

Q/ZDRZ

企业标准

CTS Q/ZDRZ 90-2025

家具定制服务认证技术规范

Technical Specifications for Furniture Customization Service Certification

2025-04-12 发布

2025-08-15 实施

智德认证有限公司 发布

前言

CTS QZDRZ 90-2025《家具定制服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1-2020 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、杨凡丹

目录

前言	- 1 -
1 范围	- 3 -
2 规范性引用文件	- 3 -
3 术语和定义	- 3 -
3.1 定制家具	- 3 -
3.2 功能尺寸	- 3 -
3.3 理化性能	- 3 -
3.4 定制服务全流程	- 4 -
4 评价原则	- 4 -
4.1 公正性	- 4 -
4.2 客观性	- 4 -
4.3 持续改进	- 4 -
5 评价指标	- 4 -
5.1 内部管理 (总分 25 分)	- 4 -
5.1.1 文件管理 (7 分)	- 4 -
5.1.2 质量管理 (18 分)	- 4 -
5.2 信息收集和处理 (总分 20 分)	- 5 -
5.2.1 信息收集 (11 分)	- 5 -
5.2.2 信息处理 (9 分)	- 5 -
5.3 设计方案的确定 (总分 25 分)	- 5 -
5.3.1 设计方案的开发 (9 分)	- 6 -
5.3.2 设计方案的确认 (9 分)	- 6 -
5.3.3 合同的签订 (7 分)	- 6 -
5.4 家具的制作生产 (总分 35 分)	- 7 -
5.4.1 原料控制 (8 分)	- 7 -
5.4.2 制作生产控制 (9 分)	- 7 -
5.4.3 家具质量控制 (8 分)	- 7 -
5.5 家具的交付与售后服务 (总分 35 分)	- 8 -
5.5.1 家具的交付 (12 分)	- 8 -
5.5.2 修理与维护 (14 分)	- 8 -
5.5.3 投诉处理 (9 分)	- 9 -
5.6 监督与改进 (总分 20 分)	- 9 -
5.6.1 监督 (10 分)	- 9 -
5.6.2 改进 (10 分)	- 9 -
6 评价方法	- 9 -
6.1 基本要求	- 9 -
6.2 评分	- 9 -
6.2.1 评分要求	- 9 -
6.2.2 等级划分	- 10 -

家具定制服务认证技术规范

1 范围

本标准规定了家具定制服务认证技术规范的评价准则和实施规则，明确了家具定制服务全流程的评价指标与方法。

本标准适用于家具定制服务机构认证评价（包括机构自评、第三方认证），涵盖住宅家具、办公家具等各类定制家具的服务过程。

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1部分：标准的结构和编写
- GB/T 39016 定制家具通用设计规范
- GB/T 39019 定制家具组合组装标识技术要求
- GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- GB 18583 室内装饰装修材料 胶粘剂中有害物质限量（涉及家具生产辅料）
- GB 18584 实木复合地板（涉及定制家具基材）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 定制家具

根据客户个性化需求（如空间尺寸、功能需求、风格偏好、材质选择等），经过现场勘测、方案设计、生产制造、上门安装及售后维护的家具产品，包括整体衣柜、定制橱柜、办公组合家具等。

3.2 功能尺寸

家具满足使用场景中“收纳、支撑、凭依、坐卧”等核心功能的关键尺寸，需符合GB/T 39016中“1.1 工程学设计要求”，如衣柜挂衣区高度、橱柜操作台深度等。

3.3 理化性能

家具表面涂饰层（如油漆、贴纸）、结构连接件（如铰链、滑轨）在使用过程中，耐
受外力（摩擦、撞击）或接触介质（水、清洁剂）时的物理稳定性与化学耐受性，需
符合相关产品标准要求。

