FAQ 问答

郁林家居 · 客户常见问题解答

一、预约与排期

Q1：上门前会提前联系吗？需要我全程在家吗？

设计师 / 量尺师傅上门前一天会电话确认，建议您现场沟通需求；若临时有事，也可以委托家人在家，方便和设计老师现场沟通。

Q2：怎么预约量尺 / 设计服务？预约后可以改时间、取消吗？

可通过客服电话、企业微信或到店预约。预约成功后，如临时有事可免费修改上门时间。若后期未选择郁林家居作为品牌供应商，需支付相应木作设计老师薪资，计费方式：第一步初期测量后给出现场水电图，支付 2000 元画图服务费；第二步中期复尺后，在基础费用 2000 元上按实际现场次数累计，每天补助标准 500 元。

二、价格与收费

Q3：怎么报价？

根据您家整体规划施工意向图，品牌销售人员完成木作整体初期预算报价（初期预算会根据现场情况有 10%–15% 浮动），让您对整体木作体量与总价有清晰了解。

得到您对郁林家居品牌产品认可、对整体价格了解后，进入初期意向订单流程：签订预订单并缴纳诚意定金，定金一般为订单的 30%（视订单实际预计情况），定金是诚意金、互相认可的过程。

Q4：可以开发票吗？支持对公签约吗？

支持。可开具增值税普通发票 / 专用发票，可签订正式定制服务合同。

Q5：报价里不含哪些项目？

不含拆除、墙面找平、水电改造、瓷砖铺贴、大型重物移位。

三、材质环保与安全

Q6：板材和辅料安全吗？家里有小孩、孕妇、宠物能不能做？

品牌全部使用 ENF 级 / F4 星级环保板材，低挥发、低刺激；采用进口环保水性漆或免漆工艺，母婴、养宠家庭都适用。安装期间建议宠物、小孩避开作业区域，安装完毕后建议充分通风。

Q7：贵重的实木、皮质、岩板等材质，磕碰损坏怎么办？

上门先做材质判定 + 样品测试，匹配对应工艺；公司配备百万产品责任险，因安装施工造成材质损伤，按保险流程理赔，绝不推诿。

Q8：高空吊柜、顶天立地柜安装安全吗?

可承接超高、重型柜子房门安装；安装师傅持证施工，采用膨胀螺丝 + 专用五金挂件分类收纳，完工复检承重结构与五金阻尼安全。

四、服务范围与内容

Q9：木作设计师会到施工现场和工长做现场沟通吗?

木作老师会到现场与施工人员沟通水电细节，及时检查水电位置是否准确，如有不正确之处会现场提醒改错；全屋修改完成后，木作老师会现场进行施工水电验收。

Q10：什么时候确认定制方案和工期?

木作老师中期复尺后完成全屋木作细化整体方案，销售人员会邀约您到店，此时确认方案、图纸签字，签订正式下单合同并交付全部货款，准备下单。
根据现场实际情况精准复尺后下单生产，预计工期 70–95 天，根据选定产品略有不同。

五、售后质保

Q11：安装完不满意怎么办？质保多久?

完工现场验收；若出现清洁或安装瑕疵，七天质保期内免费返工。质保承诺：整体柜子享受 10 年超长质保，所有五金配件享受终身质保，售后无忧。

Q12：安装完成多久可以入住 / 使用?

木作安装完毕即可入住 / 使用。考虑到空间含地毯、窗帘、地板、沙发特殊漆面等，根据通风条件，建议整体通风 15–30 天后入住。

六、人员与资质

Q13：上门设计师 / 安装师傅有没有背景审核、保险?

所有设计师与安装师傅实名登记、岗前标准化培训（设计美学与安装工艺），全员购买保险，持证上岗。

Q14：可长期包月 / 包年托管保养吗?

支持家庭、商铺、写字楼、物业长期定点托管，可约定月度巡检，并提供五金调试、板材保养服务。

七、其他

Q15：效果图能保证 100% 还原吗?

受现场光线、材质批次、空间尺寸等客观因素影响，无法保证 100% 完全一致；我们会提前告知实际效果差异，优先还原设计意图，不做虚假承诺。

Q16：可以加急生产吗?

在排期有空挡的前提下可安排尽量加急，以客服实时确认为主。