

ICS 91.180

E 50

T/SDAB

团 体 标 准

T/ SDAB 001-2021

住宅室内装饰装修服务规范



黔南州装饰建材行业商会

Qiannan Decoration & Building Materials Chamber of Commerce

2021-07-01 发布

2021-10-01 实施

黔南州装饰建材行业商会

发布

目 次

前言..... 1

1、范围..... 2

2 规范性引用文件..... 2

3 术语和定义..... 2

4 基本原则..... 3

5 装修前期服务..... 4

6 施工中期服务..... 5

7 竣工后期服务..... 7

8 诚信建设..... 8

附件 1. 住宅装饰装修检测器具要求..... 9

附件 2. 贵州省室内装饰装修工程设计合同..... 10

附件 3. 贵州省室内装饰装修工程施工合同..... 11

附件 4. 住宅装饰装修现场物料堆放要求..... 12

附件 5. 住宅装饰装修现场施工保护要求..... 13

附件 6. 住宅装饰装修现场施工安全措施要求..... 14

附件 7. 企业诚信建设评价表..... 15

附件 8. 消费者（客户）满意度调查表..... 17

前 言

本文件依据国家 GB/T1.1《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规定起草。

本文件由黔南州装饰建材行业商会提出并归口

主编单位：黔南州装饰建材行业商会，

黔南民族职业技术学院

参编单位：黔南州蓝宇装饰工程有限公司，

都匀市煌家设计装饰有限公司

贵州匀人乐装饰建材有限公司

主要起草人：潘建飞 张泽宽 何 琳 陈桂斌 彭 成 游 蓉

潘 俊 陈才兵 王仲明 潘德猛



黔南州装饰建材行业商会
Qiannan Decoration & Building Materials Chamber of Commerce

声明：本文件未经主编单位同意，不得印刷、销售。

1、范围

本文件规定了住宅室内装饰装修服务活动，包括基本要求，禁止行为，设计服务，工程报价，示范合同，施工管理，物料管理，工程验收，质量保证，投诉调处和诚信建设，涵盖了住宅室内装饰装修全过程。

本文件适用于本地区住宅室内装饰装修服务活动和行业自律管理，也为装修客户选择装饰装修企业提供参考。

2、规范性引用文件

下列文件的条款通过规范性引用构成本文件必不可少的内容。其中，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，其最新版本适用本文件。

- 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 室内装饰装修材料溶剂型木器涂料中有害物质限量
- GB 18582 室内装饰装修材料内墙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 18585 室内装饰装修材料壁纸中有害物质限量
- GB18586 室内装饰装修材料聚氯乙烯卷材地板中有害物质限量
- GB 50210 建筑装饰装修工程质量验收规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
- GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范
- GB 50354 建筑内部装修防火施工及验收规范
- GB 6566 建筑材料放射性核素限量
- JGJ/T304 住宅室内装饰装修工程质量验收规范
- JGJ367 住宅室内装饰装修设计规范

