

ICS : 33.160

O81

团 体 标 准

T/CVIA-69-2018

平板电视机产品服务交付规范

2018- 10-31 发布

2018-10-31 实施

中国电子视像行业协会

发布

目 次

目 次	I
前 言	II
一、目的	1
二、适用范围	1
三、术语和定义	1
四、服务交付要求	2
五、安装规范	3
六、调试规范	6

前 言

本标准是中国电子视像行业协会制定的推荐性标准，是根据产业和市场的发展需要而制定的。

本标准是协会相关会员单位在组织技术研发、采购、安装、维修服务等过程中的主要参照标准，为企业、社会化服务商、消费者提供平板电视机服务交付一致性的标准，以达到规范平板电视机服务交付行为，促进我国电视产业和市场健康发展的目的。本规范可为政府部门的市场监管和执法工作提供技术性的参考依据。

本规范由中国电子视像行业协会提出并归口。

本标准主要起草单位：中国电子视像行业协会、中国电子视像行业协会智慧家庭服务分会、TCL 电子控股有限公司、深圳创维-RGB 电子有限公司、四川长虹电器股份有限公司、青岛海信电器营销股份有限公司、深圳康佳电子科技有限公司、青岛海尔多媒体有限公司、四川快益点电器服务连锁有限公司、深圳安时达电子服务有限公司、青岛赛维电子信息服务股份有限公司、深圳十分到家服务科技有限公司。

本标准主要起草人：郝亚斌、胥邦钦、王克树、邵仁展、刘军良、刘飞、范小健、罗方刚、邹越、任霖、吴中、何金华、王戈、刘俭、郜锐、刘统旭、付强、陈相东、贾骏生。

平板电视机产品服务交付规范

一、 目的

为了提高平板电视机服务质量，维护消费者的合法权益，提升服务交付的体验感和满意度，确保服务交付过程的系统化、规范化，特制定本规范。

二、 适用范围

本规范适用于在中华人民共和国境内依法提供平板电视机产品服务交付的电视机产品生产厂家、经销商、第三方服务商等组织和机构。

本规范为提供平板电视机产品服务交付时应当达到的基本要求，是电视机行业对社会公开的最低承诺。

三、 术语和定义

3.1 服务交付

指服务人员按照平板电视机产品生产厂家对服务的规范要求，将服务内容作为产品的一部分，完整兑现给消费者的服务行为；包括安装、调试、激活、注册、指导用户正确使用产品等必要内容。

3.2 用户

指使用电视机产品生产厂家、经销商提供的电视机产品的用户，包括家庭用户、商务用户、工程用户，使用场所包括家庭房间、办公室、展厅、酒店（宾馆）客房等其它室内工程环境。

3.3 服务交付工程师

指经过生产厂家或厂家授权的机构培训后，取得上岗资格的电视机产品服务交付人员，能按照生产厂家的服务设计要求将完整的服务交付到用户。

3.4 平板电视机

以液晶、OLED 等显示屏为显示主体的电视机产品。

3.5 挂架

能稳定、可靠、安全地将平板电视机安装于墙体壁面的专用支架装置或构件，能满足方便装挂及拆取平板电视机整机，并可以具备其它附加功能。

3.6 座架

能稳定、可靠、安全地将平板电视机安装于电视柜或台面的专用支架装置或构件，能满足用户方便地观看电视机要求。

3.7 激活与注册

是网络电视机网络连接正常后，通过一定的操作方法，使电视机登录至后台服务器，让用户享受到厂家更好的内容服务的过程。

四、 服务交付要求

4.1 服务交付工程师规范要求

4.1.1 服务交付工程师应定期接受电视机生产厂家或生产厂家授权机构的培训、认证，合格后方能持证从事电视机产品服务交付工作。

4.1.2 未经电视机生产厂家或生产厂家授权机构培训合格的人员从事服务交付并产生事故的，后果将由其个人或所属单位承担。

4.1.3 服务形象要求：

- 面部-头发修剪整齐，要求前不覆额、侧不过耳、后不触领；不戴墨镜、首饰。
- 着装-着统一工装，衣服无污渍，纽扣、拉链完整无残缺。穿软底鞋（严禁穿拖鞋、赤脚），不挽裤腿。
- 工作证件-必须佩戴工作证件，工作证照片清晰，内容准确、清晰可见。

