

# 深圳市家具行业协会团体标准

T/SZFA 1001.4-2019

---

## 家具产业链品质星级评定准则 第4部分：家具售后服务

Criteria for quality stars assessment of furniture industrial chains  
Part 4: After-sales service of furniture

2019-03-19 发布

2019-06-01 实施

---

深圳市家具行业协会发布

## 目 录

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 品质星级评定方式 .....	1
5 品质星级评分规则 .....	2
6 品质星级评定指标 .....	2
附 录 A .....	1
A.1 评审核查表 .....	1

## 前 言

T/SZFA 1001《家具产业链品质星级评定准则》分为如下部分：

- 第1部分：总则
- 第2部分：家具制造企业
- 第3部分：家具原材料生产企业
- 第4部分：家具售后服务评价
- 第5部分：废旧家具及包装处置评价
- 第6部分：品质星级证书与标识的使用规则

本部分为T/SZFA 1001的第4部分。

本文件按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本文件由深圳市家具行业协会提出并归口。

本标准起草单位：深圳市家具行业协会、深圳家具研究开发院、深圳市赛德检测技术有限公司

本标准主要起草人：顾浩飞、刘青、杨丽娜、魏文超、章雅玲、林秀贤、王梅林

本标准首次发布。

# 家具产业链品质星级评定准则

## 第4部分：家具售后服务

### 1 范围

本标准规定了家具产品售后服务品质星级评定的要求和具体办法。

本标准适用于家具产品售后服务品质星级评定活动。

### 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 34432 售后服务基本术语

T/SZFA 1001.1 家具产业链品质星级评定准则 第一部分：总则

### 3 术语和定义

GB/T 34432和T/SZFA 1001.1界定的及下列的术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 34432和T/SZFA 1001.1中的某些术语和定义。

#### 3.1

**品质星级评定** quality stars assessment

为持续提升家具产业链的品质控制意识，促进家具行业品质水平的提升，由经深圳市家具行业协会培训、考核通过并授权的审核员和第三方检测认证机构对家具产业链实施的分级评价活动。

#### 3.2

**家具售后服务** after-sales service of furniture

指家具产品出售后，为满足顾客的需求提供的一系列有偿的或无偿的活动和措施。

#### 3.3

**售后服务提供者** after-sales service provider

售后服务提供者可以是家具制造商，也可以是专门提供该项服务的其他机构，如销售商、代理商或维修商等。

### 4 品质星级评定方式

按T/SZFA 1001.1规定的方式进行评定。

## 5 品质星级评分规则

家具售后服务的品质星级评定主要对家具售后服务提供者，从售后服务管理体系、产品服务、顾客服务、废弃家具及包装处置等方面依据相关打分细则采取打分制对售后服务提供者进行评定。总分为110分，其中售后服务管理、产品服务、顾客服务为基础分，共计100分。废弃家具及包装处置为附加分，共计10分。总得分达80分及以上者，获“品质三星”；总得分达90分及以上者，获“品质四星”；总得分达95分及以上者，获“品质五星”。审核员应在品质星级评定期间完成附录A中的核查表。

## 6 品质星级评定指标

### 6.1 售后服务管理

#### 6.1.1 规范要求

6.1.1.1 应制定售后服务相关规范要求（程序文件），对售后服务组织架构、岗位职责、人员配置、资源配置、监督、改进、服务文化等进行规定。针对售后服务中的各项活动和流程，明确服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，形成完整的售后服务操作手册等。

6.1.1.2 应对售后服务程序文件的可操作性、有效性进行持续改进。

6.1.1.3 制定售后服务规范要求时，应严格遵守国家有关法律法规的要求，并对员工进行教育培训宣贯，使员工了解。

#### 6.1.2 组织架构

6.1.2.1 设立或指定有专门从事产品售后服务工作的部门，制定组织架构图，有合理的职能划分和岗位设置，明确岗位职责。

6.1.2.2 服务网点的设立应覆盖产品销售区域，建立销售及服务区架构图和分布图，能够对服务网点进行有效管理。

6.1.2.3 可通过自建或委托设立服务网点。

#### 6.1.3 人员配备

6.1.3.1 应配备充足的符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员或业务人员，应至少有客服主管、客服专员、技术服务人员等。

