



# 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

自 2017 年 3 月 23 日起,本标准转为推荐性  
标准,编号改为 GB/T 25503—2010。

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  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 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。

根据中华人民共和国国家标准公告(2017 年第 7 号)和强制性标准整合精简结论,本标准自 2017 年 3 月 23 日起,转为推荐性标准,不再强制执行。

# 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