

SB

中华人民共和国

行业标准

XX/T XXXXX—XXXX

废旧家电回收服务规范

Specification for take-back services of waste household appliances

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 上门回收服务要求.....	1
6 回收服务优化.....	3
参 考 文 献.....	4

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 归口。

本文件由 负责具体技术内容的解释。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

废旧家电回收服务规范

1 范围

本文件规定了废旧家电回收服务的基本要求，上门回收服务要求与回收服务优化要求。

本文件适用于纳入《废弃电器电子产品处理目录》管理的废旧家电回收。其他废旧家电的回收参照执行。

本文件不适用于列入《国家危险废物名录》或者根据国家规定的危险废物鉴别标准和鉴别方法认定的具有危险特性的其他废旧家电。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 17790 家用和类似用途空调器安装规范

GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

SB/T 10993 家用中央空调拆装和维修服务技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

废旧家电产品 waste and used household appliance

废家电和旧家电的总称。废家电指所有者不再使用且已经放弃、丢弃或超过安全使用年限的家用电器，以及在生产、流通过程中产生的不合格家电产品或报废家电产品。旧家电指已进入生活消费领域，处于使用或闲置状态且仍在安全使用年限内，保持部分或者全部原有使用价值的家电产品。

3.2

回收主体 take-back actors

是指具备资质、技术和资源的企业，负责废旧家电的环保回收。

4 基本要求

4.1 回收主体应在市场监管部门完成企业注册登记，并在商务部统一业务平台完成再生资源回收经营者备案。

4.2 回收主体应持续对回收人员进行必要的专业知识和技能培训，加强回收人员安全教育。

4.3 回收主体应依据 GB/T 45001 标准建立并执行劳动安全卫生制度，遵循 GB 2894 规定的安全标志使用导则，制定符合 GB/T 29639 要求的生产安全事故应急预案。

5 上门回收服务要求

5.1 上门回收前服务要求

回收人员上门回收前，应做好以下服务要求：

5.1.1 价格公正与费用透明

回收主体在回收人员上门服务前，应明确废旧家电回收价格以及其他可能涉及的服务费用，且价格公正、费用透明。

5.1.2 服务流程明示

回收主体应制定明确的上门回收服务流程，并向用户明示，包括但不限于服务时间、回收物品检查、估值、搬运等步骤。

5.1.3 预约与确认

——回收主体应提供便捷的预约服务，确保用户可通过电话、互联网平台等多种方式预约上门回收服务。

——回收人员应在预约时与用户明确上门回收的具体条件和时间，并在用户明确同意情况下进行服务。

5.1.4 响应与效率

回收人员应快速响应用户回收需求，并在约定时间内完成回收工单，确保服务及时性和高效。

5.2 入室回收服务要求

回收人员进入室内进行废旧家电回收时，应满足以下要求：

5.2.1 身份验证与形象规范

回收人员上门时，应主动出示合法身份证明和工作证件，并应统一着装、佩戴企业标识，确保用户能识别服务人员，维护专业形象。

5.2.2 旧机回收作业流程

回收人员应在现场与用户共同确认旧机回收的具体作业方案。在用户完全理解并确认无异议后，方可启动回收作业流程。

5.2.3 回收现场保护措施

在废旧家电回收开始前，如果存在可能产生粉尘或其他污染物的情况，回收人员应使用罩布将用户家中周围的家电、家具等物品进行遮盖，防止回收过程中产生的灰尘和其他污染物造成用户的物品污损。

5.2.4 安全操作

回收人员应遵守安全操作规程，保证用户家庭的安全，防止在回收过程中造成损害。

5.2.5 专业工具使用

回收人员应携带专业回收工具和设备，包括但不限于拖车、搬运带、手套、安全帽、安全带以及必要的防护垫等，确保废旧家电的安全搬运。

5.2.6 空调拆装

回收人员进行空调拆装，应符合GB 17790和SB/T 10993要求。

5.2.7 特殊施工服务

若需要吊人吊机、特殊墙体打孔（大理石、木板墙等）、拆装防盗窗等，回收人员应向用户明确是否具有服务能力，告知相关收费标准。

5.2.8 服务沟通

回收人员在服务过程中，应使用礼貌用语，耐心听取用户需求和建议。

5.3 完成回收服务要求

回收人员完成回收服务后，应满足以下要求：

5.3.1 现场清理

回收人员在废旧家电回收完成后，应负责清理现场，确保不留下任何废弃物，避免影响用户日常生活。

5.3.2 信息登记

回收人员应准确登记废旧家电的品种、数量、规格及溯源信息，保证其真实、完整、有效。

6 回收服务优化

6.1 关怀特殊群体

回收人员应为老年人、残疾人等特殊群体提供更加人性化的服务。

6.2 隐私保护与信息透明度

回收人员在保护用户隐私的同时，仅在必要时为记录物品状态或数量拍照，照片仅限内部使用。

6.3 安全与环保标准

用户有权要求回收人员遵守安全操作规程，并确保废旧家电的回收过程符合安全与环保标准。

6.4 物品完整性与赔偿

在搬运和回收过程中，回收人员应保证用户的废旧家电及其他物品不受损害，配件不遗失、不损伤，如损坏应予以相应的赔偿。

6.5 用户反馈

回收主体应建立并执行有效的投诉处理机制，确保用户的诉求被认真回应并用于服务优化。

6.6 持续的服务改进

回收主体及回收人员应基于用户信息反馈，持续改进服务流程和服务品质。

6.7 凭证与紧急联系支持

回收主体或回收人员应在现场或者互联网平台提供回收凭证及售后服务联系方式，以便用户遇到问题时能够及时获得帮助。

参 考 文 献

- [1] GB2894-2008 安全标志及其使用导则
 - [2] GB 17790-2008 家用和类似用途空调器安装规范
 - [3] GB/T 29769-2013 废弃电子电气产品回收利用 术语
 - [4] SB/T 10993-2013 家用中央空调拆装和维修服务技术规范
 - [5] 废弃电器电子产品处理目录
-