



中华人民共和国国家军用标准

FL 0106

GJB 5707A-2023

代替 GJB 5707-2006

装备售后服务监督要求

Requirements for surveillance of equipment after-sale service

2023-07-17 发布

2023-10-01 实施



中央军委装备发展部 颁布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 依据	1
4.2 原则	1
4.3 内容	1
5 详细要求	2
5.1 组织管理监督	2
5.2 技术服务监督	2
附录 A （资料性附录） 现场技术服务监督记录表格式	4

前 言

本标准代替 GJB 5707—2006《装备售后服务质量监督要求》。

本标准与 GJB 5707—2006 相比，主要有下列变化：

- a) 标准名称改为《装备售后服务监督要求》。
- b) 增加了“装备售后服务”的定义。
- c) 增加了售后服务监督的依据、原则、内容，删除了职责、程序等方面要求。
- d) 将售后服务监督内容调整为“组织管理监督”和“技术服务监督”两个方面。将原标准部分一般性条款纳入“组织管理监督”范畴，保持了原标准的技术培训、质量问题处理、质量信息收集与处理等内容，纳入“技术服务监督”。

本标准的附录 A 是资料性附录。

本标准由中央军委装备发展部合同监管局提出。

本标准起草单位：陆军装备部驻南京地区军事代表局、军事科学院系统工程研究院系统总体研究所、中央军委联合参谋部第五十五研究所。

本标准主要起草人：邹 燕、吴伟伟、张 聪、姜 河、张 洋、彭 江、刘成倩、路文林、邹昌帆、靳 卫、李 戎、林 白、程 岚。

GJB 5707 于 2006 年首次发布。

装备售后服务监督要求

1 范围

本标准规定了装备售后服务监督的依据、原则、内容和要求。

本标准适用于军事代表在装备采购合同监管过程中对装备售后服务的监督工作,单独签订的装备技术服务合同或协议可参照使用。

2 引用文件

下列文件中的有关条款通过引用而成为本标准的条款。凡注日期或版次的引用文件,其后的任何修改单(不包含勘误的内容)或修订版本都不适用于本标准,但提倡使用本标准的各方探讨使用其最新版本的可能性。凡不注日期或版次的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GJB 1405 装备质量管理术语

GJB 5711 装备采购合同监管问题处理通用要求

GJB 9001 质量管理体系要求

GJB 11057 装备采购合同监管术语

GJB 11058 装备采购合同监管信息管理要求

《军队装备采购合同监督管理暂行规定》 中央军委 2022年2月28日 军令〔2022〕10号

3 术语和定义

GJB 1405、GJB 11057 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

装备售后服务 **equipment after-sales service**

装备承制单位在装备售出后向使用单位提供的一系列有偿或无偿的服务与支援活动。

4 基本要求

4.1 依据

装备售后服务监督的依据是:

- 《军队装备采购合同监督管理暂行规定》;
- 装备采购合同;
- 合同监管协议;
- 批准的产品图样和技术文件;
- 其他有关法规、标准和文件要求。

4.2 原则

装备售后服务监督应遵循以下原则:

- 立足备战,服务打赢;
- 注重需求,质量至上;
- 快速响应,及时高效。

4.3 内容

装备售后服务监督包括组织管理监督和技术服务监督。军事代表应重点监督装备承制单位建立健全售后服务机构、按照合同要求制定售后服务计划、开展技术培训和现场技术服务、提供技术资料 and 零部件等情况。

5 详细要求

5.1 组织管理监督

5.1.1 军事代表应监督装备承制单位建立装备售后服务工作组织机构或配置专职人员，健全售后服务保障制度机制(如售后服务保障制度、人员资质要求、考核评价机制等)，配置科学合理的资源；监督装备承制单位按 GJB 9001 的要求，明确装备交付后各项服务活动的工作程序。必要时，督促装备承制单位结合实际制定装备售后服务工作方案，并付诸实施。

5.1.2 军事代表应监督装备承制单位履行装备售后服务条款(合同或协议)，监督其制定并落实装备售后服务计划，适时检查装备承制单位的工作内容，提出改进意见和建议，及时沟通装备承制单位与使用部队之间的信息，协调解决有关问题，及时满足使用部队的要求。

5.1.3 军事代表应督促装备承制单位建立来函、来电、来访的快速处理机制。

5.1.4 军事代表机构应结合合同履行绩效评价和装备承制单位履约信用等级评定工作，综合评价装备承制单位装备售后服务工作的符合性、有效性、规范性、及时性和满意度等内容。

5.1.5 合同甲方军事代表负责协调合同乙方军事代表，督促有关装备承制单位开展装备售后服务工作。

5.1.6 重大专项任务、联合演习、重大非战争军事行动等特殊任务需求时，军事代表应督促装备承制单位制定保障方案，做好保障工作。

5.1.7 战时装备技术服务按有关规定执行。

5.2 技术服务监督

5.2.1 技术培训监督

5.2.1.1 军事代表应按合同规定、装备主管机关(部门)要求或装备承制单位自主服务计划，监督装备承制单位对使用部队实施产品使用维护和操作技能等方面的技术培训，一般包括接装培训、现场培训以及上级机关要求的其他培训等形式。

5.2.1.2 军事代表应督促装备承制单位编写培训教材(必要时，可制作实装操作视频录像、模拟训练设备等)，制定技术培训大纲和实施计划，按规定报批，培训大纲和计划应明确培训时间、内容、考核方法以及安全操作和保密要求。

