

ICS 97.140

Y 80

贵州省家具协会团体标准

T/GZFA 002—2020

定制木质家具验收及售后服务规范

Specification for acceptance and after-sales service of custom wooden furniture

2020 年—07—27 发布

贵州省家具协会 发布

2020—08—01 实施

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 规则起草。

本标准由贵州省产品质量检验检测院提出。

本标准由贵州省家具协会归口。

本标准起草单位：贵州省产品质量检验检测院、贵州省家具协会、贵州奥尔登家居有限公司、贵州科美瑞家居制品有限公司、贵州天峰板业装饰材料有限公司、贵州摩尔敦家居有限公司、贵州得瑞家具有限公司、贵州兴恒瑞达家居有限公司、贵州多奇曼家居有限公司、贵州乐利木业有限公司、贵州森泰美家居装饰有限公司、贵州索莱客家居有限公司、贵州美意家居有限公司、贵州洛克邦家居有限公司。

本标准主要起草人：高鑫、隋元明、杜春讯、陈豫黔、田洪、颜伯明、刘明、李迅、丘志强、张挚、廖昌桥、吴源平、乐盛武、孔杰、颜伯林、赵政、李春涛、王韶翊、郭丽萍、彭鑫、郑国雄、周小康。

定制木质家具验收及售后服务规范

1 适用范围

本规范规定了定制木质家具产品术语和定义、产品分类、验收规范、售后服务规范、实验方法等。

本规范适用于室内用定制木质家具（不包括橱柜）。其他定制类木制品可参照执行。

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，仅所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 1931 木材含水率测定方法

GB/T 3324-2017 木家具通用技术条件

GB 5296.6 消费品使用说明第六部分:家具

GB/T 10357.5-2011 家具力学性能试验 第5部分：柜类强度和耐久性

GB/T 17657-2013 人造板及饰面人造板理化性能试验方法

GB 18580-2017 室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量

GB 18584 室内装饰装修材料木家具中有害物质限量

GB/T 18884.2-2015 家用厨房设备 第2部分：通用技术要求

GB/T 18884.3-2015 家用厨房设备 第3部分：试验方法与检验规则

GB/T 21140-2017 非结构用指接材

GB/T 28202 家具工业术语

GB/T 37652-2019 家具售后服务要求

LY/T 1787 集成材 非结构用

QB/T 3826 轻工产品金属镀层和化学处理层的耐腐蚀试验方法 中性盐雾试验(NSS)法

3 术语和定义

GB/T 28202、GB/T 3324-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

木质家具 wooden furniture

主要零部件（装饰件、配件除外）采用木材、人造板等木质材料制成的家具。

3.2

定制木质家具 customized wooden furniture

根据需方（消费者）的个性化需求，由供方（销售者或者生产企业）为需方（消费者）提供个性化需求定制的木质家具产品。

3.3

实木类家具 solid wood type furniture

主要部位采用实木类材料制作、表面经（或未经）实木单板或薄木（木皮）贴面、经（或未经）涂饰处理的木家具。实木类材料包括原木、实木锯材及指接材、集成材等材料。

3.4

人造板类家具 wood-base panel type furniture

主要部位采用纤维板、刨花板、胶合板、细木工板、层积材等（包括素板和饰面人造板）为基材制作的家具，也称板式家具。

3.5

综合类木家具 multiple wooden material furniture

综合类木家具又称板木家具，基材采用实木和人造板等为主要材料混合制作的家具，通常是指产品框架及主要部分采用实木制作，而其他板件或板面等部分采用人造板制作的家具，也称实木和人造板结合的家具。

