ICS 97.060
CCS Y 62

中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.4—2026
代替 GB/T 22766.4—2009

家用和类似用途电器售后服务 第4部分：洗衣机的特殊要求

After-sales service of household and similar electrical appliances—Part 4: Particular requirements for washing machine

2026-10-30 发布　　2027-05-01 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
引言……Ⅳ
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）　洗衣机服务方工具、设备配备明细……6
参考文献……7

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4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:电坐便器的特殊要求。

本文件代替GB/T 22766.4—2009《家用和类似用途电器售后服务　第4部分:洗衣机的特殊要求》,与GB/T 22766.4—2009相比,除结构调整和编辑性改动外,主要技术变化如下:

a) 增加了术语"微改服务""智能洗衣机"及其定义(见3.1、3.2);

b) 更改了咨询服务的要求(见6.2.1,2009年版的6.2.1);

c) 增加了上门设计服务(见6.2.2.1);

d) 增加了上门安装服务部分内容(见6.2.2.2.1、6.2.2.2.4、6.2.2.2.15、6.2.2.2.16、6.2.2.2.17);

e) 更改了上门安装服务部分内容(见6.2.2.2.7,2009年版的6.2.3.3.105);

f) 增加了上门维修部分内容(见6.2.2.4.3、6.2.2.4.4、6.2.2.4.6);

g) 更改了上门维修服务(见6.2.2.4.5,2009年版的6.2.3.5.104、6.2.3.5.105);

h) 更改了上门保养服务(见6.2.2.5,2009年版的6.2.3.6);

i) 增加了上门微改服务(见6.2.2.6);

j) 增加了用户自助服务(见6.2.2.7);

k) 增加了智能化服务(见6.2.2.8)。

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、海尔(深圳)研发有限责任公司、海信冰箱有限公司、宁波美美家园电器服务有限公司、青岛市标准化研究院、青岛海尔智能技术研发有限公司、中国家用电器研究院、青岛云裳羽衣物联科技有限公司。

本文件主要起草人:程传岭、于彩灵、葛增宝、聂晓飞、李盛、孙伟东、高原。

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 22766.4—2009;

——本次为第一次修订。

引　言

为给消费者或经营者提供优质的售后服务体验，提高售后服务质量，制定了GB/T 22766《家用和类似用途电器售后服务》系列标准，规范了家用和类似用途电器售后服务的要求。为避免篇幅过长，GB/T 22766按照通用性和特殊性的原则，拟由以下部分构成：

——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：电坐便器的特殊要求；

——第13部分：饮用水处理装置的特殊要求。

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～第13部分分别给出了各类家用电器售后服务的特殊要求。

本文件规定了洗衣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4部分:洗衣机的特殊要求

1 范围

本文件规定了家用和类似用途洗衣机售后服务的售后服务方的要求、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衣机(包括洗干一体机)(以下简称“洗衣机”)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 4288 家用和类似用途电动洗衣机

GB/T 22088 家用电动洗衣机 不用洗衣粉洗衣机性能测试方法及限值

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

3 术语和定义

GB/T 22766.1—2022、GB/T 4288 和 GB/T 22088 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

微改服务 minor modification service

针对洗衣机安装中的特殊场景(如管道改造、空间调整)提供全流程解决方案的服务。

3.2

智能洗衣机 intelligent washing machine

应用了智能化技术,具有智能化能力和智能化功能的家用和类似用途电动洗衣机。

[来源:GB/T 39384—2020,3.1,有修改]

4 售后服务方的要求

4.1 总体要求

售后服务活动应符合 GB/T 22766.1—2022 中的相关内容和本文件相关章条的要求。

4.2 售后服务方的基本要求

4.2.1 售后服务方应是洗衣机制造商设立的或经洗衣机制造商委托的或授权的有资质的公司或企业,委托设立的服务方应与委托方签订委托协议书。

4.2.2 服务人员数量应达到制造商的服务要求。

4.2.3 服务人员应定期接受制造商的技术培训,考核合格后持证上岗。