



中华人民共和国国家标准

GB/T 33495—2017

农村地区家电维修服务规范

Regulations of household electronic and electrical appliances
maintenance service for rural areas

2017-02-28 发布

2017-09-01 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

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	3
5 维修服务分类	7
6 维修服务方式	8
7 维修服务程序	9
8 维修服务测评	9
附录 A (规范性附录) 前台服务	10
附录 B (规范性附录) 上门服务	11
参考文献	13

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、海尔集团、海信集团有限公司、宁波韩电电器有限公司、苏宁电器股份有限公司、博西华家用电器服务江苏有限公司、广东志高空调股份有限公司、同方股份有限公司多媒体本部、帅康集团有限公司。

本标准主要起草人：刘秀敏、郭赤兵、刘志礼、殷霞、齐云山、崔程远、沈凯峰、陈志勤、季晓健、计群、孙小山、邵江春、崔会峰、余健、李福全。

农村地区家电维修服务规范

1 范围

本标准规定了农村地区家电维修服务的基本要求、业务项目、程序、测评内容。

本标准适用于农村地区从事家电拆装和维修服务的各级组织、经营者和从业人员的有关经营活动。

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 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/T 15624—2011 服务标准化工作指南

GB/T 16784 工业产品售后服务 总则

GB/T 16784.2—1998 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 毒害性商品储存养护技术条件

GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

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 50016 建筑设计防火规范

QB/T 2837—2006 家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范

SB/T 10349 家用电器连锁维修服务组织等级评定规范

SB/T 10368 微型计算机及其外围设备维修服务部等级评定规范

SB/T 10425 家用和类似用途电器服务顾客满意度测评规范

部分商品修理更换退货责任规定(国经贸[1995]458号)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农村地区 rural area

以从事农业(自然经济和第一产业为主,包括畜牧、水产养殖、园林、果蔬等)生产为主,同时提供生活住宿的集镇、村落的地域(含其中部分从事小型工业、加工业、商业的区域,以及其中的小型城镇居民住宅区等)。

3.2

家电 household electronic and electrical appliances

在家庭或类似环境中,为满足日常生活、娱乐和信息等消费需要而使用的电子电器用具。