



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