



中华人民共和国林业行业标准

LY/T 3457—2025

人造板制品售后服务规范

Specification for after-sale service of wood-based panel products

2025-12-26 发布

2026-04-01 实施

国家林业和草原局 发布
中国标准出版社 出版

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。

本文件由全国人造板标准化技术委员会(SAC/TC 198)提出并归口。

本文件起草单位：中国林业科学研究院木材工业研究所、安徽尚佰智能家居有限公司、深圳宏耐木业有限公司、江山欧派门业股份有限公司、德华兔宝宝装饰新材股份有限公司、志邦家居股份有限公司、广西壮族自治区林业科学研究院、浙江云峰莫干山家居用品有限公司、合肥琥珀家具有限责任公司、安徽省博雅家具有限责任公司、国家林业和草原局产业发展规划院、杭州大王椰供应链科技有限公司、巴洛克木业(中山)有限公司、江苏佳饰家新材料集团股份有限公司、千年舟新材科技集团股份有限公司、北京林业大学、创意玩家(中山)家居有限公司、安徽农业大学、广西多得乐木业有限公司、广西祥盛家居材料科技股份有限公司、广西广林新材木业集团有限公司、广西伟新木业投资集团有限公司、广西群益新材料有限公司。

本文件主要起草人：黄安民、倪林、陈松武、贾东宇、胡极航、张世锋、马恩兵、于朝阳、徐根龙、吴福社、费建良、陈磊、周俊、王斌、费贤江、田茂华、王兴华、林德英、骆清友、张双燕、刘硕真、吴楠、廖兵余、丁武斌、潘玲娟、肖芳源、陈炎、陆伟伟、刘晓玲、耿志坤、王志平。

人造板制品售后服务规范

1 范围

本文件界定了人造板及其制品售后服务的术语和定义,规定了基本要求、咨询服务、技术服务、售后服务质量的监督和回访等要求。

本文件适用于人造板及其制品的售后服务。

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 16784—2008 工业产品售后服务 总则
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB/T 18259—2018 人造板及其表面装饰术语
- GB/T 20238 木质地板安装、验收和使用规范
- GB/T 30356 木质楼梯安装、验收和使用规范
- GB/T 34432—2017 售后服务基本术语
- GB/T 44689—2024 人造板及其制品气味分级及评价方法
- LY/T 2387 室内木质门安装与验收规范
- LY/T 3356 定制家居木质部品安装、验收和使用规范

3 术语和定义

GB/T 18259—2018和GB/T 34432—2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人造板 **wood-based panel**

以木材或非木材植物纤维材料为主要原料,加工成各种材料单元,施加(或不施加)胶粘剂和其他添加剂,制成的板材或成型制品。

注:包括胶合板、刨花板、纤维板、细木工板等。

[来源:GB/T 18259—2018,2.1]

3.2

人造板制品 **wood-based panel products**

以人造板为主要材料进一步加工制作而成的产品或部件。

注:包括饰面人造板、木质墙板、木质地板、木质门、木质线条、木质楼梯和木质家居部件等。

[来源:GB/T 44689—2024,3.2]

3.3

售后服务 **after-sales service**

商品售出后,为满足顾客的需求提供的一系列活动和措施。

[来源:GB/T 34432—2017,2.1]