

ICS 91.060.30

CCS B 60/79

团 体 标 准

T/SBMIA 006—2022

代替 T/SBMIA 006—2018

木质地板行业服务规范

Service specification of wood flooring industry

(征求意见稿)

2022-**-**发布

2022-**-**实施

上海市建筑材料行业协会 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 产品生产	1
5 人员管理	2
6 营销服务	3
7 铺装服务	3
8 售后服务	3
9 守法守规	4
10 其他	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。

本文件代替T/SBMIA 006-2018《木质地板行业诚信经营服务规范》，与T/SBMIA 006-2018相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- a) 更改了“文件名称”及其英文译名（见文件封面）；
- b) 删除了“引言”的全部内容；
- c) 删除了“术语和定义”的3.2内容（见第3章，2018版的3.2）；
- d) 更改了“守法经营”的表述（见第9章，2018年版的4.4）。

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。

本文件由上海市建筑材料行业协会提出并归口。

本文件负责起草单位：

本文件参与起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为约定采用，承诺执行单位：

本文件于2018年首次发布，本次为第一次修订。

木质地板行业服务规范

1 范围

本文件规定了木质地板企业经营活动中的产品生产、人员管理、客服服务、守法经营等的基本要求与管理。

本文件适用于木质地板企业开展诚信经营服务活动。

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 20238 木质地板铺装、验收和使用规范

GB/T 22117 信用 基本术语

SB/T 10977 仓储作业规范

3 术语和定义

3.1

地板企业 flooring enterprise

依法从事提供用于居家生活的实木地板、实木复合地板、浸渍纸层压木质地板、竹木地板、软木地板等地板的制作、销售、铺装等服务的行为组织。

4 产品生产

4.1 原材料采购

4.1.1 订立采购合同时，合同内容要符合法律法规的规定，不与明知资信不良的企业合作。

4.1.2 订购单或采购合同中须明确知识产权权属、许可使用范围、侵权责任承担等，做到平等互利。

4.1.3 采购的原材料应符合国家标准、行业标准。

4.1.4 对供应商的交付能力进行监督与管理，确保采购的产品符合要求、如期交付。

4.1.5 对供应商进行培训、提出改进意见，促进供应商能力持续提升，提供更优质的产品与服务。

4.2 产品生产制作

4.2.1 按约定要求进行生产计划安排，组织生产实施，对生产进程进行有效控制，确保如期交货。

4.2.2 依据相关工艺标准和作业指导书要求进行规范操作，确保生产的产品符合相关标准要求。

4.2.3 生产场所符合安全生产法律法规要求，对生产人员提供必要的防护，保护生产人员的身体健康。

4.2.4 对与重要环境因素有关或可能造成重大环境影响的运行及活动进行有效控制，确保其符合环境目标要求，实现环境行为的不断改进。

4.2.5 生产及成品全过程使用适当的标识来识别产品，使其具备可追溯性。

4.3 产品质量控制

4.3.1 企业重视产品质量控制，严格遵守国家标准、行业标准，有严格、规范的质量管理制度。

4.3.2 企业有规范的质量检测手段、配备基本检测设备，保证产品质量稳定，能够达到质量标准。

4.3.3 对来料、生产、出厂检验、贮存、包装、保管、交付各阶段的不合格采取纠正与预防措施，不断提高产品质量。

4.3.4 确保不合格品得到及时准确地识别、标识、评审和处置，防止不合格品非预期使用和交付。

4.3.5 产品出厂时应按类别、规格、等级分别密封包装，包装时应保证产品免受磕碰、压伤、划伤和

污损。根据地板的种类，按相应的国标要求在外包装上用中文注明商标、厂名、厂址、联系方式、产品名称、执行标准、规格型号、产品等级、面层厚度、木材名称或流通商品名（拉丁名）、数量、涂饰方式、甲醛释放限量、耐磨等级、生产日期或批号等标志。

