

浙江省地方标准

DB33/T 772—2009

家具售后服务规范

Specification for after-sales service of furniture

2009-12-25 发布

2010-01-25 实施

浙江省质量技术监督局 发布

前 言

本标准的附录A是规范性附录。

本标准由浙江省家具标准化技术委员会提出并归口。

本标准负责起草单位：浙江省家具与五金研究所。

本标准参加起草单位：浙江年年红实业有限公司、浙江临亚工艺品有限公司、浙江巨桑家私有限公司、浙江鸿新家具有限公司、浙江朗华家具有限公司。

本标准主要起草人：梁米加 钟文翰 汤玉训 吴婷桦 沈炳富。

家具售后服务规范

1 范围

本标准规定了家具商品的售后服务质量要求及责任期限。

本标准适用于浙江省行政区域内从事家具产品生产、销售的企业和个人。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB 5296.6 消费品使用说明 第6部分：家具

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

三包 responsibility of repair, replacement and return purchase for free
产品供方承担的包修、包换、包退的责任。

3.2

售后服务 after-sale service
产品交付和交付后，为满足顾客的要求和适用的法律法规的要求，供方为顾客提供的服务。

3.3

供方 supplier
提供家具产品或服务的组织。
示例：生产商、批发商、销售商、修理商、服务或信息的提供商、个体经营者。
注1：供方可以是针对中间环节销售的或末端销售的。
注2：此处的服务提供商是指提供网络平台或市场平台供交易的组织或个人。

3.4

顾客 customer
接受家具产品或服务的组织、个人。
示例：消费者、委托人、零售商、最终使用者、采购方。

3.5

生产商 producer
制造家具产品的组织。

3.6

销售商 saler
销售家具产品的组织。
示例：专卖店、市场、商场、现场定制家具的装修公司、零售商或商贩等。

3.7

正常使用状态 normal use condition
在日常生活、工作和社会交往活动中，顾客根据家具的固有特性进行使用的状态。

3.8

质保 quality guaranty

供方保证家具产品质量的能力。

3.9

质保期 warranty period

供方承诺给顾客的产品经过正常的维修保养能满足正常使用的质量保证期限。

3.10

三包期 period of repair, replacement and return purchase for free

供方承诺给顾客包修、包退、包换的期限。

3.11

包修 repair for free

在三包期限内，除因顾客使用保管不当致使产品不能正常使用外，由供方提供的完全免费的维修行为。

3.12

保修 repair service

提供售后维修服务保障，有免费和付费两种方式。通常人为损坏和不在协定标准服务政策之内的，需要付费；而在标准服务政策之内的则免费。

3.13

定金 deposit

为担保合同债权的实现，双方当事人通过书面约定，由一方当事人向对方预先支付一定数额的金钱作为担保的方式。具有惩罚性、双向担保功能、最高限额的特性。

3.14

定制家具 custom furniture

按照顾客要求进行生产的家具产品。

4 分类

4.1 根据销售模式的不同，可分为以下销售方式：

- a) 市场经营户销售：在市场内销售摊位或经营部进行销售；
- b) 商场销售：在商场（超市）内进行销售；
- c) 专卖店销售：在独立设置的专卖店内进行销售；
- d) 厂家直销：在生产企业内进行销售；
- e) 网络销售：通过网络平台进行销售；
- f) 招投标销售：通过招投标的方式进行销售。

4.2 根据付款方式的不同，可分为以下销售方式：

- a) 全额付款销售：货物交付前已经付清全部货款；
- b) 预付款销售：货物交付前仅支付部分货款（包括定金），货物交付后付清全部货款；
- c) 后付款销售：货物交付前没有付款，货物交付后付清全部货款。

4.3 根据验收准则的不同，可分为以下销售方式：

- a) 按合同验收：按合同中说明的验收要求进行验收；
 - b) 按样品验收：按约定的样品进行验收；
 - c) 按标准验收：按产品明示的国家标准、行业标准、地方标准或企业标准进行验收；
 - d) 按口头约定验收：按双方口头约定验收；
- 注：一般不提倡此种方式。
- e) 综合（按合同和样品）验收：同时按照合同中说明的验收要求和约定样品进行验收。

