



中华人民共和国国家标准

GB/T 37652—2019

家具售后服务要求

Requirements for after-sales service of furniture

2019-06-04 发布

2020-01-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国轻工业联合会提出。

本标准由全国家具标准化技术委员会(SAC/TC 480)归口。

本标准起草单位:国家家具产品质量监督检验中心(广东)、广东联邦家私集团有限公司、佛山市南海新达高梵实业有限公司、东莞市慕思寝室用品有限公司、中山市中泰龙办公用品有限公司、浙江省家具与五金研究所、深圳长江家具有限公司、肇庆市现代筑美家居有限公司、中山市华盛家具制造有限公司、广州市至盛冠美家具有限公司、广东鸿业家具制造有限公司、广西志光家具集团有限公司、中山市凡度家居科技有限公司、喜临门家具股份有限公司、湖北联乐床具集团有限公司、明珠家具股份有限公司、美克国际家居用品股份有限公司、佛山维尚家具制造有限公司、浙江圣奥家具制造有限公司、麒盛科技股份有限公司、厦门标普标准化服务有限公司、浙江森川家具有限公司、安吉中兴五金制造有限公司、安吉县超杰家具厂、厦门东港环美家具有限公司。

本标准主要起草人:陈锦汉、海凌超、王红强、周山林、刘学、骆立刚、何广经、王丽平、陈秋桂、姚若灵、钟耀灿、姚永红、章爱军、王洪杰、李志光、徐飞、陈阿裕、周毅、王建兵、顾少军、黎干、张叙俊、徐金华、陈智忠、胡森川、罗万象、李碧芸、徐敏、杨志勇。

家具售后服务要求

1 范围

本标准规定了家具售后服务的术语和定义、服务要求。
本标准适用于家具售后服务活动。

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/T 17242 投诉处理指南
GB/T 27922 商品售后服务评价体系
GB/T 28202 家具工业术语

3 术语和定义

GB/T 28202 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务方 service provider
产品的最终销售者。

3.2

售后服务 after-sales service
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 threeguarantees
服务方提供的包修、包换、包退服务。

4 服务要求

4.1 总则

4.1.1 服务方应有售后服务的组织机构,并符合以下要求:

- 建立与组织机构相应的售后服务网络,配备专职人员并对服务质量运行进行有效地监督;
- 提供与售后服务相匹配的设备、仪器和保护用具;
- 应建立快速有效的与顾客沟通的渠道或平台,并安排专门人员负责顾客信息、记录受理时间、服务信息的接收、记录、沟通、确认和处理工作;
- 设备和仪器应按照国家的相关规定和服务组织内部的文件规定进行定期校准和维护;
- 应对从事服务人员提供职业操守、国家相关法律法规和专业能力的培训。

4.1.2 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。

4.1.3 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。

4.1.4 服务方应有专门的售后服务人员,并为其进行相关培训,具备以下专业知识:

- 掌握家具售后服务领域的专业知识与技能;
- 熟悉《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等国家法律法规;
- 熟悉相关标准的内容。

4.1.5 服务方应提供相应的技术服务,一般有以下内容:

- 承担安装、调试、维修产品;
- 进行有关的技术咨询;
- 根据顾客的需要或双方的协议对顾客进行技术培训,以便顾客了解产品的性能和结构特点,并能正常使用、操作与维护;
- 协助解决因保管、贮存、使用、维护不当所造成的问题。

4.1.6 服务方应建立售后服务档案,并至少包括以下信息:

- 顾客信息:用户姓名、通讯地址和联系方式;
- 产品信息:产品名称、商标、型号、规格、生产日期和销售日期;
- 服务信息:服务单位、服务提供日期、提供服务人员、服务措施描述、故障描述、使用材料清单、收费信息和用户确认;
- 服务质量反馈信息:售后服务人员是否演示、指导使用产品,对服务态度、维修结果的意见,用户签字,服务人员签字等;
- 售后服务记录应至少备有两联,其中一联由服务方保留,另一联由顾客保留,作为售后服务的凭证之一;
- 服务方对顾客信息有保密义务,不应泄露顾客信息,应维护顾客信息,确保其在保修期内保存并可向顾客提供查询服务;
- 售后服务相关信息记录完整并保存。

