

团 体 标 准

T/NHFA 11—2026
T/SHUNDEFA 3—2026
T/FSFA 2—2026

家具产品交付服务规范

Specification for service of furniture product delivery

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
佛山市家具行业协会

发布

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 基本要求	1
5 服务内容	2
5.1 确立订单	2
5.2 产品交付	2
5.3 交付后服务	2
6 服务保障	3
6.1 服务场所	3
6.2 客服热线	3
6.3 物流保障	3
6.4 技术支持	3
6.5 应急管理	4
7 服务质量评价及改进	4
7.1 对服务场所的监督评价	4
7.2 对服务人员的监督评价	4
7.3 改进	4
附录 A (资料性) 家具产品交付服务流程图	5
附录 B (资料性) 家具合同 (订单) 模板	6

T/NHFA 11—2026
T/SHUNDEFA 3—2026
T/FSFA 2—2026

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。

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、广州智立方信息科技有限公司、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：温佩佩、何颖嘉、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、杨尧、郑焯君、陈安民、刘振飞、王稳根、杨泽义、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、刘晓惠、梅兆行、崔友维、王俊、崔纯维、张杰棋、谭尚恩、王文均、胡嘉伟、邓胜锦、钟石军、周伟健、李恒训、薛恒江、朱健、沈才前、彭书伟、冯瑞强、崔旨桃。

家具产品交付服务规范

1 范围

本文件规定了家具产品交付服务的基本要求、服务内容、服务保障和服务质量评价及改进。
本文件适用于家具产品零售、批发模式的交付全流程服务活动，家具工程项目的交付可参照执行。

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 17242 投诉处理指南

GB/T 28202 家具工业术语

GB/T 37652—2019 家具售后服务要求

T/FSFA 4、T/NHFA 13、T/SHUNDEFA 5 家具产品质量分级规范

T/FSFA 5、T/NHFA 14、T/SHUNDEFA 6 家具产品标签标识规范

3 术语和定义

GB/T 28202 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务方 service provider

为满足顾客使用家具产品的需求而提供服务的组织，如家具产品的生产商和经销商等。

3.2

顾客 customer

通过购买、赠与或其他合法方式获得家具产品所有权或使用权，并接受交付服务的个人或机构，包括消费者客户、企业客户。

注1：消费者客户指购买和使用家具产品的终端客户，如个人、机构、团体等。

注2：企业客户指为终端顾客提供家具产品设计、采购、安装等服务的实施者，同时也是家具产品的购买和使用客户，如经销商、房地产企业、装修公司等。

3.3

交付服务 delivery service

家具产品从服务方转移至顾客指定位置，并完成安装、调试、使用指导及废弃物处理等一系列服务活动的总称。

4 基本要求

4.1 服务方应建立组织架构，设立专门从事交付服务的部门，配备服务人员，明确部门职能和人员职责，满足交付前、交付中及交付后服务的需求，交付服务流程参见附录 A。

4.2 服务方应形成交付服务体系，服务体系应与提供的服务内容相适应，确保涵盖顾客的需求，并制定交付服务规范与作业指导书。

4.3 服务方应配置适应产品交付服务需要的资源，包括但不限于办公和服务场所、信息系统、安全保障措施、服务工具、备品备件、人员培训以及后勤保障等。

4.4 服务方应对交付服务的质量目标与服务水准做出公开承诺，并通过有效途径确保全体员工理解、履行。

4.5 服务方应建立交付服务质量的评价与监督机制，公开咨询、投诉渠道。

4.6 服务方应建立顾客档案，并进行有效管理。

T/NHFA 11—2026
T/SHUNDEFA 3—2026
T/FSFA 2—2026

5 服务内容

5.1 确立订单

5.1.1 确立订单时，服务方应以合同、订单或销售卡等形式（参见附录 B）向顾客提供必要的信息，包括但不限于：

- a) 产品名称；
- b) 产品规格、型号、颜色、尺寸等；
- c) 产品主辅材料信息；
- d) 产品的功能、价格及服务承诺等信息；
- e) 产品的质量等级，质量等级应符合 T/FSFA 4、T/NHFA 13、T/SHUNDEFA 5 的规定；
- f) 顾客信息；
- g) 其他经双方约定的内容。