3.6

售后服务 after-sales service

家具售出验收合格后，服务方对顾客承担合同约定的有关内容和履行有关法律责任的活动。

4 产品分类

4.1 按主要部件用料分类

可分为实木类家具、人造板家具、综合类家具。

4.2 按表面的饰面分类

可分为涂饰家具、覆面家具。

4.3 按使用功能分类

可分为柜类、椅凳类、桌类、床类以及柜桌床之间的组合家具。

5 验收规范

5.1 主要尺寸及偏差

家具主要尺寸以供需双方约定的尺寸或最终定稿的设计图纸为准，尺寸偏差为±5mm，配套或

组合产品的极限偏差应同取正值或负值。尺寸偏差每一项为一个不符合项。

5.2 形状和位置公差

形状和位置公差见表 1。

表 1 形状和位置公差

单位：mm

序号	检验项目	要求			
1	翘曲度	面板、正视面板件对角线长度	≥1400		≤3.0
			(700. 1400)		≤2.0
			≤700		≤1.0
2	平整度	面板、正视面板件：≤0.20			
3	邻边垂直度	面板、框架	对角线长度	≥1000	长度差≤3
				<1000	长度差≤2
			对边长度	≥1000	对边长度差≤3
				<1000	对边长度差≤2
4	位差度	门与框架、门与门相邻表面、抽屉与框架、抽屉与门、抽屉与抽屉相邻两表面间的距离偏差（非设计要求的距离）≤2.0			
5	分缝	所有分缝（非设计要求时）≤2.00			
6	抽屉下垂度	≤20			
7	抽屉摆动度	≤15			

5.3 材料要求

5.3.1 材料实物一致性

产品标识、质量明示卡、使用说明书、定制图纸或者销售合同中明示与产品中使用的木材、人造板及其使用部位应保持一致。

5.3.2 木材材料

木材应经干燥处理，木材含水率在贵阳市范围内应为 8%~15.4%，省内其他地区应为 8%~16.3%。使用木材为指接材的应符合 GB/T 21140-2017 要求，使用木材为集成材的应符合 LY/T 1787 要求，使用其他木材的应符合相关产品标准技术要求。

5.3.3 人造板材料

人造板材料含水率应符合所使用人造板的标准技术要求。供需双方对人造板材料有约定要求或仲裁检验需要时，按产品所使用人造板标准进行检验和判定。

5.4 外观要求

应符合 GB/T 3324-2017 中 5.4 规定。

5.5 表面理化性能要求

应符合 GB/T 3324-2017 中 5.5 规定。

5.6 五金件性能要求

五金件性能要求见表 2（注：参照 GB/T 18884.2-2015）

表 2 五金件性能要求

序号	项目	技术要求
1	铰链	a) 开闭试验时, 铰链无卡死或出现摩擦声; b) 铰链前后、左右、上下可调范围不小于 $\pm 1.5\text{mm}$; c) 耐腐蚀性应符合 GB/T 3324-2017 中 5.6 规定。
2	滑轨	滑轨各连接件连接牢固, 在额定沉重条件下, 无明显摩擦声和卡滞现象, 且滑动顺畅。
3	拉手	a) 塑料、玻璃、实木等拉手螺孔处应有金属螺母预埋件; b) 金属件拉手耐腐蚀性应符合 GB/T 3324-2017 中 5.6 规定。
4	挂衣棍	挂衣棍最大挠度 $\leq 0.4\%$ 。
5	吊件	每个吊件应能承受不小于 500N 的垂直吊挂力;

