ICS 13.030.50
CCS Z 88

团　　体　　标　　准

T/GZZSZY 001—2025

广州市废旧家电回收服务规范

Specification for take-back services of waste and used household appliance

（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。

2025－XX－XX 发布　　2025－XX－XX 实施

广州再生资源行业协会　　发布

目　　次

前言 II
引言 III
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 3
6　回收服务优化 4
7　组织保障与实施 4
参考文献 6

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。

本文件由广州再生资源行业协会提出并归口。

本文件起草单位：广州再生资源行业协会、**********、**********。

本文件主要起草人：***、***、***、***、***、***、***。

引　言

为深入贯彻落实党中央、国务院关于推动大规模设备更新和消费品以旧换新的重大决策部署，响应《广东省推动消费品以旧换新行动方案》及《广州市推动大规模设备更新和消费品以旧换新实施方案》要求，结合广州市再生资源产业回收的实际需求与市场发展现状，特制定《废旧家电回收服务规范》团体标准。本标准旨在规范废旧家电回收服务行为，提升回收服务质量，保障生态环境安全，促进废旧家电资源化、无害化处理，推动家电更新消费，满足广大市民对美好生活的需要。

本标准在制定过程中，充分借鉴了国家行业标准SB/T 11246—2025《废旧家电回收服务规范》的核心精神和通用原则，并结合广州市作为超大城市的管理特点、技术创新优势和多元化消费需求，融入了具有地方特色的服务理念和实践经验。本标准强调数字化赋能、绿色低碳循环和人文关怀，力求构建高效、便捷、透明、安全的废旧家电回收服务体系，助力广州市再生资源回收行业健康有序发展。

广州市废旧家电回收服务规范

1 范围

本标准规定了广州市范围内废旧家电回收服务的基本要求、上门回收服务流程及优化措施。适用于电视机、电冰箱、洗衣机、空调器、微型计算机等废旧家电的回收服务。其他类型废旧电器电子产品的回收可参照执行。

本标准不适用于列入《国家危险废物名录》或经国家危险废物鉴别标准和鉴别方法认定的具有危险特性的废旧家电。

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。凡是注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；凡是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。

SB/T 11246 废旧家电回收服务规范

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则

SB/T 10480 家用空气调节器拆装和维修服务的技术规范

SB/T 10993 家用中央空调拆装和维修服务技术规范

《废弃电器电子产品回收处理管理条例》

《广州市再生资源回收利用管理规定》

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 waste and used household appliance

废家电和旧家电的总称。废家电指拥有者不再使用且已经放弃、丢弃或超过安全使用年限且功能丧失的家用电器，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，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 actor

在广州市范围内依法从事废旧家电回收业务并承担环保责任的经营者，包括但不限于回收企业、家电销售商、电商平台、社区回收网点等。

3.3

分拣中心 sorting center

符合环保标准，具备对废旧家电进行初级分类、打包和暂存功能的设施，旨在提升资源化利用效率并减少环境污染。

4 基本要求

4.1 资质与管理体系

4.1.1 回收主体应依法办理工商登记并取得营业执照。

4.1.2 回收主体应建立并执行符合 GB/T 45001 要求的职业健康安全管理体系，确保回收过程中的劳动安全卫生。

4.1.3 回收主体应制定符合 GB/T 29639 要求的生产安全事故应急预案，并定期进行演练。

4.2 管理培训与持证上岗

4.2.1 回收主体应定期对回收人员进行专业知识和服务技能培训，使其熟悉废旧家电分类、评估、拆卸、搬运、安全操作等规范。

4.2.2 回收人员应接受环保和安全教育，了解废旧家电回收处理的环境风险及防范措施，并掌握紧急情况下的处置方法。

4.2.3 涉及特种作业的，应按国家规定持证上岗。如回收人员进行空调拆卸作业，应持有高空特种作业证及熟悉相关安全操作要求。

4.2.4 回收主体应制订完善的安全管理培训制度和保留培训记录。

4.3 回收渠道与网络建设

4.3.1 回收主体应不断优化回收网络布局，构建“点-站-场”规模化闭环回收体系，提供线上预约回收、线下上门收运等服务，提升回收覆盖率。鼓励通过设立社区回收点、智能回收箱、预约上门回收等多种模式，实现回收网点在全市范围内的合理布局。

4.3.2 鼓励回收主体利用“互联网+回收”模式，自建或与各信息化服务平台合作，拓展线上回收渠道，方便市民预约。

4.4 贮存与运输

4.4.1 废旧家电的贮存和运输应符合相关环保、消防及安全标准，避免对环境造成二次污染。

4.4.2 回收主体应确保收集的废旧家电安全有序地转运至具有相应处理资质的企业处理，严禁私自拆解。

4.5 信息溯源与数据管理

4.5.1 回收主体宜建立废旧家电信息溯源系统，对回收物品的来源、流向、数量、种类等信息进行记录和管理，确保信息真实、完整、可追溯。

4.5.2 回收主体应做好台账管理，鼓励将回收数据接入具备数据采集和统计功能的信息管理系统，实现信息共享和透明化管理。

5 上门回收服务要求

5.1 上门回收前服务

5.1.1 回收主体应提供便捷的预约服务，支持电话、APP、小程序等多种线上线下预约方式，方便市民足不出户即可预约。

5.1.2 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。对于广州市中心城区，宜在 12 小时内响应；对于其他区域，宜在 24 小时内响应。

