

ICS 91.180
CCS P 32

DB51

四川省地方标准

DB51/T 2825—2021

放心舒心消费服务规范 第1部分：家装行业

The standard of reliable and comfortable consuming
Part 1: house-decoration industry

2021-08-02 发布

2021-09-01 实施

四川省市场监督管理局

发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 原则	1
5 基本要求	1
6 服务内容	2
7 消费维权	6
8 消费服务评价	7
附录 A（资料性） 家装基本施工设备和检测器具	8
附录 B（资料性） 家装现场勘测基本项目表	9
附录 C（资料性） 家庭装饰装修工程施工合同封面样式	10
附录 D（资料性） 家装装饰装修变更单	11
附录 E（资料性） 家装项目保修单	12
附录 F（资料性） 消费者满意度测评	15

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。

本文件由四川省市场监督管理局提出、归口并解释。

本文件起草单位：成都市建筑装饰协会、四川省市场监督管理局消费者权益保护处、成都市市场监督管理局消费者权益保护处、成都市消费者协会、绵阳市建筑装饰协会、宜宾市室内设计师协会、宜宾装饰建材行业商会、达州市装饰装修建材行业协会、四川万豪企业管理咨询有限公司、四川岚庭家居有限公司、四川生活家家居集团有限公司、四川生活家家居集团有限公司成都朗润分公司、成都硅宝科技股份有限公司、上海集璞建筑装饰工程设计有限公司成都分公司、四川玖意家居装饰有限公司、成都博美美家科技有限责任公司。

本文件主要起草人：文武、张代莹、谢题檐、袁菲、刘昶、周晓娟、韩致露、罗军、翟雷、赵阳、蔡军、周春、王珺、庄卫兵、郑雪珠、张军、刘文讯、李金龙、吕开平、郭飞、田翠翠、江涛、白波涛、马令、方丽、陈绪龙、郭章树、吴建麟。

本文件首次发布。

放心舒心消费服务规范 第1部分：家装行业

1 范围

本文件规定了家庭住宅装饰装修（以下简称“家装”）行业放心舒心消费服务的原则、基本要求、服务内容、消费维权、消费服务评价等内容。

本文件适用于四川省行政区域范围内家装行业经营者和消费者之间的放心舒心消费服务。

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 50210 建筑装饰装修工程质量验收标准
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- GB 50325-2020 民用建筑工程室内环境污染控制标准
- GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范
- JGJ 367 住宅室内装饰装修设计规范
- JGJ/T 244 房屋建筑室内装饰装修制图标准
- DBJ 51/015 四川省成品住宅装修工程技术标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

放心舒心消费 reliable and comfortable consuming

在消费安全、消费质量、消费价格、消费服务、消费维权、经营者诚信等方面让消费者得到满足感和获得感，服务过程中得到尊重感、优越感体验，以及消费过后的心理感受产生愉悦的消费体验活动。

