



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.8—202X

代替GB/T 22766.8—2009

---

## 家用和类似用途电器售后服务 第8部分：饮水机的特殊要求

After-sales service of household and similar electrical appliances-

Part 8:Particular requirements for water dispenser

(征求意见稿)

20××-××-××发布

20××-××-××实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布  
中国国家标准化管理委员会

## 目 次

前 言 .....	II
引 言 .....	III
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
4.1 总体要求.....	1
4.2 售后服务方的基本要求.....	1
6 售后服务规范.....	2
附 录 A.....	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/T22766《家用和类似用途电器售后服务》的第8部分。GB/T22766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；
- 第10部分：洗碗机的特殊要求；

本文件代替GB/T22766.8-2009《家用和类似用途电器售后服务 第8部分：饮水机的特殊要求》，与GB/T22766.8-2009相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更新了术语和定义引用的标准版本（见第3章）；
- 增加了服务能力的定义（见3.2）；
- 更新了售后服务方的要求（见4.2，4.3，4.4，4.5）；
- 增加了售后服务的提供中的相关内容（见5.2.1，5.2.2）；
- 增加了售后服务规范总体要求（见6.1.1，6.1.2，6.1.3）；
- 增加了咨询服务类别和咨询服务的操作（见6.2.1.1，6.2.1.2）；
- 更新了上门售后服务（见6.2.2.1，6.2.2.2，6.2.2.3，6.2.2.5，6.2.2.6）；
- 增加了延保服务（见6.2.2.7）；
- 更新了售后服务的监督与评价（见6.3.3）；
- 增加了饮水机服务方服务设备配备明细表（见表A.1）；

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/TC46）归口。

本文件主要起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2009年首次发布为GB/T 22766.8-2009；
- 本次为第一次修订。

# 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；
- 第10部分：洗碗机的特殊要求；
- 第11部分：中央电暖系统的特殊要求。
- 第12部分：电座便器的特殊要求。

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12部分分别给出了各类家用电器售后服务的特殊要求。

GB/T 22766.8规定了饮水机售后服务的特殊要求，与GB/T 22766.1配套使用。

# 家用和类似用途电器售后服务

## 第 8 部分：饮水机的特殊要求

### 1 范围

本部分规定了单相器具额定电压不超过250V，其他器具额定电压不超过480V的供家庭和类似场所使用的饮水机的服务方的要求、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饮水机的售后服务。

### 2 规范性引用文件

下列文件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 -2022 家用和类似用途电器售后服务 第 1 部分：通用要求

QB/T 22090 冷热饮水机

### 3 术语和定义

GB/T 22766.1-2022界定的及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**饮水机 water dispenser**

一种可直接饮用的水通过消耗电能的方法进行加热、制冷并进行分发的器具。

#### 3.2

**服务能力 serviceability**

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 总体要求

服务方除应符合 GB/T 22766.1-2022 的第 4 章要求外，还应符合 4.2~4.5 的要求。

#### 4.2 售后服务方的基本要求

4.2.1 服务方应是饮水机制造商或饮水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，如服务人员数量等。

#### 4.3 经营场所的基本要求

4.3.1 应有对应的制造商或制造商授权的经销商的视觉形象元素。

4.3.2 应公开明示出其营业执照、服务项目、收费标准、服务承诺、咨询投诉方式等于售后服务有关的信息。

4.3.3 应配备提供现场咨询服务相关的专业资源，包括专业人员、设备设施、运行环境等。

4.3.4 服务方的经营场所应有合格的进水水源和排水通道。

4.3.5 服务方的经营场所应具备 220 V/50 Hz 电源；应有漏电保护开关；应使用合格的固定插座并可靠接地。如有 380 V/50 Hz 维修服务的场景，应具备该制式电源，应有漏电保护开关，并可靠接地。

4.3.6 服务方的电线电缆应无漏电现象。

4.3.7 所有管路应无破损和漏水。

4.3.8 操作人员操作位置上应有绝缘垫，厚度>5mm。

4.3.9 服务方的经营场所应有必要的消防设备。

#### 4.4 服务设备设施

4.4.1 应配备满足饮水机售后服务需求的设备，包括必要的仪器仪表、工具、劳保用品等。售后服务主要设备的配备明细见附录 A。

4.4.2 应对用于检验测量的售后服务设备制定定期校准或核查计划，并按照计划执行校准或核查和保留相关记录。

4.4.3 服务方应配备一定数量的维修配件和服务物质（如管材、辅料、符合国家生活饮用水卫生安全要求的清洗消毒用药品、药剂等）。

4.4.4 当有制冷剂使用需求时：

a) 应设置专用的工作台或工作区域，配备必要的专用工具或设备（如真空泵、真空压力表、充气软管等），并对用于不同种类制冷剂的专用工具和设备进行标识；

b) 应对制冷剂存储装置进行标识，标识内容至少包括制冷剂填充种类等。

4.4.5 应配备提供互联网远程服务的必要设施，包括在线解答业务性问题或技术性问题的专业资源。

4.4.6 对用于通过互联网提供远程服务的终端设备，应有登录权限设定，数据保护等保障信息安全的措施。

#### 4.5 服务方人员的基本要求

服务方应有足够开展相应工作技能的维修服务人员和信息管理人员。服务人员应经过体检、专业培训并获得有效健康证明、从业人员资格证书或上岗证书，健康证明和资格证书应在有效期内。对于从事特种作业或从事操作易燃易爆物品的服务人员，应经过专业培训，取得专业证书，专业证书应在有效期内。

