

江西腾标认证有限公司

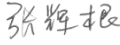
厨房设备定制服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC056-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根 

批准：周春阳 

1 范围

本标准规定了厨房设备定制服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施厨房设备定制服务认证活动，也适用于各类厨房设备定制服务提供方（含制造商、集成商、专业定制公司）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

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 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 18884.1—2015 家用厨房设备 第1部分：术语

GB/T 18884.2—2015 家用厨房设备 第2部分：通用技术要求

3 术语和定义

GB/T 18884.1—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 厨房设备定制服务

指厨房设备定制服务提供方根据顾客的特定需求、厨房空间尺寸及个性化要求，提供从方案设计、产品制造、配送安装、调试交付到售后维护的全过程服务。

3.2 服务接触点

在厨房设备定制服务过程中，服务提供方与顾客发生直接互动或间接影响的具体环节，如现场量尺、方案讲解、材料确认、拆包验收、安装调试、使用培训、售后维修等。

3.3 服务特性

厨房设备定制服务过程中固有的、可被顾客体验感知的特征，如专业性、美观性、安全性、规范性、响应性。

4 服务要求

4.1 需求沟通与方案设计

4.1.1 需求理解的深度与准确性：设计师应通过上门量尺、充分沟通等方式，精准了解顾客的烹饪习惯、储物需求、风格偏好及厨房结构特点。（顾客体验感知：设计师很用心，把我提出的所有需求都考虑进去了，甚至还想到了一些我自己没注意到的细节。）

4.1.2 定制方案的创意与合理性：设计方案应体现空间利用最大化、动线合理、功能与美学兼备。效果图应直观清晰。（顾客体验感知：设计方案让我眼前一亮，不仅好看，而且空间利用得非常巧妙，我很满意。）

4.2 材料选用与产品制造

4.2.1 材料品质的可靠性：所选用的板材、台面、五金件等材料应符合国家环保及质量标准，并如实告知顾客材料的品牌、规格与等级。（顾客体验感知：使用的材料都是环保的，五金件顺滑耐用，品质有保障，我很放心。）

4.2.2 制造工艺的精细度：成品应包括尺寸精准、封边严密、开孔规范、表面无划痕或瑕疵。（顾客体验感知：柜子安装上去严丝合缝，板材的封边处理得很好，没有毛刺，做工很精细。）

4.3 配送安装与调试服务

4.3.1 安装流程的规范性：安装团队应按照标准作业流程操作，服装统一，现场保护到位（铺设保护垫），安装后清理现场垃圾和包装物。（顾客体验感知：安装师傅穿工作服、戴鞋套，干活很利索，装完还把现场打扫得干干净净。）

4.3.2 配送及安装的准时性：产品交付和安装服务应在合同约定时间内完成，如有延误应提前通知顾客。（顾客体验感知：说好哪天来安装就哪天来，准时到达，没有耽误我的时间。）

4.4 使用指导与培训服务

4.4.1 产品使用功能的演示：安装调试完成后，服务人员应向顾客当面演示柜门、抽屉、拉篮、水槽、电器等主要功能的正确使用方法和注意事项。（顾客体验感知：安装师傅很耐心地教我如何使用这些升降拉篮和智能电器，讲得非常清楚。）

4.4.2 使用与维护指导的易懂性：应提供书面或电子版的使用与维护保养指南，并对日常清洁、五金保养等给予明确建议。（顾客体验感知：他们给的保养手册写得很详细，连怎么调节门铰都画了图，一看就懂。）

4.5 售后保障与投诉处理

4.5.1 售后响应速度：在质保期内，对顾客提出的质量或功能问题（如门板松动、台面渗色等），应在承诺时限内（如24小时）响应。（顾客体验感知：我报修后，他们第二天就派人上门了，响应速度很快。）

4.5.2 故障处理的有效性：维修人员应专业处理，一次性解决问题，或提出清晰的解决方案。（顾客体验感知：维修师傅很专业，一下就把问题解决了，态度也很好。）

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001 和 GB/T 18884.2-2015 要求的厨房设备定制服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合厨房设备定制服务接触理论，识别关键服务环节（如量尺设计、材料采购、生产制造、安装交付、售后维修），建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如部分柜体加工、台面加工、运输、电器安装等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 服务主体要求与管理目标

