

Q/ZDRZ

企业**标**准

家具售后服务认证技术规范

Technical Specifications for Furniture After-sales Service
Certification

2025-05-12 发布

2025-07-15 实施

智德认证有限公司 发布

前言

CTS Q/ZDRZ 80-2025《家具售后服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司 (ZDRZ) 提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、杨慧、王蕊、杨丹丹

前言	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
3.1 服务方	3
3.2 售后服务	3
3.3 三包服务	3
4 评价原则	3
4.1 公正性	3
4.2 客观性	4
4.3 持续改进	4
5 评价指标	4
5.1 总则（35分）	4
5.2 家具产品三包服务要求（48分）	4
5.3 回访制度（3分）	5
5.4 召回制度（3分）	5
5.5 投诉处理制度（3分）	5
5.6 服务质量评价制度（5分）	6
6 评价方法	6
6.1 基本要求	6
6.2 评分规则	6
6.2.1 总分与合格线	6
6.2.2 评分比例说明	6
6.2.3 等级划分	7

家具售后服务认证技术规范

1 范围

本标准规定了对家具售后服务认证进行评价时应遵循的原则、指标和方法。

本标准适用于家具售后服务认证的评价（包括认证）。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注所日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写

GB/T 37653-2019 《家具售后服务要求》

3 术语和定义

3.1 服务方

产品的最终销售者。

3.2 售后服务

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。

3.3 三包服务

服务方提供的包修、包换、包退服务。

4 评价原则

4.1 公正性

评价应公平、公正，遵守 GB/T 19011 中相关的要求。

4.2 客观性

以客观事实为基础，严格执行评价标准，坚持客观的、实事求是的态度。

4.3 持续改进

家具售后服务认证评价应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括客户、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

5 评价指标

5.1 总则（40分）

5.1.1 服务方应有售后服务的组织机构。（5分）

5.1.2 服务方应建立明确的、适用于自身的顾客服务理念与服务承诺。（5分）

5.1.3 服务方在设立、运营和开展各项服务活动时，应符合国家的有关规定。（5分）

5.1.4 服务方应有专门的售后服务人员。（5分）

5.1.5 服务方应提供相应技术服务。（10分）

5.1.6 服务方应建立售后服务档案（记录顾客信息、产品信息、服务记录等）。（10分）

5.2 家具产品三包服务要求（40分）

5.2.1 家具产品实行“谁销售谁负责”的三包原则。（3分）

5.2.2 销售方应明确售后三包方式及期限（如包修期、包换期、包退期具体时长）。（2分）

5.2.3 三包有效期自开具发票之日起计算。（2分）

5.2.4 在三包期内，销售方应当上门提供三包服务（特殊情况与顾客协商一致的除外）。（5分）

5.2.5 修理时，在三包期内的质量问题应免费维修（不收取零部件费、维修费等）。（5分）

5.2.6 退货时，销售方应按原购买价格一次性退清货款（不得扣除合理费用）。（2分）

5.2.7 换货时,销售方应免费更换同规格、同型号的产品(无同规格型号时,可协商更换其他型号或退货)。(2分)

5.2.8 产品自交货之日起30日内,产品出现严重质量问题(如结构断裂、功能失效等影响正常使用的问题),消费者可选择退货、换货或修理;选择退货的,销售方应按原购买价格一次性退清货款。(5分)

5.2.9 产品自交货之日起30日以上、60日内,产品出现严重质量问题,消费者可选择换货或修理;选择换货的,销售方应免费更换同规格型号产品。(5分)

5.2.10 自送修之日起超过30日未修好的产品,应按照5.2.7的规定进行换货(消费者同意继续修理的除外)。(3分)

5.2.11 同一质量问题修理两次仍未达到国家法律法规及相关标准要求的,消费者可选择换货或退货。(2分)

5.2.12 存在下列情况之一者,不实行三包:①消费者因使用、维护、保管不当造成产品损坏的;②非承担三包责任的服务方拆动造成损坏的;③无有效发票及三包凭证的;④产品超过三包有效期的。(2分)

5.2.13 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(如兼并方承接原三包责任)。(2分)

5.3 回访制度(5分)

服务方应建立售后服务回访制度,在服务完成后合理期限内(如7日内)回访顾客,确认服务满意度、问题解决情况,记录回访结果并用于服务改进。

5.4 召回制度(5分)

服务方应建立家具产品召回响应机制,当获知产品存在危及人身、财产安全的缺陷时,应配合生产者按国家规定实施召回,及时告知顾客并提供召回相关服务(如免费更换、退货等)。

5.5 投诉处理制度(5分)

服务方应建立投诉处理制度，明确投诉受理渠道（如电话、线上平台）、处理流程及时限（如一般投诉 3 日内响应、7 日内处理完毕），记录投诉内容、处理过程及结果，确保顾客投诉得到妥善解决。

5.6 服务质量评价制度（5 分）

服务方应建立服务质量评价制度，定期（如每季度）通过顾客评价、内部检查等方式评估售后服务质量，分析存在的问题并制定改进措施，保留评价及改进记录。

6 评价方法

6.1 基本要求

6.1.1 根据本标准的规定对家具售后服务认证进行评价时，对各项指标采用评分制。

6.1.2 评价采用文件审查和现场审查等方式，包括查阅文件和记录（如售后服务档案、投诉处理记录）、询问售后服务人员、观察服务现场、访问顾客等。

6.2 评分规则

6.2.1 总分与合格线

评价总分为 100 分，70 分（含 70 分）为合格线，70 分以下为评价不合格。

6.2.2 评分比例说明

评分比例	评分要点
0%-20%	指标要求未落实，无相关记录或结果极差；无趋势数据或数据显示总体不良，无相关对比信息
20%-40%	指标要求部分落实，少数方面有改进 / 处于初期绩效水平；数据量少或水平较低，有少量对比信息
40%-60%	指标要求多数落实，多数方面达良好水平；数据趋势处于良好初期阶段；有

	完整对比信息
60%-80%	指标要求大部分落实, 有改进趋势且水平良好; 数据显示良好至优秀水平; 有丰富对比信息
80%-100%	指标要求核心部分全部落实, 绩效达优良水平; 数据趋势领先优秀, 有充分对比信息

6.2.3 等级划分

对评分 70 分及以上的, 按分值区分家具售后服务等级:

- 70 分 (含 70 分) ~ 75 分: 家具售后服务达标级;
- 75 分 (含 75 分) ~ 80 分: 家具售后服务二星级;
- 80 分 (含 80 分) ~ 85 分: 家具售后服务三星级;
- 85 分 (含 85 分) ~ 90 分: 家具售后服务四星级;
- 90 分 (含 90 分) 以上: 家具售后服务五星级。