《住宅室内装饰装修管理办法（建设部第 100 号令）》

3、术语和定义

国家、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 住宅室内装饰装修

根据住宅室内各功能空间的使用性质、所处环境，运用物质技术和视觉艺术进行室内设计、装修施工、家居用品布置，完善使用功能，美化空间环境，

达到安全环保、功能合理、舒适美观，满足人们物质和精神生活的需求。

3.2 住宅室内装饰装修服务

保证住宅装修质量，满足客户需求，在住宅室内装饰装修活动中，对装修前、施工中和竣工后的全过程实施系统化，规范化服务，体现在客户的评价和满意度。

3.3 装修前期服务

承接住宅室内装饰装修工程，为客户提供的技术咨询、室内设计，预算报价，合同签订等确定服务关系开展的沟通交流服务活动。

3.4 施工中期服务

依据住宅装饰装修合同的约定和设计文件的要求，从进场装修施工、室内家居用品、饰品的布置，到验收合格交付使用所进行的系列服务活动。

3.5 竣工后期服务

完成住宅室内装饰装修工程，移交客户使用后按规定进行的回访、质量保修维护的服务活动。

4、基本原则

4.1 基本要求

4.1.1 从事住宅室内装饰装修经营活动应当依法办理营业证照，有固定的营业场所，配备经营、设计、施工必需的设施设备和检测器具（附件 1. 施工检测器具要求）。

4.1.2 经营管理、设计、施工、业务等从业人员应当培训上岗，取得相应的职业资格或专业技术技能等级证书。

4.1.3 遵纪守法，诚实守信，接受当地行政管理部门的监督管理和行业自律管理。

4.2 住宅装饰装修禁止行为

4.2.1 擅自变动建筑物主体承重结构，拆改承重墙、柱、板和基础结构；

4.2.2 扩大承重墙原有的门、窗尺寸或者开挖壁柜、墙洞，拆除连接阳台墙体；

4.2.3 将没有防水设施的房间或阳台改为厨房、卫生间，将生活污水排入雨水管道；

4.2.4 拆除消防安全设施，构配件，改变消防安全条件；

4.2.5 损坏建筑物原有的节能设施或者无障碍设施；

4.2.6 拆卸、改装燃气设施管道及生活、污水管道；

4.2.7 擅自改变建筑物使用功能、原设计立面、色彩、外观格式；

4.2.8 私自改建扩建，侵占或损害公共部位、公共空间和公共设施；

4.2.9 严禁采购使用不符合国家质量标准的装饰装修材料，产品和国家明令禁止的淘汰产品；

4.2.10 其他影响建筑物结构或者使用安全的行为。

5、装修前期服务

5.1 咨询服务

5.1.1 企业应当在经营场所明显位置公示营业执照、装饰装修服务流程，主要室内设计、施工管理专业技术人员资历等信息资料。

5.1.2 企业应设置客服部或专职客服人员为客户提供咨询服务，帮助客户了解装饰装修基本常识，介绍企业文化和服务流程，解答客户的疑问。

5.1.3 企业服务人员应衣着端庄，佩戴工作证（牌），接待客户，提供信息和咨询服务，主动热情、文明礼貌、耐心详实。

5.2 设计服务

5.2.1 设计人员通过与客户充分沟通和现场勘测量房，依据详细了解客户需求和房屋主体结构，提出方案设计。

5.2.2 设计人员与客户经协商确定设计方案，室内各功能区域，装修风格和主要材料、家居用品饰品后，进一步深化施工图设计。

5.2.3 设计内容：设计目录，设计说明书；总平面图、原始平面图、顶面图、地面图、立面图、大样节点图；电源、线路布置图，强、弱电插座开关定位图；给排水管，冷、热水管排列走向示意图；家居用品、家用电器和饰品布置图；装饰装修材料、产品明细表；效果图（依据客户要求）。

5.2.4 设计施工图应当符合 GB 50222《建筑内部装修设计防火规范》GB 50325《民用建筑室内环境质量验收规范》JGJ367《住宅室内装饰装修设计规范》的要求，并装订成册。设计人员、设计负责人，客户签字确认。

5.2.5 设计服务按照装饰装修面积（阳台面积计算一半）和设计工作量、设计师技术等级收取设计服务费。

5.2.6 工程开工，设计人员应到施工现场技术交底、进行技术指导，协调处理施工中的问题，参加重要节点质量检查和工程竣工验收。

5.3 工程报价

5.3.1 工程报价应根据双方签字确认的设计文件，施工项目，企业定额等编制（企业定额依据企业市场定位自行确定）。

5.3.2 工程报价书中施工项目、内容、方量及计算方式，装修材料品牌、规格型号、等级、价格等应标注清楚明晰，双方签字生效。

5.3.3 装饰装修工程报价在设计方案、施工项目和方量不变的前提下，工程竣工结算价差不得超过 8%。

5.3.4 客户提供的材料、产品等应单独列表，不包含工程报价范围内。

5.3.5 企业施工管理费按照工程造价总金额的 5%~10% 计算，税金从国家规定。

5.4 设计、施工合同

5.4.1 为体现公平、公正，签定住宅室内设计、装修施工合同应当采用贵州省室内装饰协会编写，贵州省市场监督管理局、省经信委联合审定、推行的示范合同文本。（附件 2~3 设计、施工合同范本样式）