5.2.1.3 军事代表应督促装备承制单位对技术培训授课人员的文化水平、专业知识及操作技能等提出相应的要求，以满足培训需求。

5.2.1.4 军事代表应督促装备承制单位做好技术培训的组织管理工作，落实监督考核评价机制(如满意度测评等)。

5.2.2 现场技术服务监督

5.2.2.1 军事代表应监督装备承制单位按合同或装备主管机关(部门)的要求派员进行现场技术服务。现场技术服务内容通常包括：

- a) 承担或指导装备(含软件)的安装、调试、维护及使用培训；
- b) 提供与装备有关的技术咨询；
- c) 解决装备在运输、贮存、使用和维修中出现的质量问题，或协助处理因保管、贮存、使用、维护不当造成的问题；
- d) 需要时，参与保证期内贮存装备的定期检查工作；
- e) 需要时，参加部队演习、作战或其他应急任务的装备技术保障工作；
- f) 需要时，协助做好装备维修、延寿、退役等有关技术工作。

5.2.2.2 军事代表应按合同监管协议要求督促装备承制单位制定首次交付部队装备的现场技术服务计划和预案或集训计划。

5.2.2.3 上级有要求时，军事代表应按合同监管协议要求派员参加现场技术服务，其任务是：

- a) 检查装备承制单位的服务质量；
- b) 对装备承制单位现场技术服务的结果予以确认，并按 5.2.6.4 要求填写记录表。

5.2.2.4 军事代表应监督装备承制单位在现场技术服务结束后形成工作记录,完整记录售后服务过程。

5.2.3 技术资料提供监督

5.2.3.1 军事代表应监督装备承制单位按要求提供随装备配套的技术资料,并按规定进行齐套性、符合性检查。随装备配套的技术资料一般包括:合格证明文件、操作手册、用户手册、履历书、使用维护说明书、产品技术说明书、产品配套表、交互式电子技术手册、教学光盘等。

5.2.3.2 军事代表应监督装备承制单位编写技术通报,上报装备主管机关(部门)审批,并督促装备承制单位定期检查、清理技术通报的编发和落实情况。

5.2.3.3 军事代表应督促装备承制单位建立严格的技术资料发放台帐。当技术资料发生变更时,军事代表应督促装备承制单位及时更新。

5.2.4 零备件提供监督

5.2.4.1 军事代表应监督装备承制单位在产品出厂时按合同(协议)要求提供随装备配套的零备件(含设备、工具等),并对随装配套零备件的生产过程进行监督,按规定实施检验验收。

5.2.4.2 对单独批量订购的零备件,军事代表应监督装备承制单位根据签订的合同(协议)组织生产、按期交付,并按规定实施检验验收。

5.2.4.3 军事代表应督促装备承制单位做好以厂代储备件储存管理工作,明确零备件储存区域、种类、数量等,督促其按规定做好贮存环境检查、维护保养、发运前检查等工作。

5.2.4.4 军事代表应按监管协议督促装备承制单位做好已停产易损零部件储备或替换工作。

5.2.5 问题处理

5.2.5.1 军事代表收到装备在使用过程中出现的问题信息后,应及时与装备承制单位沟通,与有关使用部队建立联系,并按规定及时上报。

5.2.5.2 军事代表应按 GJB 5711 的规定,及时妥善解决质量问题,督促装备承制单位做好质量问题归零。

5.2.5.3 军事代表可采用军用移动终端等信息化手段进行部队使用过程质量问题的处置与反馈,提高问题处理效率。

5.2.5.4 军事代表应监督装备承制单位做好问题处理过程和结果的记录。

5.2.6 信息收集与处理

5.2.6.1 军事代表应监督装备承制单位与使用部队建立使用过程质量信息网络,督促装备承制单位经常收集装备使用和质量动态信息,定期对售后服务信息进行梳理分类,适时对部队装备使用维护和装备性能改进提升提出合理化建议。

5.2.6.2 军事代表应监督装备承制单位制定并实施使用过程质量信息的收集、传递、处理和储存管理办法,建立并运行故障报告、分析和纠正措施系统,实现质量信息的闭环管理,按要求建立并保存装备售后服务的记录。

5.2.6.3 军事代表应监督装备承制单位回访使用部队,征求装备使用意见,不断提高装备质量和服务质量。

5.2.6.4 军事代表应按照 GJB 11058 的规定,对售后服务信息进行收集和报告。参与现场技术服务时,应建立并保存现场技术服务监督记录表。内容通常包括:装备售后服务项目的名称、实施监督检查的时间、检查的内容、检查中发现的问题、处理过程及结果、人员签名等。记录表格式参见附录 A。

附 录 A
(资料性附录)
现场技术服务监督记录表格式

现场技术服务监督记录表格式见图 A.1。

现场技术服务监督记录表

表单号：

装备承制单位		军事代表室	
装备使用部队		服务地点	
装备名称		技术服务内容	
监督检查内容		监督检查时间	年 月 日至 年 月 日
检查发现的问题		处理过程及结果	
人员签名	装备承制单位：		
	军事代表室：		
	使用部队：		
备 注	监督检查内容、发现问题、处理过程及结果可另附相关材料。		

填写人：

时间：

图 A.1 现场技术服务监督记录表格式

中 华 人 民 共 和 国
国家军用标准
装备售后服务监督要求
GJB 5707A—2023

*

国家军用标准出版发行部出版
(北京东外京顺路 7 号)
国家军用标准出版发行部印刷车间印刷
国家军用标准出版发行部发行
版权专有 不得翻印

*

开本 880×1230 1/16 印张 3/4 字数 17 千字
2023 年 9 月第 1 版 2023 年 9 月第 1 次印刷

*

军标出字第 15558 号