

团 体 标 准

T/QGCML 3050—2024

家具安装维修服务规范

Furniture installation and maintenance service specification

2024 - 01 - 29 发布

2024 - 02 - 14 实施

目 次

| | |
|------------------|----|
| 前言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 服务组织 | 1 |
| 5 服务内容 | 2 |
| 6 安装质量要求 | 2 |
| 7 安装维修服务流程 | 3 |
| 8 服务回访与改进 | 4 |

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。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会提出并归口。

本文件起草单位：武汉禾菁林能装饰设计工程有限公司、湖北众诚弈胜安装工程有限公司、武汉素莱语科技有限公司。

本文件主要起草人：杨团林、胡春、杨美雄、杨磊、姜小康。

家具安装维修服务规范

1 范围

本文件规定了家具安装维修服务规范的术语和定义、服务组织、服务内容、安装质量要求、安装维修服务流程、服务回访与改进。

本文件适用于家具安装维修服务组织为客户提供的家具安装服务流程。

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 5296.6 消费品使用说明 第6部分：家具

GB/T 28010 红木家具通用技术条件

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

客户 customer

购买或接受家具产品安装维修服务的组织或个人。

3.2

服务机构 service agency

指接受家具安装维修服务的机构或组织。

3.3

安装维修服务 installation and maintenance service

家具销售后，为满足对客户的服务承诺或签订的服务协议以及相关法律法规的要求，家具安装服务组织为客户提供的家具安装维修服务，包括安装前期、安装过程及安装验收等。

4 服务组织

4.1 服务机构

4.1.1 服务企业应成立安装服务机构，培养安装维修服务人员，建立安装维修服务档案，熟悉验收项目，做好客户意见管理和安装服务质量监督，并根据标准查找自身的不足持续改进，提升自身的安装服务能力和质量。

4.1.2 企业根据自身优势，制定更高要求的规章制度，以促进企业的高质量发展。

4.1.3 安装维修服务组织应符合下列要求：

——建立有效的安装维修服务质量体系；

——按照安装服务质量体系的要求定期对工作进行自检；

——提供与安装服务相匹配的设备、仪器和安全防护用品，并按照国家的相关规定和服务组织内部的文件规定进行定期校准和维护；

——建立快速有效地与客户沟通的渠道或平台，并安排专门人员负责客户信息、服务信息的接收、记录、沟通、确认和处理工作；

——对从事安装维修服务人员提供职业操守、国家相关法律法规和专业能力的培训；

——规定对客户信息严格保密的责任和义务。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员应具备以下要求：

- 具有安装维修服务要求的专业技能、知识和经验；
- 熟悉待安装家具产品的技术参数(特别是个性化参数)和相关标准的内容；
- 具有服务礼仪知识、服务沟通技巧和较强的语言表达能力；
- 遵守职业道德规范。

4.2.2 安装维修服务组织在接收客户的相关要求时，应满足以下要求：

- 明确客户的要求及双方的义务和责任；
- 及时记录客户姓名、地址和联系方式，并与客户确认；
- 及时记录客户的要求，并与客户确认。

5 服务内容

5.1 服务安排

服务组织在接到客户要求时，应在24h内做出回应，并做到以下要求：

- 应及时对安装维修服务进行安排，包括安装环境要求、安装起始时间、安装人员、安装所需资料、安装程序、安装完成时间、客户的特殊要求等相关事项；
- 当客户有需求时，应引导、协助或代替其进行安装环境的检测或确认，代替客户进行安装环境检测是否收取费用，根据合同规定执行；
- 及时将安装服务安排情况反馈给客户，并征求客户意见，在客户确认后，方可提供相关安装服务。

5.2 建立服务档案

5.2.1 服务组织应及时建立安装服务档案，服务档案应采取适当的防护措施，至少保存3年，且不少于三包年限。

5.2.2 安装服务档案至少应包括以下信息：

- 客户信息：客户姓名、地址和联系方式；
- 产品信息：产品名称、数量、材料、颜色、商标、型号、规格、生产日期和销售日期；
- 服务信息：服务单位、服务提供日期、服务人员、服务方式描述、使用材料清单、收费信息、安装完成后的现场照片或视频和客户确认；
- 服务受理信息：安装方案和合同。

