

GB/T 43003—2023

《定制家具 安装验收规范》
国家标准解读

全国家具标准化技术委员会
广东产品质量监督检验研究院



目录

一

标准概况

二

标准制定的背景和意义

三

标准的编制原则

四

标准的主要内容

五

标准的实施建议





一、标准概况

2023年9月7日，国家标准GB/T 43003—2023《定制家具 安装验收规范》由国家市场监督管理总局和国家标准化委员会发布，2023年4月1日正式实施。本标准由全国家具标准化技术委员会（SAC/TC480）归口。

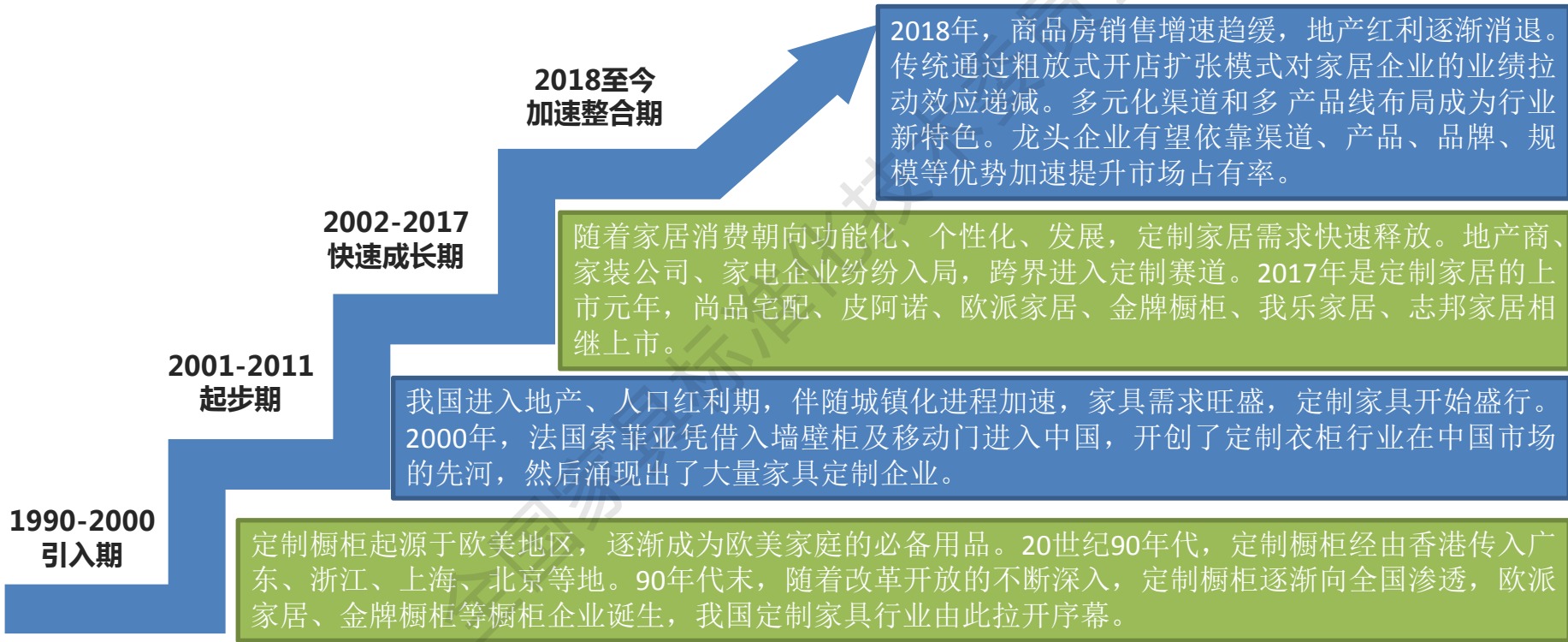




一、标准概况

序号	标准号	标准名称
1	GB/T 39016-2020	定制家具 通用设计规范
2	GB/T 39019-2020	定制家具 组合组装标识技术要求
3	GB/T 39386-2020	定制家具 挥发性有机化合物现场检测方法
4	GB/T 39390-2023	定制家具 质量检验及质量评定
5	GB/T 43003-2023	定制家具 安装验收规范

