



中华人民共和国国家标准

GB/T 22766.11—2025

家用和类似用途电器售后服务 第 11 部分：中央电暖系统的特殊要求

After-sales service of household and similar electrical appliances—
Part 11: Particular requirements for central electric heating system

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 2

5 售后服务的提供 3

6 售后服务规范 3

附录 A（资料性） 中央电暖系统主要服务设备配备明细 10

附录 B（规范性） 中央电暖系统电气安全检查 11

参考文献 12

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 11 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。

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归口。

本文件起草单位：宁波先锋电器制造有限公司、青岛经济技术开发区海尔热水器有限公司、重庆美的通用制冷设备有限公司、宁波大学科学技术学院、南京橙子供暖系统设备有限公司、宁波先锋中央电暖科技有限公司、青岛海尔智能技术研发有限公司、宁波市标准化研究院、建科环能科技有限公司、沈阳中航机电三洋制冷设备有限公司、浙江绍兴苏泊尔家居用品有限公司、中家院（北京）检测认证有限公司、浙江方正家用电器质量检测有限公司。

本文件主要起草人：朱永国、刘志强、骆名文、杜世民、杨洪波、孔海转、于彩灵、蒋小山、吴建港、李忠、曹江博、李松成、陈松涛、曹黎霞。

引 言

为了规范家用和类似用途电器的售后服务要求,提供给消费者或经营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 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 11 部分分别给出了各类家用电器售后服务的特殊要求。

GB/T 22766.11 规定了中央电暖系统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 11 部分：中央电暖系统的特殊要求

1 范围

本文件规定了家用和类似用途中央电暖系统(以下简称“中央电暖系统”)的服务方的要求、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中央电暖系统的售后服务。

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/T 16895.13—2022 低压电气装置 第 7-701 部分:特殊装置或场所的要求 装有浴盆或淋浴的场所

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 界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中央电暖系统 central electric heating system

由中央控制单元进行集中控制与协调运行,使用电能供暖单元进行电热转换与热量输出,实现为家居或类似场所提供热量的集成系统。

[来源:GB/T 42389.1—2023,3.1]

3.2

电暖单元 electric heating unit

中央电暖系统的电热转换中心。

注:电暖单元由一个以上(不含一个)固定式的室内加热器和/或其他类型的电热转换/散热装置等组件构成。

[来源:GB/T 42389.1—2023,3.3,有修改]

3.3

中央控制单元 central control unit

中央电暖系统的集中控制中枢,由中央处理器、通信、存储、感知、操作终端、网关/网络中继站和/或云服务平台等组件构成。

注 1:中央控制单元的各组件,可统称为中央控制单元的功能组件或控制组件。

注 2:中央控制单元的各组件,可分布在云服务器端或本地,在物理形态上可独立存在或与其他组件合为一体。

[来源:GB/T 42389.1—2023,3.2,有修改]

3.4

经营者 operator

从事中央电暖系统经营并提供中央电暖系统相关服务的法人或非法人组织。