



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 发布
国家标准化管理委员会

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程。

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。

4.3.3 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。

4.3.4 服务方经营场所的环境温度应在 5℃~40℃范围内。

4.3.5 服务方的经营场所应有必要的消防设备。

4.4 设备的基本要求

服务方应配备与其经营活动相适应的服务设备,服务设备配备明细参考附录 A。

5 售后服务的提供

5.1 概述

售后服务的提供除应符合 GB/T 22766.1 中相关要求外,还应符合 5.2 的要求。

5.2 设计服务

5.2.1 服务方应与消费者进行充分的沟通,确认洗碗机的设计方案,满足消费者的合理需求。

5.2.2 服务方宜根据消费者家的水质、使用位置、水电位置、使用人数、安装环境、安装空间、个性化需求等安装条件,提供适应消费者需求的用水系统设计解决方案。

5.2.3 服务方在给消费者提供安装设计服务时,如需标注电源、进排水管、水管位置,应征得消费者同意。

5.2.4 设计过程中涉及需要打孔、扩孔等服务时,服务人员应主动提供洗碗机安装尺寸,并与消费者协商设计方案,如需收费时应主动提供价目表,经消费者确认后再行实施。

6 售后服务规范

6.1 概述

售后服务规范除应符合 GB/T 22766.1 中相关要求外,还应符合 6.2 的要求。

6.2 售后服务的实施

6.2.1 咨询服务

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) 洗碗机移动、长期不用或清理时应将电源插头拔下并关闭水龙头,拔下电源插头时不应用湿手操作;
- b) 不应过度弯曲、拉伸、扭转、捆扎或让物体挤压洗碗机的电源线和进排水管使其变形;
- c) 餐具宜在用餐后及时清洗;
- d) 因自来水压的波动,宜不定期对进水管、水龙头、排水管连接处进行检查,确认连接是否牢固,若发现水管连接松动或出现漏水、渗水现象应关闭水龙头,妥善处理后再使用;
- e) 洗涤前,应清除餐具上的残渣,按产品使用说明要求正确摆放餐具;
- f) 洗碗机日常使用时,宜定期清洁保养(如洗碗机的进水阀、过滤器等部位);长期不用应微开机门,防止异味;清洁保养后不宜用密封的塑料袋套住洗碗机,以免潮气进入导致发霉;
- g) 洗碗机长期不用再次使用时,应先清洁保养或空机运行一次;
- h) 洗碗机不应洗涤不耐高温或带有不可用洗碗机洗涤标识的餐具,包括但不限于黏合餐具、银器餐具、铝质餐具、水晶餐具、玉质餐具、木制餐具、装饰性餐具、耐温低于 75℃ 的塑料餐具等。

6.2.2 上门售后服务

6.2.2.1 上门安装服务

6.2.2.1.1 安装时应征询消费者的意见后,结合实际情况确定洗碗机安装的具体位置。

6.2.2.1.2 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。

6.2.2.1.3 洗碗机应安放平稳,挂墙安装应使用专用挂架。

6.2.2.1.4 带有软水功能的洗碗机,应查询或测试洗碗机使用场所的水质硬度,并对于有软水档位调节功能的机器进行档位调节设置。

6.2.2.1.5 洗碗机的进、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。

6.2.2.1.6 洗碗机安装环境应按照产品使用说明要求,如无要求应安装在 0℃ 以上、排水畅通、不被阳光直射、不靠近热源的地方。

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

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

6.2.2.1.9 对于智能洗碗机,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,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。

6.2.2.1.10 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。

6.2.2.1.11 安装完成后,服务方应进行现场试机并讲解洗碗机使用说明及注意事项,确保洗碗机正常运行。

6.2.2.2 上门维修服务

6.2.2.2.1 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,并向消费者讲解洗碗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。

6.2.2.2.2 拆装洗碗机前应切断电源、关闭水源。

6.2.2.2.3 部件更换前应确认适用于所维修的洗碗机,并确保部件合格。对于需收费的部件,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。

6.2.2.2.4 对有条件现场修复的应尽可能在现场修复,如果待修洗碗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,将洗碗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。

6.2.2.2.5 对于带有臭氧杀菌功能的洗碗机,应检查是否存在安全隐患。

6.2.2.2.6 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。

6.2.2.2.7 维修完成后,应请消费者进行服务确认。

6.2.2.3 上门保养服务

当消费者要求服务人员上门进行保养时,服务人员应根据消费者合理需求,按照产品使用说明提供上门保养服务。提供服务前,应主动出示服务价目表,经消费者确认后进行保养服务。针对洗碗机进水阀、过滤器等部位进行保养,保证洗碗机正常运行。

6.2.3 在服务方场所的维修服务

6.2.3.1 维修通常要在消费者家进行,特殊情况不能在消费者家维修时,应征得消费者同意后办理有关手续,将洗碗机运送至服务方场所进行维修服务,并告知消费者产品维修期限。维修前,应与消费者沟通维修措施、需更换的部件及可能产生的费用等。维修完成后,应进行通水、通电及试运行,检查洗碗机无漏水、漏电、异常噪声等现象,确保能安全正常工作。产品交付前应擦拭干净。

6.2.3.2 洗碗机在移机或搬运时,应进行运输保护,避免倾倒、刮蹭等。

附 录 A
(资料性)

洗碗机服务方服务设备配备明细表

洗碗机服务方服务设备配备明细见表 A.1。

表 A.1 洗碗机服务方服务设备配备明细表

序号	服务器具
1	美工刀
2	十字花螺丝刀
3	平口螺丝刀
4	叉口扳手
5	活络扳手
6	内六花扳手
7	内六角扳手
8	套筒
9	大力钳
10	尖嘴钳
11	钢丝钳
12	卡箍钳
13	锉刀
14	普通电钻
15	扩孔器
16	兆欧表
17	万用表
18	电容表
19	水压表
20	电源测试仪(相位仪)
21	测电笔
22	卷尺
23	水平尺
24	电吹风
25	橡皮锤

表 A.1 洗碗机服务方服务设备配备明细表（续）

序号	服务器具
26	锤子
27	喷漆瓶
28	电烙铁
29	胶粒
30	生料带
31	云石机