二、标准制定的背景和意义



二、标准制定的背景和意义

2015-2021年中国定制家具行业市场规模及增速



定制家具企业近年来营业收入持续高速增长，显著高于家具行业整体增长率。从市场规模来看，2015年-2021年，我国定制家具行业市场规模从1554亿元增长到3450亿元，复合增长率达到12.07%。

二、标准制定的背景和意义

定制家具从产品设计、产品质量到安装服务、售后服务等多个程序有待完善。由于定制家具的特殊性，安装验收是其重要的两个环节，若安装不规范将严重影响定制家具整体的产品质量进而有损消费者的利益，目前部分定制家具企业对安装与验收过程重视度不够，没有专门的安装服务组织，从事安装的人员缺乏专业的培训；安装不规范影响安装后的家具正常功能及使用寿命。因安装问题导致的消费者投诉不计其数，企业与消费者对定制家具标准的出台呼声已久。

二、标准制定的背景和意义

商品大类	2023年上半年	2022年上半年	同比 (%)
食品	39773	37716	↑5.45
服装	32607	28255	↑15.40
汽车及零部件	21219	20182	↑5.14
通讯类产品	17542	17621	↓0.45
鞋	16324	16627	↓1.82
化妆品	15585	12380	↑25.89
日用杂品	14863	11083	↑34.11
家具	13935	12504	↑11.44
计算机类产品	11988	9723	↑23.30
首饰	11254	9689	↑16.15

一是装修工期延误，如经营者不按合同约定时间交付家具产品或不按约定时间施工。

二是全屋定制家具货不对板，如家具成品的尺寸、款式、颜色与合同约定和设计图不符。

三是家装材料以次充好，以普通材料冒充环保材料。如宣称家装材料为“欧标”，但实际并无相关具体标准。

四是家具建材卖场以约定或单方声明排除法定责任。如卖场内商家跑路，卖场以消费者未直接与其签订购买合同为由，拒绝承担柜台出租者义务。

二、标准制定的背景和意义

规范定制家具行业
的市场秩序

提高定制家具行业
的安装服务质量

保障消费者的
合法权益

增强定制家具企业的
安装服务意识

促进定制家具行业
的健康稳步发展


意义



三、标准的编制原则



四、标准的主要内容

(一) 范围

本文件规定了定制家具安装验收的术语和定义、要求和证实方法。要求主要包括基本要求、安装前确认、安装过程、验收、顾客意见的管理、安装服务质量监督和持续改进。

本文件适用于定制家具的安装验收。



四、标准的主要内容

(二) 术语和定义

3 术语和定义

GB/T 28202—2020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

定制家具 custom furniture

根据客户的个性化需求进行测量、设计、制造、安装和服务的家具。

注：主要包括定制衣柜、定制厨柜、定制书柜、定制桌几、定制沙发、定制床垫等。

[来源：GB/T 28202—2020，2.79]

3.2

顾客 customer

购买或接受定制家具产品和服务的组织或自然人。

四、标准的主要内容

(三) 要求

1、基本要求

4.1 基本要求

4.1.1 定制家具生产者或销售者应有安装服务组织，并符合下列要求：

- 应建立有效的安装服务质量体系；
- 应按照安装服务质量体系的要求定期对工作进行自检；
- 应提供与安装服务相匹配的设备、仪器和安全防护用品；
- 应建立快速有效地与顾客沟通的渠道或平台，并安排专门人员负责顾客信息、服务信息的接收、记录、沟通、确认和处理工作；
- 设备、仪器和安全防护用品应按照国家的相关规定和服务组织内部的文件规定进行定期校准和维护；
- 应对从事安装服务人员提供职业操守、国家相关法律法规和专业能力的培训；
- 应规定对顾客信息严格保密的责任和义务。

