



中华人民共和国国家标准

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

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

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。

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

1 范围

GB/T 22766 的本部分规定了家用和类似用途电热水器售后服务的基本内容和基本要求。

本部分适用于 GB 4706.11 和 GB 4706.12 所规定的电热水器售后服务中有关文件的编制、实施及服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过 GB/T 22766 的本部分的引用而成为本部分的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本部分,然而,鼓励根据本部分达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本部分。

GB 4706.11 家用和类似用途电器的安全 快热式热水器的特殊要求(GB 4706.11—2008, IEC 60335-2-35:2002, IDT)

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 4706.12—2006, IEC 60335-2-21:1997, MOD)

GB 20429—2006 电热水器安装规范

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 确立的术语和定义适用于 GB/T 22766 的本部分。

4 基本要求

除下述内容外,GB/T 22766.1—2008 中该章均适用。

4.2 售后服务方的基本要求

4.2.101 服务方应是电热水器生产企业设立的或电热水器生产企业委托的或是代理营销商委托的公司或企业,委托设立的服务方应与委托方签订委托协议书。

4.2.102 售后服务方人员的数量应达到生产企业的服务要求。

4.3 经营场所的基本要求

4.3.101 服务方维修场所应具备水源和排水通道。

4.3.102 服务方维修场所应具备 220 V/50 Hz 电源。

4.4 设备的基本要求

4.4.101 服务方应配备与其经营活动相适应的工具,具体参见附录 A 的表 A.1。

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 中该章内容均适用。