

T/HBSF

林 业 团 体 标 准

T/HBSF 010—2025

定制木家具 安装验收规范

Specification for installation and acceptance of custom wooden furniture

2025 - 11 - 28 发布

2025 - 12 - 01 实施

湖北省林学会 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 安装、验收及监督	1
4.1 基本要求	1
4.2 安装前确认	2
4.3 安装过程	2
4.4 验收	3
4.5 顾客意见的管理	4
4.6 安装服务质量监督	4
4.7 持续改进	5
5 证实方法	5
5.1 基本要求	5
5.2 安装前确认	5
5.3 安装过程	5
5.4 验收	5
5.5 顾客意见的管理	6
5.6 安装服务质量监督	6
5.7 持续改进	6
附录 A (资料性) 定制木家具安装和服务质量验收单	7

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。

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。

本文件由湖北省林业标准化技术委员会提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：湖北生态工程职业技术学院、湖北省家具协会、武汉思索未来家居装饰工程有限公司、海太欧林集团华中有限公司、伊恋（湖北）家居用品有限公司、武汉超凡家具制造有限公司、诗尼曼家居湖北有限公司。

本文件主要起草人：汪义亚、周晋超、胡若曦、谢文桥、刘恒斌、程宏佳、杨颖杰、程燕。

本文件实施应用中存在疑问或修改意见，可咨询或反馈至湖北省林学会，联系电话：027-87698180，邮箱：hbsf2023@126.com。



定制木家具 安装验收规范

1 范围

本文件规定了定制木家具安装调试验收的要求和证实方法等内容。

本文件适用于湖北省内定制木家具的安装调试验收，包括湖北特色木材家具及含功能模块、智能模块的定制家具安装场景。

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 3324—2024 木家具通用技术条件
- GB/T 5296.6 消费品使用说明 第6部分：家具
- GB/T 28010 红木家具通用技术条件
- GB/T 28202—2020 家具工业术语
- GB/T 39390—2023 定制家具 质量检验及质量评定
- GB/T 43003—2023 定制家具 安装验收规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

定制木家具 custom wooden furniture

根据客户的个性化需求，在测量、设计、制造、安装及服务等环节进行定制，且主要零部件采用木材、人造板等木质材料制成的家具。

3.2

顾客 customer

购买或接受定制木家具产品和服务的组织或自然人。

3.3

智能模块 intelligent module

嵌入在家具中的电子组件或系统，包括感应装置、电动驱动部件、智能控制系统等，用于实现自动化或远程控制功能。

4 安装、验收及监督

4.1 基本要求

4.1.1 安装服务组织

定制木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。

4.1.2 安装服务人员

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 安装服务要求

安装服务组织在接收顾客的相关要求时，应遵循以下要求：

- 在接到顾客要求时，应在1个工作日内做出回应；
- 明确顾客的要求及双方的义务和责任；
- 及时记录顾客姓名、地址和联系方式及顾客的要求，并与顾客确认；
- 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；
- 当顾客有需求时，应引导、协助或代替其进行安装环境的检测或确认，代替顾客进行安装环境检测是否收取费用，根据合同规定执行；
- 确认顾客家中条件满足送货及安装需求后，需及时将安装安排反馈给顾客，并在顾客确认后，方可提供相关安装服务。

4.1.4 安装服务档案

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，包括回访或顾客满意度调查信息；
- 持续改进信息。

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；
- 安装现场情况及安装部位现状，如发现现场存在任破损或安装会阻碍后续维修，必须及时拍照并告知顾客，并在获得其确认后方能决定是否继续安装；
- 家具符合国家强制性标准的要求；
- 家具符合产品质量标准的要求，包括合同或其他方式明示的要求；
- 家具配有产品质量合格证；
- 家具配有使用说明，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；
- 深色名贵硬木家具和红木家具应提供木材来源证明及家具含水率要求，并附检测报告。

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；
- 应在送货清点前，完成安装场地的整理与清洁，并全程做好现场保护，防止家具及顾客环境受损；
- 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；
- 靠墙柜的墙体有水或水汽渗透，应提示顾客对墙体的迎水面进行防水处理，接缝的封闭方案需经顾客确认后方可施工；
- 安装过程中，如需使用顾客设施先征得顾客同意；
- 墙体开孔作业必须事先征得顾客同意，在建筑物上打孔前先确认打孔位置无暗藏管线；
- 严禁在主要承重结构梁、柱上钻孔。若无法避免，必须由专业人员进行评估，并在其指导下使用专用工具及工艺进行，所有孔径、位置均不得损害建筑结构的安全性及功能性；
- 按照安装图纸和组装要求对家具产品进行安装；若家具含智能模块，需按以下要求调试：
 - a) 检查电路连接安全性，确保无风险；
 - b) 完成控制系统的软件配置及功能测试；
 - c) 向顾客演示智能功能操作方法，并交付操作手册。
- 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；
- 安装过程中发现有质量问题时，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；
- 安装完毕后对安装现场及产品进行拍照并告知顾客，离场时确保安装现场的水电及门窗已按顾客要求关闭；
- 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。