5.4.2 企业、客户签定合同条约应当与设计文件要求和工程报价相一致，明确付款方式，工期，质量验收标准等。

5.4.3 签约双方应当详细了解合同各项条款的含义，各自的权利、责任和义务。

5.4.4 合同执行中因设计或施工需要调整变动，双方应当协商办理变更手续。

5.4.5 合同填写应准确、完整、字迹清楚，重要约定事项不得涂改、空缺。

5.4.6 合同签定是双方真实意思的表示，签字（盖章）生效后，任何一方解除合同必须与对方协商同意并承担违约责任。

6、施工中期服务

6.1 施工准备

6.1.1 施工前企业应当根据工程要求和工期，确定施工负责人（项目经理），做好人员调配，施工进度计划，设备器具，材料准备工作。

6.1.2 配合客户办理原住宅的交接，当原住宅存在缺陷影响装饰装修时，双方应商定解决方案并明确责任。

6.1.3 协助客户到项目所在地的物业服务企业或者物业管理单位申报开工手续，所产生的费用按照国家或省物业管理服务有关规定办理。

6.2 施工管理

6.2.1 住宅室内装饰装修应严格执行国家有关工程质量安全的强制性规定。按照 GB50327《住宅装饰装修施工规范》要求进行施工作业。

6.2.2 企业应在施工现场设立公告牌，明示施工企业名称、地址，施工负责人、联系电话，工期，开工竣工时间等。

6.2.3 企业在开工前应告知左邻右舍，搞好睦邻关系；施工中严格控制和降低

粉尘、气体、噪音、振动等对环境造成的影响。

6.2.4 企业对施工现场的危险区域或部位应采取防护措施，设置警示标识，加强现场安全生产管理，确保施工人员和他人安全。

6.2.5 施工现场应注重成品保护，材料分类堆码，施工工具、用品定位摆放。不得在施工现场吸烟和随处便溺。（附件 4~5 施工现场物料堆放、保护要求）

6.2.6 施工现场应配备灭火器和专用插座，不得乱拉电线，用裸线当开关使用；加强易燃易爆材料物品的存放和使用安全，消除火灾隐患。（附件 6. 施工安全措施要求）

6.2.7 装修施工涉及建筑主体结构变动、增加承重荷载，必须经原设计单位或具有同等资质等级的设计单位提供设计方案；

6.2.8 拆卸、移动厨房燃气表具和管道必须经燃气供应部门同意，由燃气供应单位专业人员拆装。燃气管道不得暗敷；厨房、卫生间防水工程，管道铺设必须做加压检测和闭水试验。

6.2.9 施工过程中产生的废弃物和建筑垃圾，应清运到物业服务企业指定的位置。不得向户外抛洒，不得向生活垃圾道、下水道、消防通道等随处倾倒。

6.2.10 合理安排节假日施工作业时间。

6.3 物料管理

6.3.1 企业或客户提供的装饰装修材料应当符合设计要求和 GB 6566，

GB18580~GB18585 室内装饰装修材料有害物质限量的规定；

6.3.2 企业提供的装饰装修材料、产品和设备进场、使用前应当经客户验收认可；变更品牌、规格型号、等级、颜色应事前征得客户同意。

6.3.3 客户提供的装饰装修材料、产品和设备进入施工现场，施工方应当办理验收交接手续；对于不符合设计要求或存在质量问题，应及时与客户协调处理。

6.3.4 无论企业或客户提供装饰装修材料、产品不符合设计要求或存在质量缺陷，影响装修质量和装饰效果造成的损失由提供方承担责任。

6.3.5 经施工方验收的装修材料、产品、设备等由施工方负责保管，造成损坏和丢失，施工方应予赔偿。

6.4 工程验收

6.4.1 住宅室内装饰装修工程按照 GB 50210《建筑装饰装修工程质量验收规范》JGJ/T304《住宅室内装饰装修工程质量验收规范》的质量标准，分施工项目进行验收。