6.1.3.2 客服主管应负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。

6.1.3.3 所有客服人员均应接受培训，考核合格后方可上岗，且每年均应接受持续培训，对培训效果进行评价。

6.1.3.4 技术服务人员应额外接受专业技术培训，考核合格后方可上岗。

#### 6.1.4 资源配置

6.1.4.1 应提供充足的经费保障，并能提前准备应对特定问题的专项经费。

注：当产品涉及安全问题或批次质量问题时，需要提供专项经费，例如赔偿准备金、保险、召回等。

6.1.4.2 售后服务部门应提供内部保证，具体包括：

- 1) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力；
- 2) 定期或不定期的服务文化的培训；
- 3) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。

6.1.4.3 售后服务部门应提供基础设施，具体包括：

- 1) 售后服务办公及服务场所和必要设施；
- 2) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。

## 6.1.5 监督

6.1.5.1 应设立售后服务监督部门，由专职人员负责，监督售后服务体系的运转情况。

6.1.5.2 应安排专人对服务过程的投诉建议的处理情况进行评估，保证所有投诉建议形成闭环。

6.1.5.3 应设立监督有效奖惩制度，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。

## 6.1.6 改进

6.1.6.1 生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在产品质量或服务品质方面不断改进。

6.1.6.2 对售后服务中发现的难以解决的问题，应及时响应，如自行无法解决，应委托专业机构进行研究和咨询。

## 6.1.7 服务文化

6.1.7.1 应有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解。

6.1.7.2 应对售后服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客。

6.1.7.3 应以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。

## 6.2 产品服务

### 6.2.1 产品信息

6.2.1.1 产品包装应有完整、准确的生产企业和产品有关信息（产品名称、型号规格、执行标准编号和等级等），便于顾客识别和了解。

6.2.1.2 产品附属文件中应包含但不限于以下信息：产品主要原辅材料名称与使用部位、产品规格、安装说明、调整技术要求、使用方法、使用注意事项及特殊要求、产品故障分析和排除、维护保养方法

等；同时，还应含有有害物质检测限量的控制指标，及相关检测报告影印本等。文件应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求。

6.2.1.3 应有产品质保卡等，向顾客明示售后服务电话（和其他联系方式）、产品的质保期限、保修范围、维修收费、主要部件和易损配件等信息。

6.2.1.4 涉及使用安全的产品，应按国家标准要求在产品上做安全提示。

6.2.1.5 应建立产品系统性缺陷信息公开机制，便于及时告知顾客。

注：系统性缺陷指产品出现的结构性的、批次性的质量缺陷，需召回处理等。

## 6.2.2 质量保证

6.2.2.1 所售产品质量应符合国家相关法律法规和质量标准。

6.2.2.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。

6.2.2.3 对于有质量问题的产品，应按国家有关规定办理退换。如退换（非企业产品质量或服务问题造成的）涉及到收费的，应事先向顾客明示。

6.2.2.4 当产品存在缺陷或出现难以解决的问题时，应实施产品召回或其他补偿赔偿措施。

6.2.2.5 对于贸易型企业，应配合生产厂家，及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务，并按国家有关规定，执行先行赔付制度。

## 6.2.3 技术支持

6.2.3.1 根据产品的特点和事先签订的购买协议等，在售后提供及时、必要的物流、安装和调试服务。

6.2.3.2 应提供产品使用所必需的使用指导或顾客培训，解答并解决顾客的疑问。

6.2.3.3 对于相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示。

## 6.2.4 配送

6.2.4.1 所售产品应进行合理的包装，包装应能保证在运输过程中不受损坏。

6.2.4.2 应对顾客所承诺的送货范围、送货时间等及时兑现。

## 6.2.5 维修

6.2.5.1 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务，对于报修要求应在 24 小时内进行反馈，48 小时内上门服务或提出解决方案。

