



中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.1—2022

代替 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

After-sales service of household and similar electrical appliances—
Part 1: General requirement

2022-10-12 发布

2023-05-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 售后服务方的要求	2
5 售后服务的提供	3
6 售后服务规范	4
附录 A (资料性) 维修后器具安全检查	7
附录 B (规范性) 远程售后服务要求	8
参考文献.....	9

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。

本文件是 GB/T 22766《家用和类似用途电器售后服务》的第 1 部分。GB/T 22766 已经发布了以下部分：

- 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；
- 第 10 部分：洗碗机的特殊要求。

本文件代替 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》，与 GB/T 22766.1—2008 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了部分术语和定义（见 3.1、3.2、3.3、3.4、3.11、3.12，2008 年版的 3.1、3.2、3.3、3.4、3.10、3.11）；
- 增加了清洗、智能化服务和远程服务的定义（见 3.10、3.13、3.14）；
- 更改了售后服务方的基本要求（见 4.2.1、4.2.2，2008 年版的 4.2），增加了提供智能化服务和远程服务的方的基本要求（见 4.2.4、4.2.5）；
- 更改了经营场所的基本要求（见 4.3.1、4.3.3，2008 年版的 4.3），增加了提供远程服务和维修可燃冷媒的服务场所的要求（见 4.3.2、4.3.4）；
- 增加了维修易燃易爆物品的设备要求（见 4.4.4），提供远程服务的设备要求（见 4.4.5）；
- 更改了服务方人员的基本要求（见 4.5，2008 年版的 4.5）；
- 更改了售后服务信息的收集方式（见 6.1，2008 年版的 6.1）；
- 更改了上门售后服务要求，对上门售后服务进行了细化，增加了上门清洗服务的要求（见 6.2.2，2008 年版的 6.2.3）；
- 更改了在服务方场所的维修服务要求，增加了基本安全检查的建议（见 6.2.3、附录 A，2008 年版的 6.2.4）；
- 增加了远程售后服务的要求（见 6.2.4、附录 B）；
- 更改了售后服务配件的提供及更换下的配件处理的要求（见 6.2.5，2008 年版的 6.2.5）；
- 在售后服务的安全规范中，增加了拆改恢复后，器具进行基本安全检查的建议（见 6.2.6.6）；
- 将“售后服务的回访”更改为“售后服务的监督与评价”，并更改了条款内容（见 6.4，2008 年版的 6.4）；
- 增加了投诉问题的处理要求（见 6.5）；
- 增加了参考文献。

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。

GB/T 22766.1—2022

本文件由中国轻工业联合会提出。

本文件由全国家用电器标准化技术委员会(SAC/TC 46)归口。

本文件起草单位:青岛海尔智能技术研发有限公司、中国家用电器研究院、宁波美美家园电器服务有限公司、博西华家用电器服务江苏有限公司、青岛市产品质量检验研究院、江苏春兰制冷设备股份有限公司、美的集团股份有限公司、青岛海尔洗衣机有限公司、海尔集团技术研发中心、青岛日日顺电器服务有限公司、西安庆安制冷设备股份有限公司、青岛国创智能家电研究院有限公司。

本文件主要起草人:于彩灵、闫凌、姜利、聂晓飞、刘祯、师铎、蓝传、陈林、李莉、于玲、陈建勇、王定远、沙露、桂志辉。

本文件的历次版本发布情况为:

——2008年首次发布为GB/T 22766.1—2008;

——本次为第一次修订。

引 言

为了规范家用和类似用途电器的售后服务要求,提供给消费者优质的售后服务体验,提高服务质量,制定 GB/T 22766《家用和类似用途电器售后服务》系列标准。为避免篇幅过长,GB/T 22766 按照通用性和特殊性的原则,拟由以下部分组成:

- 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:净水机的特殊要求;
- 第 9 部分:空气净化器的特殊要求;
- 第 10 部分:洗碗机的特殊要求。

第 1 部分给出了家用和类似用途电器售后服务的基本内容和基本要求。第 2 部分至第 10 部分分别给出了各类家用电器售后服务的特殊要求。家用电器售后服务特殊要求与 GB/T 22766.1 配套使用,为企业开展售后服务提供重要依据。

本文件附录 A 是资料性附录,旨在引导服务方关注家用和类似用途电器维修后的安全,进行基本的安全检查,建立维修检查记录。

家用和类似用途电器售后服务

第 1 部分：通用要求

1 范围

本文件规定了家用和类似用途电器的售后服务的基本内容和基本要求。
本文件适用于家用和类似用途电器的售后服务中有关文件的编制、实施及服务活动。

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 4706.1 家用和类似用途电器的安全 第 1 部分：通用要求
GB/T 15624.1 服务标准化工作指南 第 1 部分：总则
GB/T 17242 投诉处理指南
GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家用和类似用途电器 household and similar electrical appliances

在家庭、寓所及类似用途场合，由非专业人员使用的电器装置（以下简称“器具”）。

[来源：GB/T 5296.2—2008, 3.1]

3.2

消费者 consumer

为满足生活需要而购买、使用商品或接受服务的社会成员。

[来源：GB/T 5296.1—2012, 3.1]

3.3

服务提供方 service supplier

能提供家用和类似用途电器售后服务的家电制造商或授权的有资质的其他经济组织（简称“服务方”）。

3.4

售后服务 after-sales service

服务方与消费者之间在器具的设计、咨询、安装、调试、维修、清洗和保养等过程中的接触活动及由此所产生的结果。

3.5

设计 design

服务方结合使用环境以及器具的特性，提供满足消费者需求的解决方案的活动。