5.7 力学性能要求

5.7.1 定制木质家具桌面、柜台面以及平面构件力学性能

定制木质家具桌面、柜台面以及平面构件力学性能要求见表 3

表 3 定制木质家具桌面、柜台面以及平面构件力学性能要求

序号	项目	技术要求
1	垂直静载荷试验	台面无损伤, 无影响使用功能的磨损或变形, 无断裂或豁裂, 连接件未出现松动
2	垂直冲击试验	

5.7.2 定制木质家具柜体及其他部件力学性能

定制木质家具柜体及其他部件力学性能要求见表 4

表 4 定制木质家具柜体及其他部件力学性能要求

序号	项目	技术要求
1	搁板弯曲试验	试验后无断裂或豁裂, 不出现永久变形

2	搁板支承件强度试验	试验后搁板销未出现磨损或变形
3	拉门垂直加载试验	试验后各部无异常，外观及功能无影响
4	拉门水平加载试验	试验后底板未出现严重影响使用功能的磨损或变形
5	拉门猛开试验	试验后门应与柜体紧密相连，门与铰链均无破损，并未出现松动，铰链功能正常，门开关灵便，无阻滞现象
6	移门和侧向启闭卷门的猛关或猛开试验	
7	翻门下铰链强度试验	
8	上铰链翻门猛关试验	
9	垂直启闭卷门的猛关或猛开试验	
10	推拉构件强度试验	试验后滑轨未出现永久性松动，抽屉及滑轨活动灵便，无异常噪音
11	推拉构件猛关或猛开试验	
12	推拉构件结构强度试验	

5.8 结构安全性要求

应符合 GB/T 3324-2017 中 5.8.1 规定。

5.9 产品有害物质限量

应符合 GB 18584 的规定。

6 设计、安装、验收及售后服务

6.1 设计

供方根据需方（消费者）的个性化需求，供方指定专门设计师为需方（消费者）提供个性化需求定制的设计方案。供需双方达成一致后双方签订买卖合同，合同或者双方确认的其他文件至少包括以下内容（合同范本参照附录 A）：

- a) 产品信息：包括家具名称、主体材料名称或材质、零部件基材或材质、价格、数量、型号、生产企业名称及产地等；
- b) 买卖双方信息；
- c) 质量要求；
- d) 支付方式；
- e) 交货时间和交付责任约定；
- f) 验收要求；
- g) 违约责任；
- h) 双方的权利和义务；

i) 售后服务。

6.2 安装

根据合同约定，供方按指定的时间、地点组织送货上门并负责安装、调试，运输过程中发生的损坏由供方承担责任。双方协商并由需方运输及安装的，运输及安装过程中发生的损坏，供方不承担责任。

定制家具需现场安装时，应遵循以下要求：

- a) 安装技工应佩戴并向顾客出示证件；
- b) 安装技工应配备齐全的安装工具；
- c) 按照安装或设计图纸以及组装要求对家具进行组装；
- d) 安装过程中应采取相应的保护措施，避免破坏原有的空间环境；
- e) 安装过程中发生的损坏由安装服务提供者承担；
- f) 安装完毕后应清理现场卫生，并对安装成果进行自检；
- g) 安装技工安装结束后应告知需方如何使用及注意事项。

6.3 验收

6.3.1 安装完成后应由需方检查外观质量、结构强度和使用功能等项目，并填写定制木质家具安装质量验收表（参照附录 B）。符合安装验收要求时，应要求需方在质量验收表上签字确认，供方应向需方提供家具使用说明书、售后三包凭证等相关资料。

6.3.2 若家具不符合验收要求时，家具不能完成交付，属于合同约定范围内的，应按照合同约定的条款执行；不属于合同范围内的，由双方协商解决；如双方未能达成一致，则可由第三方机构进行检验或仲裁，并按照相关法律法规进行处理。

6.3.3 需方对安装完成后的家具已进行现场验收的，自安装验收之日起 3 个月内，需方有权保留对家具质量申请第三方进行验收的权利，供方需积极配合家具产品的验收工作。

