

家具定制服务认证技术规范

Technical Specifications for Furniture Customization Service Certification

2025-04-12 发布

2025-05-15 实施

智德认证有限公司 发布

Q/ZDRZ

CTS Q/ZDRZ 90-2025

CTS-Q2DRZ 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 (CTSDRZ) 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、徐增广、杨慧、王蕊、杨凡丹

前言	- 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 定制服务全旅程	- 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 人员管理 (18 分)	- 4 -
5.2 信息收集和处理 (总分 20 分)	- 5 -
5.2.1 信息收集 (10 分)	- 5 -
5.2.2 信息处理 (10 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 25 分)	- 6 -
5.4.1 原料控制 (8 分)	- 6 -
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)	- 7 -
5.5.1 家具的交付 (12 分)	- 7 -
5.5.2 修理与维护 (14 分)	- 8 -
5.5.3 投诉处理 (9 分)	- 8 -
5.6 监督与改进 (总分 20 分)	- 8 -
5.6.1 监督 (10 分)	- 8 -
5.6.2 改进 (10 分)	- 9 -
6 评价方法	- 9 -
6.1 基本要求	- 9 -
6.2 评判	- 10 -
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定准则和实施规则，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的认证评价（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 第一部分：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 18581 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“人体工程学设计要求”，如衣柜挂衣区高度、橱柜操作台深度等。

3.3 理化性能

家具表面装饰层（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。

3.4 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。

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 信息收集和整理（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）接标项目对接，对招标项目需收集完整招标文件（3 分）；

5.2.1.3 客户确认定制意向后，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 根据《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 39066 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（如 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（包修≥2 年、包换≥6 个月、包退≥30 天）、售后服务范围（如免费维护次数）、设计方案、样品等可作为附件（2 分）；

5.3.3.3 格式条款需用加粗字体标注（如“逾期交付违约金比例”），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（原料风险）（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≤3mm）、环保检测报告（如甲醛释放量≤0.025mg/m³），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≥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±5℃），按工艺文件操作（3分）；

5.4.2.3 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（≤0.5mm），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》（2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）（3分）；

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

5.5.2 修理与维护（2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1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5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1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1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≥客户总数5%），调查方式包括问卷、电话调查，保留《满意度报告》，满意度≥90%（4分）。

5.6.2 改进 (5 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（如优化生产流程、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质量评价，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

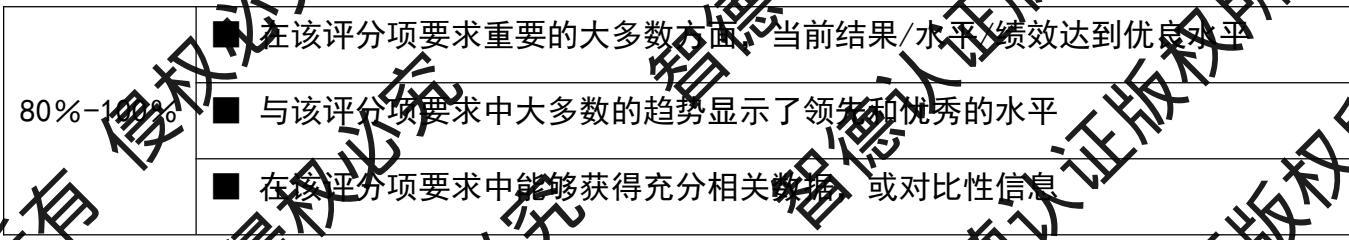
6.1.1 根据本标准的规定对家禽屠宰服务进行评价时，对各项指标采用评分制。

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%	<ul style="list-style-type: none">■ 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%	<ul style="list-style-type: none">■ 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%	<ul style="list-style-type: none">■ 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%	<ul style="list-style-type: none">■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平■ 在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。



6.2.2 等级划分

家具定制服务认证满分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。

- 90分(含)~94分:达标级家具定制服务;
- 100分(含)~109分:一星级家具定制服务;
- 110分(含)~119分:二星级家具定制服务;
- 120分(含)~129分:三星级家具定制服务;
- 130分(含)~139分:四星级家具定制服务;
- 140分(含)及以上:五星级家具定制服务。