

定制家居产品 人造板定制衣柜 第 5 部分：客户服务规范

Custom-made housing products—Customized wood-based panel wardrobe—

Part 5: Code for customer service

2018 - 12 - 06 发布

2019 - 01 - 01 实施

前 言

T/GCHA 1《定制家居产品 人造板定制衣柜》分为五个部分：

- 第1部分：术语和定义；
- 第2部分：原材料验收规范；
- 第3部分：有害物质限量及气味分级；
- 第4部分：安装验收规范；
- 第5部分：客户服务规范。

本部分为T/GCHA 1的第5部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由广州质量监督检测研究院提出。

本部分由广东省定制家居协会归口。

本部分起草单位：广州质量监督检测研究院、佛山维尚家具制造有限公司、广东劳卡家具有限公司、索菲亚家居股份有限公司、广州市艾依格家居制品有限公司、广州市德维尔家具有限公司、广州市新标家居有限公司、广州皇朝家具有限公司、佛山市科凡智造家居用品有限公司、佛山联邦高登家私有限公司、广东乐华家居有限责任公司、深圳冠特家居健康系统有限公司、广东卡诺亚家居有限公司、广州欧派集成家居有限公司、广州好莱客创意家居股份有限公司、广东玛格家居有限公司、广州诗尼曼家居股份有限公司、广东顶固集创家居股份有限公司、广州润星家具材料有限公司、广州美尼美家具有限公司、广州百得胜家居有限公司。

本部分主要起草人：邹华杰、陈伟力、李晓增、林锐航、李史帮、梁国文、李新兵、张春河、翁振晖、罗利民、薛红涛、刘九龙、林福来、谢岳荣、王军太、陈勇刚、黄创、毛伟凯、唐华君、宋效荣、雷海、曾鹏、王国平、羊智军、肖智仁、李露、王斌、陈志、李裕业、谢文斌、夏建兵、梁广兴、潘永红、顾娜、龚春玲、王万卷。

定制家居产品 人造板定制衣柜 第5部分：客户服务规范

1 范围

本部分规定了人造板定制衣柜客户服务要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是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 3327-2016 家具 柜类主要尺寸

GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求

3 要求

3.1 基本要求

3.1.1 服务方应建立有效运行和不断完善的服务质量保障体系，服务活动应符合 GB/T 18760 等有关规定。

3.1.2 服务方人员应经过专业技能、礼仪、沟通技巧、行为规范等培训，具备相应工作技能。服务中应注意持证服务、服装整洁、按时履约、文明服务、礼貌服务。

3.1.3 销售关系的确立标志售后服务的开始。销售关系确立后服务方应为客户提供规范化的售后服务，遵守与顾客签订的合同、协议或其他承诺。

3.1.4 服务方与顾客签订的定制衣柜服务合同、协议或其他承诺需至少包括以下内容：

- a) 企业和顾客的名称；
- b) 顾客地址；
- c) 设计图及主要尺寸；
- d) 门板、柜身板的材料、颜色、质量标准；
- e) 五金配件的品种、材质；
- f) 各种材料的单价、总价及整体产品价格的计算方法；
- g) 送货时间、送货方式、运费等；
- h) 验收标准（依据）；
- i) 安装验收方式以及验收不合格情况下的处理方式；
- j) 服务方三包条款、交货周期、逾期交付处理及赔偿方式、免责条款；
- k) 服务方对顾客信息的保密承诺。

3.2 客户服务要求

3.2.1 设计

3.2.1.1 总则

服务方应为顾客提供测量、方案确定等设计服务。服务方应向顾客提供衣柜风格搭配、功能布局、材料及五金件选择建议等服务，并解答顾客的相关疑问。衣柜主要尺寸应满足GB/T 3327-2016要求，特殊尺寸、外形尺寸及其偏差由供需双方商定，并在合同或协议中明示。

3.2.1.2 测量

服务方应为顾客提供上门测量服务。上门测量前应与顾客确定测量时间，到现场后再次确认顾客的需求，确定对现场的建议及要求。

现场为毛坯房时，应与顾客及装修方的管理人员沟通，根据卧室的合理布局提出房间电路走向要求及施工配合事宜，并以水电位施工图等方式明确相关的施工质量要求及责任。应对相关的测量信息及商定结果进行文件记录并经双方确认。