5 基本原则

5.1 本标准仅适用于正常履行合同的情况。

5.2 本标准是售后服务质量的最基本要求，鼓励供方制定严于本标准的内部规范。

5.3 家具商品实行谁销售谁负责三包的原则。供方和顾客之间订立的合同，涉及三包责任和义务的，应符合本标准规定。在末端销售环节，销售商应按本标准先行向顾客履行“三包”义务，而后按有关约定向上游供方追偿。

5.4 消费活动中应明示验收方式。

6 基本内容

6.1 家具商品质量要求

6.1.1 供方提供的产品质量应当符合明示的产品标准要求，包括合同约定、实物样品或其他方式明示的质量要求。

6.1.2 供方提供的产品质量应当符合潜在的产品质量要求，包括满足正常使用状态的要求、国家强制的法律法规的要求。

6.1.3 供方应建立并实施进货检验制度，验证产品合格证明和产品质量的符合性，向顾客提供符合要求的合格产品。

6.1.4 供方提供的进口产品，应向顾客出具该产品进口的相关证明（如报关单等）。

6.1.5 供方处理（削价）产品应当标明原因，不得以不合格品冒充合格品。

6.1.6 供方不得冒充他人品牌对顾客进行误导，不得侵犯他人的知识产权。

6.1.7 必要时，供方应提供产品外形尺寸等资料。

6.1.8 供方应采取措施，保持销售产品的质量，依法对销售的产品承担产品质量责任，上游供方对下游销售商出售的产品发生的质量问题负有连带责任。

6.1.9 以实物样品或其他方式表明产品质量状况的，供方应保证提供的产品实际质量与表明的质量状况相符，并依据有关规定与顾客签订买卖合同。

6.2 家具产品标识要求

6.2.1 供方应提供产品质量检验合格证明和符合 GB 5296.6 标准要求的产品使用说明，且使用说明中的有害物质限量数据应可以追溯。

6.2.2 销售标签应标明和产品固有特性相符的真实名称、主要用材、辅助用材、适用范围、生产商名称等。

6.2.3 供方应提供产品售后服务标准或文件，并随产品交付，作为售后服务活动的技术依据。售后服务标准或文件不得低于相应国家、行业和地方标准的要求。

6.3 家具三包要求

6.3.1 供方应明确三包方式及保证实施三包的期限。

6.3.2 供方负责修理或自行设置、指定修理商的，应随产品向顾客提供三包凭证及修理单位的名单、地址、联系电话等。

6.3.3 家具商品提供保修服务的，应在合同中明示是否需要顾客付费。

6.3.4 供方应明确负责售后服务的组织机构或相应的售后服务网络，配备质量管理专职人员并赋予全面监督管理服务质量运行的职能。

6.3.5 售后服务的组织机构或相应的售后服务网络应具备适应售后服务要求的资源、手段和条件，应有足够的后勤保障，包括提供技术咨询、备件、配件的供应及维修服务，承担三包有效期内的免费修理业务和超过三包有效期的收费修理业务。

6.3.6 供方应建立产品使用功能的反馈系统，以监控产品在其寿命期内的质量特征，分析产品满足顾客对质量、安全性和可靠性要求的满足程度。

6.3.7 供方应建立产品售后服务档案，相关记录应完整。

6.3.8 供方应承担因自身修理过错造成的责任和损失，并按有关修理代理的约定，保证修理费用和修理零部件的提供，接受相关各方的监督和检查。

6.3.9 三包期限及范围可依据供方的书面承诺，但不得低于本标准附录 A 的规定。

6.3.10 如果使用说明中已经说明产品适合于商用或家用，则按相应的要求执行；如没有说明，则依据家用型执行。

6.3.11 三包期自终端销售商将产品交付给顾客之日起计算，扣除因返厂修理和无零配件待修占用的时间。三包期限内顾客凭有效购物凭证及三包凭证办理修理、更换、退货。

6.3.12 产品自交货之日起 30 日内，发生 1 项以上（含 1 项）严重质量问题（见附录 A），顾客可以选择退货、换货或修理。退货时，应当按原购买价格一次性退清货款。

6.3.13 产品自交货之日起 60 日内，发生 1 项以上（含 1 项）严重质量问题（见附录 A），顾客可以选择换货或修理。换货时，应当免费为顾客调换同规格型号、同样式的产品，或同等价值的相似产品。