4.2 服务交付工具要求：

- 统一配备工具包（箱）。
- 外观清洁完好，标识要清晰可见。

- 工具齐全有序、分类摆放，无油污、灰尘，工具性能完好。

4.3 服务交付用具要求：

- 收费标准及收费凭据
- 垫布：整洁无破损，无油污，无灰尘，大于 0.5 平方米，至少 1 块。
- 抹布：整洁无破损，无油污，无灰尘，普通抹布大小，至少 1 块。
- 手套：至少准备两双防静电防滑手套。
- 鞋套：整洁，无破损，每人配备至少两副或使用一次性鞋套。

4.4 服务交付过程要求

- 按照预约时间准时上门，主动出示工作证件，注重形象礼仪和服务态度。
- 安装前主动对用户家的电源和信号源做安全检测并明示用户。
- 按厂家规定向用户出示收费标准，确保用户消费透明化。
- 挂装位置征得用户同意，打孔时使用防尘用具。
- 教会用户使用电视机基本功能、产品日常保养常识以及智能应用功能(包括应用软件安装、使用与卸载等)。
- 安装后清理作业现场环境，提升用户服务交付体验。
- 主动向用户征询服务意见，协助用户解决其他有关电视机使用的问题。
- 根据厂家要求填写服务单，邀请用户进行服务评价。

4.5 服务交付禁忌

- 严禁违背与用户约定的服务时间，延迟服务须征得用户同意，因特殊情况不能按时上门服务的须上报负责人协调解决。
- 严禁酒后上门服务及在用户家吃饭、抽烟，严禁索要或收受用户礼品。
- 严禁未经用户许可使用用户电话及其他私人生活用具，特殊情况须向用户说明原因并征得用户同意后方可使用。
- 严禁与用户发生语言、行为的冲突。
- 严禁在用户家作业范围以外的区域走动或乱动用户物品。
- 严禁违反厂家相关服务承诺，进行乱收费或对用户作出不适的承诺。
- 严禁对用户说不知道、不清楚，对于用户提出的合理问题应尽量给予解

答。

- 严禁一切损害产品厂家品牌形象、声誉的言论或行为。

五、 安装规范

5.1 开箱验机

5.1.1 电视机安装前必须检查包装箱是否完好，核对产品型号与用户购买机型是否一致，如有不符及时通知销售网点负责人。

5.1.2 小心将电视机包装箱拆开，电视机取出后，必须先和用户一起检查电视机外观是否有损坏，并且通电检查是否有屏裂现象。

5.1.3 必须保证电视机无外观损伤并且无屏裂、无故障时才可以进行下一步安装操作。如果电视机出现屏裂及其它异常故障，终止安装操作，沟通协调更换电视机事项。

5.1.4 电视机一切正常，按照说明书的装箱单确认附件是否完好、齐全。

5.1.5 将包装箱整理好并放在用户指定的地方，并告知用户：至少将包装箱保存 30 天，方便以后机器出现质量问题时退换货使用。

5.2 座装

5.2.1 服务交付工程师必须使用厂家配置或认证的座架进行安装，严禁使用其它座架，因擅自使用其它座架所造成的损失，由服务人员及其所属单位承担。

5.2.2 与用户确认电视机的安装位置，如用户初定的安装位置及环境不适合安装，需要说明理由并给出可行的指导意见；对安装面的牢固程度做出最终判断，必要时请用户事先加固安装面。

