



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 16784.2—1998

---

## 工业产品售后服务 第2部分:维修

After-sale service of industrial products—  
Part 2: Maintain

1998-03-25 发布

1998-10-01 实施

---

国家技术监督局 发布

## 前 言

本标准是根据我国市场经济发展的需要,在总结我国工业产品售后服务的经验和吸收国外先进经验的基础上制定的。

GB/T 16784 在《工业产品售后服务》总标题下,包括以下两个部分:

第 1 部分:总则,规定工业产品售后服务的基本原则和基本内容。

第 2 部分:维修,规定售后服务中有关维修服务的基本内容和要求。

本标准的附录 A 是标准的附录。

本标准的附录 B、附录 C、附录 D 是提示的附录。

本标准由中国标准化与信息分类编码研究所提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化与信息分类编码研究所、深圳泰迪电子有限公司、北京东普企业公司、宁波富达电器股份有限公司。

本标准主要起草人:王征、丁东江、逢征虎、李晓云、朱福泉、张保华、汪文雯。

# 中华人民共和国国家标准

## 工业产品售后服务 第2部分:维修

GB/T 16784.2—1998

After-sale service of industrial products—  
Part 2: Maintain

### 1 范围

本标准规定了工业产品售后服务中有关维修服务的基本内容和基本要求。

本标准适用于工业企业和服务企业售后服务中有关维修文件的编制及售后服务中的维修活动。

### 2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB 5296.1—1997 消费品使用说明书 总则

GB/T 6583—1994 质量管理和质量保证 术语(idt ISO 8402:1994)

GB 9969.1—1998 工业产品使用说明书 总则

GB/T 14436—93 工业产品保证文件 总则

GB/T 16784.1—1997 工业产品售后服务 第1部分:总则

### 3 定义

本标准采用下列定义。

#### 3.1 售后服务 after-sale service

产品出售后,为满足顾客的需要,供方与顾客之间接触的活动所产生的结果。

#### 3.2 服务提供 service delivery

供方为提供服务所必需的活动(GB/T 6583—1994 中 1.6)。

### 4 维修基本要求

#### 4.1 总则

4.1.1 维修服务和维修服务的提供的基本要求应符合 GB/T 16784.1—1997 中第 4 章的规定。

4.1.2 维修服务中涉及产品使用说明应符合 GB 5296.1 和 GB 9969.1 的规定,产品合格证应符合 GB/T 14436 的规定。

#### 4.2 经营者的维修基本要求

4.2.1 经营者售出产品时,应根据我国有关法律、法规的规定或商业惯例,向顾客出具购货凭证或服务单据,以作为顾客要求维修的凭据。

4.2.2 经营者向顾客提供的产品质量应与其产品标准或其包装上注明的产品标准相符合,应与其广告、产品使用说明或其他正式营销技术资料表明的产品质量相符合,并作为维修或保修期限的依据。