6.3.4 定制家具验收过程中某些项目不符合合同要求，但尚在国家强制性标准规定或要求允许的范围内，宜采取维修、更换方式解决。

6.3.5 供方提供的家具应满足产品标准要求，具备质量检验合格证明，产品使用说明应符合 GB 5296.6 要求。

6.4 售后服务

家具验收合格后，服务方对顾客提供产品售后服务

6.4.1 服务要求

6.4.1.1 服务方应明确售后服务期间为需方提供售后服务的单位和服务人员。提供服务的单位应有合

法的经营资质，服务方应指定相应负责人并于 48 小时内向需方提出初步解决方案并协商实际问题。

6.4.1.2 服务方应建立明确的适用于自身发展的顾客服务理念与服务承诺。

6.4.1.3 售后服务人员应进行相关培训，具备与家具售后服务相匹配的设备、仪器等，并能掌握家具售后服务领域的专业知识与技能。

6.4.2 服务内容

6.4.2.1 供方应按照合同约定的售后服务时间、范围以及产品三包责任等规定履行售后的维修保养服务。服务方应提供的技术服务一般有以下内容：

- a) 承担安装、调试、维修产品；
- b) 进行有关的技术咨询；
- c) 根据顾客的需要或双方的协议对顾客进行技术培训，以便顾客了解产品的性能和结果特点，并能正常使用、操作与维护；
- d) 协助解决因保管、贮存、使用、维护不当所造成的问题。

6.4.2.2 对于超出保修期内或者合同未约定的项目，供方可采用有偿方式积极为需方服务。以下情形可进行有偿服务：

- a) 因需方使用、维修、保管不当造成损坏的；
- b) 保修期过期的、无售后三包凭证又不能证明所购买产品在三包有效期内的；
- c) 由不可抗力造成或者其他非供方责任造成的。

6.4.2.3 维修保养服务人员应在服务前对需要维修保养的家具产品进行初检，判断家具的质量问题和故障并确定责任方，约定维修方式、时间、费用等相关事宜。

6.4.2.4 维修保养结束后应请需方验收，验收合格后，应要求需方在售后服务记录上签字确认。售后服务记录应至少两联，供需方各保留一联作为售后服务的凭证。

6.4.3 服务档案

服务方应建立售后服务档案，并至少包括以下内容：

- a) 顾客信息：姓名、通讯地址和联系方式；
- b) 产品信息：产品名称、规格型号、安装验收日期；
- c) 服务信息：服务单位、服务人员、服务日期、故障或缺陷描述、服务措施描述、使用材料清单、收费信息用户反馈情况；
- d) 服务记录：应至少备有两联，服务方和客户各留一份并作为售后服务的凭证之一；
- e) 保密义务：服务方不应泄露顾客信息并确保在保修期内保存，方便向顾客提供查询服务。

6.5 三包

6.5.1 三包期限

三包有效期自家具验收并交付之日起计算，定制木质家具售后三包期限为1年。

6.5.2 三包范围

定制木质家具三包范围及严重质量问题参照 GB/T 37652-2019 附录 A 执行，存在下列情况之一者，不实行三包，可进行有偿服务：

- a) 顾客因使用、保养、保管不当或自行拆卸、移动造成损失的；
- b) 非承担三包服务方安装、拆动、修理造成损失的；
- c) 无有效购物凭证，且没有方法证明该家具购自何处或者无法证明在三包期限内的，有效凭证与产品不符或涂改的；
- d) 出售时已明确告知出现产品缺陷并在相关凭证上注明的，因故降价销售并声明不实行三包服务的；
- e) 因不可抗力造成损失的；

7 试验方法

7.1 主要尺寸及偏差测定

家具主要尺寸以供需双方约定的尺寸或最终定稿的设计图纸为准，采用精确度不低于1mm的钢直尺或钢卷尺进行测定。尺寸偏差为产品设计值或约定值与实测值之间的差值。

7.2 形状和位置公差测定

形状和位置公差按 GB/T 3324-2017 中 6.2 规定进行。

7.3 材料检验

7.3.1 材料实物一致性检验

采用宏观检验方法鉴别实物与合同或者供需方约定材料的一致性。当无法进行宏观检测或者需要对实木家具进行木材鉴定时，需三方确认在家具上取样并进行检验鉴定，并在报告中注明“现场取样”或注明取样部位。

7.3.2 木材含水率测定

采用误差不大于±1%的木材含水率测定仪进行测定。选择距离部件离地高度大于100mm的任意位置进行测量，现场测量时每个独立房间含水率单独测量。含水率测量时，测量3各部位，计算3各部位的含水率平均值，作为独立房间木家具的木材含水率。

