

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。