ICS 97.180
CCS Y 62

中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.12—2025

家用和类似用途电器售后服务 第12部分：电坐便器的特殊要求

After-sales service of household and similar electrical appliances—Part 12：Particular requirements for electric toilet

2025-10-05 发布　　2026-05-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会　发布

目　　次

前言 …… Ⅲ
引言 …… Ⅳ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　售后服务方的要求 …… 1
5　售后服务的提供 …… 2
6　售后服务规范 …… 2
附录 A（资料性）　电坐便器服务工具配备明细 …… 5
附录 B（资料性）　电坐便器安装的水路和电路要求 …… 6
参考文献 …… 7

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是GB/T 22766《家用和类似用途电器售后服务》的第12部分。GB/T 22766已经发布了以下部分：

——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；
——第10部分：洗碗机的特殊要求；
——第11部分：中央电暖系统的特殊要求；
——第12部分：电坐便器的特殊要求。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国轻工联合会提出。

本文件由全国家用电器标准化技术委员会(SAC/TC 46)归口。

本文件起草单位：台州市产品质量安全检测研究院、海尔(深圳)研发有限责任公司、九牧厨卫股份有限公司、厦门瑞尔特卫浴科技股份有限公司、宁波美美家园电器服务有限公司、佛山市质量计量监督检测中心、厦门建霖健康家居股份有限公司、中家院(北京)检测认证有限公司、山东省标准化研究院、青岛海尔智能技术研发有限公司、青岛国创智能家电研究院有限公司。

本文件主要起草人：陈建良、张显娜、陈良权、王兵、聂晓飞、王泽波、刘中南、郑海杰、李雪、隋文玲、陈斐、孙伟东。

引　言

为了规范家用和类似用途电器的售后服务要求，提供给消费者优质的售后服务体验，提高服务质量，制定GB/T 22766《家用和类似用途电器售后服务》系列标准。为避免篇幅过长，GB/T 22766按照通用性和特殊性的原则，拟由以下部分组成：

——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；

——第10部分：洗碗机的特殊要求；

——第11部分：中央电暖系统的特殊要求；

——第12部分：电坐便器的特殊要求。

第1部分给出了家用和类似用途电器售后服务的基本内容和基本要求。第2部分～第12部分分别给出了各类家用电器售后服务的特殊要求。

GB/T 22766.12规定了电坐便器售后服务的特殊要求，与GB/T 22766.1配套使用。

家用和类似用途电器售后服务
第12部分:电坐便器的特殊要求

1 范围

本文件规定了家用和类似用途电坐便器(以下简称“电坐便器”)售后服务方的要求、售后服务的提供及售后服务规范。

本文件适用于家用和类似用途电坐便器的售后服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件,不注日期的引用文件,其最新版(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 22766.1 家用和类似用途电器售后服务 第1部分:通用要求

GB/T 23131 家用和类似用途电坐便器便座

JC/T 2425 坐便器安装规范

3 术语和定义

GB/T 22766.1、GB/T 23131界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电坐便器 electric toilet

由电力驱动,通过水清洗人体残余排泄物,可带有吹风,坐圈加热等单一或多种功能的坐便器具。

3.2

壁挂式电坐便器 wall-hung electric toilet

通过墙体支架固定、不直接接触地面的电坐便器。

4 售后服务方的要求

4.1 总体要求

服务方的售后服务活动应除符合GB/T 22766.1中的相关要求外,还应符合4.2～4.5的要求。

4.2 售后服务方

4.2.1 应是电坐便器制造商或电坐便器制造商委托的有资质的经济组织,其中被委托服务方应与制造商或制造商认可的经销商签订委托协议书。

4.2.2 服务能力应达到委托方的售后服务要求。

4.3 经营场所

4.3.1 应有售后服务相关的操作指导书和操作规范。

4.3.2 应有上水管(水压应符合电坐便器说明书要求)和排水通道。
4.3.3 应具备 220 V/50 Hz 电源,应有漏电保护开关,应使用合格的固定插座并可靠接地。
4.3.4 应具备电坐便器能正常工作的温度和湿度。
4.3.5 应有必要的消防设备以及安全设施。