安装服务

Installation services



我们为您提供专业的安装服务，
帮您完成复杂的安装及调试。

四、标准的主要内容

4.1.2 安装服务组织应有专门的安装服务人员，安装服务人员应具备以下要求：

- 具有定制家具安装服务要求的专业技能、知识和经验；
- 熟悉本次待安装定制家具产品的技术参数（特别是个性化参数）和相关标准的内容；
- 具有服务礼仪知识、服务沟通技巧和较强的语言表达能力；
- 遵守职业道德规范。

4.1.3 安装服务组织在接收顾客的相关要求时，应遵循以下要求：

- 明确顾客的要求及双方的义务和责任；
- 及时记录顾客姓名、地址和联系方式，并与顾客确认；
- 及时记录顾客的要求，并与顾客确认。



四、标准的主要内容

4.1.4 安装服务组织在接到顾客要求时，应在 24 h 内做出回应，并遵循以下要求：

- 应及时对安装服务进行安排，包括安装环境要求、安装起始时间、安装人员、安装所需资料、安装程序、安装完成时间、顾客的特殊要求等相关事项；
- 当客户有需求时，应引导、协助或代替其进行安装环境的检测或确认，代替客户进行安装环境检测是否收取费用，根据合同规定执行；
- 应及时将安装服务安排情况反馈给顾客，并征求顾客意见，在顾客确认后，方可提供相关安装服务。

4.1.5 安装服务组织应建立安装服务档案，安装服务档案应采取适当的防护措施，至少保存 3 年，且不少于三包年限。安装服务档案至少应包括以下信息：

- 顾客信息：顾客姓名、地址和联系方式；
- 产品信息：产品名称、数量、材料、颜色、商标、型号、规格、生产日期和销售日期；
- 服务信息：服务单位、服务提供日期、安装服务人员、服务措施描述、使用材料清单、收费信息、安装完成后的现场照片或视频和顾客确认；
- 服务受理信息；
- 安装方案；
- 合同；
- 安装和服务质量验收记录；
- 顾客意见和建议受理、处理等信息；
- 质量监督信息，包括回访或客户满意度调查信息；
- 持续改进信息。



四、标准的主要内容

2、安装前确认

4.2 安装前确认

安装前顾客和安装服务人员应对家具进行确认，至少应包括以下项目：

- 家具包装情况、数量、颜色；
- 家具应符合国家强制性标准的要求；
- 家具应符合产品明示标准的要求，包括合同或其他方式明示的要求；
- 家具应配有产品质量合格证；
- 家具应配有使用说明，并符合GB/T 5296.6的要求；
- 深色名贵硬木家具和红木家具应配有产品质量明示卡，产品质量明示卡应符合GB/T 28010的要求。



四、标准的主要内容

3、安装过程

4.3 安装过程

安装服务人员在安装过程中，应遵循以下要求：

- 安装前与顾客确认服务地点、时间及顾客应做的准备；
- 穿工作服，佩戴证件，并向顾客出示证件，以便顾客确认身份；
- 配备齐全的安装设备、仪器和安全防护用品；
- 采取必要的劳动保护措施，确保人员安全；
- 安装前再次与顾客确认包装内的家具产品是否与购买合同或协议上的一致，对待装家具零部件及相关配件再次进行检查，并将安装方法、安装要求、工期等向顾客说明并征得其认可；
- 安装前进行复尺测量，发现问题及时处理；
- 安装前首先整理场地并现场进行清洁，安装过程中采取相应的保护措施，避免破坏家具产品和原有的空间环境；
- 安装过程中，如需使用顾客设施先征得顾客同意；
- 按照安装图纸和组装要求对家具产品进行安装；
- 在建筑物上打孔前，先确认打孔位置无暗藏管线；
- 安装过程中发现有影响安装质量的问题时及时停止安装，待问题解决后再进行安装；
- 安装过程中发现质量问题时，及时与顾客沟通并处理；
- 安装完毕后清理现场卫生，与顾客协商处理安装余料，并对安装质量进行自检；
- 安装完毕后，再次告知顾客家具的使用方法、保养知识及注意事项；
- 安装过程中发生的损坏由安装服务组织承担责任。



