



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 16784—XXXX  
代替 GB/T 16784—2008

## 工业产品售后服务 总则

General principles for after-sale service of industrial products

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前 言 ..... II

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 服务内容及要求 ..... 2

    5.1 物流配送与安装调试 ..... 2

    5.2 技术培训 ..... 2

    5.3 维修保养 ..... 2

    5.4 备件及零配件供应 ..... 2

    5.5 技术支持 ..... 2

    5.6 质量问题及应急处置 ..... 2

    5.7 投诉 ..... 2

6 服务实施 ..... 3

    6.1 售后服务保证与承诺 ..... 3

    6.2 服务形式 ..... 3

    6.3 服务信息提供 ..... 3

    6.4 服务流程 ..... 3

    6.5 服务记录 ..... 4

7 服务评价与改进 ..... 4

参 考 文 献 ..... 5

## 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。

本文件代替GB/T 16784—2008《工业产品售后服务 总则》，与GB/T 16784—2008相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 增加了第2章规范性引用文件。
- 更改了售后服务术语的表述；（见3.1）
- 增加了售后服务档案电子化、智慧化售后服务体系、信息保密制度建设要求；（见4.6、4.7、4.8）
- 增加了售后服务内容“物流配送与安装调试”；（见5.1）
- “提供维修服务”更改为“维修保养服务”；（见5.3）
- 增加对“下线产品”“备件、零配件供应”的要求；（见5.4.2）
- 增加了对“质量问题”的“应急售后服务”的要求；（见5.6）
- 增加了服务设施，具体包括“售后服务保证与承诺”、“服务形式”、“服务信息提供”、“服务流程”、“服务记录”；（见第6章）
- 增加了“服务评价与改进”；（第7章）

本文件由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、北京京东数智工业科技有限公司等。

本文件主要起草人：暂略。

本文件历次版本发布情况：

GB/T 16784—1997；

GB/T 16784—2008。

# 工业产品售后服务 总则

## 1 范围

本文件给出了工业产品售后服务的基本原则、服务内容、服务实施及服务评价与改进。

本文件适用于非消费品工业产品生产或销售企业售后服务文件的编制、实施及售后服务活动。

注：消费品售后服务见GB/T 18760。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 售后服务 after-sale service

产品售出后，为满足顾客的需求提供的一系列活动和措施。

[来源：GB/T 34432-2017]

### 3.2 顾客 customer

接受产品的组织或个人。

### 3.3 供方 supplier

提供产品的组织或个人。

注：供方一般包括品牌方、供应商、电商平台和代理商。

### 3.4 工作单

产品售后服务提供过程中产生的工作记录。

## 4 基本要求

4.1 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。

4.2 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。

4.3 供方应有实现售后服务承诺/保证的资源、手段和条件，能够保障技术咨询、备件（配件）供应及维修服务的提供。

4.4 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。

4.5 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。

4.6 供方应建立产品售后服务档案，并实现电子化存储与管理。

4.7 供方宜建立智慧售后服务体系，如智慧化的产品全流程溯源系统、智能化的售后咨询系统等。

4.8 供方应建立覆盖售后服务全流程的信息保密制度。

## 5 服务内容及要求

### 5.1 物流配送与安装调试

5.1.1 供方应为顾客提供必要的物流配送以及安装调试服务，确保产品可投入正常使用。

5.1.2 供方可根据产品规格尺寸、数量，采取分批或分阶段供货，可与顾客约定物流配送方式包括：

- 自有物流配送；
- 客户自提；
- 委托第三方物流配送。

5.1.3 供方应提前与顾客沟通或约定安装调试方案，必要时进行安装前环境考察，确保一次或按期完成率。

### 5.2 技术培训

供方应根据顾客需要或协议约定，为顾客及有关人员提供技术培训，以便其了解产品的性能和结构特点，以及掌握正确、安全的使用操作方法。

### 5.3 维修保养

供方应根据产品特点和使用需求，提供维修服务以及必要的保养服务。

### 5.4 备件及零配件供应

5.4.1 供方应在售后服务保证期限内，向顾客提供维护产品正常使用所必须的备件、零配件。

5.4.2 供方不得因产品下线而停止使用期限内产品备件、零配件的供应。

### 5.5 技术支持

5.5.1 供方应在售后服务保证期限内提供必要的技术支持服务。

5.5.2 供方提供的技术支持服务一般应包括以下内容：

- 指导产品使用以及产品维护；
- 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 质量问题及应急处置