6.4.2 隐蔽工程项目应在下一道工序覆盖前，由客户与施工方现场验收，做好检验纪录并签字确认。

6.4.3 施工项目检测验收，达到项目质量标准为合格；未达到项目质量标准不合格，施工方应及时进行整改，直至达到该项目的质量标准。整改工料费用企业自行承担。

6.4.4 整个装饰装修工程完工，施工方先行检查，确定符合要求后，邀约客户到场进行工程综合验收。

6.4.5 在各施工项目验收合格达到质量标准的前提下，工程竣工综合验收无明显影响使用功能和装饰效果的应判定合格。

6.4.6 住宅装饰工程验收合格，施工方应向客户出具住宅室内装饰装修质量保修单，隐蔽水电管线示意图，办理工程结算和住宅移交手续。

6.4.7 客户可以委托第三方进行装饰装修工程监理，参加项目验收和工程综合验收工作。

6.4.8 室内空气质量检测，企业与客户应在合同中约定，委托具备检测资质的单位在工程竣工验收合格 7 天后，客户自购家具未进入室内前进行验测。

7、竣工后期服务

7.1 质量保证

在正常使用条件下，住宅装饰装修工程的质量保证期为二年，有防水要求的厨房、卫生间的防渗漏质保期为五年。质保期自住宅装饰装修竣工验收合格之日起计算。

7.2 质保范围

住宅装修质保范围为工程预（结）算书所列施工项目。因客户使用不当或自购物料、第三方安装的质量问题，建筑物沉降、自然灾害不可抗力造成的损坏除外。

7.3 质保凭证

装修质量保证以企业办理的装修质量保修单为凭证。若不慎遗失时，可根据签订的住宅室内装饰装修合同或工程结算验收合格的日期推算保修期限。

7.4 质保责任

7.4.1 在质保期内，企业每半年至少回访客户一次，上门查询装修质量，解答客户提出的疑难问题。

7.4.2 企业客服部或客服人员受理报修电话，1 小时内回复；属于水电类紧急

情况，本市区 4 小时内上门处理，一般问题 2 个工作日内上门查验解决。

7.4.3 质保期内，由于装修质量原因造成维修、返修工料费用企业全部承担。

7.4.4 超过质保期或者不在质保范围的维修返修，企业应当提供服务，收取相应的工料费；

7.4.5 企业质保人员维修完毕应清理现场并出示质保工单请客户签字。

7.5 投诉调处

7.5.1 受理客户投诉调处工作应作为企业规范服务的重要制度，明确专职负责人。收到投诉应主动与客户联系沟通，约定调处时间和方式，第一时间将矛盾和纠纷化解于企业内部，取得客户的谅解和好评。

7.5.2 投诉协调未果，客户可向当地装饰建材行业消费者投诉站或有关“3.15”维权部门投诉调处；也可以申请当地仲裁机构仲裁或依法向人民法院提起诉讼。企业应当积极配合。

7.5.3 企业严重违反国家消费者权益保护法，损害消费者合法权益，屡教不改或者拒不接受调处影响恶劣的，行业消费者投诉站和“3.15”维权部门有责任发出消费警示，公开批评。

8、诚信建设

8.1 坚持“公平、公正、公开”的原则，以“诚实守信，服务规范、百姓满意”为标准，组织开展”五星级诚信企业“评选活动，推动企业、行业诚信建设，规范住宅装饰装修服务行为。

8.2 充分发挥行业商协会组织引领作用，在政府相关职能部门的支持和指导下，联合消费者协会、新闻媒体等单位，组织开展“五星级诚信企业”评选活动。也可委托具有公信力的第三方机构承办。