5.1.3 回收主体应在上门服务前向用户明确废旧家电的回收估价范围以及可能涉及的其他服务费用（如拆卸费、搬运费等）。

5.1.4 回收估价应综合考虑家电的品牌、型号、使用年限、性能状况、回收市场行情等因素，确保价格透明公正。

5.1.5 回收主体应通过线上平台或书面形式告知用户详细的计价规则和标准。

5.1.6 回收主体应向用户明示上门回收服务的完整流程，确保用户充分了解，增加客户信任。

5.1.7 回收主体应为回收人员购买商业保险（意外险）。

5.2 入室回收服务

5.2.1 身份验证与形象规范

回收人员上门时应主动出示工作证件或其他身份信息，以供用户核实身份。鼓励统一着装、佩戴企业标识，以维护专业形象。

5.2.2 现场确认与作业方案

回收人员应与用户共同确认废旧家电回收的具体物品、数量及作业方案，并在用户无异议后方可启动回收作业。

5.2.3 现场保护与安全操作

5.2.3.1 在回收作业开始前，回收人员应评估潜在风险，采取必要的防护措施，如使用罩布遮盖用户家中周围物品，防止粉尘和污染物造成污损。

5.2.3.2 回收人员应严格遵守安全操作规程，确保用户家庭环境卫生及安全管理，防止在拆卸、搬运过程中造成损害。

5.2.4 专业工具与特殊作业

5.2.4.1 回收人员应携带专业回收工具和设备，如拖车、搬运带、手套、安全帽、安全带等，确保废旧家电的安全搬运。

5.2.4.2 对于空调拆卸等特种作业，回收人员应持证上岗及符合 SB/T 10480 或 SB/T 10993 要求。

5.2.4.3 若涉及高空作业、特殊墙体打孔等特种作业，回收人员宜提前出示相关证件，告知用户服务能力、收费标准，并确保具备相应的资质和安全防护措施，配设安全员。

5.2.5 沟通与隐私保护

5.2.5.1 回收人员在服务过程中应使用文明礼貌用语，耐心解答用户疑问，听取用户需求和建议。

5.2.5.2 回收人员应保护用户隐私，仅在必要时为记录物品状态或数量进行拍照，照片仅限内部使用，不得泄露用户个人信息。

5.3 完成回收服务

5.3.1 现场清理

回收人员在完成废旧家电回收后，宜协助清理作业现场，保持环境整洁。

5.3.2 凭证与服务支持

回收主体或回收人员应向用户提供回收凭证，并提供服务支持联系方式，方便用户在遇到问题时及时获得帮助。凭证上宜注明回收物品信息、回收价格、联系方式等。

6 回收服务优化

6.1 关怀特殊群体

6.1.1 回收主体应为老年人、残疾人、行动不便者等特殊群体提供更加人性化、便捷化的服务。如部分用户不熟悉线上操作，应提供信息代填服务。

6.1.2 鼓励回收主体在广州市居家适老化改造项目中发挥作用，提供适老化家电的回收、换新及相关咨询服务。

6.1.3 可提供优先预约、上门协助拆卸、免费搬运等差异化服务。

6.2 用户反馈与持续改进

6.2.1 回收主体应建立健全用户投诉处理机制，畅通投诉渠道，及时响应并解决用户反馈的问题。

6.2.2 鼓励回收主体通过满意度调查、回访等方式收集用户意见，并基于反馈信息持续改进服务流程和服务品质。

6.3 绿色回收与循环利用

6.3.1 回收主体应推广绿色回收理念，提升再生材料在资源供给中的占比和回收利用水平。

6.3.2 支持回收主体积极参与生产者或销售者责任延伸制度，鼓励与家电生产企业合作，共同提升废旧家电的循环利用效率。

6.4 物品完整性与赔偿

6.4.1 在搬运和回收过程中，回收人员应确保回收物以外的及其他物品不受损害。

6.4.2 如因回收人员操作不当造成其他物品损坏，回收主体应按照相关约定或法律法规给予相应赔偿。

7 行业自律与监督管理

7.1 行业自律

7.1.1 广州市再生资源行业协会应发挥行业引领作用，加强对本标准的宣传、培训和实施监督，引导行业企业自觉遵守。

7.1.2 鼓励行业协会对回收主体的不良或不法行为，采取定期曝光或予以通报。

7.1.3　行业协会应积极协助各相关政府部门开展督导检查工作。

7.2　监督管理

7.2.1　鼓励行业企业之间相互监督，共同维护市场秩序。

7.2.2　鼓励公众参与监督，通过投诉举报等方式共同推动本标准的有效实施。

参 考 文 献

[1] SBT 11246-2025 废旧家用电器回收服务规范
[2] GB/T 45001-2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
[3] GB 2894-2025 安全标志及其使用导则
[4] GB/T 29639-2020 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
[5] SB/T 10480-2008 家用空气调节器拆装和维修服务的技术规范
[6] SB/T 10993-2013 家用中央空调拆装和维修服务技术规范
[7] 《废弃电器电子产品回收处理管理条例》
[8] 《广州市再生资源回收利用管理规定》
[9] 《广州市生态环境局 广州市商务局关于规范我市废弃电器电子产品回收处理管理的通知》