4.4 设备

4.4.1 应配备其经营活动相适应经检验合格的工具,服务工具明细见附录 A。
4.4.2 应配备与其经营活动相适应的通讯工具,必要时应配备合适的交通工具。

4.5 服务方人员

应及时接受产品制造商产品的技术技能和知识培训,并熟练掌握产品安装、清洗、保养、维修的特殊操作要求。

5 售后服务的提供

售后服务活动应符合 GB/T 22766.1 中的相关要求。

6 售后服务规范

6.1 总体要求

售后服务活动应除符合 GB/T 22766.1 中的相关要求外,对于电坐便器服务方还应符合 6.2 的要求。

6.2 售后服务的实施

6.2.1 咨询服务

当提供咨询服务时,服务人员应视实际情况告知以下注意事项。

a) 电坐便器长期不用,或更换过滤器或清洁过滤网时,应将电源插头拔下,并关闭进水阀,拔下电源插头时不应用湿手操作。
b) 不应过度弯曲、拉伸、扭转、挤压电坐便器的电源线和进水管使其变形。
c) 因自来水压的波动,宜不定期对进水管、角阀、过滤器连接处进行检查,确认连接是否牢固,若发现水管连接松动或出现漏水、渗水现象应关闭进水阀,妥善处理后再使用。
d) 电坐便器需要定期维护和清洁,防止积存污垢和细菌滋生。
e) 日常清洁时,应将电源插头拔下,切忌直接用水冲洗。
f) 电坐便器宜使用中性清洗剂及柔软、潮湿的海绵或棉质布擦拭。

6.2.2 上门售后服务

6.2.2.1 上门设计服务

6.2.2.1.1 应符合 JC/T 2425 的要求。
6.2.2.1.2 服务人员应根据实际使用的场景、产品特性,以及消费者需求等相关因素提供设计服务,设计的方案应便于电坐便器的安装、使用、维修、保养等。
6.2.2.1.3 服务人员应向消费者征求水、电、气的布局和走向示意图,不应在穿墙打孔时发生危险,及影响使用效果。

6.2.2.1.4 服务人员对任何可能影响环境和人员安全的操作，应与用户达成书面确认，便于服务回访。

6.2.2.2 上门安装服务

6.2.2.2.1 在电坐便器安装前，应提示用户电坐便器安装所需的场景要求及可能带来的影响。

6.2.2.2.2 服务人员应在安装前对消费者购买的产品与实际适用情况进行确认，征求消费者的意见，确定安装方案。服务人员和消费者就涉及安全的安装事宜无法达成一致时，服务人员有权拒绝安装；服务人员和消费者就涉及产品使用性能的安装事宜无法达成一致时，应告知消费者后果并在消费者签订免责协议的情况下依据消费者意见进行安装。

6.2.2.2.3 对于涉及收费的服务项目，如涉及购买配件等，应向用户明示相关的收费标准，如涉及消费者自行提供的安装材料，应做出提醒，材料需满足相应标准和安装要求，服务人员应在服务记录单中记录，交由消费者签字确认。

6.2.2.2.4 电坐便器供水管路应按照制造商要求连接，见附录 B，应使用符合制造商安装要求的配件。

6.2.2.2.5 电坐便器进水水压应在制造商规定的适用水压范围内。

6.2.2.2.6 电坐便器水路电路安装见附录 B。

6.2.2.2.7 安装完成后，服务人员应进行现场试机，并讲解电坐便器使用说明和保养注意事项。

6.2.2.2.8 壁挂式电坐便器应被牢固地固定，坐便器的安装面或工装应坚固结实，具有足够的承重强度，其承重强度不应低于制造商说明书实际所承载的重量。安装面强度不足时，应采取相应的加固、支撑措施，以防影响器具的正常运行或导致危险。

6.2.2.3 上门调试服务

6.2.2.3.1 调试应以电坐便器产品使用说明书为依据，调试时消费者本人或其委托人应在现场。

6.2.2.3.2 调试电坐便器通电前核查用户管网水压、电网电压，满足电坐便器的使用要求，调试时应包含说明书明示功能。

6.2.2.3.3 调试过程中应向消费者演示如何正确使用电坐便器，向消费者说明误操作可能引起的伤害。

6.2.2.3.4 服务人员应着重向消费者演示包括漏电保护器、过滤器等部件的使用和维护方法。

6.2.2.3.5 电坐便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，同时应向消费者说明电坐便器未经调试不能使用，在告知消费者对使用条件整改后可再次预约上门调试，并在调试单上进行情况说明，服务人员和消费者就涉及产品使用性能的调试事宜无法达成一致时，应告知消费者后果并在消费者签订免责协议的情况下依据消费者意见进行调试，并由消费者对调试结果确认。