组织应明确其厨房设备定制服务的业务范围，并建立包含顾客体验视角的管理目标，包括但不限于：

- a) 满意度指标：顾客综合满意度；
- b) 质量指标：产品一次安装合格率、因质量问题的投诉率（应低于设定阈值）、环保达标率（100%）；
- c) 效率指标：设计方案按时交付率（如量尺后 3 个工作日内）、订单按期交付率、安装服务准时率；
- d) 合规指标：因产品安全问题导致的行政处罚数（应为 0）、重大安全事故数（应为 0）。

5.2.2 从业人员能力与职业素养

组织应制定并实施工作于服务接触面（设计师、销售顾问、生产技工、安装技师、售后维修员等）的从业人员的能力管理要求，包括但不限于：

- a) 明确各岗位的任职资格。设计师应具备厨房设计专业知识和空间规划能力；安装技师应熟悉各类橱柜、台面和电器的安装工艺；
- b) 建立以提升设计能力、制造技能、安装工艺、客户沟通技巧为核心的培训机制；
- c) 所有与顾客直接接触的人员应统一着装，仪表整洁，使用规范用语。

5.2.3 厨房定制设计管理

组织应建立并实施厨房定制设计管理制度，包括但不限于：

- a) 量尺与需求确认：建立标准化的现场量尺作业指导书和需求调研表，确保数据准确、需求完整；
- b) 方案设计与内部审核：设计方案应包含效果图、平面图、水电点位图、材料配置清单等，并建立内部设计审核机制，确保方案设计符合 GB/T 18884.2 要求；
- c) 方案确认与合同：设计方案需得到顾客签字确认后方可投入生产，合同条款应明确双方权利义务，包括交期、价格、质保等关键信息。

5.2.4 材料与采购管理

组织应建立并实施材料与采购管理制度，包括但不限于：

- a) 材料标准：明确所用板材、台面、五金、电器等核心材料的品牌、型号、环保等级及验收标准，其环保性能应符合 GB/T 18884.2 的相关要求；
- b) 供应商管理：建立合格供应商名录，定期对供应商进行评估、评审和绩效监控；
- c) 入库检验：所有材料入库前必须进行检验，不合格品不得入库。

5.2.5 生产制造与过程控制（核心业务流程）

组织应建立并实施覆盖生产制造全过程的控制程序，包括但不限于：

- a) 生产计划与调度：根据订单交付周期，制定生产计划，合理安排产能；
- b) 过程质量控制：对开料、封边、钻孔、组装等关键工序设置质量检查点（首检、过程检、完工检），并保留记录；
- c) 试装与检验：出厂前应进行柜体试装，检查尺寸配合度和功能顺畅性，确保符合设计要求。

5.2.6 配送与安装服务管理

组织应建立并实施配送与安装服务管理制度，包括但不限于：

- a) 配送管理：建立产品包装、运输保护标准（防碰撞、防划伤），确保产品安全送达；
- b) 安装流程：制定标准化的安装作业指导书（SOP），明确入户保护、拆包验收、组装、调试、清洁、验收等环节要求；
- c) 安装验收：安装完成后，需由顾客进行现场验收并在验收单上签字确认。

5.2.7 售后服务与应急管理

组织应建立并实施售后服务与应急管理制度，包括但不限于：

- a) 质保承诺：明确厨柜主体、五金、电器的保修期限和范围；
- b) 售后响应机制：设立售后服务热线或线上平台，承诺响应时效（如 24 小时内联系顾客）；
- c) 应急预案：针对常见售后问题（如台面断裂、漏水、门板脱落等）制定快速处置预案。

5.2.8 信息管理

组织应建立并实施信息管理制度，包括但不限于：

- a) 建立顾客档案系统，完整保存订单、设计图纸、安装记录、维修记录等信息；
- b) 对顾客信息进行保密管理。

5.2.9 投诉与纠纷处理

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 4 章给出的厨房设备定制服务要求，其服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

- 6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施服务要求（即服务特性）体验测评时：
- a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.5 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分；
 - b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
 - c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
 - d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
 - e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

未依法取得相关行政许可文件或相关行政许可文件超过有效期限；

评价期间，发生因产品安全问题（如甲醛超标、电器起火等）导致的质量事故，且舆论影响恶劣。

f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。

6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3 厨房设备定制服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 厨房设备定制服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型表格