5.3 服务质量验收记录

安装和服务质量验收记录如下：

- 客户意见和建议受理、处理等信息；
- 质量监督信息，包括客户满意度调查信息；
- 持续改进信息。

6 安装质量要求

6.1 基本要求

6.1.1 家具的名称、规格、位置均与相应的布置图相符，符合客户要求。

6.1.2 家具表面不应留有印、胶水痕迹，构件结合处的尾应，且塑料贴面、片及封边不得有泡、脱胶掉落现象。

6.1.3 衣柜、固定沙发、床及类等的安装均应水平和垂直。

6.1.4 家具表面不应有任何表面层的损伤，其抽、柜门等处的柜平面不得翘曲，抽斗，柜门应开启自如、灵活、无卡死现象。

6.2 家具产品质量

6.2.1 如果客户提出要对家具产品质量进行整体验收，应对安装完成的家具按照合同约定进行整体验

收，合同未规定但属于强制性标准的要求，按强制性标准进行。

6.2.2 整体验收应在安装和服务质量验收后的1个月内完成，工程类项目验收期限由双方约定。

7 安装维修服务流程

7.1 安装前确认

安装前客户和安装服务人员应对家具进行确认，至少应包括以下项目：

- 家具包装情况、数量、颜色；
- 家具应符合国家强制性标准的要求；
- 家具应符合产品明示标准的要求，包括合同或其他方式明示的要求；
- 家具应配有产品质量合格证；
- 家具应配有使用说明，并符合 GB/T 5296.6 的相关要求；
- 深色名贵硬木家具和红木家具应配有产品质量明示卡，产品质量明示卡应符合 GB/T 28010 的要求。

7.2 安装服务过程

安装服务人员在安装维修过程中，应遵循下要求：

- 安装前与客户确认服务地点、时间及客户应做的准备；
- 穿工作服，佩戴证件，并向客户出示证件，以便客户确认身份；
- 配备齐全的安装设备、仪器和安全防护用品；
- 采取必要的劳动保护措施，确保人员安全；
- 安装前再次与客户确认包装内的家具产品是否与购买合同或协议上的一致，对待装家具零部件及相关配件再次进行检查，并将安装方法、安装要求、工期等向客户说明并征得认可；
- 安装前进行复尺测量，发现问题及时处理；
- 安装前首先整理场地并现场进行清洁，安装过程中采取相应的保护措施，避免破坏家具产品和原有的空间环境；
- 安装过程中，如需使用客户设施先征得客户同意；
- 按照安装图纸和组装要求对家具产品进行安装；
- 在建筑物上打孔前，先确认打孔位置无暗藏管线；
- 安装过程中发现有影响安装质量的问题时及时停止安装，待问题解决后再进行安装；
- 安装过程中发现质量问题时，及时与客户沟通并处理。

7.3 检查验收

7.3.1 所有家具安装必须牢固，不得晃动。

7.3.2 安装完毕后，安装服务人员应引导客户对安装和服务质量进行验收，工程类项目验收期限由双方约定，双方在家具安装和服务质量验收签字确认。

7.3.3 安装质量验收至少应包括以下项目：

- 安装符合设计图纸和设计的要求；
- 安装过程中对产品、环境、客户物品等无任何损伤、破坏；
- 木家具、金属家具、玻璃家具、型料家具等硬质材料产品的外形尺寸不应出现偏差，软体家具的外形尺寸偏差极小；
- 家具产品外观应完整，无破损、无污损；
- 接触人体或贮物部位不应有毛刺、刃口或校角；
- 各种配件、连接件安装不应有少件、透钉、漏钉(预留孔、选择孔除外)；
- 各种配件安装严密、平整、牢固，结合处应无开裂或松动。

7.3.4 安装服务人员在安装维修结束后，应遵循下要求：

- 安装完毕后清理现场卫生，与客户协商处理安装余料，并对安装质量进行自检；
- 安装完毕后，再次告知客户家具的使用方法、保养知识及注意事项；
- 安装过程中发生的损坏由安装服务组织承担责任。

7.4 安装服务质量监督

- 7.4.1 安装服务组织应配置专业人员负责安装服务质量监督及公开安装服务质量监督联系方式，如电话、邮箱、传真等。
- 7.4.2 有在线服务的安装服务组织应开设专门为客户提供服务的版面，公开服务内容、客户意见和建议及质量监督的电话和服务价格、服务承诺及服务规范等信息。
- 7.4.3 安装服务质量监督一般有安装服务网访和客户满意度调查。
- 7.4.4 安装服务组织可根据自身情况和需要选择相适应的安装服务质量监督方式。

8 服务回访与改进

8.1 服务回访

- 8.1.1 安装服务完毕后，安装服务组织应该安排专业人员对客户进行回访，回访方式可包括电话、电子邮件、服务组织网站留言板、网络视频、信函等。
- 8.1.2 回访内容主要针对为客户提供安装维修服务质量情况及客户提出的服务组织急需改进的问题。
- 8.1.3 对于回访发现客户问题没有完全解决的，或问题再次出现的，安装服务组织应分析原因，解决后及时安排服务人员再次提供相关服务。
- 8.1.4 回访中收集的信息主要包括：客户的需求、客户的意见、服务质量改进建议、服务质量问题及其原因等。
- 8.1.5 根据掌握的客户信息，安装服务组织应合理选择回访时间和方式。
- 8.1.6 客户回访记录应准确、清晰。
- 8.1.7 安装服务组织应在1个工作日内将客户回访结果及处理或整改情况反馈给客户。

8.2 客户满意度调查

安装服务组织应设置有客户满意度目标，定期或不定期地对客户满意度进行抽查和统计，也可委托第三方专业机构进行满意度调查。

8.3 持续改进

安装服务组织应结合服务质量方针、目标、客户意见和建议、安装服务质量监督等信息和资料，进行总结和分析，采取相适应的纠正和预防措施，持续改进，保证服务质量的持续有效性和高效性。
