



SB/T 10995-2013

中华人民共和国国内贸易  
行 业 标 准  
家用及类似用途热泵热水器  
安装和维修服务技术规范  
SB/T 10995—2013

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)  
网址 www.spc.net.cn  
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235  
读者服务部:(010)68523946  
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 1 字数 22 千字  
2013年9月第一版 2013年9月第一次印刷

\*

书号: 155066 • 2-25999 定价 18.00 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)68510107

ICS 03.080.01  
A 20  
备案号:40322—2013

SB

# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10995—2013

## 家用及类似用途热泵热水器 安装和维修服务技术规范

The technical rule of assembly and maintenance for  
household and similar hot-air pump water heater

2013-04-16 发布

2013-11-01 实施

中华人民共和国商务部 发 布

附 录 A  
(资料性附录)  
安装服务协议范本

尊敬的用户：

首先衷心感谢您选购了本公司的热泵热水器。

根据您的需求,本公司将为您提供热泵热水器的安装服务。因为安装时需要在您家的墙壁上进行钻孔等操作,一旦施工后就无法恢复原样,请您务必谨慎考虑。安装对承重墙种类及其表面装修状况、安装位置和周围环境有一些限制,为保证安装的安全和热泵热水器的正确使用,我们将给您提出合理的建议。为确定双方的安装意见,特签订本协议。

用户姓名		电话：		电子邮箱：		邮政编码：	
		用户地址：					
安装单位	名称：			联系电话：			
	地址：						
安 装 环 境 状 况 记 录	房间特征	厨房 <input type="checkbox"/> 卫生间 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>					
	安 装 面 特 征	墙体质量：钢筋混凝土 <input type="checkbox"/> 实心砖 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>					
		表面装饰材料：			厚度：		
		安装位置					
	水源状况	压力：		出水口直径：		位置：	
	电 源 状 况	插座	强制认证 <input type="checkbox"/> 固定 <input type="checkbox"/> 单独 <input type="checkbox"/> 匹配 <input type="checkbox"/>				
		接地		保护措施		负荷	
安装环境状况调查意见：可以安装 <input type="checkbox"/> 可以安装但需现场整改 <input type="checkbox"/> 整改后安装 <input type="checkbox"/>							
整改内容：							
安装位置示意图及安装方案：							
服 务 费	名称			金额		总计金额：	
安 装 材 料	名称	单价	数量		金额		
用户意见及签章：				安装单位签章：			
年      月      日				年      月      日			
备注：				贴条形码处			

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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：中国家用电器服务维修协会、广东万和新电气股份有限公司、海尔集团公司、苏宁电器股份有限公司、艾欧史密斯(中国)热水器有限公司。

本标准主要起草人：刘松、林川红、邓四平、曹冠忠、李彩霞、吴巧生、鞠晨。

6.5 运行

- 6.5.1 通水、通电验证机器工作状态。
- 6.5.2 安全隐患检查,结果告知用户。

6.6 结束

- 6.6.1 服务期间,对用户提出的有关收取费用标准、服务承诺、修理项目、引起故障的原因等问题时,应如实耐心解答。
- 6.6.2 填写维修记录单,用户与修理人员签字确认,一式两份,双方留存。
- 6.6.3 收好仪表、工具,恢复现场整洁。

7 修理作业

7.1 准备

- 7.1.1 了解故障机型技术资料。
- 7.1.2 了解、分析故障机型故障现象或记录。
- 7.1.3 携带故障机型排除故障检修仪表、工具及器材。

7.2 故障检查与修理

- 7.2.1 确认电源良好,工作模式设定有效。
- 7.2.2 开机验证故障现象。
- 7.2.3 判断故障单元位置。
- 7.2.4 切断电源,拔下插头,带好防护用具,使用相应工具按拆装要求,拆下并检测故障单元。
- 7.2.5 顺序检查各系统部件、元器件外观状况有无异常。
- 7.2.6 再次接通电源,仪表检测,逐级检测故障单元参数,确认故障单元位置。
- 7.2.7 再次切断电源,替换故障单元。
- 7.2.8 确认相应保护装置恢复,保护措施有效后,开机验证工作状态恢复。未恢复正常,重复 7.2.4~7.2.7,直至正确判读故障单元,整机工作状态恢复正常。
- 7.2.9 填写检查记录。
- 7.2.10 切断电源,取下替换单元。

7.3 修复

- 7.3.1 取得用户同意,更换符合质量要求的相应故障单元。
- 7.3.2 接通电源,开机验证工作状态,恢复正常。

7.4 结束

- 7.4.1 重新组装整机,恢复原机状态。
- 7.4.2 开机验证工作状态恢复。
- 7.4.3 服务期间,对用户提出的有关收取费用标准、服务承诺、修理项目、引起故障的原因等问题时,应如实耐心解答。
- 7.4.4 填写维修记录单,用户与修理人员签字确认,一式两份,双方留存。
- 7.4.5 收好仪表、工具,恢复现场整洁。

家用及类似用途热泵热水器  
安装和维修服务技术规范

1 范围

本标准规定了家用及类似用途环境中热泵热水器安装、维修服务的技术要求、操作规范及质量检测方法。  
本标准适用于家用或类似用途环境中热泵热水器的安装、维修服务。

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 700 碳素结构钢  
GB 1002 家用和类似用途插头插座 型式、基本参数和尺寸  
GB/T 2900.13—2008 电工术语 可信性与服务质量  
GB/T 3787 手持式电动工具的管理、使用、检查和维修安全技术规程  
GB 4706.1 家用和类似用途电器的安全 第1部分:通用要求  
GB 4706.12 家用和类似用途电器的安全 储水式热水器的特殊要求  
GB 4706.32 家用和类似用途电器的安全 热泵、空调器和除湿机的特殊要求  
GB/T 5013.1 额定电压450/750 V及以下橡皮绝缘电缆 第1部分:一般要求  
GB/T 5023.1 额定电压450/750 V及以下聚氯乙烯绝缘电缆 第1部分:一般要求  
GB/T 7373 工业用二氟一氯甲烷(HCFC-22)  
GB 8877—2008 家用和类似用途电器安装、使用、维修安全要求  
GB 13869—2008 用电安全导则  
GB 13955 剩余电流动作保护装置安装和运行  
GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南  
GB 20429—2006 电热水器安装规范  
GB/T 23137—2008 家用及类似用途热泵热水器  
GB 50169 电气装置安装工程接地装置施工及验收规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

**热泵热水器 heat pump water heater**

一种利用电动机驱动的蒸气压缩循环、将空气或水中的热量转移到被加热的水中来制取生活热水和采暖热水的设备。

[GB/T 23137—2008,定义3.1]