4.4 产品仓储物流管理

4.4.1 企业应根据相关的法律、法规和本规范的要求，系统建立并实施仓储物流作业规范体系。

4.4.2 仓储作业总流程为：入库作业→在库管理→出库作业→发货运输。

4.4.3 产品出入库时应进行核对，双方确认无误后交接，在供应链系统中进行出入库信息的录入并审核。

4.4.4 产品应指定库位摆放，在单位托盘的货物包装上应标注各项产品信息标识，并录入供应链系统进行确认，确保“物、卡”等信息相一致。

4.4.5 产品存放时注意通风、防潮、防雨淋、防盗、防火、防水等，仓库内部应严禁烟火，并定期实施安全检查。相邻货物之间应留有适当的存储距离，堆码层数合理。

4.4.6 易碎品应单独存放，危险品应存放在专门仓库，异常产品应隔离存放并做好明确标识。

4.4.7 严禁闲人进入库区，库管人员应对库存物料进行定期巡检，确保产品安全完好。

4.4.8 根据客户订单制定配送计划（配送货物、配送地点、配送车辆、配送路线）形成配送指令，按客户分类的配送货物清单、配送路线图、装车次序、客户签收回单。

5 人员管理

5.1 人员基本配置

5.1.1 管理人员

- a) 总经理
- b) 副总经理
- c) 主管、经理

5.1.2 生产人员

- a) 研发设计类
- b) 技术工艺类
- c) 生产管理类
- d) 操作类

5.1.3 业务人员

- a) 销售类
- b) 运营类
- c) 市场策划类

5.1.4 专卖人员

- a) 店长
- b) 导购
- c) 设计
- d) 送货

5.1.5 铺装人员

- a) 项目经理
- b) 铺装人员
- c) 监督检查

5.2 从业人员职业素养

5.2.1 爱岗敬业、忠于职守；诚实守信、信誉第一；办事公道、团结合作；专业胜任、熟知业务；客户至上、优质服务；保守秘密、尊重隐私。

5.2.2 从业人员应掌握与本职业密切相关的基本理论知识、有关法律知识和安全卫生、环境保护知识。

5.2.3 从业人员仪容自然大方，着装整洁得体，有条件的需穿职业装或工装，正确佩戴工卡，遵纪守法。

5.3 劳动用工

符合现行国家相应的法律法规。

6 营销服务

6.1 营销人员应服饰整洁（有条件的统一着装），仪表端庄得体，外貌修饰应遵循庄重、简洁、适度的原则。

6.2 营销人员上岗应统一佩戴标注单位名称、营销人员姓名、所在部门的工号、技能或服务等级的胸牌（卡）。

6.2.1 营销人员服务过程中应自觉做到“语言、举止得当，站立、坐姿端正，行走时应礼让顾客”。营业时间结束，对尚在购物或结算的顾客，继续热情接待，不得以任何形式逐客。

6.2.2 营销人员要了解展厅（商场）内商品的布局，工艺、用材、款式、特性及使用保养知识，熟悉商品特性及价格，及时热情地为顾客答疑解惑，如遇一时难解答的问题，应做好记录，按照规定与顾客约好联系方式，做好后续答复处理工作。

6.2.3 营销人员应向客户如实、客观的介绍产品信息，不夸大产品功能，不贬低其他品牌。

7 铺装服务

7.1 客服应至少提前三天通过电话与客户确认铺装时间及送货地点并按确认的时间送货及铺装。

7.2 施工人员上岗应统一佩戴施工上岗证，着企业统一服装，携带鞋套及相关施工工具。

7.3 铺装服务过程中应自觉做到语言、举止得当，不在施工现场吸烟、吐痰、打闹、嬉骂。爱护、保护消费者财产，未征得消费者同意，不得使用消费者的各种设施。不接受消费者的财、物及吃请。

7.4 地板铺装前施工人员应将铺装方法、铺装要求、工期、验收规范等向客户说明并征得其认可后方可开始地板铺设。

7.5 施工人员应文明施工，物料码放整齐，保持现场的干净、整洁。

7.6 严格按 GB/T20238《木质地板铺装、验收和使用规范》进行木地板及踢脚线等的安装施工，确保施工安全。

7.7 铺装结束后，施工人员应有义务告知对铺好的地板成品进行保护，并向客户详细说明地板使用过程中的注意事项，认真回答客户的询问。客户现场验收合格后，应由客户在铺装验收单上签字确认。地板铺装单位应出具保修卡，承诺地板保修期内义务。铺装完毕后，及时清理施工现场，废弃物按照相关规定处理。