当对检验结果有异议或仲裁检验时，按 GB/T 1931 的规定测定木材含水率。

7.3.3 人造板含水率测定

人造板材料含水率按 GB/T 17657-2013 中 4.3 规定进行。

该项目验收时由供需方共同协商是否进行检测，如需检测，由验收部门相关人员现场取样，或由供需方共同协商提供样品。

7.4 外观检验

外观要求应在自然光照下或光照为 300lx-600lx 范围内近似自然光下进行，视距为 700mm～1000mm 内，由 3 人共同检验，以多数相同结论为检验结果。

外观要求检验时，以没间独立房间的家具为独立单位进行检测。

7.5 表面理化性能测定

理化性能测定一般在产品水平部件上可接触和使用的部位表面取样进行。

该项目验收时由供需方共同协商是否进行检测，如需检测，由验收部门相关人员现场取样，或由供需方共同协商提供样品。

表面理化性能测定按 GB/T 3324-2017 中 6.5 规定进行。

7.6 五金件性能要求

金属件耐腐蚀性按 QB/T 3826 的规定进行。

铰链调节范围用游标卡尺进行测量

挂衣棍弯曲试验按照 GB/T 10357.5-2011 中 6.3.2 进行，载荷为 5kg/dm。

吊件垂直吊挂力使用砝码或者弹簧秤等可具备等同条件的测力装置均可。

其他项目通过目测进行。

7.7 力学性能要求

7.7.1 定制木质家具桌面、柜台面以及平面构件力学性能

7.7.1.1 垂直静载荷试验

按 GB/T 18884.3-2015 中 4.6.1.2 规定进行。

7.7.1.2 垂直冲击试验

按 GB/T 18884.3-2015 中 4.6.1.3 规定进行。

7.7.2 定制木质家具柜体及其他部件力学性能

按 GB/T 10357.5-2011 的规定进行。

7.8 结构安全性要求

按 GB/T 3324-2017 中 6.8.规定进行。

7.9 产品有害物质限量

按 GB 18584 的规定进行。该项目验收时由供需方共同协商是否进行检测，如需检测，由验收部门相关人员现场取样，或由供需方共同协商提供样品。

附 录 A

贵州省定制木质家具合同（示范文本）

合同编号：0000-00-000

需方（甲方）_____

供方（乙方）：_____

为维护甲、乙双方当事人的合法权益，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规及相关规定，经双方协商一致，订立本合同。

一、产品信息

乙方提供的定制家具主体部分由_____生产，产地_____。定制家具详细信息详见下表。

表 A.1 定制木质家具产品信息明细表

家具名称	部件名称	商标/品牌	规格/型号	材料/基材	单价	备注
例：衣柜	柜体	某某	18mm/具体型号	饰面刨花板		背板为 3mm 胶合板
	门板	某某	具体规格型号	纤维板		吸塑
	五金件	某某	具体规格型号	金属件		喷塑

甲乙双方通过设计或其他协定的图纸、工艺要求等材料作为产品信息一式两份，并由双方签字、盖章确认后作为合同附件具备同等效益。

二、支付方式

（一）定 金：甲方与_____年____月____日向乙方支付人民币_____元，作为定金。

（支付方式：☐支票、☐转账、☐现金、☐其他）

（二）预付款：甲方与_____年____月____日向乙方支付人民币_____元，作为预付款。（支付方式：☐支票、☐转账、☐现金、☐其他）

（三）尾 款：家具安装调试完毕并通过验收后甲方向乙方支付家具尾款。

补充约定：_____。

三、家具交付期限、地点及安装调试

乙方将于_____年____月____日前将家具或家具零部件送至甲方安装地点，定制木质家具的运费、搬运以及运输途中的风险由乙方承担。乙方于_____年____月____日前对家具安装调试完毕并具备验收条件。但甲乙双方由特别约定的除外。

