



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 33461—2016

---

## 家电延保服务规范

Specification of extended warranty service for household electrical appliances

2016-12-30 发布

2017-07-01 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 家电延保组织与业务类型 .....	2
5 家电延保服务提供方从业要求 .....	2
6 家电延保服务提供方保修与风险管理责任 .....	3
7 家电延保服务要素 .....	4
8 家电延保服务规程 .....	4
9 家电延保服务质量监测与改善 .....	5
参考文献 .....	6

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国家用电器服务维修协会、苏宁云商集团股份有限公司、新可安保修服务(天津)有限公司、美延维修服务(上海)有限公司、安信龙咨询有限公司、青岛日日顺电器服务有限公司、中国人民财产保险股份有限公司、松下电器(中国)有限公司、北京易付网科技有限公司、深圳市宜安延保售后管理股份有限公司、上海安延电子科技有限公司、四川快益点电器服务连锁有限公司。

本标准起草人：刘秀敏、赵泽蕊、郭赤兵、刘松、李福全、李立群、梁伟强、赖乙星、马瑛、陈凯、沈文兵、徐亚男、王卫、李伟勇、丁林通、鲍毅、廖远钢。

# 家电延保服务规范

## 1 范围

本标准规定了家电延保服务的组织与业务类型、从业要求、保修与风险管理责任、家电延保服务要素、服务规程、以及相应的服务质量监测与改善。

本标准适用于从事家电延保服务的有关经营和管理活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

SB/T 10425—2007 家用和类似用途电器服务顾客满意度测评规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家电 household electrical appliances**

在家庭或类似环境中,消费者为满足生活、娱乐和信息等消费需要使用的电子和电器产品。

### 3.2

**保修 guarantee**

企业针对所销售的商品在一定使用期限内因产品质量问题而出现的故障提供的维修及保养服务。

### 3.3

**延保服务 extended warranty service**

在三包期和家电产品生产企业保修承诺外,为消费者提供约定时间区间内约定保修范围和责任等内容的有偿服务,服务内容以合同或其他形式约定。

### 3.4

**家电延保服务提供方 provider of extended warranty service for household electrical appliances**

从事家电延保服务销售、项目管理、风险管理、维修服务 etc 全部相关服务活动的企业及其他组织。

### 3.5

**预付费 prepayment**

服务提供方为了给消费者提供产品维修服务而预先收取的费用。

### 3.6

**服务消费者满意度 service customer satisfaction**

消费者对其服务需求(明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望)已被满足的程度的感受。

[SB/T 10425—2007,定义 3.8]