7.8 在正常维护条件下使用，自验收之日起保修期为1年。

8 售后服务

8.1 企业应本着对客户认真负责的态度，应在地板铺装后不定期回访，以便及时解决顾客使用过程中遇到的问题。

8.2 客服人员接到客户投诉信息后，根据投诉情况给予客户初步的处理意见。可以电话解决的，通过电话解决并填写相应的电话记录；对于比较复杂的售后服务问题，在记录客户阐述的投诉内容后，将需进行售后现场勘察的资料填入《客户投诉处理单》并交于售后服务人员，售后服务人员应在24小时内与客户沟通，约定上门服务时间。

8.3 售后服务人员通过实地勘察及分析，经与客户协商沟通后，明确责任归属，在尽量降低各项成本开支的前提下，拟定解决方案，落实相应的处理工作。因客户使用不当发生的售后服务费用，企业可向客户酌情收取。

- 8.4 售后服务处理施工完毕后,应将各项内容填具完整的处理单直接交于部门主管签字后留存,售后服务人员定期对所留存的客户信息处理单据进行登记、归类。
- 8.5 企业宜对所有分销方、零售商、顾客或消费者的信息进行建档保存,并逐步建立信息化管理体系,保证产品销售过程的追溯或缺陷产品的回收工作。
- 8.6 企业应制定信息安全管理制,落实信息安全责任,严格执行。对用户的信息进行有效管理,并保证其信息的安全保密。对信息使用进行有效监控,并符合《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》及其他有关的国家法律、法规和规定。
- 8.7 一旦发生信息安全事故,应积极采取有效措施应对,并保存记录,报告有关部门。
- 8.8 消费者因产品“三包”责任问题与生产者、销售者发生权益争议时,可以通过下列途径解决。与生产者,销售者协商解决;与品牌授权专卖店协商和解;请求行业协会或消费者权益保护委员会或依法成立的其他调解组织调解;向有关行政部门投诉;根据与品牌授权专卖店达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;向人民法院提起诉讼。

9 守法守规

9.1 金融、税务

- 9.1.1 严格执行国家财务法规和公司各项制度,加强财务管理。
- 9.1.2 严格财经纪律,做到手续完备、内容真实、数据准确、账目清晰。
- 9.1.3 接受财政、税务、审计等部门的检查、监督,保证会计资料合法、真实、及时、准确、完整。
- 9.1.4 确保公司资产安全,维护公司及员工相关的合法权益,保护投资人及股东权益。
- 9.1.5 企业应关注自身金融风险的内控建设,制定日常金融风险管理制度、流程,定期监督反馈改进。

9.2 节能、环保

- 9.2.1 企业应制定、建立节能环保管理实施方案以实现节能环保目标和指标,节能环保管理实施方案应形成文件,并定期更新。
- 9.2.2 企业应坚持可持续发展的理念,节约资源、自觉改变落后的经济增长方式,发展循环经济,调整产业结构。
- 9.2.3 企业应确保对其运行中的决定环保节能绩效的关键特性进行定期监视测量和分析,并保存监视、测量关键特性的书面记录。
- 9.2.4 企业应保护生态环境,维护自然和谐。

10 其他

10.1 社会公益活动

- 10.1.1 企业应将社会公益理念融入企业文化中。
- 10.1.2 企业应恪守社会责任,利用自身资源优势为社会做出贡献。
- 10.1.3 企业应积极参加社会公益事业,关爱弱势群体。

10.2 安全生产与职业健康

- 10.2.1 企业应贯彻落实“安全第一、预防为主”方针,坚持“以人为本”的理念,加强安全生产监督管理,减少生产、施工过程中的安全事故。
- 10.2.2 企业在生产过程中发生任何安全事故,必须及时逐级上报,不得瞒报少报。
- 10.2.3 企业定期做好生产人员的安全防范教育工作。
- 10.2.4 企业对工作场所内产生或存在的职业性有害因素及其健康损害要进行识别、评估、预测和控制,预防和保护劳动者免受职业性有害因素所致的健康影响和危险,使工作适应劳动者,促进和保障劳动者在职业活动中的身心健康和社会福利。