

ICS 03.080.01
A 20
备案号: 56910—2017



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11170—2016

家电接修服务规范

**Service specification of accept repair for
household electronic and electrical appliances**

2016-09-18 发布

2017-05-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照GB/T1.1—2009给出的规则进行起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：联想（北京）有限公司、中国家用电器服务维修协会、飞利浦（中国）投资有限公司、美的生活电器制造有限公司。

本标准主要起草人：秦涛、刘松、汪昕、孙涛。

家电接修服务规范

1 范围

本标准规定了家电接修服务的要求、服务流程、服务管理。

本标准适用于在家电维修服务经营场所为用户提供维修服务的服务经营组织、服务经营者和从事家电接修服务的从业人员。

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。

GB/T 2900.13—2008 电工术语 可信性与服务质量

GB/T 15624—2001 服务标准化工作指南

GB/T 16868—2009 商品经营服务质量管理规范

GB/T 28841—2012 家用电子电器维修服务业经营规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家电 household electronic and electrical appliances

在家庭或类似环境中，为满足日常生活、娱乐和信息等消费需要而使用的电子电器用具。

注：包括家用和类似用途的电器、消费类电器器具等。

[GB/T 28841—2012，定义3.1]

3.2

服务经营者 service operator

为满足顾客的需要而提供完成接待、拆装和维修等服务全过程的经营单元（法人或自然人）。

[GB/T 28841—2012，定义3.3]