

ICS97.020
Y 60
备案号:42051—2014

DB31

上海市地方标准

DB31/T 790—2014

家用和类似用途电器安装维修服务规范

Household and similar electrical appliances installation and
maintenance services specification

2014-04-03 发布

2014-07-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海华联家电维修技术有限公司提出。

本标准起草单位：上海华联家电维修技术有限公司、上海电子产品维修服务行业协会、上海索录工程有限公司、上海广电维修技术有限公司、上海三星电子产品技术服务中心、夏普商贸(中国)有限公司、上海天域时捷信息系统有限公司、上海乐见电器技术服务有限公司、上海华师电器服务有限公司。

本标准主要起草人：汪伯申、肖引俊、黄建平、徐文艳、蔡巍、胡安城、郑小敏、白木达也、柳辛、耿德卿、张大年、宋允豪、高弢。

家用和类似用途电器安装维修服务规范

1 范围

本标准规定了本市家用和类似用途电器上门安装维修服务的基本要求、服务礼仪、服务提供、安全与应急、服务信息管理以及投诉和处理等要求。

本标准适用于上海市行政区域内从事家用和类似用途电器上门安装维修服务的企业。

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 8877 家用和类似用途电器安装、使用、维修安全要求

DB31/T 460—2009 家电维修企业经营服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家用和类似用途电器 household and similar electrical appliances

以电能驱动的家庭用具及类似用途电器,以下简称“家电”。

3.2

预约 reservation

服务企业与顾客之间事先约定服务时间和内容。

3.3

上门服务 on-site service

由服务企业委派服务人员按预约上门提供专业服务的一种方式。

4 基本要求

4.1 服务企业条件

服务企业应执行 DB31/T 460—2009 附录 A 的规定。

4.2 上门服务人员要求

服务人员应具备以下资质方可上岗服务:

- a) 持有统一的《家电安装维修人员上门服务证》(参见附录 A);
- b) 根据工作岗位要求,持有政府部门认可的相应职业从业资质证书;
- c) 涉及特种作业的服务人员应持有政府部门认可的特种作业证书。

4.3 培训要求

服务人员应定期接受专业知识、服务规范、政策法规等培训,每年接受培训时间不少于 18 课时。