



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 16784—2008  
代替 GB/T 16784.1—1997

---

## 工业产品售后服务 总则

General principles for after-sale service of industrial products

2008-11-13 发布

2009-05-01 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

本标准代替了 GB/T 16784.1—1997《工业产品售后服务 第1部分:总则》。

本标准与 GB/T 16784.1—1997 相比主要变化如下:

- 第1章“范围”中,将“本标准适用于企业售后服务文件的编制、实施及售后服务活动。”修改为“本标准适用于工业企业售后服务文件的编制、实施及售后服务活动;”
- 删除原标准第2章“引用标准”;
- 第2章“术语和定义”中,修改了“顾客”、“供方”定义。删除原标准中“3.4 质量”术语。
- 第3章“基本原则”,考虑到原标准中“生产企业”的概念狭小,将“生产企业”修改为“供方”;删除3.1中“对工业配套产品、国防工业重要产品、国家规定实施三包的产品、以及顾客需要服务的其他产品”内容;鉴于产品使用说明、产品保证文件应在交付产品时提供,因此删除原标准中4.3.1、4.3.2;将原标准中4.3.4修改为本标准中3.4“供方应及时建立产品故障、缺陷情况早期预警系统,必要时启动召回程序,以保证及时提供售后服务”。
- 第4章,考虑到顾客正常使用所需要的技术文件和技术资料应在交付产品时提供,因此修改原标准5.1、5.3中的内容;删除原标准5.6.4;增加了现标准4.7“供方应及时处理顾客投诉”内容。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、半球实业集团公司。

本标准主要起草人:柳成洋、曹俐莉、卢丽丽、李涵、毛婕、王世川。

本标准所代替标准历次版本发布情况为:

- GB/T 16784.1—1997。

# 工业产品售后服务 总则

## 1 范围

本标准规定了工业产品售后服务的基本原则和基本内容。

本标准适用于工业企业售后服务文件的编制、实施及售后服务活动。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 2.1

**售后服务 after-sale service**

产品售出后,为满足顾客的需要,供方与顾客之间的接触活动。

### 2.2

**顾客 customer**

接受产品的组织或个人。

### 2.3

**供方 supplier**

提供产品的组织或个人。

## 3 基本原则

3.1 供方应制定产品售后服务标准或文件,并随产品交付,作为售后服务活动的技术依据。售后服务标准或文件不得低于相应国家标准或行业标准的要求。

3.2 供方应有负责售后服务的组织机构和相应的服务网络,并明确其职责。

3.3 供方应有适应售后服务要求的资源、手段和条件。供方应有足够的后勤保障,包括技术咨询、备件、配件的供应及维修服务。

3.4 供方应及时建立产品故障、缺陷情况早期预警系统,必要时启动召回程序,以保证及时提供售后服务。

3.5 供方应建立产品使用功能的反馈系统,以监控产品在其寿命期内的质量特征。该系统应能连续分析产品满足顾客对质量、安全性和可靠性要求的程度。

3.6 供方应建立产品售后服务档案。

## 4 基本内容

### 4.1 供方向顾客提供售后服务保证文件

售后服务保证文件一般应包括修换退期限、范围、条件、方式、记录等。

### 4.2 供方向顾客提供技术培训

供方应根据顾客的需要或双方的协议对顾客及有关人员进行技术培训,以便使用者了解产品的性能和结构特点,并能正常使用、操作。

### 4.3 供方向顾客提供维修服务

供方在一般情况下根据产品特点和使用的需要,提供维修服务。必要时,可根据顾客的紧急需要提供紧急维修服务。