

Q/ZDRZ 80-2025

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

## 目录

|                      |   |
|----------------------|---|
| 前 言                  | 1 |
| 1 范围                 | 2 |
| 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照的原则、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，仅所注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 37652-2019 《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

服务方提供的保修、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 服务方应提供相应的技术服务。（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。