



中华人民共和国国家标准

GB 25503—2010

城镇燃气燃烧器具销售和售后服务要求

Requirements in sell and market service of
city gas burning-appliances

2011-01-10 发布

2011-10-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

本标准 3.2、4.2、4.3、4.10、6.1、6.7 为强制性的,其余为推荐性的。

本标准由中华人民共和国住房和城乡建设部提出。

本标准由住房和城乡建设部归口。

本标准起草单位:中国市政工程华北设计研究院、广东万和新电器有限公司、广州迪森家用锅炉制造有限公司、南京艾欧史密斯(中国)热水器有限公司、青岛经济技术开发区海尔热水器有限公司、广东万家乐燃气具有限公司、大连孚雷姆国际贸易有限公司。

本标准起草人:张维华、钟家淞、付安涛、鞠平、郑涛、仇明贵、高金民、杨小丰、渠艳红。

城镇燃气燃烧器具销售和售后服务要求

1 范围

本标准规定了城镇燃气燃烧器具(简称燃气具)生产者、销售者、安装者、维修者和消费者,在销售和售后服务活动中的基本要求和职责。

本标准适用于燃气具生产者、销售者、安装者、维修者销售和售后的服务活动。

本标准不适用于工业用途燃气具的销售和售后服务活动。

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,其随后的修改单(不包括勘误的修改单)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 15497 企业标准体系 技术标准体系

GB/T 15498 企业标准体系 管理标准和工作标准体系

GB/T 16784 工业产品售后服务 总则

GB/T 16784.2 工业产品售后服务 第2部分:维修

CJJ 12 家用燃气燃烧器具安装及验收规程

3 燃气具生产者、销售者、安装者和维修者的基本要求和职责

3.1 各方均应按 GB/T 15497、GB/T 15498、GB/T 16784 和 GB/T 16784.2 的规定,制定有专业营销和售后技术服务活动的标准或文件,标准或文件的水平不应低于相关国家标准或行业标准的要求。

3.2 各方均应建立有专业营销和售后服务活动的联系和反馈系统,掌握售后燃气具的流向、故障及缺陷情况;保证售后燃气具出现故障时给予处理和维修服务;该系统应能连续满足用户在使用燃气具时对质量、排烟、安装、维修和安全等方面的诉求。

3.3 各方均应建立有专业营销和售后的专门管理组织机构,应明确其责任;应有从事营销和售后服务活动必要的资源、手段和条件。

3.4 各方在服务活动中,发现燃气具的安装或使用有风险时应及时维修,如果不能及时进行维修,应与消费者约定维修时间,以上过程应记录在案。服务人员在检查、整改、检修过程时的记录应进行保存,保存时间至少应为3年。

3.5 燃气具安装者和维修者应取得规定的从业资质。

4 燃气具生产者和销售者的职责

4.1 燃气具生产者和销售者(委托的代理营销商)出售燃气具时,应承担销售给消费者燃气具的安装和维修的职责。燃气具生产者和销售者应向自行设置或委托的安装和维修企业,提供包括燃气具使用、安装和维修说明书在内的技术资料、安装配件、维修备件及负责技术培训等活动。

4.2 燃气具生产者和销售者出售燃气具时,应将服务电话或网络地址等信息,标示在燃气具外包装上和燃气具安装、使用说明书内,并应标明具体服务时间。

4.3 燃气具生产者和销售者售出燃气具后,应每2年至少1次对消费者使用该燃气具的情况进行了解。

4.4 燃气具生产者和销售者出售燃气具时,应对消费者进行燃气具安全使用的宣传和示范活动。使消

费者了解燃气和燃气具的可预见的风险和可以预见的误使用风险,尤其是泄漏、排烟、接地的风险。

4.5 燃气具生产者和销售者出售燃气具时,应向消费者提供有效发票和保证文件;向消费者提供和说明燃气具生产者和销售者自行设置的安装或维修企业,或委托的安装或维修企业的名称、地址、邮政编码、联系电话、网址等,并立即建立用户档案。

