



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 25636—2010

---

## 机床数控系统 用户服务指南

Numerical control system of machine tools—  
Guidelines for the service of customer

2010-12-01 发布

2011-03-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语及定义 .....	1
4 基本原则及内容 .....	2
4.1 概述 .....	2
4.2 基本原则及内容 .....	3
5 产品服务 .....	4
5.1 概述 .....	4
5.2 产品服务的要求 .....	4
5.3 维修服务程序 .....	5
6 随行文件的要求 .....	5
6.1 概述 .....	5
6.2 产品随行技术文件 .....	5
6.3 产品质量保证文件 .....	8
6.4 产品包装文件 .....	10
附录 A (资料性附录) 用户满意度调查方法的示例 .....	11
附录 B (资料性附录) 用户满意度调查表的示例 .....	13
附录 C (资料性附录) 产品售后服务档案的示例 .....	14

## 前 言

本标准按 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则进行编制。

本标准由中国机械工业联合会提出。

本标准由全国机床数控系统标准化技术委员会(SAC/TC 367)归口。

本标准负责起草单位：广州数控设备有限公司、武汉华中数控股份有限公司。

本标准参加起草单位：大连光洋科技工程有限公司、沈阳高精数控技术有限公司、北京凯恩帝数控技术有限责任公司、北京北一数控机床有限责任公司、成都广泰实业有限公司、北京航天数控集团公司、武汉重型机床集团有限公司、西南自动化研究所。

本标准主要起草人：张玉洁、何敏佳、金健、仰傲、母正彬、陈虎、郝柳、吴文江、邵国安、杨洪丽、何江涛、徐开英、高德玉、革非、李杰。

## 引 言

为使机床数控系统制造厂(含销售商)沿着具有现代企业制度架构的方向健康发展,对其产品提供优质高效的服务,建立良好的服务行为规范,特起草编制了“机床数控系统 用户服务指南”。

本标准主要包括对用户服务的基本原则、服务内容及产品随行文件的要求,适用于机床数控系统的产品制造厂(含销售商)对其产品有关的服务活动。

# 机床数控系统 用户服务指南

## 1 范围

本标准规定了机床数控系统的用户服务指南,主要包括对用户服务的基本原则、服务内容及产品随行文件的要求。

本标准适用于机床数控系统的产品制造厂(含销售商,以下也简称厂商)对其产品有关的服务活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 1.1—2009 标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写

GB/T 19678—2005 说明书的编制 构成、内容和表示方法

## 3 术语及定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **用户 customer**

指制造厂(含销售商)所提供产品的接受者,包括接受产品的组织或个人。

注:用户通常也称之为顾客。

### 3.2

#### **服务 service**

为满足用户对产品及服务的需要,制造厂(含销售商)与用户之间所有接触活动而产生的结果。

### 3.3

#### **服务提供 service delivery**

制造厂(含销售商)为提供服务所需的活动。

### 3.4

#### **使用说明书 instruction for use**

产品制造厂(含销售商)提供的安全而有效使用产品的信息。

注:部分机床数控系统的厂商也把产品“使用说明书”命名为“使用手册”、“用户手册”等。

### 3.5

#### **维护 maintenance**

所有技术与管理工作的组合,意在保持一个项目或一个产品处于有效及安全的状态。在此状态下可以完成所需的功能,这些工作包括检测、调整、清理和/或更新等工作。

### 3.6

#### **修理 repair**

为使产品处于有效及安全的状态,对某个项目进行故障检修的一部分,包括替换已损坏的零件和重