现场为非毛坯房时，应确认现场的墙面、地面、水电位、天花已完成施工，测量确认电路开关的位置及尺寸。应对相关的测量信息进行文件记录并经双方确认。

3.2.1.3 方案确认

服务方与顾客应对最终方案进行确定。服务方可结合现场测量情况按照顾客的意见进行合理修改调整，对衣柜风格搭配、功能布局、材料及五金件选择等与顾客达成一致并以文件形式对方案进行最终确认。

3.2.2 仓储

服务方负责产品交付前的安全仓储，产品进入仓库前应进行包装保护处理，并贴好标识。

3.2.3 送货

3.2.3.1 送货方式

送货方式由销售方和顾客合同约定。由销售方组织送货的，运输过程中发生的损坏由销售方承担责任；由顾客自行组织运输的，运输过程中发生的损坏由顾客承担责任。

3.2.3.2 送货期限

产品完成送货环节规定的最大时间限度由销售方和顾客合同约定，超出送货期限的责任由销售方和顾客合同约定。

3.2.3.3 送货费用

送货费用由销售方和顾客合同约定。

3.2.4 安装

3.2.4.1 预约

服务方应提前与顾客预约安装时间。预约时应确认安装房间已具备安装条件，如电路、地面、墙面、天花是否已铺设安装完毕。

3.2.4.2 安装前准备工作确认

- a) 服务人员应佩戴并向顾客出示证件，并与顾客确认身份和产品信息；
- b) 服务人员应配备齐全的安装工具；
- c) 应向顾客介绍安装的各种事宜；

d) 检查安装位置是否有刮花和破损，如有应在安装前向顾客说明情况，并征得同意后方可进行下一步工作；

e) 安装前，服务人员应对施工区域和安装区域进行清理，在操作区域铺上保护垫，工具、部件、材料应有序摆放，必要时对顾客其他物品采取预先保护措施；

f) 服务人员应与顾客共同确认货物包件数量，并签字确认；

g) 检查易碎品，将易碎品放到不易碰到的安全处；

h) 根据包装上的标识，将货物按房号分好；

i) 对照图纸将先装的货物分到各个房间。

3.2.4.3 安装过程要求

a) 服务人员有义务保护顾客的物品和设施，未经顾客允许不应擅自动用；

b) 服务人员进入安装现场应穿鞋套，如需使用顾客卫生间时，应事先征得顾客同意，不得进入与工作地无关的区域；

c) 安装过程拆包的纸皮，不用来垫地板的，需堆放在大厅的同一个地方；

d) 锯刨板件要在同一个地方，锯刨的地方需征得顾客的同意，并做好相关的保护措施；

e) 安装过程中地面上不能有零散的螺丝和铁钉，如有需立即拣起；

f) 安装所画的铅笔线、板件胶水、板件上的手印要擦拭干净；

g) 柜内、抽屉内的灰尘要清扫干净；

h) 柜子安装好后，房间垫的纸皮和灰尘要清扫干净并妥善处理。

3.2.4.4 安装验收要求

应满足 T/GCHA 1.4-2018 第 3 条款要求。

3.2.5 回访

3.2.5.1 回访形式

服务方应建立用户回访制度，用户回访形式主要包括：

a) 上门回访；

b) 电话回访；

c) 电子邮件征询意见；

d) 信函回访；

e) 互联网回访；

f) 顾客满意度调查问卷等。

3.2.5.2 首次回访

在顾客签字确认验收产品后，服务方应在3个工作日内安排专人进行首次回访。了解衣柜的销售、设计、安装或维修的过程中顾客对服务方的满意程度。回访过程中应对顾客的抱怨与投诉、工艺改进建议或者产品质量问题等信息进行收集记录。对于在回访过程中顾客的问题没有解决或者问题再次出现的，应安排服务人员再次上门服务。

