



中华人民共和国国家标准

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

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

2008-12-30 发布

2009-09-01 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

前 言

GB/T 22766《家用和类似用途电器售后服务》分为 2 部分：

第 1 部分：通用要求；

第 2 部分：特殊要求。

本部分是 GB/T 22766 的第 1 部分。

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归口。

本部分主要起草单位：中国家用电器研究院、海尔集团公司。

本部分参加起草单位：美的集团有限公司、江苏博西家用电器销售有限公司、广东万家乐燃气具有限公司、浙江康泉电器有限公司、北京亚都室内环保科技股份有限公司、艾欧史密斯(中国)有限公司、樱花卫厨(中国)有限公司、九阳股份有限公司、江苏光芒厨卫太阳能科技有限公司。

本部分主要起草人：马德军、季晓健、刘宇春、赵张宁、崔会锋、余少言、徐丰、陈卉、刘永兴、郭永怡、赵起、叶其林、闫凌。

家用和类似用途电器售后服务

第 1 部分:通用要求

1 范围

本部分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。

本部分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 4706.1 家用和类似用途电器的安全 通用要求 (GB 4706.1—2005, IEC 60335-1:2004 (Ed 4.1), IDT)

GB/T 16784.1—1997 工业产品售后服务 第 1 部分:总则

GB/T 16784.2—1998 工业产品售后服务 第 2 部分:维修

GB/T 17242—1998 投诉处理指南

GB/T 18760—2002 消费品售后服务方法与要求

GB/T 21097.1—2007 家用和类似用途电器的安全使用年限和再生利用通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本部分。

3.1

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

在家庭寓所和类似用途(例如:商店、轻工业和农场等)的场合,由非电专业的人使用的电子和电器装置(以下简称器具)。

3.2

顾客 customer

器具售后服务的接受者。

3.3

服务方 service provider

向顾客提供器具售后服务的组织。

3.4

售后服务 after-sales service

服务方与顾客方之间在器具的设计、咨询、安装、调试、维修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

结合使用环境以及器具的特性,提供满足顾客需求的解决方案的活动。