四、标准的主要内容

4、验收

4.4 验收

4.4.1 安装和服务质量

4.4.1.1 验收项目

4.4.1.1.1 服务质量

服务质量验收至少应包括以下内容：

- 穿工作服和佩戴证件，并向顾客出示证件确认身份；
- 向顾客介绍安装方法、安装要求、工期等并征得其认可；
- 安装过程中发现质量问题时，及时与顾客沟通并处理；
- 安装过程中采取相应的保护措施，避免破坏家具产品和原有的空间环境；
- 安装过程中，使用顾客设施先征得顾客同意；
- 向顾客交付使用说明、合格证等相关资料；
- 安装完毕后清洁现场并与顾客协商处理安装余料；
- 向顾客讲解家具使用方法、保养知识及注意事项。





四、标准的主要内容

4.4.1.1.2 安装质量

安装质量验收至少应包括以下项目：

- 安装施工符合设计图纸和设计要求；
- 安装过程中对产品、环境、顾客物品等无任何损伤、破坏；
- 定制木家具、定制金属家具、定制玻璃家具、定制塑料家具等硬质材料生产的产品的的外形尺寸偏差为 $\pm 5\text{mm}$ ，定制软体家具的外形尺寸偏差为 $\pm 10\text{mm}$ ；
- 家具产品外观应完整、无破损、无污损；
- 接触人体或贮物部位不应有毛刺、刃口或棱角；
- 家具内应无多余的螺丝、木屑等杂物；
- 人造板部件的非交接面应进行封边或涂饰处理；
- 推拉构件应推拉顺畅，抽屉下垂度 $\leq 20\text{mm}$ ，摆动度 $\leq 15\text{mm}$ ；
- 门应开合顺畅、灵便，分缝均匀，无上下错位；
- 定制木家具、定制金属家具、定制玻璃家具、定制塑料家具等硬质材料生产的产品的位差度，即门与框架、门与门相邻表面、抽屉与框架、抽屉与门、抽屉与抽屉相邻两表面间的距离偏差（非设计要求的距离） $\leq 2.0\text{mm}$ ；
- 零部件的结合应严密、牢固；
- 各种配件、连接件安装不应有少件、透钉、漏钉（预留孔、选择孔除外）；
- 各种配件安装应严密、平整、端正、牢固，结合处应无开裂或松动；
- 家具锁锁定到位、开启应灵活；
- 脚轮旋转或滑动应灵活，至少有两个具有锁定装置；
- 家具产品整体结构牢固，底脚平稳性 $\leq 2.0\text{mm}$ ；
- 定制木家具、定制金属家具、定制玻璃家具、定制塑料家具等硬质材料生产的产品的所有分缝（非设计要求时） $\leq 2.00\text{mm}$ ；
- 家具产品与墙体连接处应进行封闭处理。



四、标准的主要内容

4.4.1.2 验收确认

安装完毕后，安装服务人员应引导顾客对安装和服务质量进行验收，并在5个工作日内完成，工程类项目验收期限由双方约定，双方在定制家具安装和服务质量验收单（见附录A）上签字确认。

