

ICS 97.140  
CCS Y80

# T/NKFA

## 赣州市南康区家具协会团体标准

T/NKFA 011—2022

### 家具售后服务规范

Specification for after-sales service of furniture

2011-09-01 发布

2022-09-01 实施

赣州市南康区家具协会 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 服务形式 .....	2
5 服务要求 .....	2
5.1 总则 .....	2
5.2 送货要求 .....	2
5.3 安装要求 .....	2
5.4 三包服务要求 .....	3
5.5 维修要求 .....	4
5.6 保养 .....	4
5.7 回访 .....	4
5.8 投诉处理 .....	4
6 服务质量评价 .....	5
附录 A（资料性） 家具产品安装质量验收表 .....	6
附录 B（规范性） 家具产品售后服务三包期限及严重质量问题 .....	7

## 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这些专利的责任。

本文件由赣州市南康区家具协会提出并归口。

本文件起草单位：赣州数智咨询有限公司、江西团圆家具有限公司、广东永拓数字技术有限公司、江西省质量与标准化研究院、赣州市南康区家居产业服务中心、赣州市南康区家具协会、江西环境工程职业学院、赣州市南康区康企家具品牌运营管理有限公司、江西省家具产品质量监督检验中心。

本文件主要起草人：刘晓红、罗海龙、潘勇、曾建华、李庆伟、叶超飞、顾建厦、汪秋雨、周学礼、沈春、丁鹏、杨剑、曹金福。

本文件为首次发布。

# 家具售后服务规范

## 1 范围

本文件规定了家具售后服务的术语和定义、服务形式、服务要求和服务质量评价。  
本文件适用于家具售后服务活动及有关文件的编写。

## 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 5296.6 消费品使用说明 第6部分：家具  
GB/T 17242 投诉处理指南  
GB/T 27922 商品售后服务评价体系  
GB/T 28010 红木家具通用技术条件  
GB/T 28202—2020 家具工业术语  
GB/T 37652—2019 家具售后服务要求  
GB/T 34432—2017 售后服务基本术语

## 3 术语和定义

GB/T 28202—2020和GB/T 34432—2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家具** furniture

生活、工作或社会交往活动中具有供人们坐、卧、躺、依靠，或分隔与装饰空间，或支承与贮存物品功能的一类器具。

### 3.2

**售后服务** after-sales service

商品售出后，为满足顾客的需求提供的一系列活动和措施。  
[来源：GB/T 34432—2017， 2.1]

### 3.3

**售后服务提供者** after-sales service provider

售后服务的生产厂商、销售商及其代理企业。  
[来源：GB/T 34432—2017， 3.1.1]

### 3.4

**售后服务人员** after-sales service personnel

使用售后服务网络，按照售后服务要求，从事或管理规划、咨询、配送等服务内容的工作的人员。  
[来源：GB/T 34432—2017， 3.3.1]

### 3.5

**三包服务** Three-Guarantee service

售后服务提供者在质量保证期内，因商品质量问题，对其修理、更换和退货的活动及责任。包括包修、包换、包退。

[来源：GB/T 34432—2017，5.1.2]

### 3.6

**销售方** saler

销售家具产品的组织或个人。

## 4 服务形式

售后服务的形式应至少包括以下几种：

- 送货、安装、调试和保养；
- 解答顾客的咨询；
- 指导顾客正确使用产品；
- 三包服务；
- 召回和回访；
- 处理顾客的投诉；
- 其他双方约定的服务形式。

## 5 服务要求

### 5.1 总则

应符合GB/T 37652—2019中4.1的要求

### 5.2 送货要求

#### 5.2.1 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。

#### 5.2.2 送货期限

送货期限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按合同约定执行。

#### 5.2.3 送货费用

送货费用由销售方和顾客按合同约定执行。

#### 5.2.4 签收

顾客和收货人员应对家具产品进行签收确认，签收应至少包括以下项目：

- 家具包装情况、数量、颜色；
- 家具应符合国家法律法规和强制性标准的要求；
- 家具应符合产品明示标准的要求，包括合同或其他方式明示的要求；
- 家具应配有产品质量合格证；
- 家具应配有使用说明，并符合GB/T 5296.6的要求；
- 深色名贵硬木家具和红木家具应配有产品质量明示卡，并应符合QB/T2385-2018的要求。

