

团 体 标 准

T/CFDCC 0209—2019

实木定制家居产品安装服务规范

Specification for install service of customized housing solid wood product

2019-08-01 发布

2019-08-30 实施

中华全国工商业联合会家具装饰业商会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华全国工商业联合会家具装饰业商会提出。

本标准由中华全国工商业联合会家具装饰业商会标准技术委员会归口。

本标准主要起草单位：中国建材检验认证集团股份有限公司、福建省长胜整木家居有限公司、广东玛格家居有限公司、东莞美饰木艺制品有限公司、青岛风鸟家居有限公司。

本标准参加起草单位：浙江耐思迪家居有限公司、深圳蒙玛实业发展有限公司、佛山市德嘉木业有限公司、浙江欧雅纳特木业有限公司、亚振家居股份有限公司、昆山锦飞实业有限公司、东莞市楷模家居用品制造有限公司、东莞市洛林家居制品(汇豪家居)有限公司、成都朗墅智能科技有限公司、安徽顺心木业有限公司、广东耀东华装饰材料科技有限公司、福万家(厦门)家居有限公司、浙江永保家居科技有限公司、杭州柏菲伦定制家居有限公司、广东赛尔日盛家居科技有限公司。

本标准起草人：陈世侨、唐斌、胡天月、崔复新、张仁江、胡云林、徐风光、黄小海、关伟镜、王延平、陈余、陶健永、高伟、刘巍华、徐国芳、贾喜灿、邱伟、殷久珍、曾敏华、陈道德、郭健、陆善斌、周文明。

实木定制家居产品安装服务规范

1 范围

本标准规定了实木定制家居安装服务的术语和定义、基本要求、服务提供者要求、服务合同、安装服务、验收、售后服务、服务质量评价与持续改进。

本标准适用于以定制模式销售的实木家居产品的安装服务及家居的实木定制装修服务。

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。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。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 3324 木家具通用技术条件
- GB/T 3328 家具 床类主要尺寸
- GB/T 5296.6 消费品使用说明 第6部分:家具
- GB/T 14532 办公家具 木制柜、架
- GB/T 15036.1 实木地板 第1部分:技术要求
- GB/T 15624 服务标准化工作指南
- GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量
- GB/T 18884.2 家用厨房设备 第2部分:通用技术要求
- GB/T 18884.4 家用厨房设备 第4部分:设计与安装
- GB/T 20238 木质地板铺装、验收和使用规范
- GB 24430.1 家用双层床 安全 第1部分:要求
- GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- GB/T 24821 餐桌餐椅
- GB 24977 卫浴家具
- GB 28007 儿童家具通用技术条件
- GB/T 28202 家具工业术语
- GB/T 28222 服务标准编写通则
- GB/T 29498 木门窗
- GB 50210 建筑装饰装修工程质量验收标准
- GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
- GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范
- JC/T 2081 实木门窗
- JG/T 184 住宅整体厨房
- JG/T 405 住宅内用成品楼梯
- JGJ 298 住宅室内防水工程技术规范
- JGJ/T 304 住宅室内装饰装修工程质量验收规范
- LY/T 1697 饰面木质墙板
- QB/T 1952.1 软体家具 沙发

- QB/T 2280 办公家具 办公椅
- QB/T 2384 木制写字桌
- QB/T 2530 木制柜
- QB/T 2531 厨房家具
- QB/T 4467 茶几
- SB/T 11013 整体橱柜售后服务规范
- T/CFDCC 0203 实木定制家居产品
- T/CFDCC 0204 家居电商送货与安装服务规范

3 术语和定义

GB/T 5296.6、GB/T 5823、GB/T 15624、GB/T 24620、GB/T 28202、GB/T 28222、T/CFDCC 0203、T/CFDCC 0204 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

