

中华人民共和国国家标准

工业产品保证文件 总则

GB/T 14436—93

General principles of industrial product guarantee documents

1 主题内容与适用范围

本标准规定了工业产品保证文件编制的基本原则、主要内容及编制要求。

本标准适用于生产者制定国内工业产品保证文件。

2 术语

2.1 产品保证文件 product guarantee documents

产品生产者向产品经销商和用户提供的产品质量证明和服务保证等信息的技术文件总称。

2.2 产品质量保证书 product quality guarantee

产品生产者提供的有关产品安全、可靠性、性能参数及其他质量状况的技术文件。

2.3 产品合格证 certificate of product inspection

产品生产者提供的一种表明产品经出厂检验,质量符合标准及有关规定的凭证。

2.4 产品退换证 certificate of product replacement

产品生产者提供的产品在一定条件下可以退、换的凭证。

2.5 产品保修单 product guarantee

产品生产者提供的产品在一定条件下负责修理的凭证。

2.6 产品信誉卡 product prestige card

产品生产者提供的有关产品质量的承诺和可信度的信息凭证。

3 基本原则

3.1 交付产品必须提供相应的产品保证文件。

3.2 产品保证文件的种类:

- a. 产品质量保证书;
- b. 产品合格证;
- c. 产品退换证;
- d. 产品保修单;
- e. 产品信誉卡。

3.3 产品生产者可根据有关法规、标准的规定、产品情况及合同中的要求提供上述某几种产品保证文件。

产品保证文件所表述的内容必须与所提供的产品相符。

3.4 产品生产者一般应提供产品质量保证书和产品合格证,但对某些产品也可只提供其中的一种文件。

- 3.5 原则上每一件产品提供一份产品保证文件,但零散物品及小商品可以以包装为单位向经销者提供若干份产品保证文件。不够一个包装单位的零散物品及小商品,则不向消费者或用户提供产品保证文件。
- 3.6 产品保证文件可作为产品生产者、经销者、消费者或用户之间处理产品质量及其他有关争议时的凭据。

4 主要内容

- 4.1 产品保证文件中必须有产品名称、品种、规格、生产单位全称、详细地址及邮政编码。
产品的件号、批号、类别、等级、出厂编号、生产日期、有效期、保质期、生产许可证编号、执行产品标准号、商标、厂电话等可根据需要由有关标准规定。
- 4.2 产品质量保证书包括下列主要内容:
- 执行产品标准号;
 - 产品适用范围及使用条件;
 - 产品主要性能和技术参数或成分;
 - 产品特点(包括制造工艺及原材料的特点);
 - 对产品质量及服务所负的责任;
 - 产品获得质量认证及经质量检验部门检测证明的情况。
- 4.3 产品合格证包括下列主要内容:
- 执行产品标准号;
 - 检验项目及其结果或检验结论;
成批交付的产品还应有:批量、批号、抽样受检件的件号等;
 - 产品的检验日期、出厂日期、检验员签名或盖章(可用检验员代号表示)。
- 4.4 产品退换证包括下列主要内容:
- 退换条件;
 - 退换期限;
 - 退换地点;
 - 退换手续。
- 4.5 产品保修单包括下列主要内容:
- 保修条件及保修期内产品免费保修规定;
 - 保修期(根据产品情况按月或年计算,并应与维修点约定的保修期同步);
 - 不能送至维修点之产品保修规定(上门修理规定);
 - 超出保修条件及保修期的产品收费修理规定;
 - 产品服务中心及维修点一览表;
 - 修理记录(修理日期、修理内容及修理结果,修理人签字);
 - 修理回执(对修理状况是否满意的评价及用户代表或消费者的签字、日期);
 - 产品售出日期、出厂编号。
- 4.6 产品信誉卡包括下列主要内容:
- 生产者对产品质量及其他问题的承诺和声明;
 - 对产品质量的可信度提供证明信息;
 - 产品获奖情况(指国际、国家、部委、省级正式评审颁布的奖励,并注明其奖励名称和年份)。
- 4.7 产品保证文件根据需要可增加本标准第 4.2 至 4.6 条中未包括之内容。

5 编制要求

- 5.1 产品保证文件可按产品型号编制,也可按产品系列、成套性编制。按系列、成套性编制时,其型号、

名称和内容不同之部分必须明显区分。成套设备及其组成部分可分别编制产品保证文件。

5.2 产品保证文件一般应采用铅印。在特殊情况下可采用复印、晒印、打印等方式。

5.3 产品保证文件的文字、符号、图示、表格、照片等应清晰、整齐。双面印制的产品保证文件,不得因透背等原因而影响阅视。

5.4 产品保证文件根据内容多少可为单页、折页和多页。多页应装订成册。

5.5 产品保证文件必须有汉字文本。不允许只供给外文文本或少数民族文字文本。

5.6 产品保证文件所使用的汉字应为国家正式公布的规范简体字。供给港、澳、台地区用户的汉字文本,如用户有要求时可为繁体字。

5.7 产品保证文件不允许随意涂改。

5.8 产品保证文件可留有一定的空白位置,以备产品经销者添写名称和地址。必要时还可添写用户名称、产品编号、付款凭证(发票)号码等内容。

附加说明:

本标准由国家技术监督局提出。

本标准起草单位:中国标准化与信息分类编码研究所、机械电子工业部机械标准化研究所、机械电子工业部电子标准化研究所、化学工业部标准化研究所、纺织工业部标准化研究所、轻工业部标准化研究所、冶金工业部质量标准司、冶金工业部标准化研究所、商业部科技质量司、国家工商行政管理局市场司、中国消费者协会、兵器工业总公司标准化研究所。

本标准主要起草人鲁榆平、王征、毛婕。