4 原则

4.1 放心舒心消费遵循提高消费环境安全度、经营者诚信度、消费者满意度、消费过程体验舒心度的原则。

4.2 家装消费活动遵循安全、环保、适用、美观、节约资源的原则。

5 基本要求

5.1 经营者要求

5.1.1 经营者应在经营场所向消费者明示有效的营业执照、资质证书、装饰装修服务流程、合同样本等。

5.1.2 经营者应具备家庭装饰装修工程设计与施工专业资质资格。经营者从事钢结构设计与施工的应具备相应专业资质。

5.1.3 经营者应配备与家装施工要求相配套的设备和检测器具，内容见附录 A，并对使用的检测器具进行定期检定或校准。

5.1.4 经营者应选择符合相关产品标准和阻燃性能要求的家装材料及其部品部件，不应使用国家和地方明令禁止和淘汰的产品。

5.2 人员要求

5.2.1 家装设计人员、项目负责人、施工人员经专业正规的培训机构培训合格后上岗。

5.2.2 从事电工、焊工等特殊工种的人员应具有政府行政管理部门颁发的有效证件。

5.2.3 从事燃气器具安装、暖通设施施工等特殊工种的专业人员应经专业正规的培训机构培训合格后上岗。

6 服务内容

6.1 服务流程

家装行业放心舒心消费服务流程按图1的规定进行。

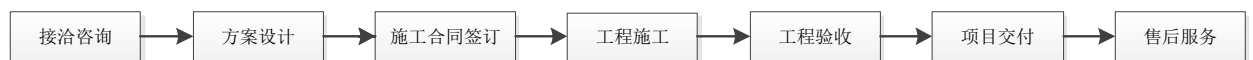


图1 家装行业放心舒心消费服务流程

6.2 接洽咨询

6.2.1 现场咨询

6.2.1.1 经营者现场咨询包括门店咨询、展会咨询、活动咨询等，咨询现场应设置专门的接待场所，环境整洁舒适。

6.2.1.2 经营者应配备具备相应专业知识的人员从事接待工作，向消费者提供的信息、资料应全面、真实、准确，作出的服务承诺应与实际提供相符。接待人员应统一佩戴服务卡，仪表端庄、举止得体、礼貌待人。

6.2.1.3 接待人员与消费者交谈时宜使用普通话，用语文明规范，接待消费者时宜使用“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”等文明礼貌用语。

6.2.2 电话咨询

6.2.2.1 经营者应在工作时间配备专人接听咨询电话，其他时间可设置专门的电话录音或传真，创造条件为消费者提供咨询服务。

6.2.2.2 接待人员与消费者接听电话时宜使用普通话，用语文明规范：电话接听时宜使用“您好！XX 装修(或 XX 装饰 XX 门店)为您服务！请讲”等服务用语。

6.2.2.3 经营者向消费者提供的信息应真实全面，做出的服务承诺应与实际提供相符。

6.2.3 网络咨询

经营者宜提供网络咨询服务，配备专职或兼职的网络咨询人员，对咨询内容给予答复，时间不宜超过24小时。向消费者提供的信息真实全面，做出的服务承诺应与实际提供相符。

6.3 方案设计

6.3.1 委托设计

经营者受消费者委托对房屋进行设计前宜签订委托协议或设计合同。

6.3.2 方案拟定

6.3.2.1 设计人员应与消费者进行沟通，在充分听取和尊重消费者的意见后，从专业角度为消费者提供优选的设计方案。

6.3.2.2 设计人员应与消费者约定时间进行现场勘测，测量数据应准确并经消费者确认签字，勘测内容见附录B，并向项目所在地物业部门了解与家装设计施工有关的信息。

6.3.2.3 设计人员应在前期沟通和现场勘测的基础上，对住宅套内各功能区域进行界定，确定装修风格和主要用材，并经消费者签字确认，设计方案应符合JGJ 367的要求，效果图中材料、尺寸应与实际相符。

6.3.2.4 设计过程中发生设计方案和设计进度变更时，应及时与消费者协调沟通，并经双方签字确认。

6.3.3 施工图绘制

6.3.3.1 设计人员根据设计方案绘制的施工图应符合JGJ/T 244、DBJ 51/015的要求，内容包括但不限于：

- a) 现场测量图：原始房型平面测量图；
- b) 围护结构平面与布置图：墙体拆建平面图，地面设计平面图，居室平面布置图，顶面设计平面图，立面图，吊顶图；
- c) 电气布置图：电源、电线、电视、多媒体插座位置布置图，开关线路控制示意图，配电系统图，强(弱)电插座定位图；
- d) 给排水管布置图：冷、热水管走向示意图；
- e) 施工详图：门饰、窗饰施工图，现场家具制作施工图，橱柜、台盆柜施工图。

6.3.3.2 设计人员应按设计要求与消费者协商主要用材的主要技术参数，如：名称、品牌、厂家、型号、等级、颜色及使用部位等，并经消费者签字确认。

6.3.4 方案审核

6.3.4.1 经营者应对设计方案进行审核，消费者可自行或委托第三方对设计方案进行审核。

6.3.4.2 设计方案审核要点包括室内防火应符合GB 50222的要求，材料选择应符合GB 50325-2020第3章的要求等。

6.3.4.3 设计方案中不应发生下列设计行为：

- a) 未经原建筑设计单位或具有相应资质等级的设计单位出具设计变更方案，变动建筑主体和承重结构；
- b) 将没有设置防水功能的房间或者阳台改为卫生间、厨房间；
- c) 扩大承重墙上原有的门窗尺寸，拆除连接阳台的砖、混凝土墙体；
- d) 损坏房屋原有节能设施，降低节能效果；
- e) 其它影响建筑结构和使用寿命及安全行为。