5.1.2 服务方应将订单的产品实物拍照留存。

5.2 产品交付

5.2.1 产品配送

5.2.1.1 服务方与顾客应根据双方约定提供产品配送服务。

5.2.1.2 配送人员宜主动出示证件，与顾客核对产品信息。

5.2.1.3 搬运过程中应采取有效防护措施，确保产品、建筑物及顾客财物安全。

5.2.2 产品接收

5.2.2.1 产品接收时，服务方向顾客交付内容如下：

- a) 产品。交付产品的质量、外观、规格及性能，均应与双方确认的样品、订单约定及相关产品标识内容保持一致；
- b) 产品标识标签，家具产品标识标签应符合 T/FSFA 5、T/NHFA 14、T/SHUNDEFA 6 的要求；
- c) 说明书等技术文件。所购买的家具产品所适用的加工、安装、维护保养等技术文件或说明资料；
- d) 服务保证文件。应包括销售产品的三包信息（包括期限、范围、方式、条件等）、服务咨询方式和投诉渠道等。

5.2.2.2 配送人员应协同顾客对照运单核对产品件数及外包装状态。如外包装完好且顾客无异议，可请顾客在运单上签收；如顾客要求开箱验货，配送人员应予以配合，待顾客确认产品外观无破损后，再行签收。

5.2.3 安装服务

5.2.3.1 如提供安装服务，服务方应根据双方约定的时间指派安装人员上门提供安装服务，安装人员应严格按照产品安装说明书和作业规范进行操作。

5.2.3.2 安装完成后，安装人员应进行调试和自检，确保产品功能正常、结构稳固、使用安全，并与顾客确认。

5.2.3.3 智能家具或功能性家具，安装完成后，应指导顾客进行功能试用，经顾客确认运行状态满意后签字确认。

5.2.3.4 安装完毕后安装人员应按要求清理所有废弃物，保持现场整洁。

5.2.3.5 如无需提供安装服务，服务方应通过线上或线下渠道向顾客提供所销售家具产品特性、产品安装、使用、日常保养及维护的技术指导。

5.3 交付后服务

5.3.1 三包服务

应符合 GB/T 37652-2019 中 4.2 的要求。

5.3.2 维保服务

- 5.3.2.1 对于需要上门维修、保养等服务，服务方应与顾客预约时间并准时上门。
- 5.3.2.2 上门服务应携带维保工具箱、鞋套、手套及相应服务设备。
- 5.3.2.3 上门时应主动做自我介绍并出示相关证（件）明，经允许后方可进入。
- 5.3.2.4 鼓励维保期内，予以免费服务。维保时应认真检查产品，确定问题后与顾客确认服务内容、服务流程和收费标准再进行维保。
- 5.3.2.5 维保服务结束后，服务人员应主动清理现场，请顾客验收并签字确认。

5.3.3 顾客投诉处理

5.3.3.1 投诉响应

- 5.3.3.1.1 客服接到投诉后应在 1 个工作日内响应。
- 5.3.3.1.2 投诉处理结束后，客服应在 3 个工作日内对顾客进行跟踪回访。

5.3.3.2 投诉受理

- 5.3.3.2.1 客服部门受理顾客投诉方式应按照 GB/T 17242 规定的方式进行。
- 5.3.3.2.2 客服应向顾客仔细询问投诉事项并详细记录。

5.3.3.3 投诉处理

- 5.3.3.3.1 接到投诉后，客服应向顾客提供解决问题的建议，如客服无法解决，应及时向上一级部门反映，由上一级部门的客服进行回复，并提供处理解决方案。
- 5.3.3.3.2 如需上门查验方可确定解决方案的，客服应与顾客协商，派专业人员上门查验；如需进行拆动查验的，应征得顾客的同意后方可进行。
- 5.3.3.3.3 投诉处理结束后，客服应对顾客进行跟踪回访，形成服务闭环。
- 5.3.3.3.4 对重复出现相同问题的投诉，应分析原因，制定预防措施，提前预防产品质量潜在隐患。
- 5.3.3.3.5 应对所有投诉信息进行记录归档，用于服务改进。