4.6 燃气具生产者和销售者出售燃气具时,应向消费者提供和说明,燃气具在安装或在使用中出现故障或质量问题时,应由经燃气具生产者自行设置的或委托的安装或维修企业进行安装或维修。应用电话或在网络上进行联系,待安装或维修企业进行登记后,商定上门安装或维修时间。

燃气具生产者和销售者应规定上述安装和修理企业上门安装和负责维修的时间,并对其活动实施监督。

4.7 燃气具生产者或销售者出售燃气具时,燃气具生产者均应与委托的代理营销商(燃气公司、商场、超市等)签订委托协议,协议中应明确销售的燃气具安装和维修的职责。

4.8 从事燃气具安装和维修的企业,应是燃气具生产者和销售者自行设置的,或燃气具生产者和销售者委托的企业;燃气具生产者和销售者应与委托者签订委托协议。

4.9 燃气具生产者应对自行设置的和委托设置的从事燃气具安装和维修企业的从业人员,进行燃气具安装和维修的技术培训,并颁发技术培训合格证明。燃气具生产者应负责对自行设置的安装和维修企业,以及委托设置的安装和维修企业从业人员的安装和维修工作的质量进行监督。

4.10 在燃气具判废年限内,无论生产者转产或停产,均不应解除对燃气具服务的职责。

5 燃气具安装者服务职责

5.1 安装者在燃气具安装、检查、调试后,应填写安装记录单,安装记录单在安装者和用户双方签字后,由安装者和用户分别保存。

5.2 安装者应依据燃气具安装说明书的要求,检查燃气具生产者提供的安装部件的质量情况。

5.3 安装者应依据燃气具安装说明书的规定安装,应在安装后进行检查、调试,检查燃气具安装和排烟是否符合 CJJ 12 的要求。

5.4 安装者有责任对用户进行安全宣传,使消费者了解燃气具使用时燃气泄漏、排烟、接地等可预期风险和可以预期的误使用风险。

6 燃气具维修者服务职责

6.1 燃气具维修者在燃气具判废年限内,应在接到用户报修要求时,对用户燃气具进行维修。

6.2 维修者应在维修前,与消费者电话约定具体检查燃气具的时间。维修者应携带证件,供消费者要求查看时出示。

6.3 燃气具维修完毕后,应填写维修单,并由维修者和消费者双方签字后,由维修者和消费者分别保存。

6.4 维修者应依据维修文件的规定,查明燃气具质量问题的情况。

6.5 维修者在维修中所使用的元器件、零配件等维修备件应符合相应燃气具标准的要求。

6.6 维修者有责任对消费者进行安全宣传,应使消费者了解燃气具修理后再使用时的可预期风险和可以预期的误使用风险。

6.7 燃气具维修者应在 24 h 内接受消费者报修;在接到报修后,应按照其承诺的时限内或者与消费者约定的时间,派人到现场维修;对燃气泄漏的报修,应先行告知消费者需采取的应急措施,并立即派人到现场抢修。

7 消费者的义务

7.1 消费者有责任配合燃气具生产者或燃气具销售者、安装者或维修者的服务工作,对其提出的整改、

检修要求应积极参与协助。

7.2 消费者应认真阅读安全宣传材料和燃气具安装及使用技术说明书,并且应按使用技术说明书的规定正确地使用燃气具。

7.3 消费者应认真地按安装技术说明书的规定,提供符合燃气具安装要求的安装场所。

7.4 消费者在发现燃气管道系统或燃气具使用有异常时,应立即关断燃气开关,停止使用燃气具,并及时与相关单位联系取得技术支持和保护。

中华人民共和国
国家标准
城镇燃气燃烧器具销售和售后服务要求
GB 25503—2010

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn
电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