6.2.5.2 应至少按国家有关法律法规提供报修和保修服务。

6.2.5.3 服务人员应注意个人卫生和形象，有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范，及时进行维修，并向顾客如实提供维修记录。

6.2.5.4 应保证产品维修所必需的材料以及配件及时供应。

6.2.5.5 对于需要返厂且维修期限较长的产品，应与顾客协商，必要时应提供相应的代用品。

6.2.5.6 在产品保修期内，对于需返厂维修的产品，应免费上门取件，必要时应提供相应的代用品。

### 6.3 顾客服务

#### 6.3.1 顾客关系

6.3.1.1 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询等顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间。

6.3.1.2 设立网站、公众号等互联网渠道，提供售后服务的页面和内容，具有在线服务功能。

6.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密承诺和措施。

6.3.1.4 定期以不同方式进行顾客满意度调查（包括产品质量满意度调查、售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查结果应及时收集，对不满意情况应进行分析和改进。

#### 6.3.2 投诉处理

6.3.2.1 应有专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。

6.3.2.2 应及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。

6.3.2.3 应配备投诉调解人员，并有对突发事件进行及时处理，有对投诉内容进行补救的纠正措施，并提出相应的预防措施。

### 6.4 废弃家具及包装处置

6.4.1 在配送和安装好产品后，除非顾客主动要求留下包装，应将包装材料进行回收再利用或环保处理。

6.4.2 如顾客在新购家具的同时有废旧家具需要处理，应于协助处理，如需另外收费，应向顾客明示收费标准，收费应合理。

6.4.3 对于新购置的家具产品，应向顾客明示该产品在废弃回收时的有关注意事项，其内容应符合安全和环保的要求。

6.4.4 应该按国家有关安全和环保的规定，对废弃家具产品和包装材料进行回收和处置。



## 附录 A

(规范性附录)

## 深圳市家具协会品质星级评定 家具售后服务 核查表

## A.1 评审核查表

评审人员在评审期间应完成以下核查表。

表.1 深圳市家具协会品质星级评定 家具售后服务 核查表

## 深圳市家具行业协会品质星级评定 家具售后服务 核查表

条款项	指标内容	分值	评分说明	评价手段	评分	评价记录 (拍照)	
<b>6.1 售后服务管理 (分值: 45)</b>							
<b>6.1.1 规范要求</b>	<b>6.1.1.1</b>	是否已经制定售后服务相关规范要求(程序文件),对售后服务组织架构、岗位职责、人员配置、资源配置、监督、改进、服务文化等进行规定	2.5	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场核查		
		是否针对售后服务中各项活动和流程,形成完整的售后服务操作手册	2	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场核查		
	<b>6.1.1.2</b>	是否对售后服务程序文件的可操作性、有效性进行持续改进	1.5	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场核查		
	<b>6.1.1.3</b>	是否在制定售后服务规范要求时识别国家有关法律法规的要求,并对员工进行教育培训宣贯,使员工了解	1	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场核查		
<b>6.1.2 组织架构</b>	<b>6.1.2.1</b>	是否设立或指定有专门从事产品售后服务工作的部门	1.5	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场核查		
	<b>6.1.2.2</b>	是否在服务网点的设立时覆盖产品销售区域	1.5	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场核查		