5.3.3.4 顾客满意度调查

服务方宜向顾客开展对交付后服务的满意程度的调查，收集顾客对服务质量的反馈和评价，包括但不限于以下活动：

- a) 对确立订单、产品配送、产品接收、安装、三包、维保、顾客投诉处理等服务的评价；
- b) 经过第三方提供服务的，宜对消费者客户进行第三方服务的满意度调查。

6 服务保障

6.1 服务场所

- 6.1.1 应配置固定的服务场所、设施、设备和人员。
- 6.1.2 除固定的销售店外，服务方还应设置与业务范围相适应的产品交付后服务网点，如原有的销售店、专门负责交付后服务的机构或其他形式的服务组织，满足为顾客提供售后服务的需要。

6.2 客服热线

- 6.2.1 服务方应设立独立的、易于获取的顾客服务热线（包括公众号、小程序或统一的线上服务窗口等），并配备专业的客服人员。
- 6.2.2 客服热线宜提供包括业务咨询、服务预约、服务进度查询、问题反馈与投诉受理在内的全方位服务，并确保在工作时间内通信畅通、响应及时。

6.3 物流保障

服务方应具备满足顾客需要的物流配送资源，向顾客提供有偿配送服务。

6.4 技术支持

T/NHFA 11—2026
T/SHUNDEFA 3—2026
T/FSFA 2—2026

6.4.1 服务人员

- 6.4.1.1 服务人员应包括销售人员、客服人员和售后服务人员。
- a) 销售人员应具备良好的沟通与表达能力,全面掌握产品特性、功能、材质及配置等专业知识,能够准确理解并引导客户需求,熟悉服务流程、销售政策及服务承诺,确保信息传递真实、准确;
 - b) 客服人员应具备专业的服务水平和良好的服务素养,了解家具产品的使用、维护和保养等专业知识,能够满足顾客的日常咨询需要;
 - c) 售后服务人员应熟悉家具产品特性、使用性能、安装流程等专业知识,能够解决顾客在家具产品的使用、安装等专业技术上的问题。
- 6.4.1.2 服务方应制定服务人员管理制度。
- 6.4.1.3 服务方应定期或在必要时对服务人员进行行为规范、专业技术和沟通协调能力等培训。

6.4.2 服务设施

- 6.4.2.1 服务方应配备适应家具产品交付服务过程中需要的专业设备和器具。
- 6.4.2.2 服务方宜建立并维护专用的服务信息管理系统,具备顾客档案管理、服务过程记录、配件耗材管理及数据统计分析等功能。

6.5 应急管理

- 6.5.1 服务方应针对可能出现的各类紧急情况(如:人员安全事故、顾客现场财产损失、服务纠纷升级、自然灾害影响等)制定应急预案。
- 6.5.2 服务方应定期组织相关人员进行应急知识培训与预案演练,并对应急预案的适用性与有效性进行定期评审与更新。
- 6.5.3 相关家具行业协会等行业组织,可为会员单位提供服务纠纷处理培训,或建立行业性调解机制,为争议双方提供专业调解服务。

7 服务质量评价及改进

7.1 对服务场所的监督评价

- 7.1.1 服务方应对其拥有的所有销售店、交付后服务网点的服务能力、作业规范与服务质量进行统一管理和定期评估,确保其能及时响应顾客的服务需求。
- 7.1.2 服务方应根据评估情况对服务场所的服务质量进行持续跟踪,使其保持或改善服务质量。

