

ICS 03.080.08
A 20
备案号:27072—2010

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10541—2009

房间空气调节器安装服务规范

Rule of installation and service for room air-conditioner

2009-12-25 发布

2010-07-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 安装服务基本要求	1
5 服务组织	1
6 专业安装人员	3
7 服务流程	4
附录 A (资料性附录) 空调安装质量用户评价表	6

前 言

本标准的附录 A 为资料性附录。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准由中国家用电器维修协会、海信科龙电器股份有限公司负责起草，北京工业大学、北京市电气工程学校、广东志高空调有限公司、四川长虹电器股份有限公司空调公司、广东美的制冷设备有限公司参与起草。

本标准主要起草人：郭赤兵、赵泽蕊、刘松、王运伟、刘志军、李红旗、宋友山、计群、王亮、金江。

房间空气调节器安装服务规范

1 范围

本标准依照空调器安装服务满足用户需求的固有特性,规定了服务提供过程所用的方法和程序。
本标准适用于空调器安装服务组织建立、健全空调器安装服务质量保障体系。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 7725—2004 房间空气调节器
GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分:总则
GB/T 17242—1998 投诉处理指南
GB 17790—1999 房间空气调节器安装规范
GB/T 18760—2002 消费品售后服务方法与要求
SB/T 10425 家用和类似用途电器服务顾客满意度测评规范
QB/T 2837 家用和类似用途电器维修服务从业人员行为规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

空调器安装服务 room air conditioner installation service

为满足用户需要,空调器安装服务提供者与用户之间接触的活动和内部开展的活动及其发生的结果。

3.2

专业人员 qualified person

具有一定基础知识、技术经验和空调器安装、维修从业资格证书或特种作业上岗操作资质证书,并被授权以安全的方式完成空调器安装和维修任务的人员。

3.3

空调器安装服务组织 room air conditioner installation service organization

职责、权限和相互关系得到安排的与空调器安装服务活动有关的人员及设施。包括空调生产和销售企业,以及空调器安装专业服务企业,或他们的部分,或他们的组合。

4 安装服务基本要求

依据 SB/T 10425 服务特性,结合空调器安装服务特点达到有关要求。

5 服务组织

5.1 资质

5.1.1 合法的工商登记

空调器安装服务组织需具备工商行政管理机关注册登记的相应企业资质。