



中华人民共和国国家标准

GB/T 28841—2012

家用电子电器维修业服务经营规范

Regulations of service operation for household electronic
and electrical appliances maintenance industry

2012-11-05 发布

2012-12-01 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

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
家用电子电器维修业服务经营规范

GB/T 28841—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.gb168.cn

服务热线: 010-68522006

2012年12月第一版

*

书号: 155066·1-45898

版权专有 侵权必究

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国家用电器服务维修协会、四川长虹电器股份有限公司、博西华家用电器服务江苏有限公司、苏宁电器售后服务中心南京分公司、上海百联电器科技服务有限公司、青岛赛维家电服务产业有限公司、松下电器(中国)有限公司、东芝(中国)有限公司、同方股份有限公司消费电子事业部、广东志高空调有限公司、美延维修服务(上海)有限公司、安信龙电器维修服务(北京)有限公司。

本标准起草人：刘秀敏、郭赤兵、赵泽蕊、胥邦钦、陈辉、殷霞、汪伯申、秦健、刘志礼、刘松、王晖、张德康、王卫、刘建梅、孙小山、计群、鲍毅、赖乙星。

家用电子电器维修业服务经营规范

1 范围

本标准规定了家用电子电器维修业服务经营的范围、方式和方法,服务经营各方的职责关系,经营服务的专业和技术保障资源条件(设施、设备、器材、技术支持、职业人员等),服务经营组织、经营者和从业人员的基本/有关行为,以及服务的质量控制和测评方法。

本标准适用于从事家用电子电器维修服务的各种经营组织、经营者和从业人员有关服务和管理的活动。

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 2900.13—2008 电工术语 可信性与服务质量
- GB/T 3787 手持式电动工具的管理、使用、检查和维修安全技术规程
- GB 8877 家用和类似用途电器安装、使用、维修安全要求
- GB 9448 焊接与切割安全
- GB 12158 防止静电事故通用导则
- GB/T 16784 工业产品售后服务 总则
- GB/T 16784.2 工业产品售后服务 第2部分:维修
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 17916 毒害性商品储藏养护技术条件
- GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求
- GB/T 21097.1 家用和类似用途电器的安全使用年限和再生利用通则
- GB/T 21474 废弃电子电气产品再使用及再生利用体系评价导则
- 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
- GB/T 23685 废电器电子产品回收利用通用技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家用电子电器 household electronic and electrical appliances

在家庭或类似环境中,用户为满足生活、娱乐和信息等消费需要自行使用的电子和电器用具。

3.2

维修业 maintenance industry

提供家用电子电器的安装和拆卸、维护保养、故障修理、维修器材保障等一系列服务经营及监督管理活动的行业。