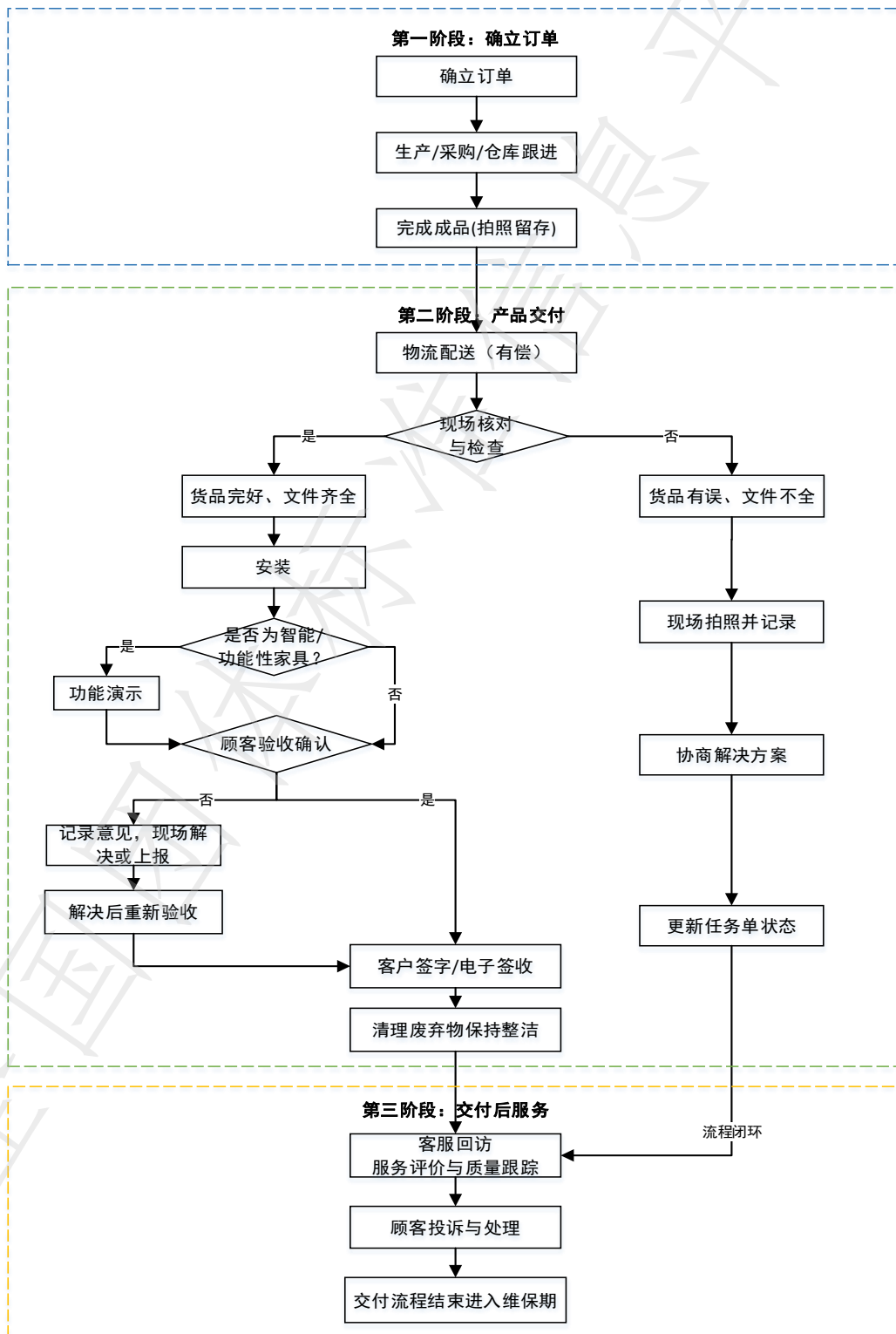
7.2 对服务人员的监督评价

- 7.2.1 服务方应设立服务监督部门或监督人员,对服务人员进行定期考评。
- 7.2.2 根据考评情况对服务人员的服务质量进行持续跟踪和监督,使其保持或改善服务质量。

7.3 改进

- 7.3.1 服务方应基于监督评价结果、顾客投诉与建议及市场变化等信息,识别服务质量中存在的不足与改进机会。
- 7.3.2 对于已发生的不合格服务或潜在风险,服务方应采取有效的纠正措施或预防措施。
- 7.3.3 服务方应营造持续改进的质量文化,通过设定改进目标、跟踪措施实施效果,确保服务质量得到提升。

