



LABER·朗标（朗标门业/朗标家居）

品牌全流程服务标准手册

品牌主营范围：实木复合免漆木门、全屋护墙板、定制衣柜门、定制橱柜门、铝镁合金轻奢门、门墙柜一体化整家定制、空间整装配套定制服务

服务宗旨：以 ENF 级环保品质为核心，以标准化全流程服务为基石，为每一位客户提供透明、省心、高品质、长保障的整家定制服务，打造一站式高端家居定制体验

适用对象：终端零售客户、家装合作客户、工程合作客户、品牌经销商合作伙伴

一、售前标准化服务体系（精准对接·透明无隐·专属定制）

售前服务是定制品质的源头，朗标家居严格执行精细化售前服务规范，杜绝方案漏洞、尺寸偏差、报价隐形消费，为全屋定制落地筑牢基础，所有服务全程免费、专属、一对一。

1. 免费专属咨询与全屋方案定制服务

配备资深全屋定制设计师一对一专属对接，承接家装前期、中期、后期全阶段咨询服务，涵盖产品材质、风格搭配、空间布局、户型优化、色彩搭配、工艺造型、预算规划等全维度答疑。依托门墙柜同色配套核心优势，结合客户户型结构、装修风格、居住人口、生活习

惯、审美需求，量身打造一体化整家定制方案，实现木门、护墙板、衣柜、橱柜、金属门的风格统一、色调统一、工艺统一，解决家居搭配杂乱、风格脱节问题。支持现代极简、轻奢、新中式、原木风、奶油风等全主流家装风格定制适配。

2. 专业上门精细化复尺与洞口核验服务

所有定制产品均执行「上门初尺+精准复尺」双尺标准，杜绝尺寸误差。专业测量师傅持证上门，携带高精度专业测量仪器，对所有门洞、墙体、吊顶、地面、窗台进行全方位精准测量，详细核验墙体平整度、垂直度、洞口方正度、墙体承重、水电管线预留位置、收口缝隙等关键细节。针对特殊户型与特殊造型，专项精细化交底：包含护墙板阴阳角海棠角、直角、圆弧角收口工艺、钢琴键造型、格栅造型、隐形门衔接、通顶门收口、墙柜一体收口、吊顶落差适配、地面高低差适配等特殊工艺细节，全程记录户型问题，提前优化收口方案，从源头规避安装缝隙、造型不符、尺寸错位等问题，确保后期安装严丝合缝、完美落地。

3. 全维度透明报价与工艺明细公示服务

严格执行**无隐形消费**服务准则，所有报价明细标准化、可视化、公开化。方案确认后，出具专属定制报价单，清晰罗列产品品类、材质规格、环保等级、基材厚度、表面工艺、五金配置、数量单价、总价、施工范围等核心信息。明确区分常规标配产品与个性化增项项目，对铣型造型、免拉手工艺、异形裁切、加高加宽定制、特殊烤漆、同色封边、特殊收口工艺等所有增项项目，提前公示收费标准、工艺差异、材质区别，主动告知客户，经客户确认后方可纳入订单，全程无隐瞒、无后期加价、无强制消费。

4. 实景素材展示与环保品质溯源服务

线下门店全品类陈列原厂实物样品、全套官方色卡、材质样板、工艺样板，客户可直观触摸材质、观察纹理、对比色彩、查看工艺细节。同时提供海量小区实景落地案例、全屋整装效果图、户型适配方案案例，供客户参考选型。品牌全线产品严格遵循 **ENF 级最高环保标准**，远超国家行业标准，承诺无甲醛超标、无异味污染。品牌定期主动送检第三方权威检测机构，公示检测报告，支持客户自主送检、现场核验品质，保障居家居住健康安全，适配新房自住、儿童房、老人房、婚房等所有居住场景。

二、售中标准化服务体系（严控品控·全程透明·按时交付）

售中环节聚焦生产、质控、交付全流程标准化管控，从原材料入库到成品出货，建立全链条质检体系，实时同步进度，保障产品品质稳定、交付准时、零差错落地。

1. 订单锁定与生产排期进度同步服务

客户确认方案、签订合同、锁定订单后，专属客服即刻录入系统建档，精准排产，明确标准生产周期、交付时间、安装时间，所有周期节点书面告知客户。生产全程实时同步进度，分为原材料备货、开料加工、工艺造型、封边打磨、质检除尘、打包出库六大节点，定期向客户推送生产动态、实拍素材。若遇特殊原材料缺货、物流延误、工艺微调等异常情况，第一时间主动联系客户，提前沟通解决方案与周期调整方案，充分尊重客户知情权与选择权，杜绝无故延期、私自改期、隐瞒问题等情况。

2. 车间 6S 标准化全流程品质管控

品牌生产车间全面推行 6S 精细化管理标准（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全），打造规范化、标准化、无尘化生产环境。建立「原材料入库质检+工序中途质检+成品出库终检」三级质控体系。原材料入库严格筛选基材、饰面、胶水、五金，杜绝劣质、不合格原材料流入生产环节；生产过程中，每一道开料、封边、铣型、贴面、组装工序均有专人质检，实时修正工艺误差；全程保障产品平整度、垂直度、封边细腻度、造型精准度，确保每一件产品工艺统一、品质达标，从生产源头杜绝变形、开裂、脱胶、色差、工艺瑕疵等质量问题。

