

ICS 03.080.30  
A 16  
备案号:41092—2013



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11013—2013

---

## 整体橱柜售后服务规范

Specification of after-sales service for integral ambry

2013-06-14 发布

2013-12-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：全国工商联家具装饰业商会、国家建筑材料测试中心、广东欧派家居集团有限公司、博洛尼家居用品(北京)股份有限公司、中山市新山川实业有限公司、厦门欧迈家居有限公司、东莞佳居乐橱柜有限公司、中山市华帝集成厨房有限公司、河南省大信整体厨房科贸有限公司、深圳市中意集团有限公司、杭州丽博橱柜有限公司、成都德贝实业有限公司、江西省澳蓝特实业有限公司、雨生家具有限公司、佛山市韩丽家具制造有限公司、广东东泰五金精密制造有限公司、青岛裕丰汉唐木业有限公司。

本标准主要起草人：姚良松、蔡明、马礼斌、陈加栋、李向阳、廖浩东、庞学元、赵心竹、高德康、张清、余信彪、伍志奋、易接文、胡文权、漆勇、李国华。

# 整体橱柜售后服务规范

## 1 范围

本标准规定了整体定制橱柜(简称整体橱柜)售后服务的术语和定义及要求。  
本标准适用于整体橱柜的售后服务。

## 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 18760 消费品售后服务方法与要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **整体定制橱柜 integral ambry**

服务方根据顾客的个性化需求定制的以一体化制作、配置、安装等服务方式向顾客提供的由橱柜、电器、燃气具和其他厨房功能器具组合而成的住宅用厨房设施。

### 3.2

#### **售后服务 after-sale service**

服务方为实现商品的功能和对顾客的承诺而履行的产品设计、制造、仓储、运输、安装、验收、回访、维修、保养等活动。

### 3.3

#### **设计 design**

根据顾客的要求和厨房的结构等提供的解决方案。

### 3.4

#### **仓储 storage**

橱柜产品交付到顾客之前由服务方履行的验收、入库、储存、出库、内部运输等产品保管和储存活动。

### 3.5

#### **运输 transportation**

将整体橱柜从服务方运送到安装现场的活动。

### 3.6

#### **验收 check and accept**

完成橱柜产品安装后,由服务方和顾客按照相关协议、标准和规定等对产品及服务质量共同进行检查确认的活动。

### 3.7

#### **回访 recall**

服务方通过电话、面访等形式收集顾客对产品和服务的质量评价、意见和建议等活动。