### 5 售后服务的提供

GB/T 22766.1 中的该章除下述内容外，均适用。

5.2.1 对于消费者如有拆除、处理老旧饮水机的服务要求时，服务方宜提供服务，并按双方约定或者服务方提供的收费标准，收取服务费用。

5.2.2 对于嵌入式饮水机，服务方宜根据消费者家的橱柜位置和尺寸，提供适宜消费者需求的用水系统解决方案。

### 6 售后服务规范

#### 6.1 总体要求

6.1.1 应制定售后服务，并经制造商或者经制造商认可的经销商批准后实施。

6.1.2 售后服务规范除应符合 GB/T 22766.1 的第 6 章要求外，还应符合 6.2、6.3 的要求。

注 1：本章内容是服务方根据本文件规定制定售后服务规范的依据和参考。

注 2：本章内容也适用于可能发生于售前阶段的咨询服务和上门服务等。

6.1.3 文件化的售后服务规范内容至少应包括技术类要求、流程类要求、安全生产管理要求以及监督与评价类要求。

#### 6.2 售后服务的实施

## 6.2.1 咨询服务

### 6.2.1.1 咨询服务类别

咨询服务类别应包括通过互联网或者其他通信手段进行的远程咨询和在营业场所处提供的现场咨询。当提供咨询服务时，服务人员应视实际情况告知以下注意事项：

- a) 饮水机移动、长期不用或清理时应将电源插头拔下，拔下电源插头时不应用湿手操作；
- b) 若发现饮水机无法启动，应检查电源插头、插座和开关是否正常；
- c) 若发现漏水问题，应关闭水源，联系专业人员处理后再使用；
- d) 若发现不加热问题，应及时检查电源连接，或联系专业人员维修；
- e) 若发现显示屏不亮、按键无响应问题。可以尝试重新插拔电源，检查连接线是否松动，或联系专业人员维修；
- f) 饮水机日常使用时，宜按照产品使用说明要求进行清洁保养；
- g) 饮水机长期停用再次使用时，宜联系专业人员上门清洁保养。

### 6.2.1.2 咨询服务的操作

咨询服务的操作应符合下述要求。

- a) 当消费者或经营者通过互联网或其他通信方式咨询时，应在 2h 以内给予响应，明确回复，并实时备份咨询记录；在营业场所处提供咨询服务时，应使用制式表格记录咨询与交互内容。
- b) 服务方人员应按照相关法规，尽到事前告知消费者或经营者与个人隐私权等相关内容的义务。
- c) 应将与制造商或制造商授权的经销商相关的问题，或需要由制造商或制造商授权的经销商解决的问题，整理后实时反馈到制造商或制造商授权的经销商处。
- d) 服务方人员应逐一跟踪咨询问题的解决进程，直至问题关闭。
- e) 咨询服务所涉及各类记录或制式表格等，均应呈现咨询服务的全过程，包括处理结果的完整信息。

## 6.2.2 上门售后服务

### 6.2.2.1 基本要求

服务人员应根据制造商要求统一工作服并佩戴服务资格证（上岗证和健康证）。上门服务过程中，应按相关产品的安排要求操作，防止触电、漏水、漏气等事故发生。

### 6.2.2.2 上门设计服务

设计应符合相关安全标准、产品标准以及饮用水卫生安全的要求。服务交付时，可以提供相关设计文件，并请消费者在服务记录上签字确认。

### 6.2.2.3 上门安装服务

6.2.2.3.1 服务人员应在安装前对消费者购买饮水机型号与实际适用情况进行告知，征求消费者的意见，确定安装方案。如对互联网或消费者智能手机系统有特别要求的，应强调告知。服务人员和消费者就涉及安全的安装事宜无法达成一致时，服务人员有权拒绝安装；服务人员和消费者就涉及产品使用性能的安装事宜无法达成一致时，在消费者签订免责协议的情况下，依据消费者意见进行安装。由此发生的额外服务费用由服务方与消费者协商确定。