附录 A
(资料性)
家具产品交付服务流程图



T/NHFA 11—2026
T/SHUNDEFA 3—2026
T/FSFA 2—2026

附录 B
(资料性)
家具合同(订单)模板

合同编号
甲方(购货方):
地址:
联系人:
联系电话:

乙方(供货方):
地址:
联系人:
联系电话:

第一条 家具基本情况

1.1 本合同所指家具产品明细如下:

序号	产品名称	商标/品牌	规格型号	尺寸	颜色	主要材质/面料	数量	单价(元)	总价(元)

1.2 产品单价为乙方报价,甲方确认后不得更改,产品总价根据产品名称、数量和单价计算得出。

1.3 合同合计人民币金额: _____ 元(大写: _____)

第二条 付款方式

本合同签订当日,甲方应向乙方支付合同总价款的 _____%作为预付款,计人民币 _____ 元(大写: _____)。

余款支付选择以下第 _____ 种方式:

- (1) 货到验收合格后 _____ 个工作日内一次性付清;
- (2) 安装调试完毕经甲方最终验收合格后 _____ 个工作日内一次性付清。

乙方收款前应出具等额有效的发票(或符合甲方财务要求的其他票据)。

第三条 质量标准

3.1 乙方所供家具是否为智能/功能性家具:

是,功能描述: _____
否

3.2 乙方所供家具的质量、技术标准应严格执行 T/_____ 《_____》中关于 _____ 等级的规定。

3.3 无前述标准或标准约定不明的,应符合国家、行业或企业相关标准,且不得低于样品或双方确认的设计图纸、技术参数、材料样板的质量。

第四条 交货、安装及验收

4.1 交货期限:乙方应在收到预付款后 _____ 天内将全部家具产品交付至甲方指定地点: _____。

4.2 安装调试:安装服务应符合本标准第5.2.3条规定。

4.3 验收：验收要求应符合本标准第5.2.2条规定。

第五条 售后服务承诺

家具的售后服务应按照本标准第5.3条执行。

第六条 双方权利义务

甲方义务：

- (1) 按合同约定支付款项；
- (2) 提供必要的安装条件（如场地、电源等），并予以配合；
- (3) 及时组织验收。

乙方义务：

- (1) 保证所供家具来源合法，无瑕疵；
- (2) 保证家具符合合同约定的质量、安全标准，对人体无害；
- (3) 按时交付、安装并交付全部随附文件（如说明书、保证文件等）；
- (4) 承担交付前的货物毁损、灭失风险等全部费用。

第七条 违约责任

7.1 乙方逾期交货或完成安装的，每逾期一日，应按合同总价款的 _____% 向甲方支付违约金。逾期超过 _____ 日的，甲方有权单方解除合同。

7.2 乙方交付的产品数量、质量、规格等不符合合同约定的，甲方有权拒收、要求更换或退货，乙方应承担由此增加的全部费用，并赔偿甲方因此遭受的损失。

7.3 甲方逾期支付货款的，每逾期一日，应按逾期金额的 _____% 向乙方支付违约金。

7.4 任何一方无故解除合同的，应向守约方支付合同总价款 _____% 的违约金。

第八条 特别约定（其他经双方约定的内容）

8.1 _____。

8.2 _____。

第九条 争议解决方式

本合同项下发生的争议，由双方协商解决；协商、调解不成或者一方不愿意协商、调解的，任何一方都有提起诉讼的权利。

第十条 其他约定

10.1 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章（或合同专用章）之日起生效。

10.2 本合同一式 _____ 份，甲方执 _____ 份，乙方执 _____ 份，具有同等法律效力。

10.3 本合同未尽事宜，双方可另行签订书面补充协议。补充协议与本合同具有同等效力。

10.4 通知送达：本合同载明的双方地址、联系人、电话为有效通讯方式。任何一方变更，应提前三日书面通知对方，否则按原地址发出的函件即视为有效送达。前述地址亦作为司法文书的送达地址。

甲方（盖章）： _____
法定代表人（签字）： _____
授权代表（签字）： _____
日期： ____ 年 ____ 月 ____ 日

乙方（盖章）： _____
法定代表人（签字）： _____
授权代表（签字）： _____
日期： ____ 年 ____ 月 ____ 日