### 5.3 安装要求

#### 5.3.1 安装服务

家具产品需要现场安装时，应遵循以下原则：

- 售后安装服务人员应与顾客确认服务地点、时间及顾客应做的准备；
- 售后安装服务人员应穿工作服和佩戴证件，并向顾客出示证件确认身份；

- 售后安装服务人员应配备齐全的安装设备、仪器和安全防护用品；
- 售后安装服务人员应采取必要的劳动保护措施，确保人员安全；
- 安装前应再次与顾客确认包装内的家具产品是否与购买合同或协议上的一致，对待装家具零部件及相关配件再次进行检查，并将安装方法、安装要求、工期等向顾客说明并征得其认可；
- 定制家具在安装前应进行复尺测量，发现问题及时处理；
- 安装前首先应整理场地并现场进行清洁，安装过程中应采取相应的保护措施，避免破坏家具产品和原有的空间环境；
- 安装过程中，如需使用顾客设施应先征得顾客同意；
- 售后安装服务人员应严格按照安装图纸和组装要求对家具产品进行安装；
- 在建筑物上打孔前，应确认打孔位置是否有暗藏管线；
- 安装过程中发现有影响安装质量问题时应及时停止安装，待问题解决后再进行；
- 安装过程中发现质量问题时，应及时与顾客沟通并处理；
- 安装完毕后应清理现场卫生，与顾客协商处理安装余料，并对安装质量进行自检；
- 安装完毕后，应再次告知顾客家具的使用方法、保养知识及注意事项；
- 安装过程中发生的损坏由售后安装服务提供者承担责任。

### 5.3.2 安装质量确认

安装完成后，售后安装服务人员应与顾客进行质量确认，双方并在家具产品安装质量验收表（参照附录A）上签字确认，安装质量确认项目为：

- 外观应完整、无破损；
- 推拉构件应推拉顺畅，分缝均匀，无明显下垂和摆动；
- 门应开合顺畅、灵便，分缝均匀，无上下错位；
- 家具锁锁定到位、开启应灵活；
- 各种配件、连接件应安装到位、完整，不应有少件、透钉、漏钉等现象；
- 产品整体结构牢固，底脚平稳；
- 零部件应完整，不应出现严重开裂、断裂与影响使用功能的磨损或变形；
- 其他合同要求的验收项目。

### 5.4 三包服务要求

5.4.1 家具产品实行谁销售谁负责的三包原则。

5.4.2 销售方应明确售后三包方式及期限，三包期限不应低于附录B的规定。

5.4.3 三包有效期自开具发票之日起计算，如果没有发票按照销售凭证上的日期开始计算，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或销售凭证及三包凭证办理修理、换货、退货。

5.4.4 在三包期限内，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。

5.4.5 修理时，在三包期内的质量问题应免费维修。

5.4.6 退货时，销售方应按原购买价格一次性退清货款。

5.4.7 换货时，销售方应免费更换同规格型号、同样式并符合国家法律法规、强制性标准和产品明示标准（包括合同或其他方式明示的质量要求）的要求，或经双方协商的其他规格型号、样式并符合国家法律法规、强制性标准和产品明示标准（包括合同或其他方式明示的质量要求）要求的产品，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。

5.4.8 产品自交货之日起90日内，产品出现严重质量问题（见附录B），顾客可以选择退货、换货或修理。

5.4.9 产品自交货之日起90日以上、180日内，产品出现严重质量问题（见附录B），顾客可以选择换货或修理。

5.4.10 自送修之日起超过30日未修好的产品，应按照5.4.7进行换货。

5.4.11 同一质量问题修理两次仍未达到国家法律法规、强制性标准和产品明示标准（包括合同或其他方式明示的质量要求）要求的，应按照 5.4.7 进行换货。

5.4.12 存在下列情况之一者，不实行三包，可进行收费服务：

- 顾客因使用、保养、保管不当和自行运输造成损坏的；
- 非承担三包服务方安装、拆动、修理造成损坏的；
- 无有效购物凭证，且没有其他方法能够证明该中式硬木工艺家具产品购自何处或者无法证明在有效三包期限内的；
- 有效购物凭证与产品不符或者涂改的；
- 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；
- 因不可抗力造成损坏的；
- 因故降价销售，并已声明不实行三包服务的；
- 超过三包期限的。

5.4.13 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。

## 5.5 维修要求

售后服务提供者接到顾客维修需求后应在 24 h 内作出回应，并与顾客商定好维修时间，安排维修人员上门服务。维修人员至少应遵守如下要求：

- 维修人员应佩戴证件并向顾客出示，并与顾客确认身份和维修产品信息；
- 维修人员应根据产品质量问题带齐所需工具和材料；
- 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三包期限内应由售后服务提供者回收。超出三包期限的应交由顾客处理；
- 维修人员应对维修质量进行自检，自检合格后请顾客进行验收确认；
- 维修结束后维修人员应向顾客讲解使用、维护和保养方法；
- 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；
- 维修过程中若出现需要收费的情况，维修人员应事先征得顾客同意，并向顾客提供收费凭证。

