

# DB 3203

徐 州 市 地 方 标 准

DB 3203/T 1078—2025

## 木质宠物房企业质量管理规范

Specification for quality management of wooden pet house enterprises

2025 - 04 - 15 发布

2025 - 05 - 01 实施

徐州市市场监督管理局 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 售前服务 .....	2
4.1 产品咨询 .....	2
4.2 勘测 .....	2
4.3 订单确认 .....	2
5 设计生产 .....	2
5.1 设计 .....	2
5.2 生产 .....	2
6 质量控制 .....	2
6.1 原辅料 .....	2
6.2 成品检验 .....	3
7 包装运输 .....	3
7.1 包装 .....	3
7.2 运输 .....	3
8 验收安装 .....	3
8.1 验收 .....	3
8.2 安装 .....	3
9 售后服务 .....	3
9.1 服务保障 .....	4
9.2 回访改进 .....	4
10 文件记录 .....	4
10.1 文件 .....	4
10.2 记录 .....	4
参考文献 .....	5

## 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。

本文件由徐州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：睢宁县沙集镇人民政府、中国检验认证集团江苏有限公司徐州分公司。

本文件主要起草人：彭亮、田莉莉、杜杨、周甜甜、杨君、孟伟、王敏、徐子鹏、刘兴利、张峰、杨绪稳、陈箫、朱辉、宋蕾、江枫、王鹤、张硕、张艳丽、王丹卿、郑浩、王子瑶、杜雪、乔璐。

# 木质宠物房企业质量管理规范

## 1 范围

本文件规定了木质宠物房企业的售前服务、设计生产、质量控制、包装运输、安装调试、售后服务与文件记录的要求。

本文件适用于非定制木质宠物房企业的质量管理。

## 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 2828.1 计数抽样检验程序第1部分：按接收质量限（AQL）检索的逐批检验抽样计划

GB/T 3324 木家具通用技术条件

GB/T 3830 软聚氯乙烯压延薄膜和片材

GB/T 4706.1 家用和类似用途电器的安全 通用要求

GB/T 7134 浇铸型工业有机玻璃板材

GB 18580 室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量

GB 18581 木器涂料中有害物质限量

GB 18583 室内装饰装修材料 胶粘剂中有害物质限量

GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量

GB/T 23997 室内装饰装修用溶剂型聚氨酯木器涂料

GB/T 23999 室内装饰装修用水性木器涂料

GB/T 26694 家具绿色设计评价规范

GB/T 26695 家具用钢化玻璃板

GB 28008 家具结构安全技术规范

GB/T 37652 家具售后服务要求

GB/T 39016 定制家具 通用设计规范

GB/T 39019 定制家具 组合组装标识技术要求

QB/T 2189 家具五金 杯状暗铰链

QB/T 4463 家具用封边条技术要求

QB/T 4767 家具用钢构件

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**木质宠物房** wooden pet house

使用天然原木、木质人造板等木质材料为主材制成，供宠物活动、居住用的房、窝或别墅式等器具。

## 4 售前服务

### 4.1 产品咨询

4.1.1 在顾客咨询或购买木质宠物房时应提供产品介绍，内容包括木质宠物房的规格、材质、性能、功能、适用动物范围、质量保证、价格和售后保障等，帮助顾客选购合适的产品。

