

团 体 标 准

T/CFDCC 0204—2018

家居电商送货与安装服务规范

Specification for deliver and install service of home furnishing electronic business

2018-06-08 发布

2018-07-08 实施

中华全国工商业联合会家具装饰业商会 发 布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华全国工商业联合会家具装饰业商会标准技术委员会提出并归口。

本标准负责起草单位：国家建筑材料测试中心、中华全国工商业联合会家具装饰业商会。

本标准主要起草单位：北京京东世纪贸易有限公司、青岛日日顺智慧物联有限公司、上家（杭州）科技有限公司、广东劳卡家具有限公司、北京博瑞景明科技有限公司。

本标准参加起草单位：广州一智通供应链管理有限公司、千年舟新材科技集团有限公司、成都居家通物流有限责任公司、成都市阡陌通物流有限公司、深圳市小亿网络有限公司、雨生家具有限公司、广州皇朝家具有限公司、北京众联亿家科技有限公司、速必达希杰物流有限公司。

本标准主要起草人：张仁江、胡云林、王延平、张勇、曾凡波、刘志强、杨旭东、梁国文、段红枫、童中明、陈余、周建军、陆善斌、余德田、谢世红、易乐萍、郭洪波、薛红涛、刘平、陈清松、郭敏、张京晶。

家居电商送货与安装服务规范

1 范围

本标准规定了家居电商送货与安装服务标准的术语和定义、基本要求、服务提供者要求、送货、安装、验收、售后服务、服务质量评价与持续改进。

本标准适用于以电商模式销售的家居产品的送货与安装服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

服务提供者 **survice provider**

以电子商务方式向顾客提供家居商品和/或服务的销售者,简称电商。

2.2

送货 **deliver**

电商将家居商品按约定的方式和时间送达顾客的行为和过程。

2.3

安装 **install**

由电商在与顾客商定的时间和地点对商品进行组装和调试,使商品达到合同规定的预期功能、效果和要求并符合相关验收标准的行为和过程。

2.4

服务节点 **survice node**

服务全流程的不同阶段的划分点。

3 基本要求

3.1 电商应根据所涉及的产品和服务的特点与技术条件,根据服务流程,按服务节点制定详细的服务细则,服务细则应至少包括:

- 考虑顾客的需求,明确供需双方的责任、权利、利益和义务;
- 考虑适用、可行、高效和先进性;
- 考虑安全和环保要求;
- 明确、具体、完整、不产生歧义,可量化的应量化。

3.2 电商可独自提供也可与专业的商品送货和/或安装服务提供者联合为客户提供服务,但电商为商品送货和安装服务的总协调者和第一责任人。

4 服务提供者要求

4.1 服务分级

4.1.1 电商可依据服务质量、服务模式、服务承诺等对所提供的服务进行分类或分级,并可采用相应标