

ICS 97.030
Y 60



中华人民共和国国家标准

GB/T 24822—2009

家用和类似用途电器维修故障编码规范

The specifications for maintenance failure coding of household
and similar electrical appliances

2009-12-15 发布

2010-05-01 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 术语和定义	1
3 故障编码体系	1
4 故障维修信息码编码规则	1
附录 A(规范性附录) 维修编码系统 状态代码表	4
附录 B(规范性附录) 维修编码系统 扩展状态码表	5
附录 C(规范性附录) 维修编码系统 症状码表	7
附录 D(规范性附录) 维修编码系统 故障码表	24
附录 E(规范性附录) 维修编码系统 维修码表	26

前 言

本标准内容参照欧盟现行通用的故障码标准《CECED—IRIS REPAIR CODING SYSTEM》(欧洲家用电器协会-维修编码系统)的编码技术。

本标准附录 A、附录 B、附录 C、附录 D、附录 E 为规范性附录。

本标准由中国轻工业联合会提出。

本标准由全国家用电器标准化技术委员会(SAC/TC 46)归口。

本标准主要起草单位:海尔集团公司、江苏博西家用电器销售有限公司、樱花卫厨(中国)股份有限公司、中国家用电器研究院、广东万家乐燃气具有限公司、珠海格力电器股份有限公司、海信科龙电器股份有限公司、美的集团有限公司、宁波奥克斯空调有限公司、杭州奥普电器有限公司。

本标准主要起草人:万初谦、马德军、程道远、廖金柱、余少言、梁峰、王运伟、王海龙、白韦、李瑞山。

家用和类似用途电器维修故障编码规范

1 范围

本标准规定了家用和类似用途电器产品售后服务过程中所涉及到的信息来源、故障现象、服务类型、服务方式、故障原因、维修措施以及故障责任的信息编码及规则。

本标准适用于家用和类似用途电器售后服务过程中所涉及到的信息编码。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

编码 coding

根据一定的协议或格式把信息转换成代码的过程。

2.2

数字码 number code

采用数字字符集(0~9)作为各个码位的有效字符。

2.3

字母码 letter code

采用大写或小写英文字母字符集(A~Z,a~z)作为各个码位的有效字符。通常情况下大小写字符不混合使用。

2.4

混合码 mixed code

同时采用数字字符集和字母字符集混合作为各个码位的有效字符。

3 故障编码体系

3.1 故障编码体系主要用以记录服务过程中的所涉及到的相互关联、相互作用的关键信息的编码,包括:用户信息码、产品信息码、故障维修信息码、配件信息码等。

3.2 用户信息码记录用户的相关信息,主要包括:国家及地区、姓名、电话、邮箱、地址、邮编等信息。

3.3 产品信息码记录产品相关信息,主要包括:产品、系列、型号、出厂编号、购买日期、安装日期、报修日期等。

3.4 故障维修信息码记录服务过程及结果的相关信息,主要包括:信息来源、故障现象、服务类型、服务方式、故障原因、维修措施以及故障责任等。

3.5 配件信息码记录服务过程中使用到的配件的相关信息,主要包括:配件名称、配件编码等。

4 故障维修信息码编码规则

4.1 分类

故障维修信息码包括信息来源码、状态码、症状码、服务类型码、服务方式码、故障码、维修码以及责任码,共8类。

4.2 信息来源码

4.2.1 信息来源码为通用编码,用以标记要求服务用户的类型。

4.2.2 信息来源码为1位数字码,共4类,见表1。