

# TB

# 天津市家居行业标准

TB/JJSH 001-2017

---

## 定制家居产品服务规范

Custom home product service specification

2017-\*\*-\*\*发布

2017-\*\*-\*\*实施

---

天津市家居商会 发布

## 前 言

本标准由天津市家居商会提出。

本标准适应范围是天津市生产经营定制家居产品的企业。

本标准负责起草单位：天津市家居商会专家委员会。

本标准参加起草单位：

本标准主要起草人：

# 定制家居产品服务规范

## 1. 范围

本标准规定了定制家居产品服务规范共七章，包括：家庭装修与定制家居产品的衔接，定制家居产品的主要材料，售前服务及合同签订、现场安装、产品验收、售后服务、投诉处理和纠纷的解决。

本标准适用于定制家居产品的生产经营服务。

## 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 50327-2001 住宅装饰装修工程施工规范
  - DB 29-35-2010 天津市住宅装饰装修工程技术标准
  - GB 50325-2010 民用建筑工程室内环境污染控制规范
  - GB 50096-2011 住宅设计规范
  - GB/T 3324-2008 木家具通用技术条件
  - GB/T 3325-2008 金属家具通用技术条件
  - GB 28007 儿童家具通用技术条件
  - GB 28008 玻璃家具安全技术要求
  - QB/T 2531 厨房家具
  - QB/T 1952.1-2012 软体家具、沙发
  - QB/T 1952.2-2011 软体家具、弹簧软床垫
  - GB/T 26706 软体家具、棕纤维弹性床垫
  - QB/T 4462 软体家具、手动折叠沙发
  - QB/T 4839 软体家具、发泡型床垫
  - GB/T 9846-2015 普通胶合板
  - GB/T 5849-2016 细木工板
  - QB/T 1241-2013 家具五金、家具拉手安装尺寸
  - QB/T 2454-2013 家具五金、抽屉导轨
  - GB/T 4897-2015 刨花板
  - GB/T 17670-2008 天然石材统一编号
  - GB 28481 塑料家具中有害物质限量
  - GB 18580 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制家具中有害物质限量
  - GB 18583-2008 室内装饰装修材料胶粘剂中有害物质限量
  - GB 18581-2009 室内装饰装修材料溶剂型木器涂料中有害物质限量
  - GB 24410-2009 室内装饰装修材料水性木器涂料中有害物质限量
  - GB/T 5296.6 消费品使用说明第 6 部分，家具
  - SB/T 11013 整体橱柜售后服务规范
  - SB/T 10990-2013 家具售后服务规范
- 中华人民共和国消费者权益保护法

### 3. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1 定制家居产品 Customized home products

服务方根据客户的个性化需求定制的以一体化制作、配置、安装等服务方式向客户提供的家居产品。

#### 3.2 售后服务 after-sale service

服务方为实现商品使用功能和对客户承诺而履行的产品设计、制造、仓储、运输、安装、验收、回访、维修、保养等活动。

#### 3.3 设计 design

根据客户要求和整体房屋结构等提供的解决方案。

#### 3.4 仓储 storage

定制产品交付到客户之前由服务方履行的验收、入库、储存、出库、内部运输等产品保管和储存活动。

#### 3.5 运输 transportation

将整体定制产品从服务方运送到安装现场的活动。

#### 3.6 验收 check and accept

完成定制产品安装后，由服务方和客户按照相关协议、标准和规定等对产品及服务质量共同进行检查确认的活动。

#### 3.7 回访 recall

服务方通过电话、网络等形式收集客户对产品和服务的质量评价、意见和建议等活动。

#### 3.8 维修 repair

服务方对客户的定制家居产品损坏或者功能失效的部位进行修复或更换的活动。

#### 3.9 保养 maintain

为确保定制家居产品在使用中保持正常功能所进行的清洁、维护和局部修理等活动。

## 第一章 家庭装修与定制家居产品的衔接

1. 基本要求：服务方应按照客户的个性化需求，提供合格的室内装修与定制家居产品的配套。
2. 室内装修的设计与施工应符合 GB 50327-2001、GB 50325-2010、GB 50096-2011、DB 29-35-2010 的标准。
3. 家装设计师是客户室内装修及定制家居产品的总设计师，掌握户内各部位的全部尺寸及图纸，定制家居产品的设计师应主动对接总设计师，在产品生产前再度复尺，准确无误后需双方签字确认。
4. 总设计师应在每个生产节点及时召开设计师协调会，确保每个生产环节准确衔接，出现问题不得互相推诿、互相扯皮。

## 第二章 定制家居产品的主要材料

### 1. 基本要求

- ①各种人造板材、涂料、胶粘剂应符合国家环保规定的标准；  
 ②木材含水率应符合天津地区的 $\leq 10\%$ ；  
 ③玻璃材料应符合 GB 28008 标准。