6.2.2.3.2 服务人员应携带充分的服务工具。

6.2.2.3.3 需要打孔、扩孔时，服务人员应与消费者确认水、电、气管线的走向位置，经消费者同意后实施。

6.2.2.3.4 饮水机应安放平稳，挂墙安装应使用专用挂板。

6.2.2.3.5 对于管线类饮水机的进、排水管路（包括加长进、排水管）应按制造商要求连接，连接过

程中不应出现漏水的情况，应使用符合制造商安装要求的配件。

6.2.2.3.6 饮水机安装环境应按照产品使用说明要求，如无要求应安装在 5°C 以上、不被阳光直射、不靠近热源的地方。

6.2.2.3.7 管线类饮水机进水水压应在制造商规定的额定水压范围内，进水口的高度及加长进排水管应满足制造商的要求。

6.2.2.3.8 饮水机安装场所应具备 220V/50 Hz 电源，应使用合格的固定插座并可靠接地。

6.2.2.3.9 对于 380V/50 Hz 饮水机的安装，安装前应检查安装场所的电路是否符合要求，按照产品安装要求进行安装。

6.2.2.3.10 对于需收费的安装项目，应向消费者讲明收费原因、收费项目，并出示价目表或收费标准查询方式，经消费者同意后实施。

6.2.2.3.11 饮水机安装完毕并试机调试正常后，服务人员应进行饮水机功能特性及使用方法的讲解或演示，说明安全注意事项，请消费者在服务记录上签字确认。

6.2.2.3.12 对于智能饮水机，服务方应有统一的应用软件载体客户端，服务方在安装完成后，服务人员还应告知或指引消费者相关公众号、APP 等的下载、注册、使用的方法及注意事项等，根据消费者需求调试绑定客户端或提供指导服务，实现互联互通或远程控制等功能。

#### 6.2.2.5 上门维修服务

6.2.2.5.1 服务方应携带所需的维修工具，上门时应主动出示上岗证，并按照制造商的产品维修指导完成维修。维修完成后应进行现场试机，并向消费者讲解饮水机使用说明及注意事项。维修完成后应将产品擦拭干净，并将维修现场清理干净。

6.2.2.5.2 拆装饮水机前应切断电源、关闭水源。

6.2.2.5.3 部件更换前应确认适用于所维修的饮水机，并确保部件合格。对于需要收费的部件，应向消费者出示价目表或收费标准查询方式，经消费者同意后实施。

6.2.2.5.4 对有条件现场修复的应尽可能在现场修复，如果待修饮水机的故障或消费者处所的现场环境不适合进行现场修复工作，应征得消费者同意后，将饮水机拆下并运送到专业服务场所进行维修，告知消费者维修期限。

6.2.2.5.5 不应在饮水机安装现场进行金属焊接类维修操作。

6.2.2.5.6 对于带有臭氧杀菌或紫外线杀菌功能的饮水机，应检查是否存在安全隐患。

6.2.2.5.7 对于带有压缩机制冷功能的饮水机，若使用到可燃性制冷剂，禁止在饮水机使用现场进行维修，在维修过程中应确保安全性。

6.2.2.5.8 维修完成后，服务人员应主动告知消费者维修保修期、正确使用方法和使用注意事项。

6.2.2.5.9 维修完成后，应请消费者进行服务确认。

#### 6.2.2.6 上门清洗、保养服务

应符合《家用和类似用途电器专业清洗保养服务规范》的要求。

#### 6.2.2.7 延保服务

服务方推出的延保服务等增值性服务，消费者在购买“延保”服务时要签订明确的“延保”合同，要参照“三包”规定，与提供“延保”的商场或卖场签订具体、详细的“延保”合同，对维修范围、期限、故障的责任界定、承保单位的名称、联系方式等内容予以明确，避免造成不必要的纠纷。

服务方对于延保期限内的产品，要按照正常标准来执行。

#### 6.3 售后服务的监督与评价

GB/T 22766.1 中的该章除下述内容外，均适用。

6.3.3 对于评价中发现消费者问题没有完全解决或问题再次出现的，应给予致歉并进行安抚，做好信息记录和收集，安排服务人员再次上门服务，并告知后续的服务程序。

## 附录 A

(资料性)

## 饮水机服务方服务设备配备明细表

饮水机服务方服务设备配备明细见表 A.1。

表 A.1 饮水机服务方服务设备配备明细表

序号	服务器具	序号	服务器具
1	十字花螺丝刀	16	水垢清洗剂
2	平口螺丝刀	17	密封胶(生料带)
3	螺丝刀套装(含不同规格)	18	绝缘胶带(热缩管)
4	活动扳手	19	兆欧表
5	内六角扳手	20	电烙铁
6	尖嘴钳	21	绝缘手套
7	斜口钳	22	护目镜
8	剥线钳	23	真空泵
9	万用表	24	真空压力表
10	温度计	25	制冷剂充注设备
11	电源测试仪(相位仪)	26	防静电手环
12	普通电钻	27	手电筒/LED灯
13	测电笔	28	水压测试仪
14	卷尺	29	热风枪
15	美工刀/切管刀		