	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级

关键要素					
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 根据表 B.1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90 及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 厨房设备定制服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容（基于顾客视角体验）	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 需求沟通与设计（25）	4.1.1 需求理解深度（5）	设计师能精准理解我的烹饪习惯和收纳需求，并给出了专业的建议。	1.8		
2		4.1.2 设计创意与美感（5）	设计方案布局巧妙，色彩搭配和整体风格非常符合我的审美期望。	1.8		
3		4.1.3 空间利用合理性（5）	方案对厨房的边角、异形区域利用得很好，储物空间有效增加。	1.8		
4		4.1.4 水电点位规划（5）	水电和插座点位规划精准，避免了后期返工或使用不便。	1.8		
5	4.2 材料与制造（30）	4.2.1 材料品质信赖感（5）	使用的板材、台面、五金等材料手感质感好，环保无异味。	2.1		
6		4.2.2 尺寸精确度（5）	橱柜与墙面、地面贴合紧密，缝隙均匀，尺寸分毫不差。	2.1		
7		4.2.3 封边与做工精细度（5）	板材封边严密、无崩边，开孔圆滑，无毛刺，表面无划痕。	2.1		
8		4.2.4 功能使用顺畅性（5）	抽屉、拉篮、门板开合顺畅，无异响，五金件功能完好。	2.1		
9	4.3 配送与安装（25）	4.3.1 准时性（5）	配送和安装如期进行，没有无故延期或失约。	1.8		
10		4.3.2 安装规范性（5）	安装现场保护到位，安装过程整洁有序，垃圾当天清理。	1.8		
11		4.3.3 调试验收	安装完成后，各功能反复调试，运转正常，并邀请我	1.8		

		完整性 (5)	现场验收。			
12		4.3.4 成品保护 (5)	安装过程中对已完工地砖、墙面、电器等保护得当，无损坏。	1.8		
13	4.4 使用指导 (10)	4.4.1 功能演示耐心度 (5)	安装师傅耐心讲解所有功能和电器用法，直到我完全明白。	1.2		
14		4.4.2 保养指导清晰度 (5)	对柜体、台面、五金等日常保养要点讲解得很清楚。	1.2		
15		4.4.3 使用资料完整性 (5)	提供了完整的保修卡和《用户使用与保养手册》。	1.2		
16	4.5 售后与投诉 (10)	4.5.1 响应及时性 (5)	报修后，能在承诺时间内（如24h）收到回复。	1.2		
17		4.5.2 维修处理有效性 (5)	一次维修能彻底解决问题，或给出了清晰、可接受的方案。	1.2		
18		4.5.3 服务态度 (5)	售后人员在沟通过程中态度良好，积极解决问题。	1.2		
总分	100	—	—	30.1	—	—

附录 B

表 B.1 厨房设备定制服务管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 主体要求与目标	组织未建立明确的服务管理目标，或目标不可测量。对服务管理缺乏系统规划，职责不清。	组织明确了服务管理目标，各项目标可测量。初步明确了管理责任分工，但目标未充分分解到各部门。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。目标分解到设计部、生产部、安装部，并开始系统收集和分析KPI（如一次安装合格率、按时交付率、客户满意度等）。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。通过数据分析精准识别管理瓶颈和改进点，如通过分析不同设计师的设计返工率来提升设计质量。	提供3年以上KPI数据并进行横向纵向对比。具备快速响应市场变化的能力，能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如推出厨房升级改造套餐、智能厨房集成方案等）。
5.2.2 从业人员能力	组织未制定系统的从业人员能力管理要求。设计师能力参差不齐，安装人员无培训记录。	组织制定了基本的岗位说明书，明确了设计师、安装师的任职要求。初步开展了年度培训。	组织建立并实施了覆盖全员的岗位能力评价与培训管理制度。培训内容包含设计规范、安装工艺、客户沟通等核心模块。核心岗位（设计师、安装技师）有定期考核。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度呈上升趋势；能提供培训对于一次安装合格率提升的具体数据案例。	满足第四级要求，建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析，提供良好实践案例。企业与员工共同成长，是行业人才培养和输出的重要机构。
5.2.3 设计管理	未建立标准化的设计管理程序。量尺数据不全，设计方案依赖个人经	组织建立了初步的设计管理程序，明确了量尺、出图的基本要求并开	组织建立并实施了标准化的设计管理制度，包括SOP。量尺有标准	满足第三级要求。并能提供设计优化案例，如运用3D云设计软件实现	满足第四级要求。设计管理已成为实现服务创新和差异化竞争的核

