

ICS 03.080.01  
A 12  
备案号:39277—2013

**SB**

# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10903—2012

---

## 家居行业经营服务规范

The standard of business & service for household industry

2013-01-23 发布

2013-09-01 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。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国商业联合会零售供货商专业委员会、北京五洲天宇认证中心、北京五洲创意营销策划有限公司、中国人民大学、北京居然之家投资控股集团有限公司、红星美凯龙家居集团股份有限公司、北京居泰隆建筑装饰工程有限公司、江苏米多装饰有限公司、四川国栋建设股份有限公司、圣象集团有限公司、日日顺家居服务有限公司、广东美的微波电器制造有限公司、九牧集团有限公司、中宇建材集团有限公司、德尔国际家居股份有限公司、广东联邦家私集团有限公司、博洛尼家居用品(北京)股份有限公司、博洛尼旗舰装饰装修工程(北京)有限公司、广东兴邦产业信息传播有限公司。

本标准主要起草人：谭新政、杨谨蜚、卢成绪、褚峻、任成、张贤、王中一、杨锁红、王云露、王德松、解居志、罗非非、朱舟刚、谢晓军、曾天生、张立新、周山林、闫芳、胡永明、姚晓宏。

# 家居行业经营服务规范

## 1 范围

本标准规定了家居行业的术语和定义、通用要求、家居销售、家居装饰服务等方面的内容。  
本标准适用于家居行业的经营服务和相关管理活动。

## 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 27922 商品售后服务评价体系  
GB/T 27925 商业企业品牌评价与企业文化建设指南  
GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范  
GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范  
SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范  
SB/T 10467 零售商供应商公平交易行为规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家居销售 household sales**

组织将家居用品销售给顾客并提供相关服务的活动。

### 3.2

**家居销售组织 organization for household sales**

销售家居用品的组织。

包括但不限于以下类型:

- a) 自行销售家居用品的生产组织;
- b) 为生产、销售企业和家居装饰等有关企业提供经营场地和物业服务的第三方卖场;
- c) 代理和销售家居用品生产企业产品的组织;
- d) 为顾客提供家居装饰服务的组织;
- e) 提供家居设计服务的组织。

### 3.3

**家居装饰 household decoration**

为满足住宅的实用功能及文化、艺术、美观、情感、风格等方面的需求,对住宅进行的有关测量、设计、家具及材料的选配、工程施工、设施安装、装饰美化等系列活动。

### 3.4

**家居用品 household articles**

家具、灯具、家纺用品、厨卫设施、配套家用电器、陈设艺术品等日常家居生活使用的商品,以及用于