5.6.1 在规定的贮存期、保证期内，发生设计、制造质量问题时，由供方进行修理、更换、退货。

5.6.2 供方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，并通知顾客，必要时启动产品召回。

5.6.3 为顾客生产、经营活动的关键性物料/产品，供方应提供应急售后服务方案，避免产品质量问题可能导致的顾客生产、经营活动的暂停、中断等紧急情况。应急售后服务方案应至少包含：

- 应急售后服务联系方式，如 24 小时应急售后服务电话；
- 应提供满足应急售后服务的人力资源；
- 应提供应急售后服务的服务流程，如上门维修、返修、换新等。
- 投诉

### 5.7 投诉

供方应公开投诉渠道，按GB/17242要求处理顾客投诉。

## 6 服务实施

### 6.1 售后服务保证与承诺

6.1.1 供方应采用公开发布、随产品提供或合同约定的形式，做出不低于国家法规文件及相关国家、行业标准要求的售后服务保证与承诺。

6.1.2 售后服务保证与承诺内容包括：

- 服务范围；
- 服务期限；
- 服务方式；
- 服务内容；
- 服务条件；
- 服务流程；
- 特殊服务项目。

### 6.2 服务形式

6.2.1 供方应根据产品特点，采用线下或线上的方式为顾客提供售后服务。

6.2.2 线下售后服务形式可包括：

- 设立售后服务网点；
- 提供点对点上门服务。

注：供方可根据其产品销售范围、顾客分布范围等确定设立线下售后服务网点的数量。

6.2.3 线上售后服务形式包括：

- 在线客服；
- 智能化售后服务系统；
- 录制视频；
- 在线直播；
- 一对一可视化服务。

6.2.4 服务形式选择的考虑方面一般包括如下：

- 服务提供效率；
- 服务实施场地环境要求；
- 顾客需求。

### 6.3 服务信息提供

供方应提供便捷高效的服务信息获取渠道，包括：

- 24 小时服务热线；
- 服务官方网站；
- 智能系统；
- 服务 APP。

### 6.4 服务流程

售后服务流程一般包括以下：

- 获取客户反馈或产品使用监测反馈；
- 问题诊断与记录；
- 服务解决方案提供；
- 服务实施排期与执行；
- 满意度调查与评价。

## 6.5 服务记录

供方应建立完整的售后服务记录，一般应包括：

- 售后服务咨询记录，归类咨询问题类型；
- 售后服务工作单，培训、安装、调试、维修保养及其他售后服务活动产生的工作记录。

## 7 服务评价与改进

供方应建立售后服务评价体系，并依据评价结果实施售后服务改进。

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国产品质量法》
  - [2] 《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》
-

**《工业产品售后服务 总则》  
推荐性国家标准（征求意见稿）**

**编制说明**

2024 年 7 月 25 日

## 一、工作简况

### （一）任务来源

《工业产品售后服务 总则》是由全国服务标准化技术委员会提出并归口管理的推荐性国家标准修订项目，于 2023 年 8 月经由国家标准化管理委员会批复立项，计划编号为 20230802-T-469。

本标准为推荐性国家标准修订项目，《GB/T 16784-2008 工业产品售后服务 总则》于 1997 年首次发布，2008 年首次修订，本次为第二次修订。

本标准由中国标准化研究院、北京京东数智工业科技有限公司等单位负责起草编制。

### （二）研制背景

工业品一般是指由企业、政府机构或事业单位所购买，用于生产、销售、维修或研发的产品与服务的总称，根据产品在生产中的不同用途细分为原材料、设备、组装件、零部件、消耗补给品和服务六种。我国工业品市场规模较大，2020 年，整个国内工业品行业的市场规模大概是 13.5 万亿产值，其中 MRO（装备售后服务）行业市场规模约为 2.7 万亿的产值，到 2020 年已有 5%实现了线上化。随着互联网、大数据等技术的进步，中国工业品 B2B 市场迎来爆发，预计 2023 年市场规模将达万亿元，渗透率有望持续提升。

随着制造业服务化转型的深入推进，企业经营思想从“以产品为中心”向“以客户为中心”转变，工业产品售后服务的重要性日益突出。不同于消费品售后服务，工业品售后服务具有更强的专业需求，是衡量工业品质量水平的重要组成部分。在国务院关于调整工业产品生产许可证管理目录加强事中事后监管的决定（国发〔2019〕19号）中明确提出相关企业要切实承担质量安全管理责任，建立健全产品质量验收、检验检测和售后服务等制度，确保产品符合相关标准要求。