表A.1 定制家具安装和服务质量验收单

顾客姓名		顾客联系电话	
顾客地址			
安装服务组织名称			
安装服务人员		客服电话	
家具产品名称		家具产品规格型号	
序号	验收项目		验收结果
1	穿工作服和佩戴证件，并向顾客出示证件确认身份		合格□不合格□
2	向顾客介绍安装方法、安装要求、工期等并征得认可		合格□不合格□
3	安装过程中发现质量问题时，及时与顾客沟通并处理		合格□不合格□
4	安装过程中采取相应的保护措施，避免破坏家具产品和原有的空间环境		合格□不合格□
5	安装过程中，使用顾客设施先得顾客同意		合格□不合格□
6	向顾客交付使用说明、合格证等相关资料		合格□不合格□
7	安装完毕后清洁现场并与顾客协商处理安装余料		合格□不合格□
8	向顾客讲解家具使用方法、保养知识及注意事项		合格□不合格□
9	安装施工符合设计图纸和设计的要求		合格□不合格□
10	安装过程中对产品、环境、顾客物品等无任何损伤、破坏		合格□不合格□
11	定制木家具、定制金属家具、定制玻璃家具、定制塑料家具等硬质材料生产的产品的的外形尺寸偏差为±5mm，定制软体家具的外形尺寸偏差为±10mm		合格□不合格□
12	家具产品外观应完整、无破损、无污染		合格□不合格□
13	接触人体或贮物部位不应有毛刺、刃口或棱角		合格□不合格□
14	家具内应无多余的螺丝、木屑等杂物		合格□不合格□
15	人造板部件的非交接面应进行封边或涂饰处理		合格□不合格□
16	推拉构件应推拉顺畅，抽屉下垂度≤20 mm，摆动度≤15 mm		合格□不合格□
17	门应开关顺畅、灵便，分缝均匀，无上下错位		合格□不合格□
18	定制木家具、定制金属家具、定制玻璃家具、定制塑料家具等硬质材料生产的产品的位差度，即门与框架、门与门相邻表面、抽屉与框架、抽屉与门、抽屉与抽屉相邻两表面间的距离偏差（非设计要求距离）≤2.0 mm		合格□不合格□
19	零部件的结合应严密、牢固		合格□不合格□
20	各种配件、连接件安装不应有少件、透钉、漏钉（预留孔、选择孔除外）		合格□不合格□

表A.1 定制家具安装和服务质量验收单（续）

21	各种配件安装应严密、平整、端正、牢固，结合处应无开裂或松动	合格□不合格□
22	家具锁锁定位、开启应灵活	合格□不合格□
23	脚轮旋转或滑动应灵活，至少有两个具有锁定装置	合格□不合格□
24	家具产品整体结构牢固，底脚平稳性≤2.0mm	合格□不合格□
25	定制木家具、定制金属家具、定制玻璃家具、定制塑料家具等硬质材料生产的产品的所有分缝（非设计要求时）≤2.00mm	合格□不合格□
26	家具产品与墙体连接处应进行封闭处理	合格□不合格□
顾客意见：		
总体评价：非常满意□满意□一般□不满意□		
顾客签名		安装服务人员签名
日期		日期

说明：本验收单一式两份，双方签字有效。

四、标准的主要内容

4.4.2 家具产品质量

如果顾客提出要对家具产品质量进行整体验收，应对安装完成的家具按照合同约定进行整体验收，合同未规定但属于强制性标准的要求，按强制性标准进行。整体验收应在安装和服务质量验收后的3个月内完成，工程类项目验收期限由双方约定。





四、标准的主要内容

序号	产品名称	标准编号
1	定制家具	GB/T 39390
2	木家具	GB/T 3324、GB 18584
3	金属家具	GB/T 3325
4	阅览桌、椅、凳	GB/T 14531
5	办公家具 木制柜、架	GB/T 14532
6	儿童高椅	GB 22793.1、GB/T 22793.2
7	家用双层床	GB 24430.1、GB/T 24430.2
8	卫浴家具	GB 24977
9	实验室家具	GB 24820
10	餐桌餐椅	GB/T 24821
11	软体家具 棕纤维弹性床垫	GB/T 26706
12	儿童家具	GB 28007
13	玻璃家具	GB 28008、GB/T 32446
14	红木家具	GB/T 28010
15	塑料家具	GB/T 32487
16	竹家具	GB/T 32444
17	室内用石材家具	GB/T 33282
18	家具中有害物质限量	GB 报批稿
19	家具结构安全技术规范	GB 报批稿
20	婴幼儿及儿童家具安全技术规范	GB 报批稿
21	家具阻燃性能安全技术规范	GB 报批稿