4.1.2 产品咨询的方式应包括但不限于图文、视频、人工交流。

### 4.2 勘测

4.2.1 宜根据顾客需求有偿或无偿提供上门或线上勘测服务，勘测内容应包括实际使用宠物及使用环境，勘测结果应与顾客共同确认。

4.2.2 存在影响产品质量或使用的情况，应与顾客进行说明。

### 4.3 订单确认

4.3.1 因产品设计更改等原因导致的实际交付产品与产品介绍内容不符，应与顾客重新确认实际交付产品信息。

4.3.2 顾客确认交付产品信息后，宜随产品提供交货订单。

## 5 设计生产

### 5.1 设计

5.1.1 产品设计应符合 GB/T 39016、GB/T 39019 的要求，宜符合 GB/T 26694 的要求。

5.1.2 产品设计应考量安装、使用环境及适用宠物的品种、习性、年龄、体重、成长性等保障动物福利的情况。

### 5.2 生产

5.2.1 应按照产品介绍中的设计和材料进行制造。

5.2.2 宜采用国家鼓励的先进技术和工艺，不应使用国家或有关部门发布的明令淘汰或禁止使用的技术、工艺、装置、生产线和相关物质。

## 6 质量控制

### 6.1 原辅料

6.1.1 木质主材中的有害物质限量应符合 GB 18580、GB/T 18584 等标准的要求，理化性能应符合国家、行业相关标准的要求。

6.1.2 钢化玻璃应符合 GB/T 26695 的要求。有机玻璃应符合 GB/T 7134 的要求。

6.1.3 封边条应符合 QB/T 4463 的要求。

6.1.4 涂料应符合 GB 18581、GB/T 23997、GB/T 23999 的要求。

6.1.5 胶粘剂应符合 GB 18583 的要求。

6.1.6 铰链应符合 QB/T 2189 的要求。

6.1.7 聚氯乙烯覆膜应符合 GB/T 3830 的要求。

6.1.8 钢构件应符合 QB/T 4767 的要求。

6.1.9 电器应符合 GB/T 4706.1 的要求。

6.1.10 其它辅料应使用能满足成品功能性、耐用性、安全性等要求，且经采购验收合格的产品。

## 6.2 成品检验

6.2.1 成品的各项技术指标应符合 GB 28008、GB/T 3324 的要求。

6.2.2 应对成品进行全数出厂检验。因批量大进行全数检验有困难的可实行抽样检验，抽样方法依据 GB/T 2828.1 的规定，采用正常检验，一次抽样方案，一般检验水平 II，接收质量限（AQL）为 6.5。

6.2.3 正式生产时，应每年对成品进行至少一次型式试验。存在以下情况时，应单独进行型式试验：

- 原辅材料及其生产工艺发生较大变化时；
- 产品停产一年后，恢复生产时；
- 新产品或老产品的试制定型鉴定；
- 质量监督机构提出型式检验要求时。

## 7 包装运输

### 7.1 包装

7.1.1 应根据产品设计特点、产品运输条件进行包装，在牢固、安全、节约、便于装卸、运输和储存的前提下使用绿色、可持续性的包装方式和材料。

7.1.2 包装内应有产品使用说明、合格证明、装箱清单、保修卡等文件，必要时，应提供顾客无法购买到的易损备件。

7.1.3 应在最外层运输包装上显著标识防护措施，标识包括“轻拿轻放、防水防潮”等。

### 7.2 运输

7.2.1 应与运输承担方沟通并明确双方的权益和责任，并告知产品的运输和储存所需的保护措施。

7.2.2 运输过程应确保采用必要的工具，做好各环节的顺畅转运和交接，建立责任可追溯的保障手段和措施。

7.2.3 因运输导致的产品损坏或丢失，应采用补货、更换或补偿等处理措施。

## 8 验收安装

### 8.1 验收

8.1.1 应提前告知顾客或安装人员在收货时进行外观、数量及规格型号等的签收或验收，并保留相关证据。

8.1.2 如有特殊约定，在收货时可仅进行运输包装的外观检查，内容物留待安装时再拆包验收。

### 8.2 安装

8.2.1 由产品销售方提供安装调试时，应与安装人员确认安装地点、安装时间、产品规格型号和安装要求等。

8.2.2 由顾客自行安装调试时，宜在产品包装内附有安装调试所必需的工具和材料，并提供产品安装图纸、说明或视频等安装指导服务。如未提供必须的工具或材料的，应提前告知顾客自行准备。

## 9 售后服务

## 9.1 服务保障

9.1.1 应制定售后服务制度，明确售后服务时间、期限、方式、范围等，且符合 GB/T 37652 的要求。

9.1.2 应对售后问题进行分类，制定相应的判定标准，并建立售后服务档案。

## 9.2 回访改进

9.2.1 宜定期开展顾客回访，收集顾客对产品及售后服务的反馈信息。

9.2.2 应根据顾客反馈信息进行持续改进。

## 10 文件记录

### 10.1 文件

宜按照 GB/T 19001 的要求制定和保留相关文件，并确保成文信息得到控制。文件应包括但不限于：

- 质量手册；
- 程序文件；
- 作业指导书；
- 产品相关标准、技术文件、资料；
- 国家强制性法律法规文件。

### 10.2 记录

10.2.1 记录应包括但不限于：

- 购销台账及合同；
- 原辅料验收记录；
- 成品检验记录；
- 不合格品处理记录；
- 设备设施维修保养记录；
- 计量器具检定校准记录；
- 质量管理人员的培训考核记录；
- 售后处理记录。

10.2.2 记录应清晰、准确、全面，易于识别、检索和溯源。

10.2.3 记录保存期限应不低于 3 年。

### 参 考 文 献

- [1] GB 28007 儿童家具通用技术条件
  - [2] GB/T 31524 电子商务平台运营与技术规范
  - [3] GB/T 32446 玻璃家具通用技术条件
  - [4] GB/T 43003 定制家具 安装验收规范
  - [5] GB/T 43839 伴侣动物（宠物）用品安全技术要求
  - [6] QB/T 1951.1 木家具质量检验及质量评定
  - [7] QB/T 4461 木家具表面涂装技术要求
  - [8] QB/T 4465 家具包装通用技术要求
  - [9] DB32/T 4690 电商家具物流服务规范
-