条款项		指标内容	分值	评分说明	评价手段	评分	评价记录 (拍照)
	6.1.2.3	是否可以通过自建或委托设立服务网点	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件、现场核查		
6.1.3 人员配备	6.1.3.1	人员配备是否充足	2.5	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件、现场核查		
	6.1.3.2	客服主管是否对售后服务工作的管理和售后服务活动负责指导	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件、现场核查		
	6.1.3.3	所有的客服人员是否接受专业培训, 经考核合格后上岗	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅记录、现场核查		
	6.1.3.4	所有客服人员是否每年接受持续培训	1.5	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅记录、现场核查		
6.1.4 资源配置	6.1.4.1	是否有充足的经费保障、提前准备应对特定问题的专项经费	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅记录、现场核查		
	6.1.4.2	是否长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训	1.5	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件、现场核查		
		是否有定期或不定期的服务文化的培训	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件、现场核查		
		是否具有有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件、现场核查		
	6.1.4.3	是否在售后服务部门中提供办公场所和服务场所	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	现场核查		
		是否在售后服务部门中提供售后服务设施	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	现场核查		
		是否在提供售后服务活动中涉及的工具、备品备件等	1.5	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	现场核查		
6.1.5 监督	6.1.5.1	是否设立售后服务监督部门	2.5	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	现场核查		
	6.1.5.2	是否设立监督有效奖惩制度, 促进服务品质提升	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件		
6.1.6 改进	6.1.6.1	是否在生产, 销售, 服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制, 且在产品质量或服务品质方面不断改进	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件、现场核查		
	6.1.6.2	是否能对售后服务中发现的难以解决的问题及时响应	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅记录		

条款项		指标内容	分值	评分说明	评价手段	评分	评价记录 (拍照)
		对于自行无法解决的问题,是否委托专业机构进行研究和咨询	1	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅记录		
6.1.7 服务文化	6.1.7.1	是否具有作为售后服务工作指导思想的、明确的、员工理解的服务理念	2	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场提问		
	6.1.7.2	是否对售后服务的目标或水平做出承诺,且在相关资料中表述准确一致,可以有效地传递给顾客	2	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场核查		
	6.1.7.3	是否以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传,并形成有效地顾客认知和口碑	2	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件或记录		
<b>5.2 产品服务 (分值: 40)</b>							
6.2.1 产品信息	6.2.1.1	产品包装是否有完整、准确的生产企业和产品有关信息	2	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	抽样检验		
	6.2.1.2	产品附属文件中是否包含产品技术数据、产品规格、安装和调整技术要求、产品使用方法、注意事项及特殊要求、产品故障分析和排除、维护保养方法	2	<input type="checkbox"/> 齐全,得2分 <input type="checkbox"/> 部分齐全,得1分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	抽样检验		
		产品附属文件中是否含有产品主要原、辅材料名称与使用部位,有害物质检测限量的控制指标,及相关检测报告影印本等	2	<input type="checkbox"/> 齐全,得2分 <input type="checkbox"/> 部分齐全,得1分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	抽样检验		
		文件是否便于顾客理解,且符合国家有关规定	1	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	抽样检验		
	6.2.1.3	是否有产品质保卡	2	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	抽样检验		
	6.2.1.4	是否在涉及使用安全的产品上按国家标准要求做安全提示	2	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	抽样检验		
	6.2.1.5	是否建立产品系统性缺陷信息公开机制	1.5	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件		
6.2.2 技术支持	6.2.2.1	是否根据产品的特点和事先签订的购买协议,在售后提供及时、必要的安装和调试服务	2	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场核查		
	6.2.2.2	是否提供产品使用所必需的使用指导或顾客培训,解答并解决顾客的疑问	1	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场核查		
	6.2.2.3	是否按国家有关规定,对于涉及收费的相关服务活动合理收费,并事前明示	1.5	<input type="checkbox"/> 是,得分 <input type="checkbox"/> 否,不得分	查阅文件、现场核查		