6.3.4.4 设计方案中不应发生未经相关房屋主管部门核准的下列行为：

- a) 搭建建筑物、构筑物；
- b) 改变住宅外立面，在承重外墙上开门、窗；
- c) 拆改供暖管道和设施；
- d) 拆改燃气管道和设施；
- e) 拆改套内安全防护系统及相关终端设施。

6.3.4.5 施工图应有设计、校对、审核三级责任人签章，并保存图纸审核修改记录。

6.4 施工合同签订

6.4.1 施工报价

6.4.1.1 经营者应根据实地测量设计水电改造线路图，预算工程量及报价与实际施工出现误差，按实际施工核算，预算报价上下浮动不应超出 10%。预算报价应取得消费者签字确认后实施。

6.4.1.2 施工报价应根据房屋整体设计方案核定工程预算。

6.4.1.3 经营者应做到施工项目报价透明，不应模糊不清。

6.4.2 合同签订

6.4.2.1 经营者应与消费者签订规范化合同。合同范本可在地市级消费保护行政主管部门指导下，由行业组织或消费者保护组织制定，合同封面应设置维权服务二维码，合同封面示例见附录 C。

6.4.2.2 签订合同前，经营者应向消费者详细解释合同各条款含义、合同正常履行中可能出现的障碍和风险，合同中未提到障碍和风险可在合同补充条款中写明，并向消费者提供维权的投诉方式及联系方法。

注：除合同正文内容外，合同中应手填双方约定及其他个性化的内容。

6.4.2.3 经营者与消费者对设计方案和预算报价协商一致后，签订合同，内容包括但不限于：

- a) 工程概况；
- b) 甲乙双方的义务；
- c) 工程变更延误情况；
- d) 材料供应；
- e) 工程验收保修；
- f) 付款方式；
- g) 收费明细及其缴纳的期限和方式；
- h) 违约责任和解决纠纷的方式等。

6.5 工程施工

6.5.1 前期准备

6.5.1.1 实施家装工程前，经营者宜告知消费者可委托具有相应资质的第三方工程监理单位提供监理服务。

6.5.1.2 签订施工合同后，经营者应委派项目负责人全权负责消费者房屋装修。

6.5.1.3 家装工程进行内部预交底时，设计人员应将消费者需求及施工图涉及的全面情况向项目负责人作深入介绍，共同确认施工图的可行性。

6.5.1.4 项目负责人应根据与设计人员的预交底情况和确定的施工图，制定施工计划。

6.5.2 现场交底

水电工应对房屋原水路、电路、设施设备及防水进行检查，特别要对原有下水管道作通水检查，做好管口保护封闭，避免落入施工建渣。

6.5.3 现场作业

6.5.3.1 项目负责人应组织施工人员，按照施工计划确定的工序流程、工程进度、质量标准、规范要求进行装修施工。

6.5.3.2 施工人员应按 GB 50327 的相关要求和项目工艺要求进行施工，注重成品保护、材料堆放、场容场貌等。

6.5.3.3 施工过程中，未经消费者同意，不应任意增减项和变更设计。若需增减、变更，应按合同约定填写《家庭装饰装修变更单》，经消费者签字认可后，报公司核准变更后实施。《家庭装饰装修变更单》样式见附录 D。

6.5.3.4 第三方监理对重要节点，包括开工进场交底、材料（主要辅材）进场验收、隐蔽工程验收、中期工程验收、装修竣工验收进行监督检查。

6.6 工程验收

6.6.1 材料进场验收

6.6.1.1 经营者提供主要材料和产品（砖、地板、门、墙纸、漆、橱柜、卫浴等设施设备）的，项目负责人应提前 48 小时通知消费者、第三方监理到场验收，材料验收通过后，进入下道工序施工。若消费者不能按时到场，可委托他人到场验收认可签字。

