

团 体 标 准

T/NHFA 12—2026
T/SHUNDEFA 4—2026
T/FSFA 3—2026

家具行业顾客体验服务规范

Specification for customer experience service in the furniture industry

2026 - 01 - 23 发布

2026 - 01 - 23 实施

佛山市南海区家具行业协会
佛山市顺德区家具协会 发布
佛山市家具行业协会

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 服务原则	1
4.1 需求指引	1
4.2 场景化体验	1
4.3 沟通引导	1
4.4 持续优化	1
5 家具展示要求	1
6 环境、布局、设施设备	2
6.1 环境要求	2
6.2 布局设计	2
6.3 设施设备	2
7 安全措施	2
7.1 消防安全	2
7.2 用电安全	3
7.3 人员安全	3
7.4 安保措施	3
8 人员管理	3
8.1 人员配置	3
8.2 人员要求	3
8.3 岗位技能	3
9 服务要求	3
9.1 接待要求	3
9.2 引导体验	3
9.3 个性化定制	4
9.4 交付服务介绍	4
9.5 售后服务介绍	4
10 服务管理	4
11 服务评价与持续改进	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。

本文件由佛山市南海区家具行业协会、佛山市顺德区家具协会和佛山市家具行业协会提出并归口。

本文件起草单位：广东省佛山市质量技术监督标准与编码所、佛山市南海区家具行业协会、佛山市顺德区家具协会、佛山市家具行业协会、佛山维尚家具制造有限公司、广东林氏家居股份有限公司、广东宜奥家居集团有限公司、佛山市赛可度家具有限公司、佛山市迪奥比家具有限公司、佛山市南海区市场监督管理局、佛山市源田床具机械有限公司、佛山市置尚攀智能科技家具有限公司、广东省澳舒健家具制造有限公司、广东精一家具股份有限公司、广东韦富家居科技股份有限公司、佛山市前进家具有限公司、佛山市虹桥家具有限公司、广东顺德富凯家具有限公司、广东金龙恒家居有限公司、佛山市菲丽蒙特家具有限公司、佛山市漫朴家具有限公司、佛山市三顾家具有限公司、佛山市顺德区美柔洁家居用品有限公司、广州尚品宅配家居股份有限公司、广州新居网家居科技有限公司、广东顺德皓匠家具有限公司、广东博领智能家居科技有限公司、佛山和家供应链管理有限公司、广东领梦科技实业有限公司、佛山市穗龙家具有限公司、佛山市吕克智能家具有限公司、佛山市正瑞家具有限公司、广东富美家具实业有限公司、广东科优韵智能家居有限公司、佛山市腾科家具有限公司、佛山市金恒隆家具有限公司、佛山市旋得利科技有限公司、广东雅柏家具实业有限公司、佛山誉境家居有限公司、佛山市南海区世纪隆五金制品有限公司、佛山和师傅家居有限公司、佛山市磐钢五金有限公司、佛山市南海金贤华家具实业有限公司、佛山市巨欧家具制造有限公司、佛山市珍美之家家具有限公司、广东耀展升宸智能家居科技有限公司、佛山市聚联家居有限公司、广东鲸广物流科技有限公司、广东文豪家具有限公司、佛山市帝栢家具有限公司、佛山市高尔顿家具有限公司、佛山市南海格美天雅家具有限公司、广东迪奥比科技有限公司、佛山市美童儿童桌椅有限公司、佛山市宜奥科技实业有限公司、广东宜骏科技有限公司、佛山市带来幸福家具有限公司、广东名派家具有限公司、佛山市南海区名方家具制造有限公司、佛山市益轩家具有限公司。