四、标准的主要内容

序号	产品名称	标准编号
22	钢制文件柜	QB/T 1097
23	软体家具 沙发	QB/T 1952.1
24	软体家具 弹簧软床垫	QB/T 1952.2
25	办公椅	QB/T 2280
26	木制写字桌	QB/T 2384
27	深色名贵硬木家具	QB/T 2385
28	童床和折叠小床	QB 2453.1、QB/T 2453.2
29	木制柜	QB/T 2530
30	厨房家具	QB/T 2531
31	影剧院公共座椅	QB/T 2602
32	木制宾馆家具	QB/T 2603
33	学生公寓多功能家具	QB/T 2741
34	课桌椅	QB/T 4071
35	办公家具 电脑桌	QB/T 4156
36	软体床	QB/T 4190
37	吧椅	QB/T 4670
38	软体家具 发泡型床垫	QB/T 4839
39	鞋柜	QB/T 5588
40	实验室家具 通风柜	QB/T 5589
41	婴幼儿床垫	QB/T 5590
42	单层床	QB/T 5617

四、标准的主要内容

总体要求：除供需双方约定的要求外，其他应符合本文件的规定。

01

主要尺寸：桌类、椅凳类、柜类、床类、床垫、沙发。

03

02

外观性能：木制件、金属件、软包件、塑料件、玻璃件、五金连接件及配件、电器使用位置、水电气及光纤网络布局、完整性。

04

外形尺寸偏差：定制木家具、金属家具、玻璃家具等硬质材料生产的家具产品；定制软体家具产品。

四、标准的主要内容

形状位置公差：定制木家具、金属家具、玻璃家具等硬质材料生产的家具产品；沙发、床垫、软体床等软质材料生产的家具产品。

结构：边缘及尖端、突出物、封闭式家具、翻板或箱盖、折叠机构、孔和间隙、止滑装置、防滚（滑）落装置、防倾翻装置。

05

06

材料：木材、人造板、封边条、拉手、导轨、铰链、连接件、钢构件、脚轮、皮革、纺织面料等。

07

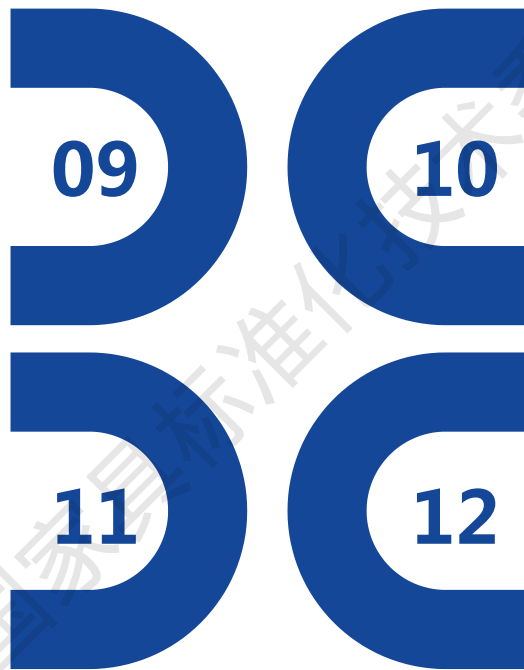
08

挥发性有机化合物及其他物质限量：甲醛、苯、甲苯、二甲苯、TVOC、可迁移元素、游离甲醛、可分解有害芳香胺染料、6种增塑剂。

四、标准的主要内容

阻燃性能：家庭用床垫和沙发、公共场所用床垫和沙发。

力学性能：分别符合木家具、金属家具、卫浴家具、儿童家具、石材家具、竹制家具、玻璃家具、塑料家具、沙发、床垫、办公椅等标准的要求。



表面理化性能：分别符合木家具、金属家具、卫浴家具、儿童家具、石材家具、竹制家具、玻璃家具、塑料家具、沙发、床垫、办公椅等标准的要求。

定制协议要求：企业应与客户签订产品定制协议，并规定了至少包括的内容。

四、标准的主要内容

5、顾客的意见管理

4.5 顾客意见的管理

4.5.1 受理

4.5.1.1 安装服务组织应配置专业人员负责顾客意见和建议的受理，应设置现场、电话、传真或邮箱等多种受理渠道，并确保顾客意见和建议受理渠道畅通，在宣传资料、协议或名片等中至少标明一种顾客意见和建议受理渠道和方式。

