

ICS 03.100.20  
N 02  
备案号:52348—2016



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11147—2015

---

## 红木类商品销售及售后服务管理规范

Management standards of Hongmu commodity sale and after-sale service

2015-11-09 发布

2016-09-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 销售 .....	1
5 回购 .....	3
6 售后服务 .....	4
附录 A (资料性附录) 回购流程 .....	6

## 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。

本标准主要起草单位：中国木材与木制品流通协会红木流通专业委员会、东阳市东艺工艺品有限公司、苏福红木工艺厂。

本标准参加起草单位：浙江年年红实业有限公司、浙江卓木王红木家具有限公司、苏福红木工艺厂、北京市君馨阁家俱有限责任公司、北京艺威木业有限责任公司、广东新会古典家具城有限公司、广东红运家具有限公司、北京家和家美家居市场有限公司、桐乡市汇才红木家具有限责任公司、东阳市御乾堂宫廷红木家具有限公司、深圳祥利工艺傢俬有限公司、浙江万家宜家具有限公司、浙江世承红木家具有限公司、北京市木业商会、福建华名华家居股份有限公司、瑞丽彩云南集团木业有限公司、北京聚仙堂文化艺术中心、广西同乐红木、北京瑞祥安古典家具有限公司、云南省瑞丽市西南开发公司木业加工厂、莆田市大家之家古典家具有限公司、上海锦翔工艺家具有限公司、山东枫林红木家具有限公司、江门市广信木材交易市场有限公司、靖江市紫缘轩古典家具有限公司、北京金龙禧工艺古典家具有限公司、北京攀天红古典家具有限公司、东阳市康华红木家具厂。

本标准主要起草人：毛传伟、蒋秀海、钟立辉、施德泉、金樟溪、吕连华、杜长江、宋卫东、袁剑君、邹枫、袁秋耘、秦邦世、田耘、潘福初、马海军、王温漫、吴明月、尉泽宏、袁金德、殷睿宇、翁美玉、叶展、赵纯吴、林友华、黎锡洪、吴必洪、孟建新、邵苏沛、林庆财、林锐群、陈宏光、吕英林、林伟华、侯明元、严星辉、陈聪海、蒋正茂。

# 红木类商品销售及售后服务管理规范

## 1 范围

本标准规定了红木类商品的术语和定义、销售、回购和售后服务。  
本标准适用于红木类商品生产、流通、科研及教学等领域。

## 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 5296.6 消费品使用说明 第6部分:家具  
GB/T 17242 投诉处理指南  
GB/T 18107 红木  
GB/T 18760 消费品售后服务方法与要求  
GB/T 27922 商品售后服务评价体系  
GB 28010 红木家具通用技术条件  
SB/T 10383 商用木材及其制品标志  
SB/T 10758 红木商用名称  
SB/T 10759 红木制品等级

## 3 术语和定义

GB/T 17242、GB/T 18107、GB/T 27922、GB 28010 和 SB/T 10383 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**红木类商品 hongmu commodity**

所有木制零部件(装饰件、配件除外)均采用 GB/T 18107 中规定红木材料(商品正视面用材应无边材,其他部位表面的边材面积不超过该部位表面积的 1/10)加工制成,并进入市场流通的家具、地板、门窗、工艺品等。

### 3.2

**回购 buy-back**

按照约定,销售方在一定期限内对消费者购买的指定红木类商品进行收购的行为。

## 4 销售

### 4.1 基本要求

4.1.1 红木类商品的标识应符合 SB/T 10383 中的相关规定。

4.1.2 红木类商品在销售前应进行木材识别鉴定,其鉴定结果作为商品明示用材的依据。红木类商品明示木材名称应按照 SB/T 10758 编写。