工业产品售后服务国家标准的研制，是落实企业工业产品质量责任，完善工业产品质量监管体系，促进我国工业产品质量提升的有效手段。《工业产品售后服务》国家标准最早发布于1997年，并于2008年进行过首次修订。标准发布实施以来，对我国工业品售后服务的发展起到了积极的促进作用。然而，近年来，随着互联网、物联网、人工智能等新技术的发展，电商销售、信息化作业、远程监控与维修等新业态的出现，已然使工业品售后服务发生较大改变。售后服务相关方主体更复杂、服务内容更广泛、服务形式越趋于主动性，现有标准已难以满足技术进步、产业结构调整要求。

《工业产品售后服务 总则》国家标准的修订，不仅是对制造业服务化转型发展战略的深化落实，更有利

于规范工业产品售后服务市场秩序，全面提升我国工业产品质量，增强工业综合竞争力，促进国民经济又好又快发展。综上，开展《工业产品售后服务 总则》国家标准修订紧迫而有必要，且具有重要意义。。

### （三）起草过程

1. 预研阶段（2022 年 1 月-6 月），围绕《工业产品售后服务 总则》开展标准修订需求调研，梳理当前标准实施存在的问题，消费品售后服务相关政策新要求，以及新变化，通过多次与企业座谈、专家研讨等，形成修订思路与方案。牵头单位组织标准修订立项草案及材料编写，提出标准修订立项申报。

2. 计划下达（2023 年 8 月），修订计划于 2023 年 8 月正式下达。中国标准化研究院牵头组建起草工作组，启动标准修订工作。

3. 标准起草阶段（2023 年 8 月-2024 年 8 月），起草工作组于 2023 年 9 月召开标准研制启动会，进行了起草工作任务分工。并分别于 2023 年 10 月、2023 年 11 月组织召开专家会议，分别对本标准不同利益相关方生产者、销售者、顾客（产品采购方）进行了集中意见讨论与征询。于 2024 年 4 月形成征求意见初稿，并经过多轮意见征询和讨论，形成最终征求意见稿。

4. 征求意见阶段。针对形成的征求意见稿，启动面向社会的公开征求意见。

## 二、标准编制原则、主要内容及其确定依据

### （一）编制原则

1. 科学性。本文件在制定过程以标准实施的实践经验为基础，充分考虑了新形势新发展下的新需求，合理确定了需要修订的条款及内容，具有较高的科学性。

2. 适用性。本文件制定过程中，起草组通过对不同类型工业品售后服务经营方的调研考察，统筹考虑问题的多样性，提炼总结出共性要素，为工业品售后服务提供指导。

3. 协调性。本文件的编写充分参考了工业品售后服务相关国家、行业政策文件和法律法规，标准内容上我国现行的法律法规和标准等协调一致、配套使用，相互支撑。

4. 规范性。本文件依据 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，符合标准编写要求。

### （二）标准主要内容及确定依据

#### 1. 主要依据

本文件制定过程中主要依据了以下规范性文件

——法律法规文件：

《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》《进出口工业品风险管理办法》

——标准文件：

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》、GB/T 28222-2011《服务标准编写通则》。

## 2. 修订思路

本次主要考虑新技术以及新的商业模式对工业品售后服务带来的新挑战。

## 3. 修订内容

——增加了第2章规范性引用文件。

——更改了售后服务术语的表述；（见3.1）

——增加了售后服务档案电子化、智慧化售后服务体系、信息保密制度建设要求；（见4.6、4.7、4.8）

——增加了售后服务内容“物流配送与安装调试”；（见5.1）

——“提供维修服务”更改为“维修保养服务”；（见5.3）

——增加对“下线产品”“备件、零配件供应”的要求；（见5.4.2）

—— 增加了对“质量问题”的“应急售后服务”的要求；（见 5.6）

—— 增加了服务设施，具体包括“售后服务保证与承诺”、“服务形式”、“服务信息提供”、“服务流程”、“服务记录”；（见第 6 章）

—— 增加了“服务评价与改进”；（第 7 章）

三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

无。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

本标准与国际、国外同类标准技术内容协调统一。

五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

标准非国际采标标准。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

标准内容符合国家现行法律、法规要求。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

标准制定过程中未出现重大的分歧意见。

八、涉及专利的有关说明

本文件的内容不涉及专利。

## 九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

本标准发布即实施。1. 组织措施：在 SAC/TC 264 的组织协调下，以标准起草组成员为主，成立标准宣贯小组。2. 技术措施：组织撰写标准宣贯材料，组织标准宣贯培训，争取标准颁布实施后尽快在社会推广。

## 十、其他应当说明的事项。

无。