



华信金泰检验认证有限公司

Huaxin Jintai Inspection and Certification Co., Ltd.

## 家居产品定制服务认证评价规范

文件编号：CTS F/HXJT-12-2026

文件版次：A/0 版

编 制：文件编制小组

审 核：夏露

批 准：程峰

受控状态：受控

发布日期：2026 年 3 月 18 日

实施日期：2026 年 3 月 18 日



### 文件修改记录

修订说明	修订页数	修订日期	批准



## 目录

前言 .....	4
1 范围 .....	4
2 规范性引用文件 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 评价原则 .....	5
5 评价指标体系 .....	5
5.1 基础保障能力（25分） .....	5
5.2 定制服务实施（35分） .....	6
5.3 产品质量控制（25分） .....	7
5.4 售后服务体验（15分） .....	8
5.5 特别加分项 .....	9
6 评价方法与等级划分 .....	9
6.1 评价方式 .....	9
6.2 评分计算方法 .....	9
6.3 认证等级划分 .....	10
附录 A 家居产品定制服务认证评分表 .....	11

该认证服务认证评价规范归华信金泰检验认证有限公司所有，华信金泰检验认证有限公司对其拥有最终解释权。认证相关方如需获取相关实施规则请与以下联系方式获取：

地址：河北省石家庄市长安区广安街 91 号世纪方舟 B-26-2203,2206

电话：0311-68008520 邮箱：[hxjtcc@hxjtcc.com](mailto:hxjtcc@hxjtcc.com)

ICS 03.080.30

CCS A 12

# T/LSAS

团 体 标 准

T/LSAS 004—2021

---

## 全屋定制家居产品 顾客体验服务规范

2021 - 12 - 23 发布

2021 - 12 - 23 实施

临沂市兰山区标准化协会 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 接待现场规范 .....	1
4.1 接待现场流程 .....	1
4.2 建立即时联系方式 .....	1
5 量尺现场规范 .....	2
5.1 量尺现场流程 .....	2
6 方案现场规范 .....	2
6.1 总则 .....	2
6.2 设计前 .....	2
6.3 设计中 .....	2
6.4 设计后 .....	2
7 洽谈现场规范 .....	2
8 复尺现场规范 .....	3
8.1 复尺现场流程 .....	3
8.2 复尺现场要求 .....	3
9 安装现场规范 .....	3
9.1 总则 .....	3
9.2 安装现场具体要求 .....	3
10 客诉现场规范 .....	4
10.1 售后服务规范 .....	4
10.2 客诉现场要求 .....	4

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

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专利的责任。

本文件起草单位：临沂市兰山区标准化协会、韩师傅集成家居有限公司、山东标联标准化服务有限公司。

本文件主要起草人：韩宗利、徐坤、刘艾迎、张伟、安秀民、崔文杰。

# 全屋定制家居产品 顾客体验服务规范

## 1 范围

本文件规定了全屋定制家居产品的术语和定义、接待现场规范、量尺现场规范、方案现场规范、洽谈现场规范、复尺现场规范、安装现场规范、客诉现场规范。

本文件适用于全屋定制家居产品全过程的顾客体验服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 3324 木家具通用技术条件
- GB/T 3325 金属家具通用技术条件
- JZ/T 1 全屋定制家居产品
- SB/T 11013 整体橱柜售后服务规范

## 3 术语和定义

JZ/T 1、GB/T 3324、GB/T 3325界定的术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 全屋定制

对指定住宅内的全部或部分家居制品和相关的装饰产品及其服务进行定制的行为。

### 3.2

#### 定制家居产品

根据需方的个性化需求，由供方为需方提供家居制品和配套的装修产品及其服务的行为。

## 4 接待现场规范

### 4.1 接待现场流程

#### 4.1.1 总则

展现专业形象、微笑服务、展厅介绍以及量尺预约，确定专业设计师上门服务，真诚服务获取客户满意。

#### 4.1.2 接待现场具体要求

- 4.1.2.1 专业形象：穿定制销售顾问工作服，服装保持干净整洁。戴工牌，女员工盘头发、施淡妆。
- 4.1.2.2 微笑服务：微笑迎客，主动招呼，邀请坐下，热情递茶。
- 4.1.2.3 展厅介绍：服务流程介绍，定制理念介绍，展厅产品介绍。
- 4.1.2.4 量尺预约：为顾客估价，确定上门量尺时间，填写量尺需求表。
- 4.1.2.5 确定设计师：确定优秀设计师上门量尺，一条感谢短信。

