



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 43879—2024

## 服务型制造 通用术语

Service-oriented manufacturing—General terminology

2024-03-15 发布

2024-10-01 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
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
3.1 基础 .....	1
3.2 研发设计 .....	2
3.3 制造过程 .....	3
3.4 检验检测认证 .....	5
3.5 产品交付 .....	6
3.6 运维与售后服务 .....	6
3.7 回收利用 .....	7
3.8 供应链管理 .....	8
3.9 信息化服务 .....	9
3.10 服务型制造典型应用 .....	10
参考文献 .....	12
索引 .....	13

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国机械工业联合会提出并归口。

本文件起草单位：中机生产力促进中心有限公司、中国机械工业联合会、沈阳鼓风机集团安装检修配件有限公司、机械工业规划研究院有限公司、西安陕鼓动力股份有限公司、安徽天兵电子科技股份有限公司、中车戚墅堰机车有限公司、安徽新境界自动化技术有限公司、杭氧集团股份有限公司、北京好利阀业集团有限公司、安徽汉高信息科技有限公司、云南昆船设计研究院有限公司、安徽宇锋智能科技有限公司。

本文件主要起草人：孙婷婷、惠明、邢然、韩磊、秦龙杰、李琦、陈杰、孙标、蔡昱、江川、施国友、汪存益、项巍、庞士军、刘涛、沈超、项卫锋。

## 引 言

服务型制造是制造与服务深度融合、协同发展的新型产业形态,是制造业创新发展的重要途径。服务型制造的本质是制造业企业(包括制造型企业以及为其提供服务的专业机构)为了面向顾客效用的价值链中各利益相关者的价值增值,通过融合数字化、网络化、智能化等信息技术,顾客全程参与,实现分散化制造资源的整合和各自核心竞争力的高度协同,最终向消费者提供满足个性化要求的产品和服务,实现制造资源优化配置和价值链中各利益相关方价值最大化的一种新型产业形态。

近年来,在国家相关政策的指引以及制造业转型升级的迫切需求下,服务型制造被越来越多的人熟知,服务型制造领域的理论研究和企业实践快速发展,政策体系和产业基础已基本形成。但是仍然存在专业名词描述不统一、分类混乱、界限模糊、内涵不清晰等问题,迫切需要进行规范统一。

本文件在总结国内外有关服务型制造内涵和外延研究成果的基础上,对与服务型制造直接相关的通用术语和定义进行了规范。通过统一相关术语和定义,有助于统一对服务型制造的认识,方便技术交流和研究,同时为后续相关标准的制定奠定基础。

# 服务型制造 通用术语

## 1 范围

本文件界定了与服务型制造直接相关的通用术语和定义。

本文件适用于对服务型制造概念的理解、标准制定以及国内外交流。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 29826 云制造 术语

JB/T 12516 现代制造服务业 装备制造业 术语

## 3 术语和定义

GB/T 29826、JB/T 12516 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 基础

#### 3.1.1

##### **制造 manufacturing**

将原材料或半成品转换成半成品或成品的功能或行为。

[来源:GB/T 19114.1—2003,3.6.22,有修改]

#### 3.1.2

##### **服务 service**

至少有一项活动必需在组织和顾客(3.1.3)之间进行的组织的输出。

注1:通常,服务的主要要素是无形的。

注2:通常,服务包含与顾客(3.1.3)在接触面的活动,除了确定顾客(3.1.3)的要求以提供服务外,可能还包括与顾客(3.1.3)建立持续的关系,如:银行、会计师事务所,或公共组织(如:学校或医院)等。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

——在顾客(3.1.3)提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。

——在顾客(3.1.3)提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。

——无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。

——为顾客(3.1.3)创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注4:通常,服务由顾客(3.1.3)体验。

[来源:GB/T 19000—2016,3.7.7]

#### 3.1.3

##### **顾客 customer**

能够或实际接收为其提供的,或按其要求提供产品或服务(3.1.2)的个人或组织。