



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 46287—2025

## 家用和类似用途电器用户体验设计 评价规范

Evaluation specification of user experience design for household and  
similar electrical appliances

2025-10-05 发布

2026-05-01 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 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 技术要求 .....	3
4.1 一般要求 .....	3
4.2 感知安全性 .....	3
4.3 功能系统易用性 .....	4
4.4 控制系统交互可用性 .....	6
4.5 感官舒适性 .....	8
5 测试方法 .....	10
5.1 通则 .....	10
5.2 测试方法 .....	11
6 评价方法 .....	12
6.1 总体要求 .....	12
6.2 评价指标 .....	12
6.3 统计方法 .....	13
6.4 总分值计算 .....	13
附录 A (资料性) 家用电器用户体验设计评价计分表 .....	14
A.1 专家评价 .....	14
A.2 用户评价 .....	15
附录 B (资料性) 家用电器用户体验设计评价总分值计算 .....	17
参考文献 .....	18

## 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。

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：中国家用电器研究院、广东美的制冷设备有限公司、青岛海尔空调器有限总公司、海信空调有限公司、杭州老板电器股份有限公司、珠海格力电器股份有限公司、广东万家乐燃气具有限公司、广东美的厨房电器制造有限公司、青岛海尔智慧生活电器有限公司、深圳安吉尔饮水产业集团有限公司、海信冰箱有限公司、青岛海信日立空调系统有限公司、美的集团股份有限公司、浙江苏泊尔家电制造有限公司、TCL 空调器(中山)有限公司、长虹美菱股份有限公司、芜湖美的智能厨电制造有限公司、青岛海尔洗衣机有限公司、中国电器科学研究院股份有限公司、浙江绍兴苏泊尔生活电器有限公司、科沃斯机器人股份有限公司、威凯检测技术有限公司、安徽省产品质量监督检验研究院、安徽康佳同创电器有限公司、嘉兴威凯检测技术有限公司、卓力电器集团有限公司、慈溪市悦达电子科技有限公司、深圳市鼎信科技有限公司。

本文件主要起草人：曲宗峰、梁晶、李欣、孔祥锋、姜林、钟素萍、林康桂、马海川、张宇慧、杜毅林、尹雪静、蔡军、唐雪瑾、王海燕、任兆亭、何灿、唐辉、项卫琴、郭玉、李彧、刘尊安、周燕舞、李剑、沈伟、严海、周锋华、董磊、林磊、徐央飞、李芳、牛军营、高凤翔。

# 家用和类似用途电器用户体验设计 评价规范

## 1 范围

本文件规定了家用和类似用途电器用户体验设计评价的技术要求,描述了相应的测试方法与评价方法。

本文件适用于单相器具额定电压不超过 250 V,其他器具额定电压不超过 480 V 的家用和类似用途电器(以下简称“家用电器”)的用户体验设计评价。

## 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 5296.2 消费品使用说明 第 2 部分:家用和类似用途电器

GB/T 35455 家用和类似用途电器工业设计评价规则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**用户 user**

使用或期望使用家用电器的人。

### 3.2

**用户体验 user experience**

用户对于使用或期望使用的系统、产品或服务的感受和反应。

[来源:GB/T 18978.11—2023,3.2.3,有修改]

### 3.3

**易用性 ease of use**

影响用户使用家用电器时主观满意度和接受程度的易理解性、易学习性、易操作性、操作效率、功能效果等。

### 3.4

**感知质量 perceived quality**

可被用户感知到的家用电器各维度表现水平。

### 3.5

**反馈 feedback**

将系统的输出返回到输入端并期待以某种方式改变输入,进而影响系统功能的过程。

### 3.6

**语音播报 voice broadcasting**

通过语音向用户传递特定信息的交互方式。