



中华人民共和国国家标准

GB/T 16784.1—1997

工业产品售后服务 第1部分：总则

After-sale service of industrial products
—Part 1: General principle

1997-05-12 发布

1997-11-01 实施

国家技术监督局 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 引用标准	1
3 定义	1
4 基本原则	1
5 基本内容	2

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际先进经验的基础上制定的。

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概念、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项目和要求。

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、半球实业集团公司。

本标准主要起草人:王征、毛婕、丁东江、逢征虎。

中华人民共和国国家标准

工业产品售后服务 第 1 部分：总则

GB/T 16784.1—1997

After-sale service of industrial products
—Part 1: General principle

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 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—85 消费品使用说明 总则

GB/T 6583.1—1994 质量管理和质量保证 术语(idt ISO 8402:1994)

GB 9969.1—88 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

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活动所产生的结果。

3.2 顾客 customer

供方所提供产品的接受者(见 GB/T 6583.1—1994 中 1.9)。

3.3 供方 supplier

向顾客提供产品的组织(见 GB/T 6583.1—1994 中 1.10)。

3.4 质量 quality

反映实体满足明确和隐含需要能力的特性总和(见 GB/T 6583.1—1994 中 2.1)。

4 基本原则

4.1 生产企业应对工业配套产品、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,制定售后服务标准或文件,作为售后服务活动的服务技术依据。企业售后服务标准或文件不得低于相应国家标准或行业标准文件的要求。

4.2 生产企业应有负责售后服务的组织并明确其职责。

4.3 生产企业应有适应售后服务要求的资源、手段和条件。

4.3.1 应及时提供工业产品的使用说明书,使用说明书应符合 GB 9969.1 的要求,或应及时提供消费

产品的使用说明,使用说明应符合 GB 5296.1 的要求。

4.3.2 企业交付产品时应提供产品保证文件。

产品保证文件应符合 GB/T 14436 的要求。

4.3.3 企业应有足够的后勤保障,包括技术咨询、备用品、配件的供应及维修服务。

4.3.4 企业应及时掌握产品特别是新产品的故障、缺陷情况,应建立早期报警系统,以保证及时进行售后服务。

4.3.5 企业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性。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。

4.4 企业应根据需要对产品建立售后服务档案。

5 基本内容

5.1 企业向顾客提供正常使用所需要的技术文件和技术资料

应以适合于使用者的语言表述。当设计有改进或变更时,应及时修改有关技术文件和技术资料。

5.2 企业向顾客提供技术培训

企业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,以使使用者了解产品的性能和结构特点,并能正常使用、操作。

5.3 企业向顾客提供维修服务

5.3.1 企业在一般情况下根据产品特点和使用的需要,提供维修服务。维修服务应符合《工业产品售后服务 第2部分:维修》的要求。

5.3.2 企业在特殊情况下,可根据顾客的紧急需要提供紧急维修服务。

5.4 企业向顾客提供零配件

5.4.1 企业按规定向顾客提供产品所必需的配套零件、部件。

5.4.2 使用单位要求紧急订货时,企业应及时提供。

5.5 企业向顾客提供现场技术服务

5.5.1 企业应在产品寿命期内定期到用户单位提供现场服务。

5.5.2 企业提供的现场技术服务一般应包括以下内容:

- 承担安装、调试和指导正确使用、维护产品;
- 进行有关技术咨询;
- 协助解决因保管、贮存、使用、维护不当所造成的问题;
- 根据需要参与产品的定期检查。

5.6 企业应对产品使用中的质量问题及时处理

5.6.1 企业在得到产品出现质量问题的信息后,应及时查明情况、迅速处理,并通知使用单位。

5.6.2 在规定的贮存期、保证期内,发生设计、制造质量问题时,由生产企业进行修复或更换。

5.6.3 在规定的贮存期、保证期外,产品因使用不当或保管不当造成故障、损伤时,生产企业根据使用单位的要求,应给予有偿服务。

5.6.4 产品发生事故,使用单位要求生产企业参与调查时,生产企业应当参加。

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
工 业 产 品 售 后 服 务
第 1 部 分：总 则

GB/T 16784.1—1997

*

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码：100045

电 话：68522112

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售
版权专有 不得翻印

*

开本 880×1230 1/16 印张 1/2 字数 6千字

1997年9月第一版 2000年5月第七次印刷

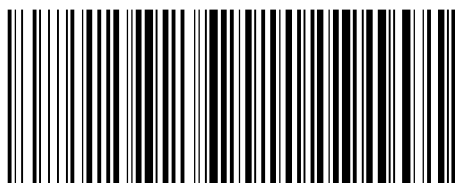
印数 5 701—7 700

*

书号：155066·1-14064 定价 8.00 元

*

标 目 317—59



GB/T 16784.1—1997