6.6.1.2 消费者自购材料或产品的，项目负责人应按照合同约定，提前 48 小时提醒消费者、第三方监理材料进场时间，保证施工质量和装修进度。对消费者自购不符合质量标准、规格尺寸等不合格材料和产品，提出处理建议，避免造成质量隐患。

6.6.2 隐蔽工程验收

6.6.2.1 拆改工程、吊顶工程、水电改造、防水工程隐蔽前的验收，项目负责人应提前 48 小时通知消费者、设计人员、第三方监理到场进行监督检查，做好验收记录。验收通过，进入下道工序施工。

6.6.2.2 中央空调、采暖、新风、净水、吸尘、智能系统等设施设备隐蔽前的验收，设施设备安装单位应提前 48 小时告知项目负责人，项目负责人通知消费者、设计人员、第三方监理到场进行监督检查，做好验收记录。验收通过，进入下道工序施工。

6.6.3 中期工程验收

天棚吊顶、隔墙封板、木作收口完成的验收，项目负责人应提前 48 小时通知消费者、设计人员、第三方监理到场进行监督检查，并做好验收记录。验收通过，进入下道工序施工。

6.6.4 工程竣工验收

6.6.4.1 家装工程完成，项目负责人应提前 48 小时通知消费者、设计人员、第三方监理以及设施设备配合单位负责人到场，对工程进行分部分项竣工验收。全部验收合格后，各方代表在《工程验收单》上签字确认。

6.6.4.2 工程质量应符合 GB 50210 的要求。若工程验收发现质量问题，由经营者或设施设备配合单位组织整改，整改合格后，经上述各方签字确认后交付使用。

6.6.4.3 工程验收合格 7 天后，家具软装进场前，消费者可委托第三方法定检测机构，对空气质量进行检测并出具空气质量检测报告。若家装公司包含家具软装服务，工程验收合格 7 天后，家具软装

进场后，消费者可委托第三方法定检测机构，对空气质量进行检测并出具空气质量检测报告。若不符合要求，应采取措施进行治理。

6.7 项目交付

6.7.1 家装工程竣工验收后，项目负责人应协助消费者办理工程结算。

6.7.2 经营者应在工程结算完毕后一周内向消费者提供相应资料，由双方确认后完成交付。交付资料包括但不限于：

- a) 水电改造图或水电改造影音资料；
- b) 材料检验合格证等相关资料；
- c) 材料验收、隐蔽验收、中期验收、竣工验收等相关验收资料；
- d) 竣工图；
- e) 工程保修单；
- f) 发票等相关票据；
- g) 房屋钥匙等客户财产。

6.8 售后服务

6.8.1 竣工回访

6.8.1.1 经营者应在项目交付后3个月内对顾客进行回访，回访可采用电话、微信、信函、座谈等形式。

6.8.1.2 竣工回访内容应涉及施工质量、使用功能、维保服务等信息。

6.8.2 维保服务

6.8.2.1 经营者向消费者提供建筑装修项目保修单，内容见附录F。

6.8.2.2 经营者设置专线接听人员耐心倾听消费者报修情况，做好报修记录并予以跟踪落实。报修电话可设置为工作间接听或24小时全天候接听。

6.8.2.3 接到维修任务后，维修人员应事先与消费者约定上门服务时间，确认时间后，进行现场勘察。

6.8.2.4 现场勘查完毕后，维修人员制定维修方案，经消费者确认后实施。

6.8.2.5 维修作业时，维修人员应先做好相关物品及区域的保护工作，防止污损地板、地砖等相关物品；因家具或其它物品阻挡或影响维修需挪位移动时，维修人员应先征得消费者同意，搬移时应避免对其产生损伤，完工后应清理现场并予以复原，维修单由消费者签字确认。