3. 成品出货全维度自检核验服务

所有产品出货前，专属质检团队进行 100%全检，开展全方位核验工作。逐一核对产品型号、尺寸规格、花色纹理、造型工艺、数量批次，配套检查原装五金配件、安装辅料、收口配件、防水防潮配件等配套物料。严格排查产品表面划痕、磕碰、色差、瑕疵、尺寸偏差等

问题，确认所有产品、配件齐全无误、品质合格后，进行专业防震、防潮、防刮花打包，贴标分类出库，全程杜绝错发、漏发、残次品出货问题，保障产品完好无损送达施工现场。

4. 品牌经销商全方位赋能配套服务

针对品牌合作经销商，提供一站式全方位赋能支持，助力终端高效运营。包含系统化品牌营销培训、产品知识培训、设计工艺培训、谈单技巧培训、售后处理培训，定期更新培训课程与行业新品知识；免费提供节日营销、门店活动、家装联动、小区推广等全套活动策划方案、宣传物料素材；派驻专业技术人员上门开展工地施工指导、安装工艺指导、疑难户型落地指导，协助经销商解决终端落地难题，保障终端服务标准统一、品质统一、口碑统一。

三、售后服务标准体系（核心保障•极速响应•长效质保）

售后服务是品牌核心竞争力，朗标家居坚持「品质为本、服务至上」原则，建立长效质保、极速响应、专属售后的服务体系，全方位保障客户居家使用权益。

1. 超长官方质保服务（行业高标准）

质保范围与期限：全屋木作核心产品享受 **5 年官方超长质保**，涵盖实木复合免漆木门、全屋护墙板、定制衣柜门、橱柜门、墙柜一体定制产品等全系木作品类。

质保细则说明：质保期内，凡产品自身质量问题（包含自然变形、开裂、脱胶、起皮、非人为色差、工艺缺陷、结构松动等原厂品质问题），均享受免费检修、免费补发配件、免费更换产品、免费上门安装调试服务。

免责说明：质保不含五金配件、密封条、拉手等易损件；不含人为磕碰、人为损坏、私自拆装、外力破坏、房屋地基沉降、墙体受潮渗水、不可抗力自然灾害等导致的产品损坏问题。

2. 7×24 小时全天候极速售后响应

开通全年无休售后受理通道，实行 **7×24 小时全天候服务**，节假日、周末正常接单，随时承接客户咨询、报修、投诉、售后答疑等需求。客户提交售后问题后，官方客服 **24 小时内精准对接问题、出具专属解决方案**，明确处理方式、上门时间、完成周期，全程跟进售后进度，实时同步处理动态，杜绝拖延、推诿、无人响应等问题。

3. 全品类质量问题专属落地售后

针对产品安装偏差、缝隙不均、开合卡顿、色差不符、表面瑕疵、产品变形、局部开裂、配件缺失、收口不完善等各类质量与安装问题，严格按照品牌服务标准，匹配专业售后技师上门服务。根据问题实际情况，提供上门检修、调试优化、局部修补、配件补发、整板更换、重新安装、收口整改等一站式解决服务，确保所有售后问题闭环处理，彻底解决客户使用困扰，保障产品正常、完美使用。

4. 官方专属售后热线

全国统一官方 400 服务热线：**400 613 1688**，直通品牌总部售后中心，专人专线对接，高效处理全国终端客户售后需求，保障服务正规、高效、有保障。

四、增值专属服务（超出预期•贴心赋能）

1. 免费上门勘测户型优化服务

针对毛坯房、精装房、旧房翻新客户，免费上门勘测全屋户型，结合采光、户型缺陷、空间利用率、装修风格，免费提供空间优化、配色升级、收纳优化、颜值升级的专属方案。

2. 全屋同色配套免费设计服务

免费提供门、墙、柜、金属门一体化同色搭配设计，解决全屋色调杂乱问题，实现家居整体风格统一、高级统一。

3. 完工免费验收与保洁养护指导

产品安装完工后，工作人员陪同客户全方位验收，逐项核对尺寸、工艺、安装细节、开合效果，同时免费告知客户家居产品日常清洁、保养、防潮、防刮、防变形的专业养护技巧，延长产品使用寿命。

4. 终身成本价维护服务

5 年质保期满后，客户终身享受品牌成本价维修、配件更换、产品翻新、局部改造服务，无上门服务费，长期为客户居家品质保驾护航。

五、服务承诺总则

- 全程透明：方案透明、尺寸透明、材质透明、报价透明、进度透明、售后透明，零隐形消费、零套路服务；
- 品质保真：全系 ENF 级环保基材，原厂正品、原厂工艺，假一赔十，支持全程溯源；
- 时效保障：按时排产、按时交付、极速售后，问题不拖延、服务不缺位；
- 售后无忧：超长质保、终身维护，全流程闭环服务，保障每一位客户的合法权益；
- 标准统一：全国门店、终端安装、经销商服务统一标准化执行，品质与服务无差异。