8.3 “五星级诚信企业”评选活动定期每二年组织一次。依据企业诚信建设评价和客户满意度调查，采用综合评分方式，按企业综合评分所得的分数段对应 1~5 星等级，分别颁发星级证牌和证书。

8.4 企业诚信建设评价（附件 7 评价表）

8.5 消费者（客户）满意度调查（附件 8 调查表）

8.6 企业应加强诚信建设，优化服务管理体系，不断提高服务水平和客户满意度，打造五星级诚信企业，扩大社会知名度和影响力，促进企业做大做强规范发展。

附件 1:

住宅装饰装修施工检测器具要求

序号	名称	规格	用途
1	压力泵/压力表	SYL-25/2.5320×200×120	水管测漏
2	万用表	DM6266	电源线路检测
3	兆欧表	专用	电线绝缘性能检测
4	建筑用电子水平尺	360°±90°垂直±0.3 水平±0.3	水平面检测
5	工程质量检测器	JZC-D 型 2m	垂直及平面平整度检测
6	单相三极插座漏电 保护安全检测器	SE-1016	漏电断路、单相三孔/ 相位插座是否正确
7	内外直角检测尺 (垂直/水平)	J7C-D	阴阳角正方度检测
8	多功能垂直校正器	专用	构件表面测垂直度
9	塞尺	0.02 mm~1.00mm	高低差检测
10	卷尺	3 m	长度检测
11	响鼓锤	50g/25g/10g	墙地面空鼓检测
12	拉力测试仪	100N	门窗开启力检测
13	网络测试仪	专用	网络线路检测
14	电话检测器	能手 NS-468	电话线路检测

黔南州装饰建材行业商会
Qiannan Decoration & Building Materials Chamber of Commerce

附件 2:

QF 2018-1002

合同编号: _____

贵州省室内装饰装修工程设计合同 (范本样式)



黔南州装饰建材行业商会
Qiannan Decoration & Building Materials Chamber of Commerce

贵州省经济和信息化委员会 制定
贵州省市场监督管理局

贵州省室内装饰协会 印制

附件 3:

QF 2018-1001

合同编号: _____

贵州省室内装饰装修工程施工合同 (范本样式)



黔南州装饰建材行业商会
Qiannan Decoration & Building Materials Chamber of Commerce

贵州省经济和信息化委员会
贵州省市场监督管理局 制定

贵州省室内装饰协会 印制

附件 4:

住宅装饰装修施工现场物料堆放要求

项目	序号	分项内容	具体要求
水电类	1	管材	应分门别类整齐堆放在客厅或餐厅。
	2	龙头、阀门、软管	应装箱或袋装，存放在房间内不易碰撞部位。
	3	连接件、配电箱、配件	应包装完好，堆放在房间内不易碰撞部位。
	4	插座开关面板、线盒、固定件	应装箱或装袋，存放在房间内不易碰撞部位。
泥木类	1	木龙骨	应在客厅墙面安装固定支架，上墙堆放 或地面堆放应整齐。
	2	成品木门(套)、家具类板材	应平整堆放在干燥区域，包装完好，底部垫平、垫实。
	3	木地板	应包装完好，整齐堆放在需铺设的相应房间内。
	4	饰面板	进场后应刷底漆防护，防止饰面污染，整齐堆放在卧室等部位。
	5	扣板、龙骨	应平面放置、严禁斜靠，不得混堆受压，堆放在不易碰撞部位。
	6	纸面石膏板	应堆放在干燥区域，底部衬木方，木方间距 400mm- 500mm，整齐堆放在客厅或餐厅。
	7	墙地砖	堆放不宜太高，小规格箱体叠放应不超过 3 个箱体，散件应临时包扎后存放，不得散乱堆放。
	8	水泥、干性腻子	不宜堆放在易受潮区域。
	9	砂石、砖、砌块	不得集中堆放，严禁堆放在阳台外侧。
油漆类	1	油漆、稀释剂、易燃性脱漆剂等易燃易爆物品	宜放在靠近水源，通风条件良好的卫生间。 浸有油漆、稀释剂的布料、纱团、手套和工作服应及时清理，不得存放在施工现场。
	2	水性成品腻子、乳胶漆	宜放在客厅或餐厅，冬季不应放在室外，防止冰冻。
五金类	1	拉篮、卫浴五金	应包装完好，集中堆放在房间内不易碰撞部位。
	2	金属装饰、收口条	应绑扎保护，集中堆放在房间内不易碰撞部位。
	3	小五金	应装箱或装袋存放在客厅或餐厅。
设备类	1	油烟机、煤气灶、水槽、洁具、浴霸等	应包装完好，堆放在卧室或书房不易碰撞部位。

