



中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.12—2025

家用和类似用途电器售后服务 第 12 部分：电坐便器的特殊要求

After-sales service of household and similar electrical appliances—
Part 12: Particular requirements for electric toilet

2025-10-05 发布

2026-05-01 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） 电坐便器服务工具配备明细 5

附录 B（资料性） 电坐便器安装的水路和电路要求 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12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。

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：台州市产品质量安全检测研究院、海尔(深圳)研发有限责任公司、九牧厨卫股份有限公司、厦门瑞尔特卫浴科技股份有限公司、宁波美美家园电器服务有限公司、佛山市质量计量监督检测中心、厦门建霖健康家居股份有限公司、中家院(北京)检测认证有限公司、山东省标准化研究院、青岛海尔智能技术研发有限公司、青岛国创智能家电研究院有限公司。

本文件主要起草人：陈建良、张显娜、陈良权、王兵、聂晓飞、王泽波、刘中南、郑海杰、李雪、隋文玲、陈斐、孙伟东。

引 言

为了规范家用和类似用途电器的售后服务要求,提供给消费者优质的售后服务体验,提高服务质量,制定 GB/T 22766《家用和类似用途电器售后服务》系列标准。为避免篇幅过长,GB/T 22766 按照通用性和特殊性的原则,拟由以下部分组成:

- 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 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 12 部分分别给出了各类家用电器售后服务的特殊要求。

GB/T 22766.12 规定了电坐便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 12 部分：电坐便器的特殊要求

1 范围

本文件规定了家用和类似用途电坐便器(以下简称“电坐便器”)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电坐便器的售后服务。

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(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 22766.1 家用和类似用途电器售后服务 第 1 部分:通用要求

GB/T 23131 家用和类似用途电坐便器便座

JC/T 2425 坐便器安装规范

3 术语和定义

GB/T 22766.1、GB/T 23131 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电坐便器 electric toilet

由电力驱动,通过水清洗人体残余排泄物,可带有吹风,坐圈加热等单一或多种功能的坐便器具。

3.2

壁挂式电坐便器 wall-hung electric toilet

通过墙体支架固定、不直接接触地面的电坐便器。

4 售后服务方的要求

4.1 总体要求

服务方的售后服务活动应除符合 GB/T 22766.1 中的相关要求外,还应符合 4.2~4.5 的要求。

4.2 售后服务方

4.2.1 应是电坐便器制造商或电坐便器制造商委托的有资质的经济组织,其中被委托服务方应与制造商或制造商认可的经销商签订委托协议书。

4.2.2 服务能力应达到委托方的售后服务要求。

4.3 经营场所

4.3.1 应有售后服务相关的操作指导书和操作规范。