6.3.14 在三包期限内，供方应履行以下义务

a) 有同一严重质量问题（见附录 A）修理两次仍不能正常使用的产品，凭修理记录和有关证明，应为顾客免费调换同规格型号、同样式的产品或同等价值的相似产品。

b) 自送修之日起超过 30 日未修好的产品，应免费为顾客调换同规格型号、同样式的产品，或同等价值的相似产品。

c) 符合换货条件，因无同规格型号、同样式的产品，顾客不愿意调换其他规格型号、样式产品而要求退货的，应予以退货，并不得收取任何费用。

d) 符合修理、更换、退货条件的家具，应承担相应运输费用。

6.3.15 换货时，凡属残次产品、不合格产品或者修理过的产品均不得提供给顾客。换货后的三包期限自换货之日起重新计算，并由销售商在原销售凭证上书面确认。

6.3.16 对于可拆分的整套家具，如其中某一件或几件出现了质量问题，应根据退换货条件进行退换。如更换，应写明更换日期，更换部分的家具三包期重新开始计算，不受整套家具三包期限到期的影响。

6.3.17 对单个家具品种（如沙发类、柜类、床和床头柜、桌椅套件等），应视为不可拆分的整套家具，如果其中某一件或几件符合退货规定，则应全套退货。

6.3.18 对于定制家具，当某些项目不符合验收准则，但尚在国家强制性标准规定或要求允许的范围之内，应采取维修、更换方式解决。当不符合国家强制性标准规定或要求时，应按本标准 6.3.12 执行。

6.3.19 可以实行收费修理的情况

a) 因顾客使用、维护、保管不当造成损坏的；

b) 非承担三包修理者拆动造成损坏的；

c) 无有效购物凭证，且不能证明其所购买的家具属三包有效期内的；

b) 有效购物凭证与修理产品不符或者涂改的；

c) 顾客在购买商品前已知其存在瑕疵，且被明确告知该处理（削价）的商品不实行三包的；

d) 因不可抗力造成损坏的；

e) 过了三包期的。

6.3.20 生产商、销售商破产、倒闭、兼并、分立的，其三包责任按国家有关法规执行。

6.4 供方处理客户投诉要求

6.4.1 供方应及时妥善处理顾客的查询、投诉，并提供服务。

6.4.2 为顾客提供服务时，顾客提出的有关费用收取、服务承诺、修理项目、故障原因、投诉渠道等问题，应如实解答，及时妥善处理顾客直接或间接的查询。

6.4.3 接受顾客有关产品修理质量的查询。

6.4.4 供方或顾客违约造成合同不能正常履行的，违约方应承担相应的违约金。

6.4.5 送货上门时，如发现家具不符合验收准则时，应遵循以下原则：

- a) 如果为后付款销售, 一般情况下可作为未交付处理, 供方具有产品处置权;
- b) 如果已经支付定金, 一般情况下可作为退货处理, 供方应退还顾客的支付的定金, 或根据相关条款规定进行修理或更换。
- c) 如果为全额支付销售, 一般情况下可作为退货处理, 供方退还顾客的支付金额, 或根据相关条款规定进行修理或更换。

6.4.6 对交付货物存在争议时, 应遵循以下原则:

- a) 按合同验收的, 应依据合同约定进行鉴别;
- b) 按样品验收的, 应参照样品相关参数进行鉴别;
- c) 按标准验收的, 应依据约定的标准进行鉴别;
- d) 按口头约定验收的, 应根据双方认可的前期口头约定进行鉴别;
- e) 按综合验收的, 应同时按照合同约定和样品相关参数进行鉴别。如合同有未详尽之处或者合同与样品有相互矛盾之处, 则应以样品为准。

6.4.7 顾客在产品三包期限内与供方发生产品质量纠纷时, 可参照本标准 6.4.6 执行。如果涉及双方责任问题, 可以按司法程序进行质量鉴定。

6.5 其他要求

6.5.1 产品出售时, 应当检验外观质量, 介绍使用维护、搬运安装及三包方式等事项, 明确修理单位, 提供有效购物凭证和三包凭证, 并注明交货日期。

6.5.2 产品出售时, 大件家具宜送货上门。由终端供方组织送货上门及安装的, 运输及安装过程中发生的损坏由终端供方承担责任; 由顾客自行运输及安装的, 其过程中发生的损坏终端供方不承担责任, 另有约定的除外。