6.2.2.4 上门维修服务

6.2.2.4.1 服务人员应携带所需的维修工具，上门时应主动出示工作证，并按照制造商的产品维修指导完成维修。

6.2.2.4.2 服务人员在维修服务前应先进行初检，进一步确定是否属于保修范围。维修器具时，如发现绝缘损坏，软缆或软线护套破裂，保护线路脱落，插头、插座、开关等部件出现安全隐患时，应告知消费者并留下记录，维修服务方案在征得消费者同意后再进行维修服务，其中对超过保修范围的维修服务应在服务前告知收费项目，上门后出示收费价目表并进行报价。

6.2.2.4.3 拆卸电坐便器整机或部件前应切断电源、关闭水源。

6.2.2.4.4 部件更换前应确认适用于所维修的电坐便器，并确保部件合格。

6.2.2.4.5 维修完成后，服务人员应进行现场试机，并将产品擦拭干净同时清理维修现场。服务人员还应主动告知消费者维修保修期、正确使用方法和使用注意事项。

6.2.2.5 上门清洗、保养服务

6.2.2.5.1 电坐便器进水阀、过滤器、软管、喷杆组件等部位宜定期进行清洗、保养，清洗、保养前应切断

电源、关闭水源。

6.2.2.5.2 清洗、保养后应进行试机，保证电坐便器能正常运行。

6.2.3 在服务方场所的维修服务

6.2.3.1 维修通常要在消费者家进行，特殊情况不能在消费者家维修时，征得消费者同意后，可提供备用机，并将电坐便器运送至服务方场所进行维修服务，告知消费者产品维修期限及可能产生的费用。维修完成后，应进行通水、通电及试运行，检查电坐便器有无漏水、漏电、异常噪声等现象，确保能安全正常工作，产品交付前应擦拭干净。

6.2.3.2 电坐便器在拆卸或搬运时，应进行运输保护，不应倾倒、刮蹭等。

6.2.4 售后服务的安全规范

售后服务的安全规范应满足 GB/T 22766.1—2022 中 6.2.6 的要求。

6.3 售后服务的监督与评价

售后服务规范对售后服务监督与评价的要求至少应包括：

a) 服务方应接受制造商或制造商授权的经销商对售后服务规范实施情况进行监督和评价；

b) 服务方在接受 6.3a)的监督和评价时，应主动提供可用于监督和评价的售后服务文件、记录，需要时还应提供可用于现场评价的一个完整的售后服务活动过程。

附 录 A
（资料性）
电坐便器服务工具配备明细

电坐便器服务工具配备明细见表 A.1。

表 A.1 电坐便器服务工具配备明细表

序号	工具名称
1	测电仪、万用表
2	扳手
3	螺丝刀
4	水压表
5	电工胶带
6	生料带或其他密封材料
7	电笔
8	卷尺
9	毛刷
10	电吹风
11	玻璃胶和胶枪
12	水平尺
13	纸巾/毛巾
14	卡箍钳
15	尖嘴钳
16	照明设备
17	相位仪

附 录 B
（资料性）
电坐便器安装的水路和电路要求

B.1 电坐便器安装水路要求

B.1.1 水路满足市政供水（自来水）要求，不应连接在中水、海水、井水、工业用水等其他水路水管上。

B.1.2 水压应符合产品说明书规定的要求。

B.1.3 墙上进水管接头应为标准螺牙，并安装上带阀门开关角阀，不应将电坐便器软管直接连接在无阀门的水路上。

B.1.4 应使用符合 GB/T 26712 的角阀，宜使用制造商原装角阀。

B.2 电坐便器安装电路要求

B.2.1 电坐便器的供电插座高度不低于 0.3 m。

B.2.2 电坐便器的供电插座为带接地符合 GB/T 2099.1 要求的安全插座，并可靠接地。

参 考 文 献

[1] GB/T 2099.1 家用和类似用途插头插座 第1部分:通用要求
[2] GB/T 26712 卫生洁具及暖气管道用角阀