### 2. 木质家居产品材料

材料种类	具体材质
实木类基材	天然锯材、集成材
人造板类基材	中密度纤维板、刨花板、细木工板、多层胶合板
覆面材料	天然木皮、合成木皮、木纹纸、三聚氰胺板
封边材料	木条、木皮、PVC 封边带
涂料	硝基涂料、不饱和聚酯树脂涂料、聚氨酯涂料、酸固化涂料、紫外光固化涂料、水性涂料
五金配件	连接件、导轨、铰链、拉手、定位件、挂托件、脚架、脚轮、锁具

### 3. 钢制和钢木结合家居产品材料

材料种类	具体材质
金属材料	冷轧钢板、方管、圆管、角钢等
木质材料	与木质家居产品用料相同
涂料	金属部分有电镀和粉末喷涂、木质部分与木质家居产品涂料相同
五金配件	与木质家居产品五金配件相同

### 4. 软体家居产品材料

材料种类	具体材质
覆面材料	天然皮革、人造皮革、纺织布艺
软体填充材料	弹簧、海绵、泡棉、棕纤维、乳胶、绷带等
木质材料	天然锯材、集成材、细木工板、多层胶合板等
涂料	出木部分需用涂料与木质家居产品涂料相同
五金配件	连接件、定位件、紧固件等

## 5.其他类家居产品材料

材料种类	具体材质
主料	塑料、玻璃、石料、藤、竹等
辅料	天然实木、人造板、钢质、铸铁、轻金属、人造石材、大理石、花岗岩、石灰石、皮、革、布、网等
五金配件	按需求与上述家居产品用材料相同

## 第三章 售前服务及合同签订

### 1. 基本要求

- ①服务方应熟悉国家有关产品质量、消费者权益保护等方面的法律法规，不断完善服务质量保障体系，服务活动应符合 SB/T 11013-2013 标准的规定；
- 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，具备相应的工作技能，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销售关系的确立标志着售后服务的开始。销售关系确立后服务方应为客户提供规范化的售后服务，遵守与客户签定的合同，协议或其他承诺。

2. 服务方向客户如实介绍公司的市场地位，产品特点，用材，报价，工艺组装流程。

3. 设计方案时，不应过度承诺或虚假承诺，禁止使用误导客户和模棱两可的词语。

4. 服务方应与客户约定上门测量时间，提供现场测量，方案确定等设计服务。服务方向客户提供定制家居产品（如橱柜、衣柜等）的风格搭配，功能布局，材料选择，五金以及电器选择建议等服务，并解答客户的相关疑问。

5. 服务方与客户应对最终方案进行确定。服务方可结合现场测量情况按照客户的意见进行合理修改调整，对所定制的家居产品规格尺寸，全部性能与客户达成一致并以文件形式对方案进行最终确认。

### 6. 合同签订

- ①成交定制家居产品业务，一定要签定正规合同，并加盖具有法人资格的公司合同专用章；
- ②定制家居产品应签定由天津市市场和质量管理委员会监制的《天津市家居定制商品合同》；
- ③服务方与客户签定的销售合同内容至少应涵盖如下信息：
  - 设计平面图及主要尺寸；
  - 门板、柜身板、台面板的材质、产地、颜色、质量标准；
  - 五金配件的品种、材质、品牌；
  - 各种材料的单价，总价及价格计算方法；
  - 付款方式；
  - 服务方三包条款、交货周期、违约责任、免责条款、产品验收；
  - 双方的权利、责任和义务；
  - 双方的个人信息及有效签字等。

## 第四章 现场安装

### 1. 基本要求

客户确认货物正确以后，服务方应对客户户内安装区域进行清理，应在操作区域铺上保护垫，工具、部件、材料应有序摆放，按照安装规范、相关图纸和质量标准进行安装操作。安装过程中应注意对部件和客户的其他物品进行保护。

### 2. 家居产品现场安装时，应遵循以下具体要求：

- ①安装技工应佩戴企业标识或向客户出示相关证件；
  - ②安装技工应配备齐全的安装工具；
  - ③采取相应的保护措施，避免破坏原有的空间环境；
  - ④安装技工现场再次告知客户产品如何使用及注意事项；
  - ⑤安装完毕后应清洁柜体及现场卫生，并对安装成果进行自我质检；
  - ⑥安装过程中发生的损坏，由安装服务提供者承担责任；
  - ⑦安装过程中应注意用电规范和防火安全。
3. 安装技工进入现场应穿鞋套。如需使用客户卫生间时，应事先征得客户的同意。不应擅自动用客户的物品和设施，不应进入与工作地无关的区域。
4. 如当日不能完工，应向客户说明不能完工原因，服务人员可请求客户做好安装现场的保护及消防工作。