附件 5:

住宅装饰装修施工现场保护要求

项目	序号	分项内容	具体要求
原 房	1	进户门	应采用 PVC 保护膜或护套包封。
	2	户外公共部位	在石材、墙砖阳角处, 应采用护板包好护角, 其高度应>90cm。
	3	阳台门槛	应制作 U 字型护套保护。
	4	保留原地坪	清理基层后, 应先铺设 PVC 保护膜, 再铺人造板。
	5	高层门窗	门窗开启后, 应定位并固定。
	6	拆除工程	在拆除施工前, 应做好其周围保护措施。
	7	公共设施	应保护好公共楼道、电梯、护栏等设施。
部 品	1	石材、地砖	单项验收完毕清理基层后, 应铺设 PVC 保护膜。
	2	地板	单项验收完毕清理基层后, 应铺设 PVC 保护膜。
	3	灯具	吊灯罩安装后, 应用 PVC 保护膜包封和美纹纸紧固。
	4	门锁	现场油漆木门应采用美纹纸保护。
半 成 品	1	房门	木门安装后, 如门吸无法安装应采取临时定位措施。
	2	门窗套	涂装时, 门窗套与墙面交接处应采用美纹纸间隔。
	3	储藏柜、鞋柜	单项安装验收后, 开放式层板应用 PVC 保护膜保护
	4	橱柜	橱柜安装后, 应清理柜体, 并用 PVC 保护膜保护, 美纹纸紧固; 橱柜台面抛光后, 应用 PVC 保护膜防护
设 备	1	卫浴设备	安装或验收完毕后, 应用 PVC 保护膜包封并紧固。浴缸安装完成后先铺设 PVC 保护膜, 盖上人造板, 再用“7 字型”防护套保护。
	2	厨房设备	安装后应用 PVC 保护膜包封, 美纹纸紧固。

附件 6:

住宅装饰装修施工现场安全措施要求

项目	序号	分项内容	具 体 要 求
临 时 设 施	1	现场临时用电	应配置专用配电箱,并做到二级保护。
			应安全规范用电,严禁乱拉乱接。
			严禁使用电炉、热得快等不安全电热器具。
	2	配电箱	漏电保护应完好,熔丝应采用匹配规格。
			电线、插头配套应完好。
			配电箱外壳应接地良好,配电箱内组件应完好无损。
施 工 过 程	3	电锯、电刨	必须采用按钮式开关,严禁采用手扳倒顺开关:作业完毕,应及时切断电源。
	4	电动工具	连接线严禁采用弱电线,插头配套应完好,绝缘应良好。
	5	临时照明	应安装开关,严禁裸线搭接。
	1	施工现场	严格遵守施工规范和安全条例。
			未经同意非从业人员不得随意进入施工现场。
	2	拆砌工程	泥工砌墙砍砖时应避开窗门口,避免碎砖坠落伤人。
			拆除墙体应按施工规范实施。
			对窗间栏杆拆除又不新建的,应告知顾客可能发生的隐患,应采取相应的防护补救措施。
	3	物品堆放	灭火器具应摆放在醒目位置,其上方及周围不得堆放其它物品。
			阳台堆物不得超载,且不得超出护栏。
			露台围护上方不得堆物,防止坠落伤人。
	4	材料防火	易燃易爆物品宜堆放在卫生间,并开启门窗,保持通风。
			保温材料进场后,应远离火源。露天存放时,应采用不燃材料完全覆盖。
			需要采取防火构造措施的外保温材料,其防火隔离带的施工应与保温材料的施工同步进行。
	5	楼梯平台	可燃、难燃保温材料的施工应分区段进行,各区段应保持足够的防火间距,并宜做到边固定保温材料边涂抹防护层。未涂抹防护层的外保温材料高度不应超过 3 层。
			临时楼梯平台应有护栏,并固定牢固。
			搭建挑板严禁悬挑,两端必须固定牢固。
	6	电焊、烫蜡作业	钢脚手架施工时滑轮应定位,二层以上钢脚手架应配备保险带。
			施工现场如必须动用明火,应严格执行动用明火申报制度。
			施工现场应注意清理,周围环境不得堆放易燃易爆物品。
	7	使用燃气	施工现场必须配备灭火器具,并有专人监护。
			灶具连接应采用专用橡皮管,严禁采用普通塑料管。
			使用完毕必须关闭总阀。
			灶具底部和周围不得垫放和堆放易燃物品。
			使用现场应保持通风。

