

ZTC

中泰联合认证有限公司技术规范

CTS ZTC-C-SC14-004-JSGF C/0

代替 CTS ZTC-C-SC14-004-JSGF B/0



家具定制服务认证 技术规范

2025-08-20 发布

2026-05-25 修订

2026-05-25 实施

中泰联合认证有限公司 发布

目 次

前 言	3
引 言	4
1 家具定制服务认证技术规范	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
3.1 全屋定制	5
3.2 定制家具产品	5
3.3 金属家具制品	5
3.4 木质家具制品	6
3.5 综合类家具制品	6
3.6 软体家具	6
3.7 评价体系	6
3.8 评价指标	6
3.9 完善程度	6
4 评价原则	6
4.1 公平性	6
4.2 持续改进	6
5 评价指标	7
5.1 家具定制服务体系	7
5.1.1 组织架构	7
5.1.2 资源配置	7
5.1.3 服务规范要求	7
5.1.4 监督	7
5.1.5 改进	8
5.1.6 服务文化	8
5.2 家具定制服务规范	8

6 评价的方式与方法	12
6.1 认证模式的选用及其组合规则	12
6.2 服务认证结论	12
附录 A（规范性）管理成熟度评价方法	14
附录 B（规范性）服务特性测评指标	17



前 言

本规范参照 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范》的格式要求编排。

本文件代替 CTS ZTC-C-SC14-004-JSGF B/0 家具定制服务认证技术规范，与 CTS ZTC-C-SC14-004-JSGF B/0 规范相比，主要为结构调整和编辑性修改外，技术变化：

- a) 明确技术要求、服务抽样具体要求；
- b) 明确服务特性测评标准；
- c) 明确服务管理要求。
- d) 修订认证结论。

本规范由中泰联合认证有限公司提出。

本规范由中泰联合认证有限公司批准

本规范起草单位：中泰联合认证有限公司

本规范版权归中泰联合认证有限公司所有，任何组织及个人未经中泰联合认证有限公司的许可不得以任何形式全部或部分使用（法律要求除外）。

本规范主要起草人：陈艳英、杨云霞、宋明、张春容、郑伟、刘玉莲、周红霞、王永昌

本规范及其所代替文件的历次版本发布情况为：

2020 年 3 月 31 日首次发布为 CTS ZTCC009-2020；2025 年 6 月第一次修订，2025 年 8 月本次为第二次修订，本次为第三次修订。

引 言

随着我国居民消费升级与个性化需求提升，家具定制行业快速发展，已成为满足消费者空间利用、功能适配与风格审美需求的重要服务形态。家具定制服务涵盖测量、设计、生产、安装、售后等全流程环节，具有个性化强、过程链条长、现场依赖性高、质量与安全影响大等特点。当前，行业在服务流程规范化、质量管控一致性、交付与验收标准化、售后服务保障能力等方面仍存在不平衡、不统一的问题，亟需建立科学、系统、可落地的服务认证技术规范，引导行业规范发展、提升服务质量与顾客满意度。

本技术规范依据《中华人民共和国认证认可条例》《合格评定 — 服务认证技术通则》（GB/T 27400-2020）、《定制家具 — 通用设计规范》（GB/T 39016-2020）、《定制家具 — 安装验收规范》（GB/T 43003-2023）等相关法律法规、国家标准及行业标准制定，结合家具定制服务全生命周期关键环节与风险控制点，明确家具定制服务认证的基本原则、服务要求、管理要求、评价方法与判定准则。

制定本规范，旨在：

- 统一家具定制服务认证的技术依据与评价尺度；
- 规范服务提供者的全流程服务行为，强化质量、安全、环保与交付保障；
- 提升家具定制服务的标准化、专业化与品牌化水平；
- 保护消费者合法权益，增强市场信任，促进行业高质量、可持续发展。

本规范为中泰联合认证有限公司开展家具定制服务认证活动提供技术依据，也可服务提供者建立、实施、保持和持续改进家具定制服务体系提供指导。

家具定制服务认证技术规范

1 家具定制服务认证技术规范

本标准规定了家具定制产品的术语和定义、定制服务管理体系、定制服务执行规范（包括接待现场规范、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），以及客诉处理规范。

本标准适用于家具定制服务全过程的服务水平评价，并为企业建立和完善家具定制服务体系提供参考。

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 19011-2021 管理体系审核指南

GB/T 37652 家具售后服务要求

GB/T 28202 家具工业术语

3 术语和定义

GB/T 28202 家具工业术语中术语适用于本规范。

3.1 全屋定制

对指定住宅内的全部或部分家具制品和相关的装饰产品及其服务进行定制的行为。

3.2 定制家具产品

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

3.3 金属家具制品

全部由金属材料制作或主要部件的材质为金属的家具等制品。

该技术规范/标准归中泰联合认证有限公司所有，中泰联合认证有限公司对其拥有最终解释权。任何组织及个人未经中泰联合认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用（法律要求除外）认证相关信息。如需获取相关技术规范/标准请与以下联系方式获取：

通讯地址：四川省成都市成华区东华一路 47 号中国铁建广场 1 栋 25 楼

邮 编：610051

电 话：028-62521000

网 址：<https://www.ztccc.cn/>

E-mail: ztc62521000@163.com