6.5.3 市场、网络等提供家具销售平台的, 应明确和终端供方之间的义务分担关系, 明确三包服务有效期内应承担连带责任, 应向顾客提供及时、合理的服务。

6.5.4 必要时, 供方可帮助顾客优化采购方案, 选择性价比高的产品。

6.5.5 信息提供商应建立有效的监控机制以确保所提供信息的及时有效性, 保证所提供信息的真实性。

6.5.6 信息提供商不得利用广告或其他方法对家具的品种、规格、质量、材料、价格、性能、用途、生产商、产地等做引人误解的虚假宣传。

6.5.7 售后服务的形式有:

- 保养、检修、清洗;
- 安装、调试;
- 提供合格的修理零配件;
- 解答顾客的咨询;
- 处理顾客的投诉;
- 指导用户正确使用产品;
- 协助处理顾客退换货。

6.5.8 不同订货方式时的合同要求

6.5.8.1 看样订货应就顾客所关注的各事项, 在合同中附加产品的图片或相关情况说明, 并在合同上加盖骑缝章。

6.5.8.2 其他订货方式应明确产品的型号、规格, 在合同中附加产品的图片或相关情况说明, 并在合同上加盖骑缝章。

6.5.9 在展销会或市场内签订的合同, 终端供方应先交主办单位签章后再交顾客保存。销售商撤离展销会或市场的, 由主办单位现行承担赔偿责任; 主办单位承担责任后, 有权向终端供方追偿。

6.5.10 家具产品质量仲裁检验和家具产品质量鉴定按国家质量监督检验检疫总局《产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法》施行。

附 录 A
(规范性附录)
家具产品三包期限及严重质量问题

A.1 家具产品三包期限及严重质量问题

家具产品三包期限及严重质量问题见表A.1。

表 A.1 家具产品三包期限及严重质量问题

家具产品名称	三包期限	严重质量问题	备注
木家具	1 年	1、 有害物质指标不符合国家标准要求。 2、 榫结合处断榫或预埋连接件松脱并不可修复； 3、 可视部件明显变形； 4、 结构松动以致严重影响产品使用性能； 5、 有生虫（有极少量不影响外观质量的虫蛀孔，且能证明已经经过杀虫处理的除外）； 6、 主要零部件断裂或破损； 7、 有影响外观质量、结构强度和卫生的腐朽，如木料或衬垫料霉变腐朽； 8、 有影响产品结构强度或外观的裂缝； 9、 机构锁定装置失效，影响人身安全； 10、玻璃外露周边未进行磨边处理； 11、玻璃在正常使用状况下破裂； 12、人体接触部位有可能造成伤害的锐角或夹缝（非工艺性），如弹簧刺出垫面、断簧。	/
深色名贵硬木家具	2 年		/
金属家具	1 年		/
软体家具	1 年		/
藤家具、竹家具	1 年		/
塑料家具	1 年		/
玻璃家具	1 年		/

点燃式发动机轻型汽车排气污染物排放限值(简易瞬态工况法)

DB37/ 657-2006

前 言

本标准强制性标准。

为了在山东省贯彻实施国家污染物排放标准《点燃式发动机汽车排气污染物排放限值及测量方法(双怠速法及简易工况法)》(GB 18285—2005),控制汽车污染物排放,根据国家环保总局的行业标准 HJ/T 240-2005《确定点燃式发动机在用汽车简易工况法排气污染物排放限值的原则和方法》,结合我省实际,制定本标准。

本标准规定了点燃式发动机轻型汽车简易瞬态工况法排气污染物的排放限值。

本标准由山东省环境保护局提出并负责解释。

本标准起草单位:济南清源机动车检测有限公司。

本标准主要起草人:陈建文、郭绍斌、程玲琳、苏霆、李珂、郭代究、傅立新

本标准自 2006 年 12 月首次发布。

点燃式发动机轻型汽车排气污染物 排放限值(简易瞬态工况法)

1 范围

本标准规定了点燃式发动机轻型汽车简易瞬态工况法排气污染物的排放限值。

本标准适用于装用点燃式发动机的在用轻型汽车。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB18285—2005 点燃式发动机汽车排气污染物排放限值及测量方法(双怠速法及简易工况法)