附录 7:

企业诚信建设评价表

申报单位(盖章):

年 月 日

评价项目	评价内容	评价方法	评价分值			
			A	B	C	D
基本建设	1、经营场所面积: 100 m ² ~200 m ² ☐ 200 m ² 以上~500 m ² ☐ 500 m ² 以上~1000 m ² ☐ 1000 m ² 以上 ☐ 企业经营持续年限从 年 月 至今共计 年。企业近三年经营业绩, 发展状况: 一般 ☐ 较好 ☐ 良好 ☐	企业填报 现场查看				
	2、营业执照, 服务流程, 企业文化、业绩、获得好评和奖励公示上墙; 营业、办公场所清爽整洁; 经营、设计、施工必须的设施设备和检测器具配置: 基本配置 ☐ 比较齐全 ☐					
	3、职工(就业)人数 人, 其中行政 人, 设计人员 人, 项目经理 人, 业务人员 人(非稳定的临时人员不算)。员工培训上岗, 取得职业资格或专业技术技能等级证书的设计师 人, 施工管理 人, 获得其他专业证书 人;					
	4、企业市场定位明确, 有统一的设计收费标准、施工项目定额, 工程报价体系。建立有与企业规模相适宜的咨询服务, 室内设计, 施工管理, 质量保证, 投诉受理等部门或岗位责任制度。					
	5、企业推行《住宅室内装饰装修服务规范》团体标准, 重视和熟悉室内设计规范, 施工管理制度和质量验收标准, 严格遵从住宅装饰装修禁止行为; 近三年内没有违规作业造成质量安全隐患或人身财产安全事故。					
规范服务	1、设计人员通过与客户沟通交流和现场勘测量房, 运用专业技术进行方案设计, 施工图设计, 装修施工全程跟踪服务。设计图纸规范, 完整, 能正确表现设计风格, 使用功能, 陈设布置, 美化空间环境, 达到客户要求。	企业提供资料 现场查看				
	2、采用示范合同文本。工程施工项目、内容、方量、计算公式; 材料、产品品牌、规格型号、等级及价格明确。工程报价与工程结算价差在合理区间, 没有低开高走, 故意漏项, 恶意损害客户利益的现象。					
	3、施工管理符合规定要求。施工现场环境、安全防护、物料堆放, 半成品、成品保护井井有条; 人员调度施工作业, 按工艺流程有序进行; 装修材料产品进场验收交接, 设计方案、施工项目调整变更, 施工项目质量检查验收, 施工方、客户双方到场签字, 手续完备。					
	4、施工项目检查验收合格, 达到质量标准, 个别未验收合格的项目, 及时整改直至达到该项目质量标准。工程完成竣工验收, 在各施工项目分项验收合格的前提下, 工程无明显影响使用功能和装饰效果判定为合格。办理质量保证, 工程结算和住宅移交手续。					
	5、按照质量保证规定, 在质保期和质保范围内每半年至少回访客户一次, 上门查询装修质量, 受理报修电话, 属于水电类的紧急情况, 本市区 4 个小时内上门处理; 一般问题二个工作日内上门查询解决。与客户因装饰装修发生分歧或矛盾纠纷, 本着尊重事实, 友好协商, 妥善处理。					
说明: (1) 企业诚信建设评价总分 100 分。基本建设, 规范服务考评共 10 个考评指标各 10 分 (2) 企业申报评价表, 考评组考查评价分四个选择用“A, B, C, D”四个符号代替评价分数 “A”10 分、“B”8 分、“C”5 分、“D”3 分						

