



中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.8—2009

家用和类似用途电器售后服务 第8部分：饮水机的特殊要求

Household and similar electrical appliances—
After-sales service—Part 8: Particular requirements for water dispenser

2009-11-30 发布

2010-03-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 售后服务方的基本要求	1
5 售后服务的提供	1
6 售后服务规范	1

前 言

GB/T 22766《家用和类似用途电器售后服务》分为若干部分：

- 第 1 部分：通用要求；
- 第 2 部分：电冰箱的特殊要求；
- 第 3 部分：空调器的特殊要求；
- 第 4 部分：洗衣机的特殊要求；
- 第 5 部分：电热水器的特殊要求；
- 第 6 部分：吸油烟机的特殊要求；
- 第 7 部分：吸尘器的特殊要求；
- 第 8 部分：饮水机的特殊要求；
- 第 9 部分：空气净化器的特殊要求；

.....

本部分是 GB/T 22766 的第 8 部分。

本部分应与 GB/T 22766.1—2008《家用和类似用途电器售后服务 第 1 部分：通用要求》配合使用。

本部分中写明“适用”的部分，表示 GB/T 22766.1—2008 中的相应条款适用于本部分，本部分写明“代替”的部分应以本部分条款为准，本部分写明“增加”的部分，表示除要符合 GB/T 22766.1—2008 相应条款外，还必须符合本部分增加的内容。

本部分对 GB/T 22766.1—2008 增加的条款从 101 开始编号。

本部分由中国轻工业联合会提出。

本部分由全国家用电器标准化技术委员会(SAC/TC 46)归口。

本部分起草单位：宁波沁园集团有限公司、中国家用电器研究院、宁波市产品质量监督检验所、慈溪杭州湾环保科技有限公司、奇迪电器集团有限公司、海尔集团公司。

本部分主要起草人：叶建荣、鲍俊、徐建波、周奇迪、李文瑞、郭丽珍。

本部分为首次发布。

家用和类似用途电器售后服务

第8部分：饮水机的特殊要求

1 范围

GB/T 22766 的本部分规定了单相器具额定电压不超过 250 V,其他器具额定电压不超过 480V 的家用和类似用途饮水机的售后服务。

本部分适用于家用和类似用途饮水机的售后服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 22766 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB/T 22766.1—2008 家用和类似用途电器售后服务 第1部分:通用要求

3 术语和定义

GB/T 22766.1—2008 确立的以及下列术语和定义适用于 GB/T 22766 的本部分。

3.1

饮水机 water dispenser

一种可直接饮用的水通过消耗电能的方法进行加热、制冷并进行分发的器具。

4 售后服务方的基本要求

GB/T 22766.1—2008 中的该章除下述内容外,均适用。

4.4.1 代替:

服务方应具备与饮水机售后服务相适应的电话机、传真机等工作设备;测温装置、检漏仪、万用表、基本电气安全性能测试仪等检验仪器;饮水机拆装、焊接等维修工具和劳动保护用具。

4.5.3 代替:

从事饮水机售后服务的人员应接受与其服务工作相适应的行为规范培训(礼仪、服务用语、职业道德等)、专业技术培训、与顾客沟通及协调能力的培训,并取得相关上岗资格证书。

4.5.101 服务人员应持有有效健康证明。

5 售后服务的提供

GB/T 22766.1—2008 的该章均适用。

6 售后服务规范

GB/T 22766.1—2008 的该章除下述内容外,均适用。

6.2.3.2 增加:

设计应符合相关安全标准和产品标准的要求。服务交付时,根据顾客要求,可以提供设计文件或按设计文件制造的饮水机及相关设计文件,并请顾客在服务记录上签字确认。