

GB/T 22766.9—2009

参 考 文 献

[1] GB/T 18801—2008 空气净化器

GB/T 22766.9—2009

ICS 97.170
Y 64



中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.9—2009

家用和类似用途电器售后服务 第 9 部分：空气净化器的特殊要求

Household and similar electrical appliances—
After-sales service—Part 9: Particular requirement for air cleaner



GB/T 22766.9—2009

版权专有 侵权必究

*

书号: 155066 · 1-39914

定价: 14.00 元

2009-11-30 发布

2010-03-01 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

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
家用和类似用途电器售后服务
第 9 部分：空气净化器的特殊要求

GB/T 22766.9—2009

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码：100045

网址 www.spc.net.cn

电话：68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 9 千字
2010 年 2 月第一版 2010 年 2 月第一次印刷

*

书号：155066·1-39914 定价 14.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话：(010)68533533

6.3.2.5.5 零部件更换前应确保适用维修的空气净化器产品,并确保零部件合格。

6.3.2.5.6 售后服务人员应在空气净化器修复后,对空气净化器进行通电试机,确保空气净化器正常运行并由顾客确认。空气净化器维修验收合格后,售后服务人员应请顾客在售后服务记录单上签字确认。

6.3.2.5.7 售后服务记录应符合 6.4 的要求。

6.3.2.5.8 若发现空气净化器需更换消耗性净化部件或净化材料,售后服务人员应告知顾客,指导更换方法,并给出报价;或告知顾客服务热线电话,使其能获知需更换的消耗性净化部件或净化材料的价格、购买途径及使用方法。

6.3.2.5.9 服务方和顾客应履行双方的约定,如遇特殊情况不能履行(满足)约定内容时,应及时通知对方,说明原因,并在双方同意的情况下修改约定。

6.3.2.6 上门保养服务

代替:

6.3.2.6.1 空气净化器的保养服务应以安全、保证净化性能为目的。

6.3.2.6.2 保养服务应根据空气净化器的使用情况、产品使用说明或企业承诺,在征得顾客的同意后

进行。

6.3.2.6.3 空气净化器保养前必须拔掉电源插头。

6.3.2.6.4 售后服务人员应在实施空气净化器保养服务后,对空气净化器进行通电试机,确保空气净化器正常运行并由顾客确认。

6.3.2.6.5 空气净化器若需更换消耗性净化部件或净化材料,售后服务人员应告知顾客,指导更换方法,给出报价,并在取得顾客认可后进行更换。

6.3.2.6.6 若空气净化器长期不使用,应告知顾客拔掉电源插头。

6.3.3 在服务方维修场所的维修服务

代替:

6.3.3.1 售后服务人员应按 6.3.2.5 规定进行维修服务。

6.3.3.2 空气净化器在留存售后服务方维修场所维修前,售后服务人员应对空气净化器进行外观检查并由顾客确认,保证双方达成一致。

6.3.4 售后服务零部件的提供及更换下的零部件处理

适用。

6.3.5 售后服务安全规范

适用。

6.4 售后服务记录

适用。

6.5 售后服务的回访

增加:

6.5.101 回访过程中对顾客提出的空气净化器使用或保养问题应安排专业人员进行讲解说明。

6.6 售后服务争议的处理

适用。

4.4 设备的基本要求

增加：

- 4.4.101 售后服务方应具备与其经营活动相适应的通讯及交通工具。
- 4.4.101.1 售后服务方应配有车辆交通工具。
- 4.4.101.2 售后服务方应配有计算机用于记录服务信息。
- 4.4.101.3 售后服务方应具备用于联系顾客的通讯工具。

5 售后服务的提供

GB/T 22766.1—2008 的该章适用。

6 售后服务规范

除下述内容外,GB/T 22766.1—2008 的该章均适用。

6.1 顾客信息的接收

代替：

- 6.1.1 售后服务方应设立售后服务电话,并在保修证、销售代理商等处公示。
- 6.1.2 售后服务方应设立专人 24 h 值班服务热线,按约定的时间提供维修、保养服务。
- 6.1.3 接听电话人员要使用礼貌用语,对顾客提出的问题不推诿,并耐心听取顾客反映问题。

6.2 顾客信息的记录

增加：

- 6.2.101 售后服务方在接收顾客的来电、来函信息后,信息处理人员应记录好顾客和产品信息台账,确保信息跟踪闭环处理完成。

6.3 售后服务的实施

6.3.1 咨询服务

增加：

- 售后服务方应安排专业人员对顾客咨询的空气净化器使用或保养知识进行讲解说明,减少无效上门服务。

6.3.2 上门售后服务

6.3.2.1 代替：

- 售后服务人员应按照与顾客约定的时间上门服务,应佩戴服务资格证,身着整洁工装,穿鞋套,携带维修、保养所必备的工具、备件和材料。

6.3.2.2 上门设计服务

不适用。

6.3.2.3 上门安装服务

不适用。

6.3.2.5 上门维修服务

代替：

- 6.3.2.5.1 售后服务人员在维修服务前应对空气净化器进行初检,以确定是否为空气净化器故障。若因用户使用不当,则应对顾客讲解空气净化器使用操作方法。
- 6.3.2.5.2 售后服务人员经初检确定为空气净化器故障后,应进一步确定是否属保修范围。对超出保修范围的维修服务,应在服务提供前出示收费标准并进行报价。维修服务方案应在征得顾客同意后实施。
- 6.3.2.5.3 空气净化器故障维修前必须拔掉电源插头。
- 6.3.2.5.4 售后服务人员应在保证不损坏空气净化器的前提下,使用专用工具、设备进行拆卸。

前 言

GB/T 22766《家用和类似用途电器售后服务》分为若干部分：

- 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；
- ……

本部分是 GB/T 22766 的第 9 部分。

本部分应与 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》配合使用。

本部分是通过增补或修改 GB/T 22766.1—2008 形成的。本部分中写明“适用”的部分,表示 GB/T 22766.1—2008 中的相应条款适用于本部分;本部分中写明“代替”的部分,则以本部分的条款为准;本部分中写明“增加”的部分表示除要符合 GB/T 22766.1—2008 中的相应条款外,还应符合本部分所增加的条款。

本部分对 GB/T 22766.1—2008 增加的条款从 101 开始编号。

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(SAC/TC 46)归口。

本部分起草单位:北京亚都科技股份有限公司、中国家用电器研究院、海尔集团公司、上海夏普电器有限公司、宁波市产品质量监督检验所。

本部分主要起草人:陈卉、申丽双、朱伟涛、高俊、闫凌。

本部分为首次发布。