

ICS 97.100.10
Y 63



中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.5—2009

GB/T 22766.5—2009

家用和类似用途电器售后服务 第5部分:电热水器的特殊要求

Household and similar electrical appliances—After-sales service—
Part 5: Particular requirements for water heater

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5部分:电热水器的特殊要求
GB/T 22766.5—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 8 千字
2010年2月第一版 2010年2月第一次印刷

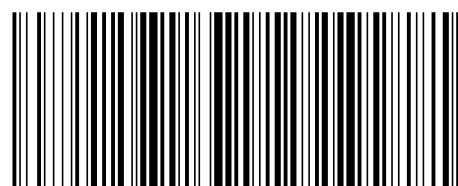
*

书号:155066·1-39910 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



GB/T 22766.5—2009

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

6.2 售后服务的实施

6.2.3 上门售后服务

6.2.3.2 上门设计服务

6.2.3.2.101 设计应符合 GB 20429—2006 的要求。

6.2.3.2.102 设计服务人员应根据使用环境、产品特性和顾客使用需求等相关因素提供设计服务。设计方案应便于产品的安装、使用、维修、保养。

6.2.3.2.103 设计过程中设计服务人员应要求顾客提供水、电、气的布局和走向示意图,避免在穿墙打孔时发生危险及影响最终使用效果。

6.2.3.3 上门安装服务

6.2.3.3.101 电热水器安装应符合 GB 20429—2006 的要求。

6.2.3.3.102 服务人员在安装前应对安装材料进行预算并得到顾客认可。

6.2.3.3.103 对于顾客自行提供的安装材料应满足相应国家标准,服务人员应在服务记录单中记录并明确后续的责任划分,交由顾客确认签字。

6.2.3.3.104 对于服务方提供的安装材料,应向顾客明示收费价格和保修期限,对顾客要求提供书面保修期限证明的服务人员应提供。

6.2.3.3.105 安装过程中涉及到穿墙、打孔时服务人员应要求顾客提供墙体内部的水、电、气管路布局或走向示意图,对可能出现破坏水、电、气的情况应重新确定安装位置。

6.2.3.3.106 电热水器安装完毕后,服务人员应告知顾客电热水器保养及冬季防冻等内容。

6.2.3.3.107 电热水器安装完毕后,服务人员应执行 6.2.3.4 中的调试要求。

6.2.3.4 上门调试服务

6.2.3.4.101 调试应以电热水器产品使用说明为依据,调试时顾客本人或其委托人应在现场。

6.2.3.4.102 调试电热水器通电前应保证电热水器内储存的水满足产品使用说明中的要求。

6.2.3.4.103 调试过程中应向顾客演示如何正确使用电热水器,向顾客说明误操作可能引起的伤害。

6.2.3.4.104 服务人员应着重向顾客演示包括漏电保护器、安全阀、混水阀(混合阀)等辅件的使用和维护方法。

6.2.3.4.105 电热水器的使用条件不能满足调试要求的,服务人员应切断电源、关闭水源,同时应向顾客说明电热水器未经调试不能使用,待条件满足后,再按调试要求进行调试。

6.2.3.5 上门维修服务

6.2.3.5.101 服务人员应在保证不损坏电热水器的前提下,使用专用工具、设备进行拆卸。

6.2.3.5.102 拆卸电热水器整机或部件前应切断电源、关闭水源。

6.2.3.5.103 零部件更换前应确保适用于所维修的产品,并确保零部件合格。

6.2.3.5.104 服务人员应在排除产品故障的同时对电热水器内部其他零部件进行检查。

6.2.3.5.105 服务人员应对维修完毕的电热水器通水和通电运行,调整到产品正常的工作模式。

6.2.3.5.106 电热水器需要在服务方维修场所维修的应与顾客办理书面交接手续。

6.2.3.6 上门保养服务

6.2.3.6.101 电热水器的保养应保证产品安全、节能、正常运行。

6.2.3.6.102 保养应根据电热水器的使用情况、使用环境在征得顾客的同意后进行。

6.2.3.6.103 对超过安全使用年限的电热水器应建议顾客报废、停用。

6.2.3.6.104 电热水器零部件的安全检查、水垢和杂质的清理、老化零部件的检修是保养的必要项目。

6.2.4 在服务方场所的维修服务

6.2.4.101 售后服务维修人员应按 6.2.3.5.101~6.2.3.5.106 的规定进行维修服务。

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 5 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,GB/T 22766.1—2008 中具体条款未在本部分提及的,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“适用”的部分,表示 GB/T 22766.1—2008 中的相应条文适用于本部分;本部分中写明“代替”的部分,则以本部分的条文为准;本部分中写明“增加”的部分表示除要符合 GB/T 22766.1—2008 中的相应条文外,还应符合本部分所增加的条文。

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

本部分的附录 A 为资料性附录。

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:海尔集团公司、广东万家乐燃气具有限公司、江苏博西家用电器销售有限公司、中国家用电器研究院、樱花卫厨(中国)有限公司、艾欧史密斯(中国)热水器有限公司、浙江康泉电器有限公司、默洛尼卫生洁具(中国)有限公司。

本部分主要起草人:张京良、刘发准、李一、余少言、赵张宁、刘永兴、徐丰、洪建波、廖金柱。

本部分为首次发布。