ICS 97.030
Y 60

中华人民共和国国家标准

GB/T 35963—2018

家用和类似用途电器成套家电服务规范

Household and similar electrical appliances complete-set home appliance service

2018-02-06 发布　　2018-09-01 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

前　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国轻工业联合会提出。

本标准由全国家用电器标准化技术委员会(SAC/TC 46)归口。

本标准起草单位:海尔集团、中国家用电器研究院、合肥美的电冰箱有限公司、江苏白雪电器股份有限公司、海信集团有限公司、江苏春兰制冷设备股份有限公司、四川长虹空调有限公司、广东万家乐燃气具有限公司。

本标准主要起草人:季晓健、于彩灵、李一、许峰、于清、郭霞岭、任国龙、王亮、唐先义、余少言、王春红。

家用和类似用途电器成套家电服务规范

1 范围

本标准规定了家用和类似用途电器成套家电服务的要求、服务内容。

本标准适用于家用和类似用途电器成套家电服务活动的实施。

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 22766.1—2008 家用和类似用途电器售后服务 第1部分：通用要求

3 术语和定义

GB/T 22766.1—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

成套家电服务 complete-set home appliance service

服务方为消费者提供同一品牌的一组(两类或两类以上)家电的设计、安装、调试、咨询、保养、维修等服务活动。

3.2

成套家电服务方 complete-set home appliance service party

具备为消费者提供成套家电设计、安装、调试、咨询、保养、维修等能力的家电生产商或其委托的第三方机构。

4 要求

4.1 基本要求

GB/T 22766.1—2008 确立的要求适用于本标准。

4.2 服务能力

服务方对所辖服务覆盖的区域应有涵盖主要家电类别成套家电服务的网络体系覆盖能力。

注：乡、镇级市场能被上一级成套家电服务方覆盖。

4.3 服务资质

服务方应符合国家相关规定，应具备成套家电的设计、安装、咨询、调试、保养、维修等能力，如是第三方服务方应经过家电生产商的授权、认定。

服务方应配置相应数量的成套家电服务人员。

服务方应配备满足成套家电服务的交通工具。

4.4 服务场所

服务方应具备与其经营活动相适应的服务场所。该场所应提供适于其工作的安全防护措施。

服务方应设有专门的维修车间和备件库。

4.5 服务人员

4.5.1 服务方人员应获得与其工作范围和所从事工作技术含量相适应的专业培训并取得相关上岗资格证书。

4.5.2 服务方人员应经过《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《部分商品修理更换退货责任规定》《中华人民共和国安全生产法》等相关法律法规培训。

4.6 服务设备

4.6.1 服务方应具备与其业务范围相适应的工作设备、检验仪器和劳动保护用具。

4.6.2 服务方的计量器具应按照国家的有关规定和服务方内部的规定进行定期的校准和维护。

注：服务方内部的规定不能低于国家的有关规定。

5 服务内容

5.1 设计服务

5.1.1 根据消费者的需求、使用环境，服务方应能提供整体的成套家电配套解决方案。

5.1.2 按照解决方案提供成套家电安装前的设计咨询服务。

注：安装前的设计咨询服务，如：预留安装位置、安装空间及水、电、气等预留。

5.2 配送服务

5.2.1 配送前

5.2.1.1 对于消费者购买的成套家电产品，服务方应一次配送。

注：对于服务商不承担配送责任，此条不适用。

5.2.1.2 配送人员应对消费者的产品和购买清单进行核对，避免送错产品或遗漏产品。

注：对于服务商不承担配送责任，此条不适用。

5.2.1.3 配送时间、地点应提前 24 h 与消费者约定并按照约定时间送达。

5.2.2 配送中

5.2.2.1 成套服务车辆应保证安全，成套产品在运输过程中应采取有效的防护措施，保证产品不被损坏。

5.2.2.2 服务人员在产品的运输过程中，应轻拿轻放，保证产品不被损坏。

5.2.2.3 产品送到消费者指定地点后，应核对产品信息并与消费者签字确认。

5.3 安装服务

5.3.1 服务方应按照消费者合理要求安装完成。

5.3.2 安装时间、地点应提前 24 h 与消费者约定并按照约定时间安装。

5.3.3 成套家电服务方人员应携带所需的安装配套附件及工具，上门时应主动出示上岗证，并按照产品安装规范完成成套家电的安装、调试、讲解、演示等工作。

5.3.4 对于成套的智能家电产品，服务方应有统一的应用软件载体客户端，服务方在安装完成后，应为消费者调试绑定客户端，确保能实现互联互通或远程控制等功能。

5.3.5 产品安装完成后，应请消费者签字确认。

5.4 售后及增值服务

5.4.1 GB/T 22766.1—2008 确立的内容适用于本标准。

5.4.2 服务方应提供规范、专业的咨询及信息受理服务。

5.4.3 服务方对消费者应执行一次回访服务，如：消费者反馈对产品、设计及安装等方面存在问题，应 24 h 落实到位并答复。

5.4.4 服务方应对成套家电产品提供不低于其保修期的维护、保养服务。

5.4.5 服务方应建立成套家电用户信息档案，保存期限为 3 年以上并不低于产品保修期。

5.4.6 服务方应建立安装、维修、投诉处理、回访等全流程信息管理体系，应有相应的信息处理服务人员，应对消费者的信息保密。

5.4.7 鼓励服务方在成套家电的安全使用年限结束前为消费者提供升级、更新替代产品的解决方案。