6.8.3 维保回访

6.8.3.1 经营者应对经维保服务后的消费者100%进行回访，回访可采用电话、微信、信函等形式。

6.8.3.2 维保回访内容应涉及是否解决报修故障、是否达到维保预期、维修人员服务态度、是否存在违规违纪等行为。

6.8.3.3 经营者宜建立维保服务档案，对实施回访的消费者信息、维修信息、消费者满意测评信息等及时归档保存。

7 消费维权

7.1 消费者在家装消费过程中提出的合理化意见和建议，经营者应主动、及时回应，尽可能使消费者满意。

7.2 经营者在家装消费过程中宜向消费者告知消费维权渠道，有以下具体方式：

a) 线上维权方式包括但不限于：

- 1) 12315在线纠纷解决；
- 2) 12315投诉热线；
- 3) 经营者网站；
- 4) 经营者投诉服务热线。

b) 线下维权方式包括但不限于：

- 1) 经营者门店沟通；
- 2) 辖区所属消费者协会；
- 3) 辖区市场监督管理部门消保窗口；
- 4) 维权服务站窗口；
- 5) 行业协会维权服务站。

7.3 经营者应履行《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的保护消费者权益的各项义务，健全客户服务体系，积极运用互联网等新技术手段，畅通消费者投诉咨询渠道，落实专人专责，保持与消费者沟通互动。

7.4 消费者与经营者发生消费争议，宜按双向和解-行业调解-投诉处理-仲裁和诉讼的顺序进行，具体流程按合同约定进行。

8 消费服务评价

8.1 评价原则

经营者遵循客观公正、全面准确、注重实效、放心舒心的原则，建立消费评价机制。

8.2 评价方式

经营者应定期自行或委托第三方进行消费者满意调查，及时发现和改进管理缺陷，提高服务质量。

8.3 评价内容

经营者从接洽咨询、方案设计、合同签订、工程施工、工程验收、项目交付、售后服务等方面开展消费者满意度调查工作，消费者满意度测评内容见附录F。

8.4 评价结果

经营者应使测评信息得到有效应用，持续改进顾客满意度。

附 录 A
(资料性)
家装基本施工设备和检测器具

家装基本施工设备和检测器具的要求见表 A. 1。

表A.1 家装基本施工设备和检测器具

序号	名称	用途
施工设备		
1	台刨	木材切割
2	空压机	板材固定(枪钉) 油漆喷涂
3	电锤	正反转捶击凿削
4	手枪钻	钻孔
5	切割机	干、湿切割石材
6	角砂轮	石材加工
7	开槽机	墙地面加工
8	修边机	圆弧、线条加工
9	电烙铁	焊接电线
10	喷枪	油漆喷涂
11	PPR 管焊接枪	水管连接热熔加工
检测器具		
12	压力泵/压力表	水管侧漏
13	万用表	电源线路检测
14	兆欧表	电线绝缘性能检测
15	建筑用电子水平尺	水平面检测
16	工程质量检测器	垂直及平面平整度检测
17	单相三极插座漏电保护安全检测器	漏电断路、单相三孔/相位插座是否正确
18	内外直角检测尺(垂直/水平)	阴阳角正方度检测
19	多功能垂直校正器	构件表面测垂直度
20	塞尺	高低差检测
21	卷尺	长度检测
22	响鼓锤	墙地面空鼓检测
23	拉力测试仪	门窗开启力检测
24	网络测试仪	网络线路检测
25	电话检测器	电话线路检测

附 录 B
(资料性)
家装现场勘测基本项目表

家装现场勘测的基本项目见表B.1。

表 B.1 家装现场勘测基本项目表

类别	勘测项目
房型尺寸	墙体尺寸、管道井尺寸
	门窗洞口尺寸（宽度、高度、窗台离地面高度）
	楼梯洞口、楼梯步高、步宽及踏步总数、弧形楼梯圆心坐标
	弧形结构凹凸部位最大净尺寸
	斜屋顶屋脊线离相应的楼面高度、斜屋面的坡度、斜屋面最低点离地面距离
	屋面有老虎窗应标明其水平投影大小
标高	层高尺寸、梁底尺寸、地坪落差
	厨、卫顶面管路最低点下口边缘距地面距离
	阳台移门门槛高度
水电气	配电箱、弱电箱、等电位、燃气表、水表二维定位尺寸
	确认配电箱单相或三相
	上下水管、坑管、燃气管道横管、立管二维定位尺寸、确定燃气种类
	坑位、地漏、管道落水口及各类孔洞二维定位尺寸
承重结构	由消费者提供的装修住宅房屋结构图纸