4.5.1.2 在受理电话、视频和现场等口头顾客意见和建议时，受理人员应言语温和，态度友善，耐心听取顾客的意见和建议和询问顾客信息，并做好笔录或录音。电话或视频受理时，受理人员不应先挂断。

4.5.1.3 对于顾客书面意见和建议的受理，受理人员收到顾客意见和建议信函或文件后，应及时上交指定管理人员。

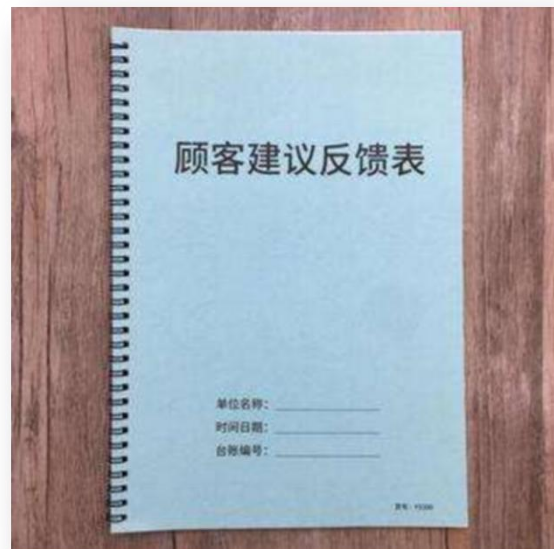
4.5.2 处理

4.5.2.1 安装服务组织在受理顾客意见和建议后，应在组织内部及时进行沟通和处理。

4.5.2.2 安装服务组织应及时对受理的顾客意见和建议进行调查和确认，并与相关方（如反馈意见和建议的顾客、安装服务人员等）进行信息核实。

4.5.2.3 安装服务组织应对受理的顾客意见和建议尽快做出处理，并及时将处理情况和结果反馈给顾客，一般在5个工作日内处理完毕。需要延长处理时间的，安装服务组织应及时向顾客解释和说明。

4.5.2.4 所有顾客意见和建议处理结果，应在处理完毕后24h内向顾客答复。





四、标准的主要内容

6、安装服务质量监督

4.6 安装服务质量监督

4.6.1 监督方式

4.6.1.1 安装服务组织应配置专业人员负责安装服务质量监督及公开安装服务质量监督联系方式，如电话、邮箱、传真等。

4.6.1.2 有在线服务的安装服务组织应开设专门为顾客提供服务的版面，公开服务内容、顾客意见和建议及质量监督的电话和服务价格、服务承诺及服务规范等信息。

4.6.1.3 安装服务质量监督方式一般有安装服务回访和顾客满意度调查。安装服务组织可根据自身情况和需要选择相适应的安装服务质量监督方式。

4.6.2 安装服务回访

4.6.2.1 安装服务完毕后，安装服务组织应该安排专业人员在 72 h 内对顾客进行回访。

4.6.2.2 回访方式可包括电话、电子邮件、服务组织网站留言板、网络视频、信函等。

4.6.2.3 回访内容主要针对为顾客提供安装服务质量情况及顾客提出的服务组织急需改进的问题。

4.6.2.4 对于回访发现顾客问题没有完全解决或问题再次出现的，安装服务组织应分析原因，解决后及时安排服务人员再次提供相关服务。

4.6.2.5 回访中收集的信息主要包括：顾客的需求、顾客的意见、服务质量改进建议、服务质量问题及其原因等。

4.6.2.6 根据掌握的顾客信息，安装服务组织应合理选择回访时间和方式。

4.6.2.7 根据顾客接受回访态度和回访目的的需要，安装服务组织应确定回访顾客的电话时间长短，一般应不超过 2 min。顾客不方便或拒绝回访时，服务组织应中止回访。

