



中华人民共和国国家标准

GB/T 16784—2025

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

2025-05-30 发布

2025-09-01 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 III

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 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 投诉处理 3

6 服务实施 3

 6.1 售后服务保证与承诺 3

 6.2 服务提供的方式 3

 6.3 服务流程 3

 6.4 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：

- 更改了售后服务术语的表述（见3.1，2008年版的2.1）；
- 增加了售后服务档案保存期限、电子档案信息化系统建设、信息保密管理制度、智慧化售后服务体系建设要求（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”的要求（见5.1）；
- 将“供方向顾客提供维修服务”更改为“维修保养”（见5.3，2008年版的4.3）；
- 增加了保障停产产品的备件及零配件供应要求（见5.4.2）；
- 增加了对质量问题的应急售后服务要求（见5.6.3）；
- 增加了“服务实施”一章，具体包括售后服务保证与承诺、服务提供的方式、服务流程、服务记录（见第6章）；
- 增加了“服务评价与改进”一章（见第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、中国计量大学、重庆市质量和标准化研究院、浙江省质量科学研究院、山东华东橡胶材料有限公司、佛山市云米电器科技有限公司、常州检验检测标准认证研究院、内蒙古金猫炭材料有限公司。

本文件主要起草人：王娜娜、付强、陈萌、丁德明、郑娟尔、侯非、宋志娟、靳宗振、王琦、戴之希、郑培、唐岱、王英杰、陈志安、韩飞、蔡露溱、李紫鹏、张雨辰、马潇、周浩南、刘新建、刁子朋。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 1997年首次发布为 GB/T 16784.1—1997，2008年第一次修订；
- 本次为第二次修订。

工业产品售后服务 总则

1 范围

本文件规定了工业产品售后服务基本要求、服务内容、服务实施、服务评价与改进。

本文件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。

注1：本文件工业产品是指用于生产过程中的工业产品，与消费品相对应。例如仪器仪表、机械设备、劳动防护等。

注2：消费品售后服务见 GB/T 18760 的内容。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 34432 售后服务基本术语

GB/T 36733 服务质量评价通则

3 术语和定义

GB/T 34432 界定的以及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（3.2）的需求提供的一系列活动和措施。

[来源：GB/T 34432—2017，2.1]

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：供方包括品牌方、供应商、电商平台和代理商等。

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应低于国家标准、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。

4.3 供方应有实现售后服务保证与承诺的资源、手段和条件，能够提供技术咨询、备件及零配件供应及维修服务。

4.4 供方应建立产品故障、缺陷情况早期预警系统，必要时实施产品召回。

4.5 供方应建立产品使用功能的反馈系统，通过质量特征监测，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，保管期限不低于 30 年，并应推进电子档案管理信息系统建设。

4.7 供方应建立覆盖售后服务全流程的信息保密管理制度，未经顾客授权，不能泄露与其相关信息。

4.8 供方应根据市场竞争状况，建立满足顾客需求的智慧售后服务体系，如智慧化的产品全流程溯源系统、售后咨询系统等。

5 服务内容

5.1 物流配送与安装调试

5.1.1 供方应根据顾客需要，提供必要的物流配送及安装调试服务，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，并与顾客约定物流配送方式，包括：

- 自有物流配送；
- 顾客自提；
- 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。

5.2 技术培训

供方应根据顾客需要或协议约定，为顾客提供技术培训，以便使用者了解产品的性能和结构特点，并能正确及安全使用、操作。

5.3 维修保养

供方应根据产品特点、使用需要以及合同（或协议）约定，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，向顾客提供维持产品正常使用所必需的备件及零配件。

5.4.2 供方不应因产品停产而停止售后服务保证期限内产品备件及零配件的供应。

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：

- 指导产品正确使用及维护；
- 提供技术咨询；
- 协助解决因保管、贮存、使用、维护不当所造成的问题；
- 根据顾客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、质量（或品质）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。

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，避免因产品质量问题导致顾客生产、经营活动暂停、中断等紧急情况。应急售后服务方案的内容，一般包括：

- 应急售后服务联系方式，如24 h应急售后服务电话；

- 提供满足应急售后服务的人力资源；
- 提供应急售后服务的流程，如上门维修、抢修，或返修、更换等。

5.7 投诉处理

供方应公开投诉渠道，按照 GB/T 17242 的要求处理顾客投诉。

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，作出不低于国家有关法律法规及国家、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的内容，包括但不限于：

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



6.2 服务提供的方式

6.2.1 供方应根据产品特点，采用适宜的方式为顾客提供售后服务，具体方式的选择宜考虑以下因素：

- 服务提供效率；
- 服务实施场地环境要求；
- 顾客需求。

6.2.2 服务提供的具体方式包括但不限于：

- 设立售后服务网点；
- 提供点对点上门服务；
- 远程服务或技术支持。

注1：供方根据其产品销售范围、顾客分布范围等确定设立售后服务网点的数量。

注2：远程服务或技术支持包括热线、在线客服、远程诊断、智能化售后服务系统、视频录制、在线直播、一对一可视化服务等。

6.3 服务流程

6.3.1 服务流程应清晰明确，各个步骤宜配有说明和操作指南，便于服务人员理解和执行。

6.3.2 服务流程的设计应能使顾客的服务请求得到迅速响应和处理，并宜设定明确的服务响应时间和服务完成时间。

6.3.3 服务流程的主要环节宜考虑以下方面：

- a) 获取顾客反馈或产品使用监测反馈；
- b) 问题诊断与记录；
- c) 服务解决方案提供；
- d) 服务实施排期与执行；

e) 满意度调查与评价。

6.3.4 供方应建立有效的服务流程监控机制，及时调整和优化服务流程。

6.4 服务记录

6.4.1 供方应对售后服务进行有效记录，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、维修保养等售后服务活动产生的工作记录。

6.4.2 服务记录的方式方法应符合 4.6 提出的电子化要求。

7 服务评价与改进

7.1 供方应建立售后服务评价管理制度，并按照 GB/T 36733 规定和本文件第 4 章～第 6 章的要求定期或不定期开展售后服务内部评估和外部顾客评价活动。

7.2 供方应为顾客提供便捷的评价反馈渠道，如在线评价、电话回访、问卷调查等。评价的过程应客观、公正。

7.3 售后服务评价结果可用于供方实施售后服务改进，还可用于顾客对供方售后服务承诺履约情况的监督检查。

参 考 文 献

- [1] GB/T 9969 工业产品使用说明书 总则
 - [2] GB/T 18760—2025 消费品售后服务方法与要求
 - [3] GB/T 28222—2011 服务标准编写通则
 - [4] 中华人民共和国产品质量法
 - [5] 中华人民共和国档案法
 - [6] 中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例（中华人民共和国国务院令 第 764 号）
 - [7] 企业文件材料归档范围和档案保管期限规定（国家档案局令 第 10 号）
 - [8] 消费品召回管理暂行规定（国家市场监督管理总局令 第 19 号）
-