### 4.2 建立即时联系方式

4.2.1 建立即时联系方式：初次接触客户即建立即时的联系方式，成员包括：所有意向客户、设计师、销售顾问、店长等。

4.2.2 顾客粘性增加：群内不定时发放红包，如每月首单红包、每月大单红包、员工迟到处罚红包等，旨在维护老客户，获取意向客户，提升品牌知名度等。

## 5 量尺现场规范

### 5.1 量尺现场流程

#### 5.1.1 总则

5.1.1.1 量尺后与客户建立联系，及时解决客户各类诉求。

5.1.1.2 量尺前展现专业服务礼仪，确认对接时间并提前到达；量尺中了解客户需求，专业设计指导建议，确认客户确认方案时间并签字确认；量尺后回访评分。

#### 5.1.2 量尺前

5.1.2.1 店长需要在设计师出发之前致电客户。

5.1.2.2 设计师专业形象：着工装，戴工牌，女士化淡妆，出发前电话再次确认，工具（测量仪、录本、笔）备好，并提前到达。

#### 5.1.3 量尺中

5.1.3.1 了解客户需求，给予专业设计建议，并用量尺本进行专业草图与详细记录。

5.1.3.2 与客户确定进店看方案时间并让客户在量尺本客户资料页签名。

#### 5.1.4 量尺后

店长需要在当天进行电话回访，让客户对量尺环节的服务进行评分。

## 6 方案现场规范

### 6.1 总则

6.1.1 客户虽然不在现场，但方案现场却是设计方案成型的关键过程。

6.1.2 要求在规定时间内出方案，并评价与客户诉求的一致性；设计前交底，明确各空间的平面布局、产品功能定制性、预算等；规范设计中的查房和设计后的检查。

### 6.2 设计前

6.2.1 店长检查量尺本，并对量尺本评分。

6.2.2 量尺后当天量尺交底，并根据量尺本内容明确方案设计思路、要点、注意事项、规划方案草图等内容。

6.2.3 明确各空间的平面布局、产品功能定制性、预算、风格、AB方案应用。

### 6.3 设计中

6.3.1 利用3D云设计软件为客户提供较为真实立体的方案。

6.3.2 注意检查方案是否与客户诉求一致。

6.3.3 注意方案中灯光、饰品、软装等搭配效果。

### 6.4 设计后

6.4.1 方案须在三个工作日内完成（除特殊情况外）。

6.4.2 按AB方案制作PPT，由店长、销售顾问及设计主管评分，80分以上，才请客户进店看方案。

## 7 洽谈现场规范

- 7.1 洽谈现场是邀约客户进店,为客户提供较为完善解决方案的现场,也是客户对我们服务是否满意,结果是否认可的检验。
- 7.2 邀约客户看方案的时间和地点;展厅参观,为客户提供线下展厅的产品体验;方案讲解,为客户带来设计方案的空间、功能布局的讲解等。
- 7.3 诚意邀请:短信或电话与客户再次明确看方案的时间与地点。
- 7.4 展厅参观:主动迎接,热情并详细的为客户介绍展厅产品。
- 7.5 方案讲解:PPT、AB方案、亮点对比、各空间的设计理念、功能布局。
- 7.6 价格与优惠:计价方式介绍、价格清单与合计、优惠政策介绍、爆款介绍。

## 8 复尺现场规范

### 8.1 复尺现场流程

#### 8.1.1 复尺前

在员工出发之前致电客户再次确认,工具备好,准备好前期方案与材料,并提前到达。

#### 8.1.2 复尺中

进一步了解客户需求,给予建议,并用量尺本再次进行专业草图与详细记录,并让客户确认方案。

#### 8.1.3 复尺后

店长需要在当天进行电话回访,让客户对复尺环节的服务进行评分。

### 8.2 复尺现场要求

#### 8.2.1 总则

复尺环节,直接关系到下单的准确率、安装的顺利度。

#### 8.2.2 复尺现场具体要求

- 8.2.2.1 复尺现场接待现场需保持良好的专业形象,注重守时守信,开展复核工作,与客户再次确认。
- 8.2.2.2 专业形象:着工装、戴工牌,女员工盘头发、施淡妆。
- 8.2.2.3 守时守信:电话短信确认、提前预约、提前到达。
- 8.2.2.4 认真复核:带图上门,仔细复核。
- 8.2.2.5 再次确认:再次与客户沟通,确认无误。

## 9 安装现场规范

### 9.1 总则

- 9.1.1 安装现场,设计师必须到场,在客户家里,专业与态度对于客户的感受非常重要。
- 9.1.2 安装完成后,与客户在产品前合影留念,并告知客户转发朋友圈可集赞领取精美礼品,做好口碑宣传。

### 9.2 安装现场具体要求

- 9.2.1 专业形象:穿定制生产人员工作服,服装保持干净整洁;佩戴工牌;佩戴鞋套。
- 9.2.2 电话确认:预先联系、按时到达。
- 9.2.3 现场安装:根据图纸使用专用工具,按照安装流程严格操作;不得在安装现场有吸烟、吐痰等不良行为。
- 9.2.4 清洁现场:垃圾清理,现场整洁。
- 9.2.5 验收通过:客户验收,填写回执,签字,拍照集赞。

## 10 客诉现场规范

### 10.1 售后服务规范

#### 10.1.1 售后专家式技术服务

进一步提高服务工作的针对性和计划性，增强服务效果；开展顾客应用技术研究和售后服务，重点开展顾客专题技术服务，为顾客合理用材提供综合性的技术服务。

#### 10.1.2 产品使用质量服务

10.1.2.1 实现产品终身式关注服务，随时关注、了解产品使用过程中存在的问题，并及时反馈信息，在生产、质量、研发系统中一一落实，加快质量改进与新产品开发进程。

10.1.2.2 产品使用过程中的质量服务参照 SB/T 11013 的规定执行。

#### 10.1.3 异议处理

10.1.3.1 进一步规范异议处理程序，拓展异议处理工作内容，在及时、高效、妥善处理好异议赔付的同时，重点强化异议的现场技术服务工作。

10.1.3.2 认真查找问题产生原因、准确区分双方责任，满足内部改进和异议处理需要；积极帮助顾客有效解决其自身使用不当产生的问题；帮助顾客积极寻求挽救使用的技术方案。

### 10.2 客诉现场要求

10.2.1 耐心聆听：站在顾客的立场，聆听客户的声音。

10.2.2 分析问题：友善的进行交流，分析问题的原因，不推脱。

10.2.3 主动解决：主动协调解决，问题到我即止，维护客户的合理利益

---