

ICS 97.140
Y 80



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责任公司、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 threegarantees

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。