4.6.2.8 顾客回访记录应准确、清晰。

4.6.2.9 安装服务组织应在 7 个工作日内将顾客回访结果及处理或整改情况反馈给顾客。

4.6.3 顾客满意度调查

安装服务组织应设置有顾客满意度目标，定期或不定期地对顾客满意度进行抽查和统计，也可委托第三方专业机构进行满意度调查。



四、标准的主要内容

7、持续改进

4.7 持续改进

安装服务组织应结合服务质量方针、目标、顾客意见和建议、安装服务质量监督等信息和资料，进行总结和分析，采取相适应的纠正和预防措施，持续改进，保证服务质量的持续有效性和高效性。



四、标准的主要内容

(四) 证实方法

5.1 基本要求

通过检查相关文件或现场调查确定安装服务组织是否符合本文件的规定。

5.2 安装前确认

安装前顾客和安装服务人员应通过核对家具和相关文件对家具进行检查：

- 检查家具包装情况、数量和颜色；
- 检查是否有相关文件（如检验报告、使用说明等）证明家具产品符合国家强制性标准和明示标准的要求；
- 检查是否配有产品质量合格证；
- 检查是否配有使用说明，并符合 GB/T 5296.6 的要求；
- 检查深色名贵硬木家具和红木家具产品是否配有产品质量明示卡，产品质量明示卡是否符合 GB/T 28010 的要求。

5.3 安装过程

通过检查相关文件或现场调查确定安装过程是否符合本文件的规定。

四、标准的主要内容

5.4 验收

5.4.1 服务质量

通过现场调查确定服务质量是否符合本文件的规定。

5.4.2 安装质量

对于安装质量,应进行以下验证检查:

- 检查安装施工是否符合设计图纸和设计要求;
- 检查安装过程中是否对产品、环境、顾客物品等有任何损伤、破坏;
- 外形尺寸偏差按 GB/T 39390—2023 中 5.2 的规定进行;
- 抽屉下垂度按 GB/T 39390—2023 中 5.3.11 的规定进行;
- 抽屉摆动度按 GB/T 39390—2023 中 5.3.12 的规定进行;
- 位差度按 GB/T 39390—2023 中 5.3.9 的规定进行;
- 底脚平稳性按 GB/T 39390—2023 中 5.3.13 的规定进行;
- 分缝按 GB/T 39390—2023 中 5.3.10 的规定进行;
- 其他项目按 GB/T 39390—2023 中 5.1.2 的规定进行。

5.4.3 家具产品质量

按合同约定和强制性国家标准的规定进行检验。

5.5 顾客意见的管理

通过检查相关文件或现场调查确定顾客意见的管理是否符合本文件的规定。

5.6 安装服务质量监督

通过检查相关文件或现场调查确定安装服务质量监督是否符合本文件的规定。

5.7 持续改进

通过检查相关文件确定持续改进是否符合本文件的规定。



五、标准的实施建议

家具企业应尽快熟悉本标准的内容，按照本标准成立安装服务组织，培养安装服务人员，建立安装服务档案，熟悉验收项目，做好顾客意见管理和安装服务质量监督，并根据标准查找自身的不足，持续改进，提升自身的安装服务能力和质量。同时，企业可以根据自身的优势，以本标准为蓝本制定更高要求的企业标准，以高标准促企业的高质量发展。



五、标准的实施建议

二

建议购买定制家具的消费者应熟悉本标准的内容，在安装前，应按照本标准对定制家具进行确认，以防止货不对板或者质量不合格等情况。安装后，按照本标准对安装和服务质量进行验收，并在定制家具安装和服务质量验收单进行签字确认，如有不合格的情况，让企业改进后再签字确认，以维护自己的合法权益。





广东产品质量监督检验研究院

GUANGDONG TESTING INSTITUTE OF PRODUCT QUALITY SUPERVISION

感谢

Thank you
for listening

聆听

广东质检院 王红强

手机：15820683855（微信同号）

邮箱：29953329@qq.com