附件 7： 企业诚信建设评价表

申报单位（盖章）： 年 月 日

评价项目	评价内容	评价方法	评价分值
社会形象	1、团结会员和行业同仁，互相帮助，在经济交往和资源共享的活动中讲信用，负责任，业内口碑良好；	企业提供资料考评组评议	
	2、引进新技术，新工艺、新材料、新装备，业内推广应用取得明显效果；		
	3、积极参加、支持行业商协会工作和社会公益性活动，表现优秀受到表彰；		
	4、改革创新，运用新思想、新理念、开拓新模式，新业态，促进行业发展；作出突出贡献；		
	5、获得地方党委、政府表彰和奖励。		
说明： 社会形象 5 项，每项 10 分，单项考评，单项加分。企业申报材料，考评组评议，报活动组委会审核。			



黔南州装饰建材行业商会
Qiannan Decoration & Building Materials Chamber of Commerce

附录 8:

消费者（客户）满意度调查表

企业名称:

年 月 日

调查类别	调查内容	满意度评价（分值）					
		100% 满意	80% 满意	60% 满意	40% 满意	20% 满意	不满意
		20 分	16 分	12 分	8 分	4 分	0 分
服务	1、服务人员衣着端庄，佩戴工作证牌，接待客户主动热情，文明礼貌，介绍企业文化，服务流程，技术优势，解答客户咨询耐心详实； 2、施工过程中，客户提出的意见或质疑，及时合理地解释，纠正不妥之处，切实化解客户后顾之忧，沟通交流顺畅； 3、认真履行质量保修责任，主动回访客户上门查询装修质量，接到报修电话及时查勘处理，与客户发生分歧或纠纷，尊重事实，友好协商，妥善解决。						
设计	1、设计业务娴熟，认真听取客户意见，正确理解客户需求，现场勘测量房合作愉快； 2、方案设计功能布局恰当有创意，施工图规范、完整、表达清楚，风格设计符合客户意愿； 3、施工现场技术交底，全程跟综服务，保持与客户联系。						
合同	1、使用示范合同文本，信守合同约定； 2、工程报价清楚明晰，施工项目、材料、产品明码标价； 3、工程结算实事求是，增项减项有凭有据，无套路，无欺诈。						
施工	1、施工现场企业公示，物料堆放，成品（半成品）保护，作息时间井然有序，睦邻关系良好； 2、严格执行安全操作规程和施工工艺。设计方案、施工项目调整变更手续完备；按照工艺流程进行项目质量验收。 3、装修材料、产品进场做到品牌、规格型号、数量、质量等逐项验收记录在册；不符合设计要求或存在质量缺陷的及时协商处理						
效果	1、住宅装饰装修，家居用品布局，使用功能，空间环境美化，视觉效果达到设计和客户的要求； 2、工程验收合格，向客户出具住宅装饰装修质量保修单，隐蔽水电管线示意图，办理工程结算和住宅移交手续，与客户保持良好的关系。						

说明：“消费者（客户）满意度调查”总分 100 分。其中有 5 个调查项目，每个项目 20 分。每个项目有六个评分选择，“100%满意计 20 分”，“80%满意计 16 分”，“60%满意计 12 分”，“40%满意计 8 分”，“20%满意计 4 分”，“不满意 0 分”。