## 第五章 产品验收

### 1. 基本要求

以合同为依据，对定制家居产品的外观、尺寸、颜色、安装位置、操作方向等应符合合同要求。

### 2. 家居产品现场验收至少应包括如下内容：

- ①产品整体安装牢固、端正；
- ②部件齐全、各种功能正常；
- ③定制柜体与墙体结合处收口平齐、缝隙符合合同约定；
- ④产品表面整洁干净无损伤、色泽一致；
- ⑤五金件无锈迹、活动部件开启顺畅、手感无明显阻滞现象；
- ⑥各种材质的门板、面板、地面板装配垂直水平、无翘曲变形；
- ⑦装配导轨的抽屉、门板抽（推）拉顺畅、开合无异声；
- ⑧拉手紧固不松动且标识方向正确；
- ⑨密封胶整齐美观、胶体饱满；
- ⑩电器及线路安装合理、摆放整齐；
- ⑪水具安装牢固无渗漏，与下水道的连接应密封；
- ⑫现场整洁、无垃圾遗留；
- ⑬使用说明书及保修凭证交与客户，并签字确认。

## 第六章 售后服务

### 1. 基本要求

- ①售后服务提供方应按照国家 and 地方有关法律、法规及相关商品修理更换退货责任规定、产品使用说明书的明示或其他服务承诺向客户提供规范化的服务；
- ②售后保修期及范围可依据供方的承诺，但不应低于国家或地方法律、法规的要求；
- ③生产商、销售商破产、倒闭、兼并、分立的，其售后三包责任应按国家有关法律、法规执行；
- ④对于超出保修期限的产品，售后服务提供方可采取有偿方式积极为客户提供服务；
- ⑤产品保修期内出现以下情况可进行有偿服务：
  - a. 由客户使用、维修、保管不当造成损坏的；
  - b. 无售后三包凭证及有效发票，又不能证明产品在售后三包有效期内的；
  - c. 由不可抗力造成损坏的；
  - d. 其他非生产商、服务商的责任造成损坏的。

### 2. 服务实施

- ①在接到客户报修信息后，服务人员应根据报修信息做出初步判断，约定服务方式、服务时间等服务事项；
- ②服务人员在维修服务前先对需要维修的家居产品进行初检，判断该产品的质量问题和故障；
- ③初检后，按照国家或当地法律、法规要求确定责任方，约定维修方式，维修时间，维修费用等相关事宜。

### 3. 维修要求

- ①维修人员应根据报修情况带齐所需工具，材料和部件；
- ②维修人员应遵守现场规范；
- ③维修所用的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收回，超出保修期的应交客户处理。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，可以使用相同功能的其他配件替代；
- ④维修人员应对维修质量进行自检，自检合格以后请客户进行验收确认；
- ⑤维修结束后维修人员应向客户讲解使用，维护，保养方法；
- ⑥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；
- ⑦维修过程中若出现收费的情况，服务人员应事先征得客户同意，及时向客户提供收费凭证；
- ⑧售后服务提供方应承担因自身修理过错造成的责任和损失。

### 4. 服务记录

- ①售后服务记录应清晰、明确、字迹工整、至少包括客户信息、产品信息、服务信息；
- ②客户信息应至少包括用户姓名和有效联系方式；
- ③产品信息应至少包括家居产品品牌名称、规格型号、色泽、材质描述；
- ④服务信息应至少包括服务人员、服务提供日期、回访记录、问题及处理措施简述、收费信息、用户确认；
- ⑤售后服务记录应至少备有两联，服务方及客户各留一联，作为售后服务的凭证之一；
- ⑥售后服务提供方对客户信息有保密义务，妥善保管，确保其在保修期内保存并可向客户提供查询服务。



## 5. 三包内容

- ①在三包期限内，定制家居产品出现不符合国家标准和与消费者约定标准的，服务方应当按消费者要求包修；
- ②三包期限内，经两次维修仍未达到国家标准和约定标准的，服务方应当包换。更换的家居产品必须符合国家标准。更换家居产品的运输费用由服务方承担。更换后的三包期限自更换之日起重新计算；
- ③有下列情况之一，服务方应当包退，并按原购价格一次性退清货款：
  - a. 自交货之日起七日内出现严重质量问题的；
  - b. 更换的家居产品仍未达到国家标准和约定标准的；
  - c. 符合包换条件，三十日内仍未调换的；
  - d. 严重危及人身安全或人体健康的；
  - e. 经法定机构检测鉴定不符合相关标准的。

## 6. 三包期限

参照中华人民共和国消费者权益保护法的相关规定。

## 7. 产品质量

参照国家相关标准及规范的规定。

# 第七章 投诉处理和纠纷的解决

## 1. 基本要求

服务方应建立服务改进制度，利用产品追踪和反馈、服务投诉、服务评价、服务监督等信息，针对存在的问题采取有效的改进措施。

2. 服务方应有专人负责受理客户的投诉，并在 24 小时内作出响应。向客户作出解释或提出妥善解决方案。
  3. 服务方应建立服务质量投诉处理机制，内容至少包括：
    - ①建立投诉及反馈档案；
    - ②客户意见、投诉处理程序；
    - ③投诉处理结果的反馈程序；
    - ④突发事件的应急机制等。
  4. 客户与服务方发生纠纷，双方应协商解决。协商不成时，可向企业上级单位或消费者协会申请调解，当协商和调解不成，可向当地仲裁委员会申请仲裁或向人民法院起诉。
-