定制 customize

根据顾客的个性化需求和服务供需双方的商定,由服务提供者向顾客提供产品和服务的行为和/或过程。

注:改写 T/CFDCC 0203—2018,定义 3.2。

3.2

实木定制家居产品 customized housing solid wood product

根据顾客的个性化需求和服务供需双方的商定,由服务提供者向顾客提供的以实木为主要材料的家居产品和实木装修产品。

注:改写 T/CFDCC 0203—2018,定义 3.3。

3.3

服务 service

服务提供者与顾客接触的过程中所产生的一系列活动的过程及其结果。

注:改写 GB/T 24620—2009,定义 3.1。

3.4

服务提供者 service provider

提供服务活动的实体组织。

注:改写 GB/T 24620—2009,定义 3.3。

3.5

服务人员 service staff

受服务提供者派遣或委托,向顾客提供服务的人员。

3.6

送货 delivery

服务人员将家居产品按约定的方式和时间送达顾客的过程。

注:改写 T/CFDCC 0204—2018,定义 2.2。

3.7

安装 install

由服务人员在与顾客商定的时间和地点对定制的实木家居产品进行组装调试和/或进行装修、使实木定制家居产品和/或实木装修质量达到合同规定的预期功能、效果和要求并符合相关验收标准的行为和服务过程。

注：改写 T/CFDCC 0204—2018,定义 2.3。

3.8

服务节点 service node

服务全流程的不同阶段的划分点。

[T/CFDCC 0204—2018,定义 2.4]

3.9

交底 clarification

服务提供者与顾客就有关安装服务现场的安装条件及其对安装质量的可能影响、对此应做的处理与准备工作及双方的责任与义务等进行的沟通和商定。

4 基本要求

4.1 服务提供者应根据所涉及的实木定制家居产品安装服务的特点、技术条件、服务流程等,按服务节点制定详细的服务细则。服务细则应遵循下列基本原则:

- 满足顾客的需求;
- 符合安全、环保以及服务地域与环境要求;
- 考虑适用、可行、高效、先进、可实现;
- 内容应明确、具体、不产生歧义,能量化的应量化;
- 加强产品和服务交付质量评判的标准化。

4.2 服务提供者可独自为顾客提供服务,也可与第三方联合或委托第三方为顾客提供服务,但服务提供者应为总协调者和第一责任者。

4.3 服务提供者应留存服务过程中所形成的可核查的记录,并可提供给顾客留存。

4.4 服务提供者所提供的产品和服务应符合国家相关法律法规和强制性标准的要求。

5 服务提供者要求

5.1 服务分级

5.1.1 服务提供者可依据服务质量、服务模式、服务承诺等对所提供的服务进行分类或分级并可采用相应标识。分类和分级的标准应明确清晰。

5.1.2 服务提供者对分类和分级的标准应适时进行维护并持续改进。

5.2 组织要求

5.2.1 服务提供者应遵守国家相关法律法规的规定并符合相关标准的要求。国家规定有资质要求时,服务提供者应自身具备或通过联合合作等合法方式具备相应资质。

5.2.2 服务提供者应建立和实施满足服务需求的销售、送货、安装及售后等服务全流程的管控体系,管控体系应可全流程控制、跟踪、反馈和追溯。

5.2.3 服务提供者应配置满足服务需求、与其岗位和职责相适应、具备相应能力和水平的服务人员。服务提供者应对服务人员进行培训、评价,可建立对服务人员的水平等级评价制度,持续改进服务质量和水平。

5.2.4 服务提供者应配置相应的设施设备和用品。

5.2.5 服务提供者应承担相关的社会责任,遵守人员、安全、环保等规定。

5.2.6 服务提供者应针对商品特性和服务可能存在的风险完善商品和服务的保障措施,还可建立相应的保险制度。

5.3 服务人员

- 5.3.1 服务人员应具备相应的服务能力和知识。当国家规定有人员资质要求时,服务人员应具备相关资质。
- 5.3.2 服务人员应遵守国家相关法律法规、安装规范、安全规范等的规定,并承担相应责任。
- 5.3.3 服务人员应遵守服务提供者的各种管理制度和规章,并承担相应责任。
- 5.3.4 服务人员应注意仪容仪表,服务应文明礼貌、热情耐心,友善协作,保守服务提供者和顾客的秘密。
- 5.3.5 服务人员应不断学习,满足服务要求。