	验，缺乏内部审核。	始实施。设计审核初步建立。	化表格，设计方案有标准化模板和内部多级审核机制，确保符合GB/T 18884. 2标准。	方案在线交互，提升顾客体验。设计过程实现数字化协同。	心工具。能提供获行业设计奖项的案例。
5.2.4 材料与采购	未建立标准化的材料与采购管理制度。材料无明确标准，供应商管理缺失，入库检验流于形式。	组织建立了初步的材料标准与采购制度，明确了主要材料的品牌和验收要求。供应商名录初步建立。	组织建立并实施了标准化的材料与采购管理制度，包括SOP。材料等级标准固化，供应商有定期评审，入库检验有标准流程和记录。	满足第三级要求。并能定期进行材料成本趋势分析、供应商交付绩效分析，找出系统性问题并制定预防措施。	满足第四级要求。材料管理实现数字化、智能化（如与供应商系统对接，实现JIT配送）。
5.2.5 生产制造	未建立标准化的生产制造控制程序。生产过程缺乏质量检查点，未进行出厂试装。	组织建立了初步的生产制造控制程序，明确了关键工序的检查要求。试装环节初步开展。	组织建立并实施了标准化的生产制造控制程序，包括SOP。有明确的作业指导书、首检、过程巡检、完工检制度，出厂前100%试装。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如设备稼动率、工序一次良品率）优化生产节拍和工艺，实现精益生产。	满足第四级要求。生产制造实现数字化、智能化（如自动化生产线、机器人加工中心、MES系统）。获得行业级智能工厂或绿色工厂认证。
5.2.6 配送与安装	未建立标准化的配送与安装管理制度。安装操作缺乏规范，无标准验收流程。	组织建立了初步的配送与安装管理制度，明确了安装的基本流程。安装验收单开始使用。	组织建立并实施了标准化的配送与安装管理制度，包括SOP。有标准的入户保护、安装流程、调试方法和验收清单，并由顾客签字确认。	满足第三级要求。并能进行安装返工原因分析、客户投诉问题趋势分析，找出系统性问题并优化安装标准和流程。	满足第四级要求。安装过程实现数字化、可视化（如APP端查看安装进度和现场照片）。在行业内分享安装管理最佳实践。
5.2.7 售后服务	未建立标准化的	组织建立了初步	组织建立并实施	满足第三级要求。	满足第四级要求。

	售后服务制度。质保承诺不明，售后响应慢，无应急处理预案。	的售后服务制度，明确了基本质保期限。售后响应渠道初步设立。	了标准化的售后服务制度，包括SOP。有明确的服务承诺（响应时限、处理时限），建立了服务档案。	并能进行维修数据趋势分析（如常见故障类型、备件消耗），提前备料，提升响应效率。	服务模式实现智能化（如APP一键报修、自动派单、维修进程跟踪）。
5.2.8 信息管理	未建立信息管理制度。顾客档案缺失，订单图纸等资料查找困难。	组织建立了初步的信息管理制度，开始建立顾客档案，但信息较零散。	组织建立并实施了标准化的信息管理制度，配合ERP或信息管理系统，实现顾客档案、设计图纸、生产订单的关联管理。	满足第三级要求。信息管理实现数字化、可追溯化，能通过系统查询订单全生命周期状态。	满足第四级要求。信息管理实现数据驱动决策，能通过大数据分析预测客户需求和产品改进方向。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。投诉受理、调查、处理、反馈的流程不清晰，记录不完整。	组织建立了投诉处理程序，明确了受理和反馈的基本流程。投诉渠道初步设立，记录开始建立。	组织建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序，明确受理、调查、处理、反馈的流程和时限。投诉台账完整。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，并能提供行业最佳实践。
5.2.10 服务改进措施	未建立系统性的服务改进措施。对服务中出现的各种问题，处理停留在被动应对层面，缺乏系统性的原因分析。	组织建立了初步的服务改进措施，对发现的明显问题（如安装返工，设计尺寸偏差）进行了初步的纠正。	组织制定并实施了标准化的服务改进措施，对不合格项（如产品瑕疵、投诉焦点）进行根本原因分析，并采取纠正和预防措施。结合客户反馈、满意度、内	满足第三级要求。并能提供系统性改进案例。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。改进成为企业文化的一部分。

			审等数据驱动改进。		
--	--	--	-----------	--	--

表 B.2 厨房设备定制服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 主体要求与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 从业人员能力与职业素养	10	2	4	6	8	10
5.2.3 设计管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 材料与采购管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 生产制造与过程控制	10	2	4	6	8	10
5.2.6 配送与安装服务管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 售后服务与应急管理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 信息管理	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.10 服务改进措施	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施厨房设备定制服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.10 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

1. 5.2.1~5.2.10 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；
2. 5.2.4、5.2.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

3. 20 分（含）~38 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
4. 38 分（含）~59 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
5. 59 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
6. 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
7. 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。