



# 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 .....	Ⅱ
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