5.4 服务环境

- 5.4.1 服务提供者应提供保护服务人员人身健康的着装和劳动保护措施及工作条件。
- 5.4.2 服务提供者应采取节约材料、节约能源、节约成本、保护商品、提高效率以及减少环境影响的措施。
- 5.4.3 服务提供者应遵守服务实施地的相关规定。

5.5 服务设施设备

- 5.5.1 服务提供者应配置满足服务需求的工具机具、测量与检测器具等服务设施设备。
- 5.5.2 服务设施设备应符合国家相关法律法规和标准的要求,保养良好,功能和运转应正常。

5.6 服务用品用具

- 5.6.1 服务用品用具的质量应符合国家相关法律法规和标准的要求,满足服务需求。不应使用有损服务人员和顾客安全和健康的服务用品。
- 5.6.2 服务人员应携带所需的服务用品用具。
- 5.6.3 服务用品用具的使用和处理应符合国家相关标准或服务提供者的规定。
- 5.6.4 服务提供者应提供安装辅材。当合同对辅材有规定时,按合同的规定执行。

5.7 安全与应急

- 5.7.1 服务提供者与服务人员应遵守国家相关安全法律法规和标准的规定。
- 5.7.2 服务提供者应建立安全管理制度,制定安全作业要求和安全应急措施,提供必要的安全保险、安全设施与装备。
- 5.7.3 服务人员应经过相关的安全教育和培训,遵守相关安全的规定。

5.8 信息管理

服务提供者应具备涵盖产品安装服务全流程的信息管理系统,可包括:

- 客户管理;
- 合同管理;
- 组织管理;
- 人员管理;
- 质量管理;
- 产品 and 设计;
- 安装服务;
- 测量与交底;

- 订单接收与传递；
- 商品调配；
- 物流仓储；
- 服务预约；
- 送货；
- 安装；
- 服务核销；
- 过程跟踪；
- 问题反馈；
- 质量与信息追溯；
- 售后服务与质量保证；
- 顾客评价与投诉；
- 数据存储与安全。

6 服务合同

6.1 合同内容

6.1.1 服务提供者应与顾客商定实木定制家居产品安装全流程的相关责任、权利、利益、义务和标准。

6.1.2 服务提供者应与顾客沟通商定实木定制家居产品安装现场的条件能否满足安装要求及对安装质量的影响等。当需要现场测量时,服务提供者应进行现场测量,并根据测量结果确定安装事宜;安装现场存在影响安装质量的基础、防水、平整度、垂直度、水电气等问题的或需要对安装现场原有条件进行处理或改造的,服务提供者应与顾客进行交底。

6.1.3 实木定制产品安装服务合同中应至少包括下列内容:

- 服务范围与内容；
- 产品和质量标准；
- 费用及支付方式；
- 服务模式与标准；
- 服务时间与期限；
- 水、电、气等专业配合与装修基础的现场条件交底；
- 现场测量；
- 验收标准；
- 双方的责任、权利和义务；
- 服务未达合同要求时的处理办法；
- 免责的条件；
- 保修期；
- 争议与仲裁的解决方式。

6.2 服务标准

6.2.1 服务提供者应与顾客商定安装服务全流程各服务节点的服务质量标准,其内容可包括:

- 服务节点的划分；
- 每一服务环节的要求；
- 现场应具备的安装条件；
- 安全告知,包括需要具备的水、电、气等条件与注意事项；

- 测量与交底,包括现场测量以及需要对现场进行基础处理与改造应达到的要求和责任方;
- 送货与验货,包括双方的责任、权利和义务;
- 安装,包括时间、方式、期限等;
- 安装验收,包括验收标准;
- 产品的使用与维护保养;
- 结果未满足标准时的处理办法;
- 服务态度与行为;
- 退换货及返工条件与责任;
- 问题的反馈、查证和处理;
- 意外及应急处理。