## 5.6 保养

售后服务提供者接到顾客保养需求后应在 24 h 内作出回应，与顾客商定好保养时间，并向顾客介绍收费情况，顾客确定保养后安排保养人员上门服务。保养人员应遵守以下原则：

- 保养人员应佩戴证件并向顾客出示，并与顾客确认身份和保养产品信息；
- 保养人员应带齐所需保养工具和材料；
- 保养应保证产品的安全；
- 保养过程中发生了损坏由售后服务提供者承担责任；
- 保养人员应对保养质量进行自检，自检合格后请顾客进行验收确认；
- 保养结束后保养人员应向顾客讲解保养方法和注意事项；
- 保养结束后保养人员应及时清洁现场，将保养产生的垃圾打包带走。

## 5.7 回访

售后服务提供者应建立相应的回访制度。售后服务完成后，自顾客签字确认后 3 个工作日内应进行回访，回访应至少采用以下一种形式：

- 电话回访；
- 信函回访；
- 互联网回访；
- 顾客满意度调查。

## 5.8 投诉处理

5.8.1 售后服务提供者应按照 GB/T 17242 建立投诉处理制度。

5.8.2 售后服务提供者应设有专职人员受理顾客投诉，并解决顾客投诉的问题。

- 5.8.3 售后服务提供者应建立多种顾客投诉渠道。
- 5.8.4 售后服务提供者应建立投诉反馈机制,并在接到投诉后的 24 小时内将投诉解决方案反馈给消费者。
- 5.8.5 售后服务提供者应建立投诉档案。

## 6 服务质量评价

售后服务提供者应按照 GB/T 27922 与本标准要求建立售后服务质量评价制度,并设立售后服务监督部门,由专人负责对售后服务质量进行评价。

附 录 A  
(资料性)  
家具产品安装质量验收表

家具产品安装质量验收表见表A.1。

表 A.1 家具产品安装质量验收表

顾客姓名		顾客联系电话	
顾客地址			
售后服务提供者名称			
售后服务安装人员		客服电话	
产品名称		规格型号	
序号	验收项目	验收结论	备注
1	外观应完整、无破损	<input type="checkbox"/> 合格、 <input type="checkbox"/> 不合格	
2	推拉构件应推拉顺畅，分缝均匀，无明显下垂和摆动	<input type="checkbox"/> 合格、 <input type="checkbox"/> 不合格	
3	门应开合顺畅、灵便，分缝均匀，无上下错位	<input type="checkbox"/> 合格、 <input type="checkbox"/> 不合格	
4	家具锁锁定到位、开启应灵活	<input type="checkbox"/> 合格、 <input type="checkbox"/> 不合格	
5	各种配件、连接件应安装到位、完整，不应有少件、透钉、漏钉等现象	<input type="checkbox"/> 合格、 <input type="checkbox"/> 不合格	
6	产品底脚平稳、整体结构牢固、稳定	<input type="checkbox"/> 合格、 <input type="checkbox"/> 不合格	
7	零部件应完整，不应现严重开裂、断裂与影响使用功能的磨损或变形	<input type="checkbox"/> 合格、 <input type="checkbox"/> 不合格	
8	其他合同要求的验收项目	<input type="checkbox"/> 合格、 <input type="checkbox"/> 不合格	
安装质量问题描述：			
顾客签名		售后服务安装人员签名	
日期		日期	

## 附 录 B

(规范性)

## 家具产品售后服务三包期限及严重质量问题

家具产品售后服务三包期限及严重质量问题见表B.1。

表 B.1 家具产品售后服务三包期限及严重质量问题

家具产品类型	三包期限	严重质量问题
木家具	2年	a) 不符合强制性标准的强制性要求； b) 有害物质指标不符合标准要求； c) 深色名贵硬木家具和红木家具使用边材超出标准要求。 d) 零部件出现严重开裂或断裂； e) 零部件出现严重影响使用功能的磨损或变形； f) 木制件中仍有活虫； g) 弹簧断簧、面料破裂、严重脱皮、缝绉脱线或开裂、骨架存在永久性松动； h) 出现严重的霉变或腐朽； i) 产品出现功能失效； j) 产品存在严重影响人身安全的缺陷； k) 其他严重影响外观和使用的严重缺陷。
深色名贵硬木家具、红木家具	3年	
金属家具	2年	
软体家具	2年	
竹家具	2年	
藤家具	2年	
塑料家具	2年	
玻璃家具	2年	
石材家具	2年	
其他家具	2年	