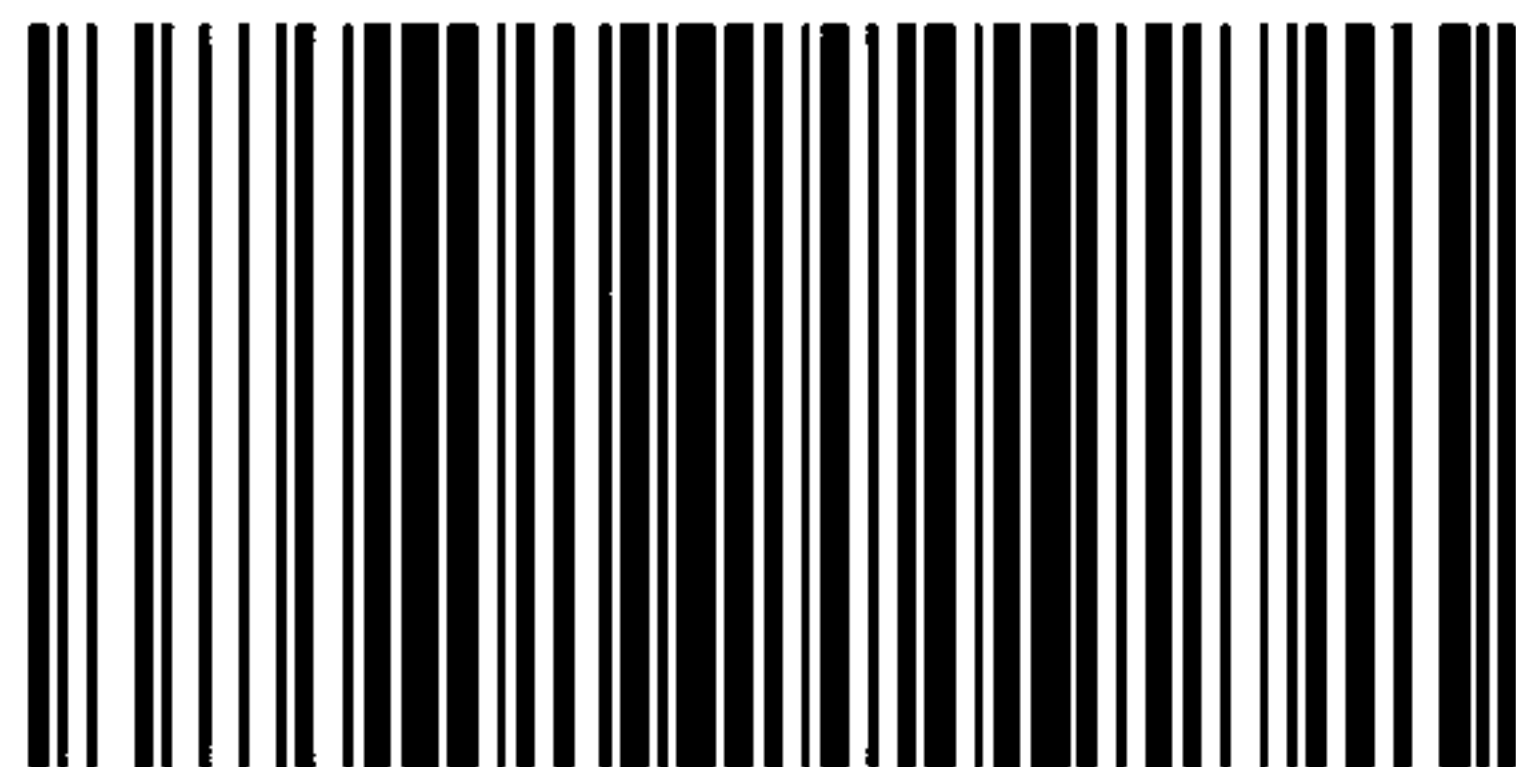
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 6 千字
2011年3月第一版 2011年3月第一次印刷

*

书号: 155066·1-41889

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533



GB 25503—2010