ICS 97.040.30
CCS Y 61

中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.3—2026
代替 GB/T 22766.3—2009

家用和类似用途电器售后服务 第3部分：空调器的特殊要求

After-sales service of household and similar electrical appliances—Part 3: Particular requirements for air conditioner

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……Ⅴ
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……3
附录 A（资料性）　空调器服务方工具、设备配备明细……7
参考文献……8

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3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 22766.3—2009《家用和类似用途电器售后服务　第3部分:空调器的特殊要求》,与GB/T 22766.3—2009相比,除结构调整和编辑性改动外,主要技术变化如下:

a) 删除了术语“房间空气调节器”“空调器安装”及其定义(见2009年版的3.1、3.2);
b) 更改了售后服务方的基本要求(见4.2,2009年版的4.2);
c) 更改了空调器维修场所基本要求(见4.3.1,2009年版的4.3);
d) 增加了可燃制冷剂空调器的维修场所的特殊要求(见4.3.2);
e) 增加了可燃制冷剂空调器维修设备要求(见4.4.5、4.4.6、4.4.7);
f) 增加了特种作业操作证要求(见4.5.2);
g) 增加了智能化服务平台对信息收集的要求(见6.2.1、6.2.2);
h) 增加了上门设计服务(见6.3.1.2);
i) 增加了可燃制冷剂空调器上门安装相关服务要求(见6.3.1.3);
j) 增加了可燃制冷剂空调器上门维修相关服务要求(见6.3.1.5);
k) 更改了上门保养服务(见6.3.1.6,2009年版的6.2.3.6);
l) 增加了可燃制冷剂空调器在服务方场所维修服务的相关服务要求(见6.3.2.2、6.3.2.3、6.3.2.4、6.3.2.5、6.3.2.6);
m) 增加了可燃制冷剂空调器的安全要求(见6.3.4)。

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:青岛海尔空调器有限总公司、青岛海尔智能技术研发有限公司、宁波美美家园电器服务有限公司、海信空调有限公司、青岛市技术标准科学研究所、中国家用电器研究院、青岛海智菱空调工程有限公司。

本文件主要起草人：罗春光、贾国伟、张显娜、聂晓飞、曲政吉、李霄、唐雪瑾、唐先义。

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 22766.3—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。

本文件规定了空调器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3部分:空调器的特殊要求

1 范围

本文件规定了家用和类似用途空调器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空调器(以下简称“空调器”)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 1002 家用和类似用途单相插头插座 型式、基本参数和尺寸

GB/T 2099.1 家用和类似用途插头插座 第1部分:通用要求

GB/T 4706.32 家用和类似用途电器的安全 第32部分:热泵、空调器和除湿机的特殊要求

GB 6095 坠落防护 安全带

GB/T 7725 房间空气调节器

GB/T 17790 家用和类似用途空调器安装规范

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

GB/T 35753 空调器室外机安装用支架

GB 50169 电气装置安装工程 接地装置施工及验收规范

QB/T 4835 使用可燃性制冷剂房间空调器安装、维修和运输的特殊要求

3 术语和定义

GB/T 22766.1—2022、GB/T 7725、GB/T 17790 和 QB/T 4835 界定的术语和定义适用于本文件。

4 售后服务方的要求

4.1 总体要求

应符合 GB/T 22766.1—2022、GB/T 7725 和 GB/T 17790 中的基本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 售后服务方应是空调器制造商设立的或经空调器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 服务方应建立完备的后台和/或在线的技术支持团队,以快速响应用户的服务需求。

4.2.3 服务方应为每一位服务人员投保工伤保险、雇主责任险等险种,保障服务人员的安全权益。

4.2.4 服务方应建立完善的紧急事故处理预案,相关要求见《中华人民共和国安全生产法》。