附录 C
(资料性)
家庭装饰装修工程施工合同封面样式

下面给出了家庭装饰装修工程施工合同封面示例。

示例：

编号：20210001	翻印无效
XX 市家庭装饰装修工程 施 工 合 同	
发包方（甲方）：_____	
承包方（乙方）：_____	
	二维码

附 录 D
(资料性) 家庭装饰装修变更单

表 D.1 给出了家庭装饰装修变更单样式。

表 D.1 家庭装饰装修变更单

变更内容	原设计	新设计	增减内容 (+—)
详细说明：			

注：若变更内容过多请另附说明

甲方代表（签字）：

乙方代表（签字）：

附 录 E
(资料性)
家装项目保修单

E.1 质量保证书

E.1.1 保修范围应包含以下内容：

- a) 经营者应依据施工合同，对项目结算书列出的内容进行保修；
- b) 对不需要加工的完整设备，如燃气器具、油烟机、灯具等产品的安装质量，经营者应提供2年保修；因产品本身的质量缺陷，按国家相关“三包”规定执行；
- c) 在保修期内的报修，除人为使用不当造成的均实行免费服务；
- d) 超出保修期限或范围的实行有偿服务。

E.1.2 保修期限应符合以下要求：

- a) 家装项目保修期限为2年，有防水要求的厨、卫部位，防渗漏项目保修期限为5年；
- b) 保修期自家装项目竣工验收合格之日起计算。

E.1.3 保、维修时限应符合以下要求：

- a) 水、电抢急修，按双方约定到现场，进行勘察、抢修。遇紧急情况下，4小时内（市区内），其他地区8小时到达现场；
- b) 其它装饰部件的报修，按合同双方约定进行维修；
- c) 保、维修前，服务人员应出示整修处理单，并将维修内容予以约定，对有偿服务的内容经营者应列出材料、人工费清单，由消费者认可后实施服务。

E.1.4 经营者应向消费者告知注意事项包括但不限于以下内容：

- a) 消费者应向经营者指定的保维修部门进行保维修；
- b) 请妥善保管项目质保书；
- c) 服务人员上门服务时，消费者应出具项目质保书；
- d) 服务结束后，由服务人员在质保书上作保修记录；
- e) 整修完毕且质量达到要求，消费者在整修单上签字确认，以便经营者存档；
- f) 下列情况不属保修范围：
 - 1) 消费者自备的材料和设备质量缺陷；
 - 2) 消费者自行安装或委托第三方进行施工、安装的施工质量缺陷；
 - 3) 因消费者使用或维护不当、或非正常使用造成损坏的；
 - 4) 因房屋沉降、建筑质量缺陷造成损坏的；
 - 5) 因地震、自然灾害等不可抗力造成损坏的；
 - 6) 国家规定的其它可免责的情况。

E.2 家装使用说明书

表E.1给出了家装使用说明书内容。

表E.1 家装使用说明书

分类	常见现象	产生原因	预防措施	
地面	地板	地板漆面起皱、开裂	阳台处暴晒、空调使用不当、湿拖把抹擦	地板定期保养、上蜡
		地板起拱	湿拖把抹擦、地板下进水	不用湿布抹擦、经常检查卫、厨房间给排水情况
	地砖 石材	阳台与大门洞开裂、表面损坏、明显表面划伤	房屋沉降、重物坠落、尖锐器物	使用中注意
墙面	乳胶漆	隐裂缝、开裂、泛出点点黄斑、起皮、起鼓、石膏线与窗帘架开裂，顶面开裂、空鼓	施工洞未处理好，基层沙浆泛碱外墙渗水、变形及沉降、基层处理不当	保持室内相对湿度
	墙纸	起鼓	暴晒、潮湿	避免暴晒、保持室内通风
	面砖	开裂	沉降门套线条及橱柜搭接处	关门时宜轻缓、避免重物撞击
卫生洁具	浴缸及冲淋房排水不畅	头发或其它纤维杂物堵塞	定期检查是否有头发等杂物	
电路	跳闸	空气开关受潮、过载、线头松动、使用不当	增加家用电器时，应考虑是否超负荷、跳闸后应检查接线头是否松动	
给排水管	角阀渗水、地漏不畅、水管接头渗水	垫圈老化、杂物堵塞、埋墙管子沉降、洗衣机放水过急	长期外出应关闭自来水总阀等	
油漆	开裂、起鼓、起皮、油面层褪色	暴晒雨淋、磨损、油腻污粘	采取保护措施防止日晒雨淋，经常用防护蜡等揩抹	