4.2 家具产品三包服务要求

4.2.1 家具产品实行谁销售谁负责的三包原则。

4.2.2 销售方应明确售后三包方式及期限,三包期限不应低于附录 A 的规定。

4.2.3 三包有效期自开具发票之日起计算,如果没有发票按照销售凭证上的日期开始计算,扣除因修理占用和无零配件待修的时间。三包有效期内消费者凭发票或销售凭证及三包凭证办理修理、换货、退货。

4.2.4 在三包期内,销售方应当上门提供三包服务,并免收服务费用(包括材料、工时、运输等费用),双方另有约定的除外。

4.2.5 修理时,在三包期内的质量问题应免费维修。

4.2.6 退货时,销售方应按原购买价格一次性退清货款。

4.2.7 换货时,销售方应免费更换同规格型号、同样式并符合国家法律法规、强制性标准和产品明示标准的要求(包括合同或其他方式明示的质量要求),或经双方协商的其他规格型号、样式并符合国家法律法规、强制性标准和产品明示标准要求(包括合同或其他方式明示的质量要求)的产品,三包期限自换货之日起重新计算,如无同规格型号、同样式的产品,顾客不愿意调换其他规格型号、样式的产品而要求退货的,应予以退货,并不应收取任何费用。

4.2.8 产品自交货之日起 30 日内,产品出现严重质量问题(见附录 A),顾客可以选择退货、换货或修理。

4.2.9 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(见附录 A),顾客可以选择换货或修理。

4.2.10 自送修之日起超过 30 日未修好的产品,应按照 4.2.7 进行换货。

4.2.11 同一质量问题修理两次仍未达到国家法律法规、强制性标准和产品明示标准要求(包括合同或其他方式明示的质量要求)的,应按照 4.2.7 进行换货。

4.2.12 存在下列情况之一者,不实行三包,可进行收费服务:

- 顾客因使用、保养、保管不当和自行运输造成损坏的;
- 非承担三包服务方安装、拆动、修理造成损坏的;
- 无有效购物凭证,且没有其他方法能够证明该家具产品购自何处或者无法证明在有效三包期内的;
- 有效购物凭证与产品不符或者涂改的;
- 出售时已明确告知顾客产品存在瑕疵,并在有效凭证上明确注明的;
- 因不可抗力造成损坏的;
- 因故降价销售,并已声明不实行三包服务的;
- 超过三包有效期的。

4.2.13 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。

4.3 回访制度

服务方应建立定期用户回访制度,用户回访形式主要有:

- 电话回访;
- 信函回访;
- 互联网回访;
- 顾客满意度调查。

4.4 召回制度

服务方应根据《缺陷消费品召回管理办法》和产品销售区域法律法规要求、家具行业要求与自身特点,建立相应的产品召回制度。

4.5 投诉处理制度

服务方应按照 GB/T 17242 建立投诉处理制度。

4.6 服务质量评价制度

服务方应按照 GB/T 27922 与本标准要求建立售后服务质量评价制度。

附 录 A
(规范性附录)

家具产品售后服务三包期限及严重质量问题

家具产品售后服务三包期限及严重质量问题见表 A.1。

表 A.1 家具产品售后服务三包期限及严重质量问题

家具产品类型	三包期限	严重质量问题
木家具	1 年	a) 不符合强制性标准的强制性要求； b) 有害物质指标不符合标准要求； c) 深色名贵硬木家具和红木家具使用边材超出标准要求； d) 零部件出现严重开裂或断裂； e) 零部件出现严重影响使用功能的磨损或变形； f) 木制件中仍有活虫； g) 弹簧断簧、面料破裂、严重脱皮、缝绗脱线或开裂、骨架存在永久性松动； h) 出现严重的霉变或腐朽； i) 产品出现功能失效； j) 产品存在严重影响人身安全的缺陷； k) 其他严重影响外观和使用的严重缺陷
深色名贵硬木家具、红木家具	2 年	
金属家具	1 年	
软体家具	2 年	
竹家具	1 年	
藤家具	1 年	
塑料家具	1 年	
玻璃家具	1 年	
石材家具	1 年	
其他家具	1 年	

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国产品质量法
 - [2] 中华人民共和国消费者权益保护法
 - [3] 缺陷消费品召回管理办法
-