本文件主要起草人：何颖嘉、温佩佩、吴星宇、麦华浩、蔡卫旭、李云、黄梓麒、刘杭辉、黄国维、王显丰、周怀章、李肖、谭尚恩、周力、欧桥峰、梅桂能、温琪欣、朱政臣、张伟明、谭光勇、左伯良、李畅驰、黄豪昌、黄浩鹏、何海、杨尧、郑焯君、陈安民、刘振飞、王稳根、崔智豪、陈秋媚、曾少文、周敏、刘顺辉、陈锦芬、何启华、崔称文、贺琴丝、廖家军、叶传贵、曾昭健、梅兆行、崔友维、王俊、崔纯维、张杰棋、王文均、胡嘉伟、邓胜锦、钟石军、李恒训、薛恒江、朱健、沈才前、彭书伟、冯瑞强、崔旨桃。

家具行业顾客体验服务规范

1 范围

本文件确立了家具行业顾客体验服务的服务原则，规定了家具展示、环境、布局、设施设备、安全措施、人员管理、服务要求和服务管理、服务评价与持续改进等方面的要求。

本文件适用于家具行业产品展厅、体验馆等顾客体验服务场所的建设、服务保障配置、服务提供及管理。

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 17927 家具阻燃性能安全技术规范
- GB 18584 家具中有害物质限量
- GB 28007 婴幼儿及儿童家具安全技术规范
- GB 28008 家具结构安全技术规范
- GB 50016—2014 建筑设计防火规范
- T/FSFA 2、T/NHFA 11、T/SHUNDEFA 3 家具产品交付服务规范
- T/FSFA 6、T/NHFA 15、T/SHUNDEFA 7 家具行业商业秘密保护指南
- T/FSFA 7、T/NHFA 16、T/SHUNDEFA 8 家具行业放心消费承诺单位创建指南

3 术语和定义

T/FSFA 2、T/NHFA 11、T/SHUNDEFA 3界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

顾客体验服务 customer experience service

经营者为了满足顾客直观了解产品特性与功能、提供真实感受、验证产品实用性的需求，从而达到让顾客准确地选择适用产品的目的，向顾客提供舒适的体验环境、场景化的产品配置、专业化的体验引导、产品销售等系统化的服务活动。

4 服务原则

4.1 需求指引

以顾客需求为指引，充分理解顾客需求和反馈，尽可能满足并努力超越顾客期望。

4.2 场景化体验

体验服务场所最大限度模拟真实的生活场景和生活习惯，在充分展示产品功能特性的基础上，为顾客提供真实、精准的体验感。

4.3 沟通引导

服务过程中应与顾客耐心沟通，根据顾客需求作出专业引导和建议。

4.4 持续优化

主动收集顾客的反馈意见和合理建议，不断提升服务质量。

5 家具展示要求

- 5.1 展示的家具应符合 GB 17927、GB 18584、GB 28007、GB 28008 和相关产品标准的要求。
- 5.2 展示的家具应进行日常维护，确保家具完好、稳固、功能正常。
- 5.3 应在家具展示、体验区域的醒目位置设置体验提示，如注意事项、警示标识、产品标签等。

6 环境、布局、设施设备

6.1 环境

- 6.1.1 整体环境应整洁卫生、无异味、无污水污物、无乱建、无乱堆乱放现象。
- 6.1.2 室内应配备基础照明，宜将色温控制在 3 300 K~5 300 K，确保整体空间的光线充足、均匀、柔和；对主打产品、场景核心家具等宜进行重点照明，突出产品的材质、色彩和风格，提升产品价值感；样板或场景区域宜使用装饰性照明，营造氛围感和代入感。
- 6.1.3 室内产品陈列区域宜按照表 1 的要求维持恒定的温湿度。