E.3 主要配套材料/设备保维修联系电话

表E.2给出了保维修联系电话记录表样式。

表 E.2 保维修联系电话记录表

类别	材料/设备名称	材料/设备品牌	联系单位	联系电话

注：小家电、空调等设备保修期限，按该产品行业规定为准

E.4 消费者自备材料记录

表E.3给出了消费者自备材料表样式。

表 E.3 消费者自备材料表

序号	材料/设备名称	品牌/规格	备注

注：自备材料质量问题不属于保修范围，由于施工不当引起的质量问题属保修范围

E.5 主要材料供货商

表E.4给出了主要材料供货商报修电话记录表样式。

表 E.4 主要材料供货商报修电话记录表

材料供货商名称	联系电话	材料供货商名称	联系电话
备注			

E.6 保修记录

表E.5给出了保修记录表样式。

表 E.5 保修记录表

消费者姓名		电话/手机	
合同编号		项目竣工日期	
地址			
日期	维修项目	维修人员	

附 录 F
(资料性)
消费者满意度测评

表F.1给出了消费者满意度测评内容。

表F.1 消费者满意度测评表

序号	项目类别	规范内容	满意度评分		
			7-10	4-6	1-3
			满意	一般	不满意
1	接洽咨询	接待场所明示资质证书、服务流程和服务承诺			
		接待人员着装得体，态度热情，文明用语			
		接待人员具备相应的专业知识，准确回答疑问，宣传实事求是			
		对装修过程中出现的突发事件反应快捷			
		重视消费者约见，守信守时			
2	方案设计	设计图纸齐全、完整			
		设计质量达到消费者要求			
		与消费者沟通诚恳友善			
3	合同签订	明确告知合同内容，无隐瞒，欺诈等行为			
		合同内容符合相关法律法规要求			
4	工程施工	项目负责人组织严谨、协调有方			
		项目负责人与消费者沟通及时，态度诚恳友善			
		现场施工安装配合及时到位			
		施工作业严格按照合同约定和国家规范施工			
		按照约定工期完成施工任务			
		不使用假冒伪劣材料和国家明令淘汰的材料			
		主动出示所用材料的各项合格凭证			
		无偷工减料行为			
		积极采用节能环保的新材料，新工艺			
		施工现场材料分类整齐堆放，建筑垃圾定点堆放，当日清理			
		施工现场成品有规范的保护措施			
		施工现场人员着装规范，佩戴上岗证			
		施工人员生活用品装箱入柜或定位摆放			
施工遵守物业规定作业时间，不干扰居民休息					
施工场地内禁止吸烟					
5	工程验收	明确告知工程质量验收标准，验收时，如实填写验收数据，诚实解答消费者疑问			
		工程结算时按照施工实际进行测量结算，价格透明			

表F.1 消费者满意度测评表（续）

序号	项目类别	规范内容	满意度评分		
			7-10 满意	4-6 一般	1-3 不满意
6	项目交付	项目负责人积极协助办理工程核算			
		竣工验收后主动提供交付材料、消费者资产			
		清楚说明交付材料的信息和用途			
		交付材料整齐、整洁			
7	售后服务	明确告知保修期和保修范围			
		售后服务处理及时，无拖延、乱收费、拒绝服务等行为			
		售后人员服务热情，态度较好			