4.4 验收

4.4.1 服务和安装质量

4.4.1.1 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剩余物料；
- 向顾客讲解家具使用方法、保养知识及注意事项。

4.4.1.2 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；
- 实木定制家具的产品整体外形尺寸偏差为 ± 5 mm，人造板定制家具的整体外形尺寸偏差为 ± 4 mm；
- 家具产品的正视面板件平整度 < 0.2 mm；
- 板件或部件在接触人体或物部位不应有毛刺、刃口或棱角；

- 推拉构件应推拉顺畅，抽屉下垂度 <20 mm，摆动度 <15 mm；
- 门应开合顺畅、灵便、分缝均匀，无上下错位；
- 家具产品的位度差，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（非设计要求时） <2.0 mm；
- 家具产品整体结构应牢固，底脚平稳性 <2.0 mm；
- 家具产品的所有分缝（非设计要求时） <2.00 mm，且动态间隙必须预留充足，以适应温湿度变化，确保常年使用顺畅；
- 带有纹理饰面的家具产品，其相邻部件纹理方向宜保持一致（非设计要求时），采用薄木或木质单板贴面的部件，拼接部位纹理应对称协调，在自然光下距 1.5 m 处目视无显著断差与不协调感，允许有轻微、均匀的纹理过渡偏差；
- 家具产品色差需要符合供需双方约定；
- 所有板件均须完成工厂封边。现场加工产生的断面，必须进行必要的现场密封处理，以实现防潮与环保密封；
- 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；
- 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；
- 家具锁应锁定到位，开启灵活；
- 脚轮旋转或滑动灵活，至少有两个具有锁定装置；
- 智能模块功能正常，感应灵敏度符合设计要求；
- 电动驱动部件运行平稳，噪音不对日常使用造成影响；
- 软件控制系统响应时间 ≤ 2 秒，无卡顿或断连现象；
- 电路安全测试合格，电源稳定、线缆隐蔽规整，无安全隐患；
- 家具产品与墙体连接处缝隙均匀美观。

4.4.2 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。双方需在《定制木家具安装和服务质量验收单》（见附录A）上签字确认。

4.4.3 家具产品质量

若顾客要求对家具产品质量进行整体验收，应按合同约定或强制性国家标准执行，验收期限为安装和服务质量验收后的3个月内。

4.5 顾客意见的管理

4.5.1 受理

安装服务组织应负责顾客意见的受理工作，其要求如下：

- 安装服务组织应设置现场、电话、传真、邮箱等投诉渠道，并在宣传资料中公开至少一种渠道；
- 受理口头投诉时需记录或录音，书面投诉需及时上报；
- 电话或视频投诉中，受理人员不得先挂断；
- 对木质家具因环境湿度导致的变形、开裂等投诉，需在1个工作日内派专业人员现场检测，并提出解决方案。

4.5.2 处理

安装服务组织应按照以下要求对顾客投诉进行处理：

- 投诉需在5个工作日内处理，特殊情况需向顾客说明并延期；
- 处理结果应在1个工作日内反馈顾客，并记录整改措施。

4.6 安装服务质量监督

4.6.1 监督方式

安装服务组织应通过以下方式对安装服务质量进行监督：

- 安装服务组织应配置专业人员负责安装服务质量监督，并公开监督联系方式；
- 有在线服务的组织需开设专门服务版面，公开服务内容、价格、承诺及规范信息；
- 监督方式包括安装服务回访和顾客满意度调查。

4.6.2 安装服务回访

安装服务回访的实施应遵循以下规定：

- 安装服务完成后，安装服务组织应在安装完成后3个工作日内邀请顾客完成满意度问卷或服务评价，并在其后半年内辅以不定期的抽查回访；
- 回访需记录顾客反馈的问题及改进建议，未解决的问题需二次服务并反馈处理结果；
- 回访时间一般不超过2分钟，若顾客拒绝则中止回访；
- 回访记录需准确清晰，并在7个工作日内向顾客反馈处理情况；
- 回访需重点记录木制家具的开裂、变形等稳定性问题、防潮措施有效性及顾客对木材环保性的反馈。