3.2.5.3 定期回访

服务方应针对衣柜产品及其售后的相关事项定期回访顾客，收集并记录顾客对产品及其售后服务的反馈信息，作为改进售后服务质量的依据。

3.2.6 保养

服务方在合同、协议或其他承诺有约定的条件下，应对顾客产品进行保养维护。

3.2.7 三包

3.2.7.1 定制衣柜产品实行谁销售谁负责的三包原则。

3.2.7.2 销售方应明确售后三包方式及期限，三包期限不应低于1年。

3.2.7.3 三包有效期自交付使用之日起计算，扣除因修理占用和无零配件待修的时间。三包有效期内消费者凭发票及三包凭证办理修理、换货、退货。

3.2.7.4 在三包期内，销售方应当上门提供三包服务，并免收服务费用（包括材料、工时、运输等费用），双方另有约定的除外。

3.2.7.5 修理时，在三包期内的质量问题应免费维修。

3.2.7.6 退货时，销售方应按原购买价格一次性退清货款。

3.2.7.7 换货时，销售方应免费更换同规格型号、同样式的产品，或经双方协商的其他规格型号、样式的产品，三包期限自换货之日起重新计算，如无同规格型号、同样式的产品，顾客不愿意调换其他规格型号、样式的产品而要求退货的，应予以退货，并不应收取任何费用。

3.2.7.8 产品自交货之日起30日内，产品出现严重质量问题（见3.2.7.13），顾客可以选择退货（必须满足a条款要求）、换货或修理。

3.2.7.9 产品自交货之日起30日以上、60日内，产品出现严重问题（见3.2.7.13），顾客可以选择换货或修理。

3.2.7.10 自报修之日起30日未修好的产品，应按照3.2.7.7进行换货。

3.2.7.11 存在下列情况之一者，不实行三包，可进行收费服务：

- a) 顾客因使用、保养、保管不当造成损坏的；
- b) 非承担三包服务方安装、拆动、修理造成损坏的；
- c) 无有效购物凭证，且没有其他方法能够证明该产品购自何处或者无法证明在有效三包期内的；
- d) 有效购物凭证与产品不符合或者涂改的；
- e) 出售时已明确告知顾客产品存在瑕疵，并在有效凭证上明确注明的；
- f) 因不可抗力造成损坏的；
- g) 超过三包有效期的。

3.2.7.12 生产者、销售方破产、倒闭、兼并、分立的，其三包责任按有关法律法规执行。

3.2.7.13 定制衣柜产品严重质量问题主要包括：

- a) 有害物质指标不符合国家标准要求；
- b) 预埋连接件松脱并不可修复；
- c) 可视部件明显变形；
- d) 结构松动以致严重影响产品使用性能；
- e) 主要零部件断裂或破损；
- f) 有影响外观质量、结构强度和卫生的腐朽，如木料或衬垫料霉变腐朽；
- g) 有影响产品结构强度或外观的裂缝；
- h) 机构锁定装置失效，影响人身安全；
- i) 玻璃外露周边未进行磨边处理；
- j) 人体接触部位有可能造成伤害的锐角或夹缝（非工艺性）。

3.2.8 维修

服务方接到顾客保修电话后应在24h内作出响应,72h内(法定节假日除外)安排维修人员上门服务,维修人员应遵守以下规定:

- a) 维修人员应根据报修情况带齐所需工具、材料和配件;
- b) 维修所用材料和更换的部件应符合相关质量标准要求。更换下的部件如是在保修期内应由服务方回收。超出保修期的应交顾客处理。因产品升级等原因,如服务方不能提供原厂原规格型号的配件,可使用相同功能的其他配件代替;
- c) 维修人员应对维修质量进行自检,自检合格以后请顾客进行验收确认;
- d) 维修结束后维修人员应向顾客讲解使用、维护、保养方法;
- e) 维修结束后维修人员应及时清洁现场,将维修产生的垃圾打包带走;
- f) 超过三包期,维修过程中需收费的情况,服务人员应事先征得顾客同意,及时向顾客提供收费凭证。

3.2.9 投诉

3.2.9.1 服务方应有专人负责受理顾客的投诉并在24h内作出响应,向顾客作出解释或提出妥善解决方案。

3.2.9.2 服务方应建立服务质量投诉处理机制,内容至少包括:

- a) 建立投诉及反馈档案;
- b) 顾客意见、投诉处理程序;
- c) 投诉处理结果的反馈程序;
- d) 突发事件的应急机制等。

3.2.9.3 服务方应提供满足所有顾客需要的、灵活的投诉受理方式,受理的投诉方式可包括:

- a) 来访;
- b) 来函;
- c) 来电;
- d) 其他。

3.2.9.4 服务方应提供多种投诉处理方式,尽可能满足投诉者的合理要求,处理方式可包括:

- a) 赔偿;
- b) 修理;
- c) 更换;
- d) 退货;
- e) 替代;
- f) 补偿(如误工费、路程费);
- g) 提供技术上的指导;
- h) 道歉;
- i) 赠送礼品、纪念品。