4.4 定制服务全流程

从客户需求对接开始，涵盖信息收集、方案设计、合同签订、原料采购、生产制造、
交付安装、售后维护至服务改进的完整过程。

4 评价原则

4.1 公正性

评价需遵循 GB/T 27065 中“认证机构公正性要求”，不受委托方规模、合作关系等
因素影响，评价人员需独立开展工作，规避利益冲突。

4.2 客观性

以实际服务证据为依据，通过文件审查（如制度、记录）、现场核查（如生产车间、
安装现场）、客户访谈等方式获取客观数据，避免主观臆断。

4.3 持续改进

家具定制服务认证技术规范为持续性评价，认证合格后，机构需至少每年度开展内部
服务自查，第三方认证机构至少每三年进行一次重新认证，推动服务质量迭代优化。

5 评价指标

5.1 内部管理（总分 25 分）

5.1.1 文件管理（7 分）

5.1.1.1 针对家具定制全流程（需求对接、设计、生产、安装、售后），制定覆盖各
环节的管理制度（如《设计方案评审规范》《安装服务流程》），用于内部流程控制
（3 分）；

5.1.1.2 公开文件（如服务承诺书、收费标准、售后流程）需在官网、门店显眼位置
公示，内容清晰无歧义，便于客户查询（2 分）；

5.1.1.3 所有制度文件需符合《消费者权益保护法》《产品质量法》等法律法规，定
期（每年）评审更新，保留评审记录（2 分）。

5.1.2 人员管理（18 分）

5.1.2.1 明确各岗位（设计员、生产技工、安装工、客服）的职责分工，制定能力要求准则，如设计员需掌握 CAD、3D 建模技能（3 分）；

5.1.2.2 依据能力准则对人员进行入职及年度评价，合格后方可上岗，保留评价记录（如考试试卷、实操评分表）（3 分）；

5.1.2.3 关键岗位（设计、安装）人员需经专项培训，培训内容包括产品标准、工艺要求、安全操作，培训时长每年不少于 24 小时（3 分）；

5.1.2.4 新入职人员需进行岗前培训（含企业文化、服务规范），培训考核通过率需达 100%，保留培训签到及考核记录（3 分）；

5.1.2.5 对年度评价不合格人员，制定针对性复训计划（如一对一辅导），复训后重新考核，保留复训记录（3 分）；

5.1.2.6 建立人员档案，记录学历、资质证书、培训经历、评价结果，档案更新及时率达 100%（3 分）。

5.2 信息收集和处理（总分 20 分）

5.2.1 信息收集（11 分）

5.2.1.1 配备专职需求顾问，建立信息收集制度（如《客户需求调研规范》），明确收集内容（空间尺寸、功能需求、预算范围等）（3 分）；

5.2.1.2 主动通过多渠道收集需求信息：门店接待、线上咨询（网店 / 小程序）等，对招标项目需收集完整招标文件（3 分）；

5.2.1.3 客户确认定购意向后，邀请客户参观展厅或生产基地，或上门勘测空间尺寸（误差需 $\leq 5\text{mm}$ ），保留勘测记录（如尺寸图纸、现场照片）（3 分）

5.2.1.4 收集客户隐含需求（如特殊人群使用习惯、空间风格偏好），记录于《客户需求清单》，由客户签字确认（2 分）。

5.2.2 信息处理（9 分）

5.2.2.1 将客户需求（含隐含需求）整理为《定制信息文档》，内容包括需求描述、技术参数、时间节点（3 分）；

5.2.2.2 组织设计、生产部门对《定制信息文档》进行评审，确认信息充分性、无歧义、可行性（现有工艺可实现），保留评审会议纪要（3 分）；

5.2.2.3 对易歧义信息（如材质纹理、颜色色号），制作样品或色卡供客户确认，保留客户签字的确认记录（3 分）。

5.3 设计方案的确定（总分 25 分）

5.3.1 设计方案的开发（9 分）

5.3.1.1 依据《定制信息文档》开发设计方案，内容需涵盖：三维效果图、平面布局图、材质清单（含环保等级）、功能尺寸标注、预算明细，符合 GB/T 39046 要求（3 分）；

