

ICS 97.040.40
CCS Y 62



中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.10—2020

家用和类似用途电器售后服务 第 10 部分：洗碗机的特殊要求

After-sales service of household and similar electrical appliances—
Part 10: Particular requirements for dishwashers

2020-12-14 发布

2021-07-01 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	I
引言	II
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) 洗碗机服务方服务设备配备明细表	5

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 10 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：电冰箱的特殊要求；
- 第 6 部分：电热水器的特殊要求；
- 第 7 部分：吸油烟机的特殊要求；
- 第 8 部分：吸尘器的特殊要求；
- 第 9 部分：空气净化器的特殊要求。

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。

本文件由中国轻工业联合会提出。

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：青岛海尔洗衣机有限公司、博西华家用电器服务江苏有限公司、佛山市顺德区美的洗涤电器制造有限公司、青岛市产品质量监督检验研究院、青岛日日顺乐家物联科技有限公司、青岛海尔智能技术研发有限公司。

本文件主要起草人：高原、姜利、赵伟东、魏婷婷、蓝传、李莉、于彩灵、李健美。

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:电冰箱的特殊要求;
- 第 6 部分:电热水器的特殊要求;
- 第 7 部分:吸油烟机的特殊要求;
- 第 8 部分:吸尘器的特殊要求;
- 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 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 部分至第 10 部分分别给出了各类家用电器售后服务的特殊要求。

GB/T 22766.10 规定了洗碗机售后的特殊要求,与 GB/T 22766.1 配套使用,为企业开展洗碗机售后服务提供重要依据。

家用和类似用途电器售后服务

第 10 部分：洗碗机的特殊要求

1 范围

本文件规定了家用和类似用途洗碗机(以下简称“洗碗机”)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洗碗机的售后服务。

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,其最新版本(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

QB/T 1520 家用和类似用途电动洗碗机

QB/T 2837 家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范

3 术语和定义

GB/T 22766.1、QB/T 1520、QB/T 2837 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务能力 service ability

服务方能为制造商或制造商认可的经销商提供服务的程度。

4 售后服务方的要求

4.1 概述

服务方的售后服务活动除应符合 GB/T 22766.1 中相关要求外,还应符合 4.2~4.4 的要求。

4.2 售后服务方的基本要求

4.2.1 服务方应是洗碗机制造商或洗碗机制造商委托的有资质的经济组织,其中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 服务能力应达到制造商或制造商认可的经销商的服务要求。

4.3 经营场所的基本要求

4.3.1 服务方的经营场所应有明确的门头标识、办公区域、维修区域、备件区域;应有操作指导书和操作规范。

4.3.2 服务方的经营场所应有合格的进水水源和排水通道。