表 1 室内温湿度要求

季节	室内温度/℃	室内相对湿度/%
春夏季	24~26	40~60
秋冬季	18~22	

- 6.1.4 室内应保证良好通风。
 - 6.1.5 室内音乐应音量适中，不应影响正常交谈。
- ### 6.2 布局
- 6.2.1 宜根据家具的不同材质、颜色和样式进行装饰、布置，可模拟真实的客厅、卧室、餐厅、书房等生活空间，形成统一、和谐的整体风格。
 - 6.2.2 宜根据家具的品类、材质、功能或档次等进行合理分区布局。
 - 6.2.3 应设有导购（咨询服务）台、收银台等服务区域，并在工作台处悬挂或摆放醒目的提示牌或标识。
 - 6.2.4 应在醒目位置设置清晰、易于辨认的指引标识，引导顾客快速到达各个区域。
 - 6.2.5 主要通道的宽度宜不低于 1.8 m，确保双向人流和轮椅车通行顺畅。
 - 6.2.6 家具与家具之间、场景与场景之间，间隔宜不少于 0.8 m~1.0 m，预留足够的通行、触摸和体验空间。
 - 6.2.7 员工办公区、仓库等应设置在与顾客动线分离、相对隐蔽的区域。
- ### 6.3 设施设备
- 6.3.1 宜设置足够的公共活动空间、公共厕所、母婴室等公共区域。
 - 6.3.2 宜设置公共休憩区域，配备沙发、桌椅、饮用水、宣传册和充电器等便民设施和用具。
 - 6.3.3 主要出入口、主要通道、公共厕所等场所宜设置无障碍设施。
 - 6.3.4 鼓励有条件的经营场所配置 AI 智能自助服务设备，配套或升级数字化设施，提供智慧化便民服务。

7 安全措施

7.1 消防安全

- 7.1.1 应按消防的相关规定配备的足够的消防设施设备、器材，并定期进行检查和维护，及时更换过期或损坏的设备。
- 7.1.2 室内产品陈列、公共活动和其他有需要的区域，应按消防的相关规定设火灾自动报警和自动灭火系统。
- 7.1.3 室内的装修材料、地毯、窗帘等应使用阻燃或难燃材料。
- 7.1.4 室内应按照 GB 50016—2014 第 10.3 条的规定设置消防应急照明和疏散指示标志，并保持所有疏散通道和安全出口畅通无阻。

7.1.5 应制定应急预案，定期组织工作人员进行应急演练，熟悉消防设施位置和应急程序。

7.2 用电安全

7.2.1.1 室内的电器线路应按照有关规定铺设，不应乱拉乱接和裸露。

7.2.1.2 所有电源应安装漏电保护装置，电源线应合理隐藏或固定。

7.3 人员安全

7.3.1 室内地面应平整并进行防滑处理，台阶和高差变化路面应设置警示标识或防滑条。

7.3.2 陈列的家具，特别是衣柜、书柜、陈列柜和高架床等高大家具，应确保全部固定牢靠，并应定期检查陈列家具的结构和稳定性，防止因触摸、倚靠或地震等因素滑落、倾倒。