4.6.3 顾客满意度调查

安装服务组织应系统性地实施顾客满意度调查，其要求如下：

- 安装服务组织应设定满意度目标，定期抽查或委托第三方机构调查；
- 调查结果用于分析服务薄弱环节并制定改进措施。

4.7 持续改进

安装服务组织应结合服务质量方针、顾客反馈、监督数据等信息，定期总结分析问题根源，采取纠正和预防措施，持续提升服务质量。

5 证实方法

5.1 基本要求

通过检查服务档案、培训记录等文件或现场调查验证安装服务组织是否符合本标准要求。

5.2 安装前确认

检查家具包装、合格证、使用说明等文件，确认符合GB/T 5296.6、GB/T 28010等标准。

5.3 安装过程

通过现场观察或记录检查安装流程是否符合规范。

5.4 验收

5.4.1 服务质量

通过现场核查沟通记录、验收单签字等方法确定服务流程规范性。

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；
- 抽屉下垂度按GB/T39390-2023中5.3.11的规定进行；
- 抽屉摆动度按GB/T39390-2023中5.3.12的规定进行；
- 位差度按GB/T39390-2023中5.3.9的规定进行；
- 底脚平稳性按GB/T39390-2023中5.3.13的规定进行；
- 分缝按GB/T39390-2023中5.3.10的规定进行；
- 智能模块功能测试：使用专用仪器检测感应灵敏度、噪音水平；

- 软件兼容性验证：模拟用户操作场景，测试 APP 控制响应时间及稳定性；
- 电路安全性检测：按 GB/T 4706.1 《家用和类似用途电器的安全》进行绝缘电阻和接地电阻测试；
- 其他项目按 GB/T39390-2023 中 5.1.2 的规定进行。

5.4.3 家具产品质量

依据合同或强制性标准进行家具产品质量检验。

5.5 顾客意见的管理

通过核查检查投诉记录、处理时效及反馈文件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

通过核查回访记录、满意度调查报告及整改措施确定安装服务监督是否符合本文件的规定。

5.7 持续改进

通过检查改进计划、实施记录及效果评估文件确定持续改进是否符合本文件的规定。



附 录 A
(资料性)
定制木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	服务质量	穿工作服和佩戴证件，并向顾客出示证件确认身份	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
2		向顾客介绍安装方法、安装要求、工期等并征得其认可	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
5		安装过程中，使用顾客设施先征得顾客同意	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
6		向顾客交付使用说明、合格证等相关资料	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
7		安装完毕后清洁现场并与顾客协商处理安装剩余物料	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
8		向顾客讲解家具使用方法、保养知识及注意事项	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
9	安装质量	安装施工符合设计图纸和设计要求	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
11		实木定制家具的产品整体外形尺寸偏差为±5mm，人造板定制家具的整体外形尺寸偏差为±4mm	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
12		家具产品的正视面板件平整度<0.2mm	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
13		板件或部件在接触人体或物部位不应有毛刺、刃口或棱角	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
14		推拉构件应推拉顺畅，抽屉下垂度<20 mm，摆动度<15 mm	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
15		门应开合顺畅、灵便、分缝均匀，无上下错位	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
16		家具产品的位度差，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（非设计要求时）<2.0 mm	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
17		家具产品整体结构应牢固，底脚平稳性<2.0 mm	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
18		家具产品的所有分缝（非设计要求时）<2.00 mm，且动态间隙必须预留充足，以适应温湿度变化，确保常年使用顺畅	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
19		带有纹理饰面的家具，其相邻部件纹理方向宜保持一致（非设计要求时），采用薄木或木质单板贴面的部件，拼接部位纹理应对称协调，在自然光下距 1.5m 处目视无显著断差与不协调感，允许有轻微、均匀的纹理过渡偏差	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
20		家具产品色差需要符合供需双方约定	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
21		所有板件均须完成工厂封边。现场加工产生的断面，必须进行必要的现场密封处理，以实现防潮与环保密封	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
22		零部件的结合应严密、牢固	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
23		各种配件、连接件安装不应有少件、透钉	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
24		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 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
25		家具锁应锁定到位，开启灵活	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
26		脚轮旋转或滑动灵活，至少有两个具有锁定装置	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
27		智能模块功能正常，感应灵敏度符合设计要求	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
28		电动驱动部件运行平稳，噪音不对日常使用造成影响	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
29		软件控制系统响应时间≤2 秒，无卡顿或断连现象	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>
30		电路安全测试合格，电源稳定、线缆隐蔽规整，无安全隐患	合格 <input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/>

上表（续）

顾客姓名		顾客联系电话	
31	家具产品与墙体连接处缝隙均匀美观	合格	不合格
顾客意见： 总体评价：非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/>			
顾客签名		安装服务人员签名	
日期		日期	