5.3.1.2 对新型定制家具（如异形柜体、智能家具）或批量定制（≥10 套），需制作 1:1 样品，样品需通过结构强度、功能测试（3 分）；

5.3.1.3 组织设计、生产、安装部门对方案（含样品）进行评审，重点验证尺寸准确性、工艺可行性、环保合规性，保留评审记录（3 分）。

5.3.2 设计方案的确认（9 分）

5.3.2.1 将通过评审的方案（含样品）提交客户确认，客户提出修改意见的，需在 3 个工作日内反馈修改方案（3 分）；

5.3.2.2 招标项目需按招标文件要求提交设计方案及投标文件，确保投标文件响应率达 100%，及时跟踪招标进展（3 分）；

5.3.2.3 修改后的方案需再次提交客户确认，直至客户签字认可，保留最终版《设计方案确认书》（3 分）。

5.3.3 合同的签订（7 分）

5.3.3.1 依据确认的设计方案签订书面合同，合同需明确：交货期（精确到日）、质量标准（如环保等级 E0 级）、付款方式（如预付款 30%）、安装调试要求（3 分）；

5.3.3.2 合同中需注明三包期限（保修 ≥ 2 年、包换 ≥ 1 个月、包退 ≥ 30 天）、售后服务范围（如免费维护次数），设计方案、样品照片可作为附件（3 分）；

5.3.3.3 格式条款需用加粗字体标注（如“逾期交付违约金 2%”），并向客户口头说明，保留客户签字的《条款确认单》（2 分）。

5.4 家具的制作生产（总分 25 分）

5.4.1 原料控制（8 分）

5.4.1.1 制定原料采购计划，依据生产周期提前采购，确保原料库存满足生产需求（无断料风险）（2 分）；

5.4.1.2 对原料供应商进行年度评价，评价指标包括：产品质量、供货及时性、环保认证（如 FSC 森林认证），保留《供应商评价表》（2 分）；

5.4.1.3 原料到厂后需验收：外观（无破损）、规格（尺寸误差 $\leq 2\text{mm}$ ）、环保检测报告（如甲醛释放量 $\leq 0.025\text{mg}/\text{m}^3$ ），保留验收记录（2分）；

5.4.1.4 建立原料台账，记录采购批次、供应商、验收结果、使用去向，台账可追溯率达100%（2分）；

5.4.2 制作生产控制（9分）

5.4.2.1 依据合同及设计方案制定生产计划，明确各工序（裁切、封边、打孔）的时间节点，生产计划完成率需 $\geq 95\%$ （3分）；

5.4.2.2 生产技工需持《岗位合格证》上岗，使用符合标准的设备（如封边机温度控制精度 $\pm 5^\circ\text{C}$ ），按工艺文件操作（3分）；

5.4.2.3 为各工序提供作业指导书（如《打孔位置偏差标准》），指导书发放至每台设备旁，更新及时率达100%（3分）。

5.4.3 家具质量控制（8分）

5.4.3.1 配备检测设备（如游标卡尺、甲醛检测仪），定期（每季度）检定/校准，保留检定证书（2分）；

5.4.3.2 对关键工序（封边、组装）进行过程检验，检验项目包括：封边牢固度（无脱落）、组装间隙（ $\leq 0.5\text{mm}$ ），保留检验记录（2分）；