7.3.3 有尖锐边角的陈列家具，宜加装临时防撞角。

7.4 安保措施

7.4.1 公共区域、出入口、财务室等重点区域应配置确保 24 小时正常运行的无死角监控系统。

7.4.2 配备保安或安全人员不定期进行安全巡查。

8 人员管理

8.1 人员配置

8.1.1 应根据服务分工设置前台接待、销售人员、体验顾问、售后沟通人员等岗位，明确岗位职责。

8.1.2 应根据经营场所的规模、产品品类数、客流量峰值等因素，合理配置各个岗位的服务人员数量。

8.2 人员要求

8.2.1 着装

8.2.1.1 前台接待、销售顾问、体验顾问、售后沟通等服务人员应统一工装或职业装、佩戴工牌。

8.2.1.2 安保、保洁等其他岗位人员应按规定着装。

8.2.2 仪容仪表

8.2.2.1 应仪容整洁，身体裸露部分不应有纹身。

8.2.2.2 应保持仪态端正，自然大方，面带笑容。

8.2.2.3 应使用文明用语，吐字清晰，声音平和，手势得当。

8.2.2.4 工作期间不应有吸烟、饮食等有损店容、影响服务质量的行为。

8.3 岗位技能

8.3.1 服务人员应具备与其岗位要求相适应的专业素质和服务能力，熟悉相关法律法规、职业道德、产品知识、服务流程和安全知识等。

8.3.2 管理人员除了应满足 8.3.1 要求外，还应具备与其岗位的要求相适应的专业技能、营销服务能力和突发事件应急处理能力。

9 服务要求

9.1 接待要求

9.1.1 应主动、热情地向顾客问好并询问顾客需求，主动展示和介绍产品、明示产品价格，主动向顾客提供引导或帮助。

9.1.2 回答顾客提问应正面、准确，不应使用模糊不清、诱导性、欺骗性及不对称的行业术语等语言。

9.1.3 服务人员与顾客交流时应面带微笑、文明用语、语气温和、语速适中、细心聆听、耐心沟通。

9.1.4 不应因顾客年龄、职业、形象、性别和民族等区别对待。

9.2 引导体验

9.2.1 应主动鼓励和引导顾客亲身体验产品，并在体验过程中进一步了解顾客的需求和建议，向顾客提供精准推荐。

9.2.2 应结合产品使用场景，向顾客讲解产品的材质、尺寸、特性、功能以及在实际家居环境中的使用效果等详细信息，并提供搭配建议。

9.2.3 对具有特殊功能（如贮存、变形、电动等）的产品，应向顾客进行完整、安全的功能演示。

9.3 个性化定制

9.3.1 选样测量

9.3.1.1 当顾客有定制家具需求时，应与顾客进行充分沟通，根据顾客需求主动提供家具样式图册以及相关材料明细。

9.3.1.2 当顾客有上门测量需求时，在实地测量前，应向顾客说明测量对现场的要求，并提前约定实地测量时间、地点和联系方式。

9.3.1.3 测量人员应按照约定的时间、地点完成现场测量，测量数据和草图应经过双方确认。

9.3.2 产品设计

9.3.2.1 应结合测量数据、现场条件和顾客需求等，进行产品个性化定制设计，不应过度设计。

9.3.2.2 向顾客提供设计方案，应耐心听取顾客的合理意愿和需求，对设计方案进行修改，直到顾客认可。

9.3.2.3 设计方案的收费应提前与顾客进行沟通，得到顾客同意，并在合同、订单或销售卡中注明。

9.4 交付服务介绍

应主动向顾客介绍产品交付的服务内容和流程，包括但不限于以下内容：

- a) 展示合同、订单或销售卡等交付资料范本；
- b) 解释合同、订单或销售卡的条款，确保顾客完全知晓条款内容；
- c) 产品配送、安装等服务流程和注意事项；
- d) 交付产品的保修期限和范围；
- e) 其他产品交付服务内容。

9.5 售后服务介绍

9.5.1 应主动向顾客介绍售后服务内容和流程，包括但不限于以下内容：

- a) 产品的三包信息（包括期限、范围、方式、条件等）和实施流程；
- b) 维护、保养等服务范围和流程；
- c) 顾客咨询、反馈、评价和投诉的渠道和方式；
- d) 其他售后服务内容、范围和实施流程。

9.5.2 售后服务如需收取费用，应在提供服务前向顾客明示，并以顾客自愿接受为原则。

10 服务管理

10.1 应制定完善的服务管理制度，建立服务质量保障体系，并有效落实和运行。

10.2 应建立、留存并妥善保管完整的顾客服务档案，保存年限与产品质保年限一致，顾客服务档案宜包括但不限于顾客信息、服务记录、顾客评价、顾客建议等内容。

10.3 应对顾客信息采取必要的保密措施，可参考 T/FSFA 6、T/NHFA 15、T/SHUNDEFA 7 执行，不应将顾客信息泄露给第三方。

10.4 管理人员应对服务人员的行为进行实时管理和监督，及时纠正服务过程中的不当行为。

10.5 宜参考 T/FSFA 7、T/NHFA 16、T/SHUNDEFA 8 创建“放心消费承诺”单位，建立健全相关消费维权保障机制。

11 服务评价与持续改进

11.1 应主动收集顾客服务质量满意度测评，并组织相关部门有针对性地分析顾客需求。

11.2 各部门应每年开展服务质量自评，并结合市场趋势、顾客需求和企业战略发展规划，制定服务质量改进方案。

11.3 各部门应有效落实服务质量改进方案的相关措施，并对改进措施的实施成效进行跟踪记录，持续优化服务质量。

全国团体标准信息平台