5.2.3 检查电视机座架及螺钉是否齐全，组合底座注意确认正反面，分体式座架注意确认前后左右方向。

5.2.4 按照座架安装规范图正确安装，要求螺钉到位，座架无松动，安装面牢固。

5.2.5 座架安装完毕后，将电视机放置到稳固的安装台面，连接设备通电试机，调试激活完毕，指导用户使用智能电视机相关功能。

5.2.6 电视机交付用户，清理现场，带走安装产生的垃圾。

5.3 挂装

5.3.1 用户有权选择厂家原配或认证的挂架，经销商、服务商或服务人员不得强行推销非厂家原配或认证的挂架。因使用非厂家原配或认证的挂架，造成电视机损伤或跌落事故的，所造成损失由服务人员或其所属单位承担。

5.3.2 安装工具配备

- 应根据用户的挂装需求，准备相应的工具。
- 钻孔工具：冲击电钻（常用冲击钻头直径：6mm、8mm、10mm、12mm、16mm等）；旋转电钻（常用钻头直径：6mm、8mm、10mm）。
- 紧固工具：十字螺丝刀、一字螺丝刀、活络扳手、组合扳手、套筒扳手。
- 测量工具：钢卷尺、直板尺、水平尺（长度规格不小于 350mm）、万用表。
- 操作工具：斜口钳、尖嘴钳、榔头（锤子）、铅笔、单面刀片、细毛刷等。

5.3.3 定位

- 了解墙体种类：通过观察并向用户咨询墙体种类以及墙体内是否埋有管线。
- 支架定位：根据实际使用环境指导用户确定平板电视机的安装位置。
- 水平测量：用水平尺测量支架是否水平。
- 标注位置：用铅笔在墙体标记安装位置。

5.3.4 开孔

- 确定安装位置时，保证定位精度，防止多打、误打孔。
- 打孔会产生大量灰尘，必须有防尘措施，并用台布盖住安装位置附近的家具、物品。
- 对于特殊安装面的安装，应事先向用户了解安装面具体结构，提出合理的安装建议，取得用户同意并与用户签定《安装协议》，采取相应的防范措施。

5.3.5 安装挂架

- 第一步：将挂架的连接部件固定到机器背板上。
- 第二步：紧固挂架与安装面之间的连接螺栓。
- 第三步：紧固挂架的过程中，随时调整保证挂架水平。
- 第四步：挂架安装完成后必须做模拟负重试验。
- 第五步：将机器挂到挂墙架上，挂点、卡口完全啮合，安全螺栓紧固。

5.3.6 通电试机

- 挂架安装完毕，清理现场。
- 连接设备通电试机，调试激活完毕，指导用户使用智能电视机相关功能。
- 电视机交付用户，带走安装产生的垃圾。

5.4 安全要求

5.4.1 机械强度要求

- 安装架承载能力不低于实际承载重量的 4 倍，并要保证电视机安放稳定。
- 安装面为建筑物的墙壁或屋顶时，须是实心砖、混凝土或与其强度等效的安装面。

5.4.2 牢固、稳定性

- 挂装时，安装面与安装架、安装架与平板电视机之间的连接应牢固、稳定、可靠，确保挂装后的平板电视机不滑脱、倾倒或跌落。
- 挂架与安装面的固定点不得少于安装说明书的规定，并应有防止松动的措施，以确保安装稳定、牢固、可靠。
- 在完成挂架与安装面的固定连接后，应按负重要求进行模拟负载试验，以确保安装后安全、可靠。
- 座架置放时，为保证稳定可靠，在前后倾斜 10 度时，电视机不应倾倒。

六、 调试规范

6.1、信号接入

6.1.1 首先确认电视机具备哪些接口功能，平板电视机常见的接口功能如下：

- RJ45 网络接口：用于有线连接互联网，方便用户使用智能一体机以及智能电视机内置的互联网内容。
- CI/CA 卡：用于插入基于 PCMCIA 接口的智能卡模块，接收本机所兼容的广电运营商 DVB-C 传输协议的数字电视信号。
- HDMI：用于连接带有 HDMI 输出端口的硬件设备，如机顶盒、网络盒子、DVD、数字功放等。
- AV 输入：用于连接音视频设备，如 DVD、功放等；
- USB：用于连接 USB 设备，如 U 盘、无线网卡等。
- SD 卡：SD 卡(Secure Digital Memory Card)的插入端口。
- RF 输入端口：用于连接天线，接收室外天线信号或闭路电视机信号。
- 数字音频输出：用数字音频线将此接口与数字音响设备连接。

