草组各位专家在会上就标准草案、编制说明进行了充分研讨，对需要补充完善的部分达成了共识。

五、国内外情况简要说明

智能门锁安装服务标准目前在国际上并没有统一的标准，但一些国家和地区已经开始制定相关的规范和指南。例如，美国有ANSI/BHMA标准，针对锁具和门硬件的安全和性能要求。欧洲则有EN标准，涉及锁具的安全性能。这些标准虽然不是专门针对智能门锁，但为智能门锁的安全性和性能提供了参考。

在中国，随着智能家居的快速发展，智能门锁行业也得到了迅速发展。智能门锁方面逐步完善化，出了多个方面的行业标准，例如：国家强制性标准：[GB 21556-2008](https://www.baidu.com/s?sa=re_dqa_generate&wd=GB%2021556-2008&rsv_pq=ec2222b40173b784&oq=%E6%99%BA%E8%83%BD%E9%97%A8%E9%94%81%E7%9B%B8%E5%85%B3%E7%9A%84%E8%A1%8C%E4%B8%9A%E6%A0%87%E5%87%86&rsv_t=158dOIzVu/0CnS/8mwDWSnEvM8sfsXyrlCLWn/z3eb5cWt3uaIauP6QTLG0&tn=baidu&ie=utf-8" \t "https://www.baidu.com/_blank)《[锁具安全通用技术条件](https://www.baidu.com/s?sa=re_dqa_generate&wd=%E9%94%81%E5%85%B7%E5%AE%89%E5%85%A8%E9%80%9A%E7%94%A8%E6%8A%80%E6%9C%AF%E6%9D%A1%E4%BB%B6&rsv_pq=ec2222b40173b784&oq=%E6%99%BA%E8%83%BD%E9%97%A8%E9%94%81%E7%9B%B8%E5%85%B3%E7%9A%84%E8%A1%8C%E4%B8%9A%E6%A0%87%E5%87%86&rsv_t=158dOIzVu/0CnS/8mwDWSnEvM8sfsXyrlCLWn/z3eb5cWt3uaIauP6QTLG0&tn=baidu&ie=utf-8" \t "https://www.baidu.com/_blank)》，公安部行业标准‌：[GA 374-2019](https://www.baidu.com/s?sa=re_dqa_generate&wd=GA%20374-2019&rsv_pq=ec2222b40173b784&oq=%E6%99%BA%E8%83%BD%E9%97%A8%E9%94%81%E7%9B%B8%E5%85%B3%E7%9A%84%E8%A1%8C%E4%B8%9A%E6%A0%87%E5%87%86&rsv_t=158dOIzVu/0CnS/8mwDWSnEvM8sfsXyrlCLWn/z3eb5cWt3uaIauP6QTLG0&tn=baidu&ie=utf-8" \t "https://www.baidu.com/_blank)《[电子防盗锁标准](https://www.baidu.com/s?sa=re_dqa_generate&wd=%E7%94%B5%E5%AD%90%E9%98%B2%E7%9B%97%E9%94%81%E6%A0%87%E5%87%86&rsv_pq=ec2222b40173b784&oq=%E6%99%BA%E8%83%BD%E9%97%A8%E9%94%81%E7%9B%B8%E5%85%B3%E7%9A%84%E8%A1%8C%E4%B8%9A%E6%A0%87%E5%87%86&rsv_t=158dOIzVu/0CnS/8mwDWSnEvM8sfsXyrlCLWn/z3eb5cWt3uaIauP6QTLG0&tn=baidu&ie=utf-8" \t "https://www.baidu.com/_blank)》，以及[中国五金制品协会](https://www.baidu.com/s?sa=re_dqa_generate&wd=%E4%B8%AD%E5%9B%BD%E4%BA%94%E9%87%91%E5%88%B6%E5%93%81%E5%8D%8F%E4%BC%9A&rsv_pq=ec2222b40173b784&oq=%E6%99%BA%E8%83%BD%E9%97%A8%E9%94%81%E7%9B%B8%E5%85%B3%E7%9A%84%E8%A1%8C%E4%B8%9A%E6%A0%87%E5%87%86&rsv_t=158dOIzVu/0CnS/8mwDWSnEvM8sfsXyrlCLWn/z3eb5cWt3uaIauP6QTLG0&tn=baidu&ie=utf-8" \t "https://www.baidu.com/_blank)发布了团体标准[T/CHNA 1013-2018](https://www.baidu.com/s?sa=re_dqa_generate&wd=T/CHNA%201013-2018&rsv_pq=ec2222b40173b784&oq=%E6%99%BA%E8%83%BD%E9%97%A8%E9%94%81%E7%9B%B8%E5%85%B3%E7%9A%84%E8%A1%8C%E4%B8%9A%E6%A0%87%E5%87%86&rsv_t=158dOIzVu/0CnS/8mwDWSnEvM8sfsXyrlCLWn/z3eb5cWt3uaIauP6QTLG0&tn=baidu&ie=utf-8" \t "https://www.baidu.com/_blank)《[智能云锁的功能要求](https://www.baidu.com/s?sa=re_dqa_generate&wd=%E6%99%BA%E8%83%BD%E4%BA%91%E9%94%81%E7%9A%84%E5%8A%9F%E8%83%BD%E8%A6%81%E6%B1%82&rsv_pq=ec2222b40173b784&oq=%E6%99%BA%E8%83%BD%E9%97%A8%E9%94%81%E7%9B%B8%E5%85%B3%E7%9A%84%E8%A1%8C%E4%B8%9A%E6%A0%87%E5%87%86&rsv_t=158dOIzVu/0CnS/8mwDWSnEvM8sfsXyrlCLWn/z3eb5cWt3uaIauP6QTLG0&tn=baidu&ie=utf-8" \t "https://www.baidu.com/_blank)》，这些标准对智能门锁的安全性能、电磁兼容性、环境适应性等方面设定了标准。

尽管有这些标准，但都未涉及到安装服务方面，不合规的安装同样可能导致门锁故障，对用户造成困扰甚至生命财产安全，因此，统一智能门锁的安装服务标准是势在必行的，当然这个团标的制定和更新是一个持续的过程，同样需要随着技术的发展和市场需求的变化而不断调整和完善。

1. 核心指标与国际标准对比情况

无。

1. 其他
2. 标准名称修改

标准名称由《智能门锁安装和售后服务要求及评价规范》改为《智能门锁安装和售后服务要求》。在第一次工作组会议结束后，通过对标准草案进行梳理，起草组发现第四、五、六章内容大多为企业在为消费者提供售后安装服务的必要指标，对必要指标进行评分，意义不大，且考虑到本标准为锁具行业第一份安装维修服务类标准，为了便于扩大标准的影响范围，指标选水平不宜过高。为了保证标准的协调性，故把第七章评价部分改为规范性附录，目的是引导企业及服务商按照服务体系表来查漏补缺，完善自身服务体系。