ICS 97.030
CCS Y 61

中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.8—2026
代替 GB/T 22766.8—2009

家用和类似用途电器售后服务 第8部分：饮水机的特殊要求

After-sales service of household and similar electrical appliances—Part 8: Particular requirements for water dispenser

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）　饮水机服务方工具、设备配备明细……6

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8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 22766.8—2009《家用和类似用途电器售后服务　第8部分:饮水机的特殊要求》,与GB/T 22766.8—2009相比,除结构调整和编辑性改动外,主要技术变化如下:

a) 更改了术语和定义引用的标准(见第3章,2009年版的第3章);
b) 更改了术语“饮水机”的定义(见3.1,2009年版的3.1);
c) 增加了术语“服务能力”及其定义(见3.2);
d) 更改了售后服务方的要求(见4.2～4.5,2009年版的第4章);
e) 增加了售后服务的提供的相关内容(见5.2.1、5.2.2);
f) 增加了售后服务规范总体要求(见6.1.1、6.1.2、6.1.3);
g) 增加了咨询服务类别和咨询服务的操作(见6.2.1.1、6.2.1.2);
h) 增加了上门售后服务部分内容(见6.2.2.1、6.2.2.2、6.2.2.3、6.2.2.5、6.2.2.6);
i) 增加了延保服务(见6.2.2.7);
j) 更改了售后服务的监督与评价(见6.3,2009年版的6.4.3)。

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:沁园集团股份有限公司、青岛海尔智能技术研发有限公司、深圳安吉尔饮水产业集团有限公司、佳合(浙江)检验检测有限公司、青岛市技术标准科学研究所、开能健康科技集团股份有限公司、宁波灏钻科技有限公司、日丰科技有限公司、宁波龙巍环境科技有限公司、绍兴市安吉尔净饮水科技有限公司、青岛国创智能家电研究院有限公司。

本文件主要起草人:董学宏、张显娜、罗滨文、甘雨林、王统帅、李霄、瞿亚明、顾逞涛、陈冲、何水兵、李磊。

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 22766.8—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。

本文件规定了饮水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8部分:饮水机的特殊要求

1 范围

本文件规定了家用和类似用途饮水机(以下简称“饮水机”)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的家用和类似用途饮水机的售后服务。

本文件不适用于家用和类似用途饮用水处理装置的售后服务。

2 规范性引用文件

下列文件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 22090 冷热饮水机

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 22090界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

饮水机 water dispenser

将能直接饮用的水通过消耗电能的方法进行加热、制冷并进行分发的器具。

3.2

服务能力 service ability

服务方能为制造商或制造商委托(或授权)的销售商提供服务的程度。

4 售后服务方的要求

4.1 总体要求

服务方应符合GB/T 22766.1—2022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 售后服务方应是能提供饮水机服务的制造商,或经饮水机制造商委托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 服务能力应达到制造商的服务要求,如服务人员数量等。