



中华人民共和国国家标准

GB/T 16784.2—1998

工业产品售后服务 第2部分:维修

After-sale service of industrial products—
Part 2: Maintain

1998-03-25 发布

1998-10-01 实施

国家技术监督局 发布

中 华 人 民 共 和 国

国 家 标 准

工业产品售后服务

第2部分:维修

GB/T 16784.2—1998

*

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码:100045

电 话:68522112

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

版权专有 不得翻印

*

开本 880×1230 1/16 印张 3/4 字数 11 千字

1998年7月第一版 1998年7月第一次印刷

印数 1—2 000

*

书号: 155066·1-14960 定价 8.00 元

*

标 目 341—18

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外先进经验的基础上制定的。

GB/T 16784 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内容和要求。

本标准的附录A是标准的附录。

本标准的附录B、附录C、附录D是提示的附录。

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、深圳泰迪电子有限公司、北京东普企业公司、宁波富达电器股份有限公司。

本标准主要起草人:王征、丁东江、逢征虎、李晓云、朱福泉、张保华、汪文雯。

中华人民共和国国家标准

工业产品售后服务 第2部分:维修

GB/T 16784.2—1998

After-sale service of industrial products—
Part 2: Maintain

1 范围

本标准规定了工业产品售后服务中有关维修服务的基本内容和基本要求。

本标准适用于工业企业和服务企业售后服务中有关维修文件的编制及售后服务中的维修活动。

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—1997 消费品使用说明书 总则

GB/T 6583—1994 质量管理和质量保证 术语(idt ISO 8402:1994)

GB 9969.1—1998 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

GB/T 16784.1—1997 工业产品售后服务 第1部分: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的活动所产生的结果。

3.2 服务提供 service delivery

供方为提供服务所必需的活动(GB/T 6583—1994 中 1.6)。

4 维修基本要求

4.1 总则

4.1.1 维修服务和维修服务的提供的基本要求应符合 GB/T 16784.1—1997 中第4章的规定。

4.1.2 维修服务中涉及产品使用说明应符合 GB 5296.1 和 GB 9969.1 的规定,产品合格证应符合 GB/T 14436 的规定。

4.2 经营者的维修基本要求

4.2.1 经营者售出产品时,应根据我国有关法律、法规的规定或商业惯例,向顾客出具购货凭证或服务单据,以作为顾客要求维修的凭据。

4.2.2 经营者向顾客提供的产品质量应与其产品标准或其包装上注明的产品标准相符合,应与其广告、产品使用说明或其他正式营销技术资料表明的产品质量相符合,并作为维修或保修期限的依据。

4.2.3 经营者向顾客提供的售后服务质量应与其售后服务标准或其他售后服务规定相符合,以此作为进行售后服务中有关维修活动的依据。

4.3 生产者的维修基本要求

4.3.1 生产者自行设置维修单位或指定维修单位的,应随产品向顾客提供与产品相应的维修凭证、保修证及其说明、用户档案卡(见附录 B 和附录 C、附录 D)、维修单位的名称、地址、邮政编码、联系电话等。

4.3.2 生产者应向负责维修的销售者、维修者提供专门的维修用的包括产品使用说明书在内的技术资料、修理配件、维修备件。

4.3.3 生产者应负责对维修单位的技术培训,保证维修质量。

4.3.4 生产者应规定修理单位在接到顾客维修要求后,完成修理的期限或上门服务的期限并对其进行监督。

4.4 销售者的维修基本要求

4.4.1 出售产品时,应提供有效发票和维修凭证。

4.4.2 向顾客提供修理单位的名称、地址、邮政编码、联系电话。

4.4.3 根据顾客需要,进行开箱检验、调试,或安装、调试。

4.5 修理者的维修基本要求

4.5.1 修理者应依据维修文件的规定,查明产品质量问题的情况,并填写维修记录单。维修记录单见附录 A。

4.5.2 修理者在维修中所使用的元器件、零配件等维修备件应符合相应产品标准的要求。

4.5.3 修理者应记录维修中使用的元器件和零配件的名称、数量和价格,见附录 A。

4.5.4 修理者在接受待修产品时,应在收据上注明交货日期。

4.5.5 在保修期内修理两次仍不能正常使用的产品,凭修理者提供的修理记录和证明,销售者应免费为消费者更换同型号、同规格产品。当顾客要求退货时应予退货。

4.5.6 修理者应按经销者或生产者的要求,填写有关产品质量方面的表格及时向经销者或生产者反馈信息。

4.5.7 保修期不包含维修所占用的时间,当维修占用时,保修期应顺延。

5 维修服务程序

5.1 大件产品在使用中出现故障或质量问题需要维修时,应到经销方指定的维修服务单位或选定的维修服务单位进行维修,可用电话或书信形式与之进行联系,待维修服务单位进行登记后,商定上门服务时间。

5.2 非大件产品使用中出现故障或质量问题需要维修时,到指定或选定的维修服务部进行修理。

5.3 大件产品修理完毕,如顾客满意,应填写维修记录单(见附录 A),并由修理人员和顾客签字。

5.4 非大件产品修理完毕,应填写修理单,注明修理的故障内容,修理的项目、内容或更换零配件名称、数量、价格(见附录 A)。

5.5 附录 A 是一般常用的示例,可根据产品特点和使用、维修的需要加以增减、合并分解、调整顺序或另行设计。

附 录 A
(标准的附录)
维 修 记 录 单

A1 一般常用的维修记录单的格式如下:

维修记录单

维修部

承修单位:

联系电话:

收货日期		交货日期		收费形式		免费/材料费/付款	
顾客姓名		电话		详细地址			
商品名称		规格型号		发票号码		出厂日期	
购货日期		购货商店				保修证号	
上次修理 时间及内容				本次反映 故障			
本次修理 项目和内容				完工日期		修理员签字	
				验收日期		质检员签字	
维修费用	更换 元件	元件名称			小计	接待员	
		元件单价				核算员	
		元件数量				顾客签字	
	材料计费					备注	
	修理费						
合计(元)							

附 录 B
(提示的附录)
保 修 证

B1 一般常用的保修证的格式如下:

保 修 证	No _____
_____ 保修证 顾客姓名_____; 联系电话_____; 邮政编码_____; 地 址_____; 产品型号_____; 购货日期_____; 安装单位_____; 购货发票号_____; 购货价格_____; 购货发票粘贴处	

附 录 C
(提示的附录)
保修证说明

C1 一般常用的保修说明内容包括以下几方面,可与保修证组合,印在一起以方便使用。

保 修 证 说 明
1. 厂家(品牌)保修期年限_____ 2. 保修期从开出发票之日算起 3. 妥善保存此证及购货发票;以便维修时出示 4. 凡属产品质量问题的故障在保修期内免费保修 5. 不属于免费保修的范围是_____ 6. 谁安装谁保修,当联系维修时如有不接洽现象,请与当地(品牌)单位销售中心(办事处)联系其电话、地址是_____ 7. 如与特约维修部没取得联系,可与公司与(品牌)售后服务中心联系其电话、地址是_____

附录 D
(提示的附录)
用户档案卡

D1 一般常用的用户档案卡的格式如下:

用户档案卡

_____ 用户登记卡

(此卡为建立用户档案用,厂家输入微机以定期回访提供服务)

产品型号 _____
购买日期 _____
发票号 _____
用户姓名 _____
联系电话 _____
通讯地址 _____
邮政编码 _____
销售单位地址 _____
销售单位名称 _____
销售服务质量:好、一般、差
安装单位名称 _____
安装服务态度:满意、不满意
安装服务质量:好、一般、差
是否试机:试机、未试机