6.2.2 产品标准

服务提供者应与顾客商定实木定制家居产品的质量标准;未商定的,产品质量应符合表 1 的规定。

表 1 部分实木产品质量标准

序号	产品	标准
1	实木定制家居产品	T/CFDCC 0203
2	实木柜、架	GB/T 14532 或 QB/T 2530
3	实木卫浴家具	GB 24977
4	实木餐桌餐椅	GB/T 24821
5	实木儿童家具	GB 28007
6	实木沙发	QB/T 1952.1
7	实木厨房家具	QB/T 2531
8	实木茶几	QB/T 4467
9	实木桌椅	QB/T 2280 或 QB/T 2384
10	实木床	GB/T 3328 或 GB 24430.1
11	实木成品楼梯	JG/T 405
12	实木家用厨房设备	GB/T 18884.2 或 GB/T 18884.4
13	实木整体厨房	JG/T 184
14	实木门窗	GB/T 29498 或 JC/T 2081
15	实木家具	GB/T 3324
16	实木护墙板	LY/T 1697
17	实木地板	GB/T 15036.1
18	实木装修工程	GB 50210 或 JGJ/T 304
19	实木家具产品的有害物质释放量	GB 18584
20	实木装修工程的室内空气有害物质释放量增量	GB 50325

7 安装服务

7.1 服务信息与沟通

服务提供者应与顾客就安装服务进行充分的沟通和确认。沟通和确认的内容可包括：

- 服务时间与周期；
- 服务地点；
- 产品的内容；
- 对现场进行基础处理与改造后的情况，特别是防水、防潮及干燥情况等；
- 服务条件；
- 服务环境；
- 服务费用与支付方式；
- 售后服务；
- 注意事项；
- 免责排除。

7.2 送货

7.2.1 服务双方应就送货时间、地点、运输方式、交付方式、收货人等信息在实施前再次进行沟通确认，确保送货顺利进行。

7.2.2 送货前应按清单备齐所送货物。

7.2.3 应按照相关包装和运输标准的规定做好产品和材料的包装以及运输和搬运防护，确保产品和材料不受损伤。防护措施可包括轻拿轻放、防水防潮、防晒、防腐蚀、防震、防碰撞等。

7.2.4 送货过程中应遵守交通法规和道路运输规定，确保货物在途安全。

7.2.5 送货过程应采用必要的工具，做好各环节的顺畅转运和交接，建立可责任追溯的保障手段和措施。

7.2.6 货物的码放不应损害商品，应便于区分识别和下一流程操作。

7.2.7 装修用砂石、水泥、瓷砖、石材等较重的装修材料不应集中码放在楼板中央。

7.2.8 服务双方应就所送达的货物进行外观、数量及规格型号等的签收或验收，当有约定时可留待安装时再拆包验收。发现有与合同规定不一致时应及时反馈给服务提供者，服务提供者应及时处理，可采用补货、更换、退货或降级等处理措施，相关责任由服务提供者承担。

7.2.9 服务提供者有责任告知客户货物在现场存放与保管期间的保管要求与注意事项，明确双方的义务与责任，并可采取适当的保全措施。货物在现场存放期间，顾客有按约定做好保管、保护的义务。

7.3 安装

7.3.1 安装准备

7.3.1.1 现场安装前，服务人员应与顾客再次确认服务地点、时间，顾客应做的准备与配合工作，安装现场的既有情况及相关信息等。

7.3.1.2 现场安装前，服务人员应对送达商品或材料进行验收或对已验收的商品或材料再次确认，检查核实外观、完好性、数量、型号、品牌等。

7.3.1.3 现场安装前，服务人员应再次确认安装施工环境与条件是否符合施工和交底要求，特别应确认基层的干燥情况。对不符合要求的情况及时反馈给服务提供者和顾客并按商定采取相应的解决措施。