HJ/T 290-2006 汽油车简易瞬态工况法排气污染物测量设备技术要求

3 术语和定义

本标准使用 GB18285-2005 的下列术语和定义。

3.1

轻型汽车

指最大总质量不超过 3500kg 的 M1 类、M2 类和 N1 类车辆。

3.2

M1、M2、N1 类车辆

M1 类车指至少有四个车轮,或有三个车轮且厂定最大总质量超过 1000kg,除驾驶员座位外,乘客座位不超过 8 个的载客车辆。

M2 类车指至少有四个车轮,或有三个车轮且厂定最大总质量超过 1000kg,除驾驶员座位外,乘客座位超过 8 个,且厂定最大总质量不超过 5000kg 的载客车辆。

N1 类车指至少有四个车轮,或有三个车轮且厂定最大总质量超过 1000kg,厂定最大总质量

N1 类车指至少有四个车轮，或有三个车轮且厂定最大总质量超过 1000kg，厂定最大总质量不超过 3500kg 的载货车辆。

3.3

第一类轻型汽车

设计乘员数不超过 6 人（包括司机），且最大总质量≤2500kg 的 M1 类车。

3.4

第二类轻型汽车

本标准适用范围内除第一类车以外的其他所有轻型汽车。

3.5

在用汽车

指已经登记注册并取得号牌的汽车。

3.6

基准质量（RM）

指整车整备质量加 100kg 质量。

3.7

最大总质量

指汽车制造厂规定的技术上允许的车辆最大质量。

3.8

排气污染物

指瞬态工况法排气管排放的气体污染物。通常指一氧化碳（CO）、碳氢化合物（HC）及氮氧化物（NO_x）。氮氧化物（NO_x）用二氧化氮（NO₂）当量表示。碳氢化合物（HC）以碳（C）当量表示，假定碳氢比如下：

- 汽油：C1H1.85；
- 柴油：C1H1.86；
- LPG：C1H2.525；
- NG：CH₄。

3.9

气体燃料

指液化石油气（LPG）或天然气（NG）。

3.10

两用燃料汽车

能燃用汽油和一种气体燃料的车辆。

3.11

单一气体燃料汽车

指能燃用汽油和一种气体燃料，但汽油仅用于紧急情况或发动机起动用，且汽油箱容积不超过 15L 的车辆。

4 简易瞬态工况法排放限值

对于 2000 年 7 月 1 日以前生产的第一类轻型汽车和 2001 年 10 月 1 日以前生产的第二类轻型汽车，其简易瞬态工况法排放限值见表 1。

表 1 简易瞬态工况法排气污染物排放限值(1)

基准质量（RM） kg	限值		
	CO（一氧化碳） g/km	HC（碳氢化合物） g/km	NO _x （氮氧化物） g/km

RM ≤1020	41.9	5.9	6.7
----------	------	-----	-----

RM ≤1020	41.9	5.9	6.7
1020< RM ≤1470	43.6	6.4	6.6
1470< RM ≤1930	43.5	6.4	5.8
RM >1930	48.6	7.3	6.4

对于 2000 年 7 月 1 日起生产的第一类轻型汽车和 2001 年 10 月 1 日起生产的第二类轻型汽车，其简易瞬态工况法排放限值见表 2。

表 2 简易瞬态工况法排气污染物排放限值(2)

车辆类型		基准质量 (RM) kg	限值	
			CO (一氧化碳)	HC+NO _x (碳氢化合物+氮氧化物) g/km
			g/km	
第一类车		全部	9.2	3.3
第二类车	I 类	RM≤1250	12.0	4.5
	II 类	1250<RM≤1700	15.9	5.1
	III 类	1700<RM	19.8	5.8

4 检测方法

采用 GB18285-2005 规定的简易瞬态工况法，应按 GB18285-2005 附录 D 中“简易瞬态工况法测量方法”的规定执行。排放检测用的五气分析仪、流量计、底盘测功机等设备的工作原理、测量精度必须满足 GB18285-2005 对简易瞬态工况法检测设备的要求，以及 HJ/T290-2006 对简易瞬态工况法检测系统的技术要求。

5 结果判定

对于单一气体燃料汽车，仅按燃用气体燃料进行排放检测；对于两用燃料汽车，要求对两种燃料分别进行排放检测。采用本标准进行排放检测时，如果检测污染物有一项超过规定的限值，则认为排放不合格。