条款项		指标内容	分值	评分说明	评价手段	评分	评价记录 (拍照)
6.2.3 配送	6.2.3.1	是否对所售产品进行合理的包装	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	抽样检验		
		包装是否能保证在运输过程中不受损坏	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	抽样跟踪		
	6.2.3.2	是否能对顾客所承诺的送货范围、送货时间等及时兑现	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅记录, 抽样跟踪		
6.2.4 维修	6.2.4.1	是否在售后服务网点和服务部门安排专人负责保修登记和接待服务	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	现场核查		
	6.2.4.2	是否按照国家有关法律法规提供保修服务	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件		
	6.2.4.3	服务人员是否注意个人卫生和形象, 有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范, 及时进行维修, 并向顾客如实提供维修记录	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	现场核查、抽样跟踪		
	6.2.4.4	是否能保证产品维修所必需的材料以及配件及时供应	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	现场核查、抽样跟踪		
	6.2.4.5	对于需要返厂且维修期限较长的产品是否与顾客协商, 必要时是否提供相应的代用品	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件		
	6.2.4.6	在产品保修期内, 对于需返厂维修的产品是否免费上门取件, 必要时是否提供相应的代用品	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件		
6.2.5 质量保证	6.2.5.1	所售产品质量是否符合国家相关法律法规和质量标准	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅检测报告		
	6.2.5.2	对顾客明示的质保期和保修期是否符合国家相关规定的要求	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件、现场核查		
	6.2.5.3	是否对于有质量问题的产品按国家有关规定办理退换	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅记录		
		退换(非企业产品质量或服务问题造成的)涉及收费的, 是否事先向顾客明示	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件和记录		
	6.2.5.4	是否在产品存在缺陷或出现难以解决的问题时实施产品召回或其他补偿赔偿措施	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件和记录		
6.2.5.5	对于贸易型企业, 是否配合生产厂家, 及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务, 并按国家有关规定, 执行先行赔付制度	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件和记录			

条款项	指标内容	分值	评分说明	评价手段	评分	评价记录 (拍照)	
<b>6.3 顾客服务 (分值: 15)</b>							
6.3.1 顾客关系	6.3.1.1	是否设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道, 建立顾客服务热线或呼叫中心, 并明示受理时间	4	<input type="checkbox"/> 齐全, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 部分齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	现场核查		
	6.3.1.2	是否设立网站、公众号等互联网渠道, 提供售后服务的页面和内容, 具有在线服务功能	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	现场核查		
	6.3.1.3	是否建立顾客信息档案和计算机服务管理系统, 能够有效进行顾客服务使用情况跟踪和回访, 并有对顾客信息和隐私的保密承诺和措施	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅档案		
	6.3.1.4	是否定期以不同方式进行顾客满意度调查 (包括产品质量满意度调查、售后服务满意度调查), 及时掌握顾客意见	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅记录		
是否及时收集顾客满意度调查结果, 对不满意情况进行分析和改进		2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅记录			
6.3.2 投诉处理	6.3.2.1	是否有专职部门记录顾客投诉, 建立完整的投诉档案	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅档案		
	6.3.2.2	是否及时反馈和处理顾客投诉, 有效解决顾客投诉	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件和记录		
	6.3.2.3	是否配备投诉调解人员, 并能对突发事件进行及时处理, 有对投诉内容进行补救的纠正措施, 并提出相应的预防措施	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件		
<b>6.4 废弃家具及包装处置 (分值: 10)</b>							
6.4.1	是否在配送和安装好产品后, 除非顾客主动要求留下包装, 将包装材料进行回收再利用或环保处理	3	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件和记录			
6.4.2	是否在顾客新购家具的同时又废旧家具需要处理时予以协助处理	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅记录			
	处理废旧家具时, 如需另外收费, 是否想顾客明示合理的收费标准	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件和记录			
6.4.3	对于新购置的家具产品, 是否向顾客明示废弃产品回收的有关注意事项	1	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件			
6.4.4	是否按照国家有关安全和环保的规定, 对废弃家具产品和包装材料进行回收和处置	2	<input type="checkbox"/> 是, 得分 <input type="checkbox"/> 否, 不得分	查阅文件和记录			

审核员：\_\_\_\_\_

评审日期：\_\_\_\_\_

---

参考文献

[1] GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系