7.3.1.4 服务人员应按需求备好安装服务设施设备、工具和用品,并使其处于良好状态。

7.3.1.5 宜用测量仪器对安装前的现场空气质量进行检测。

7.3.2 保护措施

7.3.2.1 服务人员应文明安装,减少对安装环境的影响。对现场可能受影响的区域、部位和物品应采取必要的保护措施。

7.3.2.2 当现场状况不能满足安装要求时,双方应协商解决。

7.3.2.3 未经顾客许可,不应使用顾客的物品、无关场所等。

7.3.2.4 服务人员应采取必要的劳动保护措施,确保现场和人员安全。

7.3.2.5 服务人员应按规定采取水、电、气等安全保护措施。

7.3.2.6 服务人员应按规定采取高空施工安全措施。

7.3.3 安装实施

7.3.3.1 服务人员应在商定的时间按本标准和与顾客的商定以及相关的操作规程、图纸、说明、施工规范等实施安装服务。

7.3.3.2 服务人员应根据实际情况进行复尺测量,发现问题及时处理。

7.3.3.3 服务人员应在打孔前就打孔位置是否有暗藏管线等进行再次确认并避让。

7.3.3.4 发现有影响安装质量的问题时应及时暂停,待问题解决后再继续进行。

7.3.3.5 服务人员应加强与顾客及相关方的现场沟通,对安装过程中发现的质量问题应及时沟通处理。

7.3.3.6 服务人员应按规定进行安装的过程检查,确保安装的结果符合预定的功能、效果和质量要求。易倾倒的非移动家具应按规定采取固定措施,确保产品不因安装而存在明显安全与质量隐患。

7.3.3.7 防水施工应符合 JGJ 298 的规定进行。

7.3.3.8 装修施工应按 GB 50327 的规定进行。

7.3.3.9 木质地板的安装应按 GB/T 20238 的规定进行。

7.3.3.10 家用厨房设备安装应按 GB/T 18884.4 和 SB/T 11013 的规定进行。

7.3.3.11 家居电商送货与安装应按 T/CFDCC 0204 的规定进行。

7.3.3.12 智能家居的安装和调试应按相关产品的安装调试规定进行。

7.3.3.13 木制品安装过程中产生的切口等应按规定进行封闭处理。

7.3.3.14 安装过程中产生的垃圾杂物等应及时清理,并做好产品保护,避免对安装工作和产品造成不良影响。

8 验收

8.1 验收前服务人员应按标准进行自检,并采用适当的工具和材料做好服务影响区域和产品的清洁,避免对产品产生不利影响。

8.2 服务人员检查合格后应及时与顾客按定制的标准进行确认或验收。

8.3 服务人员应对验收中出现的 quality 问题和争议进行及时补救和处理。

8.4 宜用测量仪器对安装后的现场的空气质量进行检测,因安装而产生的室内空气有害物质释放量增量不应超过 GB 50325 的规定。

8.5 服务人员应向顾客提供使用说明和维护保养说明,对顾客进行使用保养告知或培训。

8.6 服务人员应向顾客确认售后服务的内容、方式、联系方式、投诉方式等;交代注意事项、保修服务事项等并转交相关资料。

8.7 安装的定制家居产品质量应符合定制的规定。

9 售后服务

9.1 服务提供者应向顾客提供售后服务,售后服务应符合国家相关法律法规和服务提供者制定的相关售后服务标准的规定。

9.2 服务提供者应根据实木定制家居产品的特性和实际情况制定售后服务标准,标准中应明确售后服务的时间、期限、方式、费用、质量标准、保修期等。

9.3 服务提供者对顾客投诉应及时反馈和处理。

9.4 整体橱柜售后服务应符合 SB/T 11013 的规定;家居电商售后服务应符合 T/CFDCC 0204 的规定。

10 服务质量评价与持续改进

10.1 服务提供者应对系统性或投诉率较高的服务问题制定改进措施和方法。

10.2 服务提供者应主动收集顾客对服务的评价,持续改进服务质量、提升服务水平。

10.3 服务提供者应制定服务质量评价标准,评价标准至少应包括评价的方式、流程、要素和要求。
