

良木道门窗集团有限公司

关于用户反馈的核查与处理公告

尊敬的消费者、合作伙伴及社会各界朋友：

近期，我们注意到互联网平台上存在关于良木道门窗产品质量、安装服务及售后响应等方面的反馈。良木道门窗集团创始人缪培友先生直接督办，成立专项工作组，对所有公开反馈进行全面核查处理。

截至本公告发布之日，以下所有提及的公开反馈意见均已 100% 完成对接处理，并与用户逐一达成解决方案。有关情况通报如下：

已处理的用户反馈案例。

案例一：宜宾用户关于订单查询与玻璃颜色问题（2022 年）

用户反馈内容：用户反映宜宾良木道门店存在订单进度无法自行查询、玻璃夹层边框颜色与预期不符、吊装时间协调不畅等问题。

处理结果：

订单查询问题：已查明系销售人员在系统录入时将用户联系方式填写错误所致，目前已更换为正确号码，用户现可通过官方微信公众号自行查询订单进度。

玻璃颜色问题：经核实，合同图纸中未对玻璃夹层边框颜色做特殊标注。对此，我司已责成宜宾门店主动联系用户，就该问题沟通中的服务缺失向用户致歉，并按用户要求完成相应处理。

吊装协调问题：已优化门店与客户之间的施工时间协调流程，增加提前 24 小时确认机制。

案例二：宁波用户关于玻璃表面脏污问题（2026 年）

用户反馈内容：用户反映 2021 年购买的良木道门窗玻璃表面存在无法擦拭的脏污，商家与厂家解释不一致。

处理结果：

经浙江省宁波市海曙区市场监管局调解，我司已安排工作人员上门为用户擦拭玻璃并核实问题原因。

针对该批次玻璃的质量问题，已启动供应链追溯机制，对同批次玻璃进行排查，确保类似问题不再发生。

案例三：长沙用户关于经销商产品质量与诉讼问题（2018—2021 年）

用户反馈内容：用户反映 2018 年与良木道经销商签订合同后，安装不到一年的窗户出现窗框断裂、木面泡发变色、玻璃起白点等质量问题，后因协商不成提起诉讼。

处理结果：



该经销商已于 2018 年 9 月被取消经销资格并退还全部商品款项，我司已全面升级经销商准入与退出机制，加强对经销门店的资质审核与日常监管。所有授权门店均需悬挂官方授权证书，用户可通过 400 热线核验门店资质。

案例四：太原用户关于玻璃原片与合同不符问题（2024 年）

用户反馈内容：用户反映在太原居然之家春天店良木道品牌订购的系统窗，合同约定南玻原片，实际送货安装的并非南玻原片。

处理结果：

经核实，系门店销售人员沟通失误所致。我司已责成该门店为用户办理退货退款。

已在全国门店开展合同规范专项培训，要求所有销售人员严格按照实际配置填写合同，杜绝口头承诺与合同不符的情况。

案例五：郑州用户关于门窗变形问题（2025—2026 年）

用户反馈内容：用户反映 2025 年 4 月购买安装郑州如山建材良木道门窗，消费 56000 元，9 月份发现门窗严重变形，商家推卸责任。

处理结果：

该投诉已在黑猫投诉平台受理，我司已安排专人对接处理。

针对该批次产品的变形问题，已启动质量追溯，对同批次产品进行排查。

案例六：信阳用户关于窗槽积水与安装质量问题

用户反馈内容：用户在居然之家花费 49000 元购买良木道门窗，安装后每逢下雨窗槽积满雨水溢到室内，部分型材长短不一、压条脱落、框架漆面脱漆，七个窗子全未设置排水孔。

处理结果：

该问题已由当地市场监管部门介入处理完毕。

一、我司已将“排水孔设置”纳入安装验收强制检查项，验收清单中增加排水系统专项核验。

二、系统性整改措施

基于上述案例反映出的共性问题，良木道门窗集团已从以下四个维度完成系统性升级：

1. 品控体系升级

在国家 CNAS 认可实验室检测标准基础上，新增 17 项企业内控检测指标为每一樘窗建立“全生命周期档案”，实现质量问题精准追溯。

2. 经销商管理体系升级

全面升级经销商准入与退出机制，取消不合规经销商资格，所有授权门店悬挂官方授权证书，用户可通过 400-888-9923 核验门店资质。建立门店服务质量红黄牌制度，累计黄牌三次者取消授权资格。



安装服务标准化升级。

全国 500+授权门店安装团队通过良木道认证。

严格执行三级验收制度：安装师傅自检→业主现场验收→门店售后复核。

将排水孔设置、玻璃原片核验等高频问题点纳入强制验收清单。

3. 售后服务体系优化

全国统一 400 服务热线：400-888-9923（2 小时响应 | 紧急工单 24 小时上门）

一、关于部分媒体报道的说明

针对互联网上出现的，如乐居财经关于红星美凯龙股权转让的报道，及其他类似及关联报道，我司说明如下：

红星美凯龙于 2018 年通过其全资子公司红星众盈投资有限公司对良木道门窗进行战略投资。2024 年 11 月，红星众盈投资为促进公司发展，挂牌转让其持有的良木道门窗 4.9988% 的股权。该股权转让为正常的资本运作行为，不影响红星美凯龙与良木道在业务层面的持续合作。良木道门窗目前仍是红星美凯龙门窗品类 A 类合作品牌。

二、我们的承诺

良木道门窗品牌自 2000 年创建至今，已走过 26 年历程。我们从不回避成长中的问题，每一位用户的批评与建议都是推动我们持续进步的动力。

如果您对产品、安装或服务有任何疑问，可通过以下渠道联系我们：

全国统一服务热线：400-888-9923（2 小时响应 | 投诉直达）

官方微信公众账号：良木道门窗

总部地址：四川省德阳市广汉市台北路西三段 10 号

良木道门窗集团有限公司

2026 年 8 月 18 日