5.4.3.3 成品出厂前进行全项检验：外观（无划痕）、功能（抽屉推拉顺畅）、环保（甲醛释放量），不合格品需返工，保留《成品检验报告》（3分）；

5.4.3.4 若生产过程外包（如玻璃加工），需对外包方按5.4.1标准评价，保留外包方资质及验收记录（2分）。

5.5 家具的交付与售后服务（总分35分）

5.5.1 家具的交付（12分）

5.5.1.1 成品包装需采用环保缓冲材料（如珍珠棉），标注产品名称、规格、安装地址，运输过程中需防雨、防碰撞，保留运输跟踪记录（3分）；

5.5.1.2 安装人员需在约定时间内上门，携带齐全工具（如水平仪、电钻），安装完成后需调试（如柜门合页调节），客户签字确认安装质量（3分）；

5.5.1.3 向客户提供《使用说明书》（含保养方法、注意事项），现场演示功能操作（如智能柜控制），解答客户疑问（2分）；

5.5.1.4 若逾期交付，需按合同约定支付违约金（如每日按合同金额0.5%），并与客户协商补偿方案（如免费保养1次）（2分）；

5.5.1.5 支持多种付款方式（银行转账、扫码支付等），货到付款需提供发票，发票开具及时率达100%（2分）；

5.5.2 修理与维护（14分）

5.5.2.1 设立24小时客服热线（响应时间 ≤ 30 分钟）、线上客服（回复时间 ≤ 1 小时），告知客户服务渠道（如官网公示）（3分）；

5.5.2.2 接到客户报修后，24小时内安排维修人员上门，维修记录需注明故障原因、解决方案、更换配件，客户签字确认（3分）；

5.5.2.3 三包期内维修免费（含配件、人工），若故障影响使用，需提供备用家具（如临时衣柜）或补偿（如减免部分费用）（2分）；

5.5.2.4 维修人员需统一着装、佩戴工牌，维修后清理现场（无垃圾残留），客户满意度评价 ≥ 4.5 分（满分5分）（2分）；

5.5.2.5 保修期内（三包期后）维修需提前公示收费标准（如配件价格、人工费），无隐形收费，保留客户确认的《收费告知单》（2分）；

5.5.2.6 建立客户档案，记录产品信息、维修记录、保养提醒，每半年回访一次，回访率达100%（2分）；

5.5.3 投诉处理（9分）

5.5.3.1 设立投诉专员，建立《投诉处理台账》，记录投诉内容、处理进度、客户反馈，台账完整性达100%（3分）；

5.5.3.2 投诉需在2个工作日内解决，复杂投诉（如大面积质量问题）需与客户协商解决方案，解决率达100%（3分）；

5.5.3.3 制定突发事件预案（如安装事故、批量质量问题），预案包括应急响应流程、补偿措施，每年演练一次，保留演练记录（3分）。

5.6 监督与改进（总分20分）

5.6.1 监督（10分）

5.6.1.1 设立服务监督部门，配备专职监督员，监督范围覆盖设计、生产、安装、售后全流程（3分）；

5.6.1.2 制定监督考核办法（如《安装服务评分标准》），每月开展一次现场检查，保留检查记录及考核结果（3分）；

5.6.1.3 每季度开展客户满意度调查（样本量 \geq 客户总数5%），调查方式包括问卷、电话访谈，保留《满意度报告》，满意度 $\geq 90\%$ （4分）。

5.6.2 改进（10 分）

5.6.2.1 根据监督结果（如满意度低、投诉集中），制定改进计划（如优化安装流程、加强设计培训），改进完成率 $\geq 95\%$ （5 分）；

5.6.2.2 每年开展一次内部服务评价，邀请专家或客户代表参与，依据评价结果更新制度文件（如修订《原料验收标准》），保留评价报告（5 分）。

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定制服务进行评价时，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、询问人员、观察现场、访问客户等。

6.2 评分

6.2.1 评分要求

评分比例	要 点
0%—20%	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势
	■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%—40%	■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平
	■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平
	■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%—60%	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平
	■ 在该评分项要求的多数方面处于获得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平
	■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%—80%	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平
	■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平
	■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。

80%~100%	■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平
	■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息

6.2.2 等级划分

家具定制服务认证满分为150分，评分达到90分（含90分）为本标准最低要求，90分以下为评价不合格，评分达到90分（含90分）的，按分值划分服务等级。

- a) 90分（含）~99分：达标级家具定制服务；
- b) 100分（含）~109分：一星级家具定制服务；
- c) 110分（含）~119分：二星级家具定制服务；
- d) 120分（含）~129分：三星级家具定制服务；
- e) 130分（含）~139分：四星级家具定制服务；
- f) 140分（含）及以上：五星级家具定制服务。