



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 46502—2025

## 家用空调器用户体验评价规范

Specification for user experience evaluation of household air conditioners

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

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 技术要求 ..... 2

5 测评方法 ..... 9

6 评分方法 ..... 11

附录 A(资料性) 测评分数统计表 ..... 14

附录 B(资料性) 专家评价和用户体验评价评分表 ..... 24

参考文献 ..... 26

## 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。

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：中国家用电器研究院、广东美的制冷设备有限公司、青岛海尔空调器有限总公司、珠海格力电器股份有限公司、TCL 空调器(中山)有限公司、广州松下空调器有限公司、奥克斯空调股份有限公司、海信空调有限公司、小米智能家电(武汉)有限公司、中家院(北京)检测认证有限公司、广东美博制冷设备有限公司、安徽恩博力电器有限公司、威凯检测技术有限公司、中认英泰检测技术有限公司。

本文件主要起草人：梁晶、王松涛、李丽艳、崔春玲、陆伟、裴珂璠、闫凌、曹姚松、胡武强、李保玉、别清峰、单联瑜、张宇佳、赵海东、古亚楠、戴兴学、黄丛林。

# 家用空调器用户体验评价规范

## 1 范围

本文件规定了家用空调器(以下简称“空调器”)用户体验评价的技术要求,描述了相应的测评方法与评分方法。

本文件适用于家用空调器的用户体验评价,类似用途空调器可参考使用。

本文件不适用于窗式空调器产品的用户体验评价。

## 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 32265.1—2015 日用产品的易操作性 第1部分:针对使用情境和用户特征的设计要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 用户体验 user experience

人们对于使用或期待使用的产品、系统或者服务的感受和反应。

[来源:GB/T 36608.2—2018,3.4]

### 3.2

#### 可用性 usability

以有效性、效率和满意度为指标,某一系统、产品或服务在特定使用情境下为了实现特定目标可被特定用户使用的程度。

注1:“特定”用户、目标和使用情境特指需考虑可用性的特定用户、目标与使用情境的组合。

注2:“可用性”一词也用作与可用性相关的设计知识、能力、活动和设计属性的修饰语,如可用性专业技能、可用性从业人员、可用性工程、可用性方法、可用性评估与可用性启发式法则。

[来源:GB/T 18978.11—2023,3.1.1]

### 3.3

#### 用户界面 user interface

交互式系统(软件或硬件)的所有组件,这些组件为用户提供信息和控制,以便用户使用交互式系统来完成特定任务。

[来源:ISO 9241-210:2019,3.16]

### 3.4

#### 显示界面 display interface

通过视觉化方式单向传递信息的系统,由硬件载体与软件逻辑构成,其功能限于将系统生成的数据、状态或指令转化为用户可感知的视觉形式,不包含直接接收或处理用户信息输入能力。