6.1.2 服务交付工程师向用户确认需要与电视机连接的信号源及外接设备，常见的信号源及设备包括：RF 有线信号、机顶盒、网络盒子、DVD、功放/音响等。

6.1.3 服务交付工程师根据电视机具备的功能和用户需要连接的设备，将电视机与外接信号源或设备进行连接，连接设备需遵循音画质最优及用户操作便利为原则，具体如下：

- 信号输入原则：HDMI→VGA→YPbPr→YCbCr→AV。
- 电视机通道选择原则：HDMI1→HDMI2→HDMI3

6.1.4 若遇用户设备端口超出常用范围，电视机无对应端口与用户设备连接时，工程师需向用户耐心解释。

6.2、网络连接

6.2.1 服务交付工程师需了解用户家的网络状态，如：宽带运营商、有线端口位置、无线覆盖情况等。

6.2.2 根据用户网络状态确定网络连接方式，制定网络连接方案。

6.2.3 测试用户家网络速率是否满足电视机连接网络要求，对不能满足电视机上网要求的，协助用户联系网络运营商解决。

6.2.4 具有网络连接功能的电视机，在有网络的情况下，服务交付工程师需要

连接好网络，确保用户能正常使用网络电视机相关功能。

6.2.5 对用户家现无网络，后期可能使用的，需教会用户连接、调试的方法。

6.2.6 采用有线连接时，连接好后须对裸露在外的网线进行规范捆扎、固定。

6.3、功能调试

6.3.1 按键调试：按键手感良好，无卡死、迟滞现象，功能指向明确，功能与标示一致。

6.3.2 遥控调试：在不同角度及距离测试遥控是否灵敏。

6.3.3 画质调试：根据用户需求将电视机调试至用户需要的亮度、对比度、色饱和度、清晰度、背光亮度，选择适合的观看模式。

6.3.4 应用下载：进入智能电视机应用商城选择用户需要的应用进行下载，并指导用户使用。

6.3.5 U 盘、SD 卡演示：插入 U 盘、SD 卡，选择机器允许的格式播放视频、音乐或图片，视频、声音正常，图像无卡顿、花屏现象，音质正常、流畅。

6.3.6 用户注册：通过智能电视机或手机帮助用户注册成为会员，并对会员专属内容进行演示介绍。

6.3.7 激活：按厂家激活流程进入到激活界面，按操作流程完成激活步骤，完成后点击确认上传机器信息。

6.3.8 其他：根据用户需求对其它项目进行调试。

6.4、用户使用指导

6.4.1 服务交付工程师对电视机调试、激活演示完成后，需现场教会用户对电视机的基本操作。

6.4.2 指导用户进行操作，时间应不低于 15 分钟，主要包含：

- 基本操作：开/关机、菜单调试、画质/音质调试、信号源切换等。
- 网络连接：连接网络的方法和步骤。
- 应用调试：官方应用商店应用下载、安装、卸载。
- 应用演示：对电视机自带或安装的应用进行播放、暂停、停止等操作。
- 语音调试：让用户通过语音实现对电视机的操控。

- 多屏互动：指导用户在手机上安装 APP，连接电视机，并使用遥控、点播、推送等功能。
- 特殊功能使用：根据电视机所具备的特殊功能，如语音、声纹识别、3D 等。
- 其它方面：根据用户的使用习惯或要求进行调试。

6.4.3 对用户操作不熟练的项目，服务交付工程师需再次进行指导，确保用户能在独立操作下使用各项功能。