四、售后服务

(一) 乙方指定售后服务单位为_____，联系人_____。
联系电话：_____，服务单位地址：_____。

(二) 售后三包期限为_____年。

(三) 三包范围如下：

- a) 有害物质指标不符合国家标准要求的；
- b) 榫结合处断裂或预埋连接件松脱并不可修复的；
- c) 可视部件明显变形的；
- d) 结构松动以至严重影响产品使用性能的；
- e) 主要零部件断裂或破损的；
- f) 结构锁定装置失效，影响人身安全的。

五、甲方权力及义务

(一) 甲方对乙方使用的材料具有检验权。

(二) 甲方有权对已安装调试的家具提出验收的要求，乙方应积极配合，验收费用由甲乙双方协商解决。

(三) 甲方应及时按照合同约定的时间、方式支付价款。

六、乙方权力及义务

(一) 乙方对甲方提供的图纸、样品、技术资料等合理性负责。

(二) 乙方交付家具时，应提供产品质量合格证明、使用说明书等。

(三) 如甲方未按约定时间支付价款，乙方对家具享有留置权。

(四) 乙方应按照合同约定交付家具。

(五) 未经甲方同意，乙方不得将家具的主要工作委托第三方完成。

七、违约责任

(一) 因乙方原因造成家具未达质量标准，甲方有权要求乙方无偿返工或更换，并承担相应的违约责任；经乙方返工或更换后，仍未达到质量标准的，甲方有权解除合同，乙方赔偿甲方相应损失。

(二) 乙方交付家具的数量不足，甲方有权要求乙方补齐并承担相应的违约责任。

(三) 乙方未经甲方同意逾期交付家具的, 应向甲方支付违约金_____。

(四) 甲方未经乙方同意逾期付款的, 应当向乙方偿付违约金_____。

(五) 其他_____。

八、变更与解除

甲乙双方中途变更或解除合同的, 应及时书面通知对方。如给对方造成损失的, 应当赔偿相应损失。

九、不可抗力

(一) 任何乙方因不可抗力造成全部不能履行合同的, 可免除相应责任。但延迟履行后发生不可抗力的, 不能免除责任。

(二) 遇有不可抗力的乙方, 应及时书面通知对方, 以减轻可能给对方造成的损失, 并应当在合理期限内提供证明材料。

十、合同争议

合同争议可以通过下列途径解决:

(一) 双方协商解决;

(二) 请求乙方所在地的消费者协会、市场监督管理部门或者依法成立的其他组织机构调解;

(三) 向乙方所在地行政部门投诉;

(四) 向人民法院提起诉讼。

十一、其他约定事项

十二、合同份数

本合同一式_____份, 甲乙双方各执_____份。

甲方(盖章或签字)

乙方(盖章或签字)

地址: _____

地址: _____

联系电话: _____

联系电话: _____

法定代表人(代理人): _____

法定代表人(代理人): _____

签订地点: _____

签订时间: _____年____月____日

附 录 B

表 B.1 定制木质家具安装质量验收表

需方		需方联系电话	
安装地址			
供方（安装）单位名称			
安装服务人员		供方服务电话	
验收项目	验收要求	验收结论	备注
人造板外观	应无明显划痕、压痕、色差，外表应无鼓泡、鼓包、分层、破损现象		
木制件外观	不应有虫蛀材、腐朽材，明显的裂缝、裂纹、破损现象		
五金件外观	表面应光滑平整，色泽一致，无锈蚀、毛刺、露底现象		
抽屉	应推拉顺畅，抽屉无明显下垂和摆动		
柜门	应推拉顺畅、开合自如，分缝均匀，无上下错位		
其他零部件	各种配件应安装到位、完整，无少件、漏件现象		
整体结构	产品整体结构牢固、底脚平稳，固定的家具用手推拉无任何异响和晃动		
安装质量验收总体结论			
安装其他质量问题描述：			
需方签名		安装服务人员签名	
日期		日期	