



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