

ICS:03.080.01

A12

# DB3310

## 浙江省台州市地方标准

DB3310/T 34—2018 (2020)

---

### 家装工程服务规范

2018-06-07 发布

2018-06-07 实施

---

台州市市场监督管理局 发布

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由台州市质量技术监督局提出。

本标准由台州市商务局归口。

本标准起草单位：浙江美莱美文化创意有限公司、台州市装饰建材行业协会。

本标准主要起草人：颜传赞、赵剑伟、黄跃进、胡杨。

本标准为首次发布。

# 家装工程服务规范

## 1 范围

本标准规定了家装工程服务的服务组织、服务流程、服务质量、服务改进等要求。  
本标准适用于台州范围内开展家装工程服务的企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 50325 民用建筑室内环境污染控制规范  
GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范  
DB33/1022 住宅装饰装修工程质量规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 家装工程

为了维护住宅建筑的主体结构，完善住宅的使用功能，采用装饰装修材料或饰物对住宅内部表面和使用空间环境所进行的处理和美化的过程。

## 4 服务组织

### 4.1 资质要求

- 4.1.1 服务组织应依法注册登记，并办理相关证照。
- 4.1.2 服务组织的管理、作业、设备设施符合国家或行业规定的安全作业条件。

### 4.2 管理要求

- 4.2.1 服务组织应建立、健全质量管理制度，制定内部的家装技术规范。
- 4.2.2 服务组织应公示服务、监督或投诉电话。
- 4.2.3 服务组织的岗位根据作业要求和环节，科学合理地设置。
- 4.2.4 服务组织应建立服务收费明示制度。
- 4.2.5 服务组织应向客户提供的信息、资料应真实、准确。
- 4.2.6 服务组织应对全体员工进行岗位技能、职业素养等培训。

### 4.3 人员要求

- 4.3.1 服务人员应经培训后上岗，熟练掌握所在岗位的岗位职责和作业标准。特殊工种应符合相应的资格条件，持证上岗。
- 4.3.2 服务人员与客户交谈时宜提倡使用普通话、文明用语、礼貌待人。
- 4.3.3 服务人员在工作中应仪表端庄、举止得体。从事现场施工的从业人员应着工作服，并佩戴醒目统一的工作牌或工号牌。
- 4.3.4 应专设各工种专业维修人员，包括应急抢修人员。

## 5 服务流程

### 5.1 接待咨询

- 5.1.1 服务组织应配备专业知识丰富的人员进行接待咨询服务。
- 5.1.2 服务人员在接待咨询时应明示企业营业执照、税务登记证、授权经营证明（凡属加盟或特许经营的企业应出具有效的授权经营证明）等相关证照。
- 5.1.3 服务人员应主动做好来访登记等相关工作。
- 5.1.4 服务人员不能当场解答清楚的问题，应约定补充解答的方式和时间。

### 5.2 业务受理

- 5.2.1 根据客户需求，确定提供家装工程服务的内容和方式，商定收费时间与方式。
- 5.2.2 在仅提供设计服务时，服务组织可根据设计师的专业水平等级、行业参考收费标准等，签订设计合同，提供有偿的设计服务。
- 5.2.3 服务组织与客户订立的服务合同必须加盖合同专用章。

### 5.3 家装设计

#### 5.3.1 沟通

设计人员应与客户充分沟通，了解客户的想法和需求，明确设计要求和设计实施过程，并形成书面记录。

#### 5.3.2 勘测

- 5.3.2.1 勘测人员应在约定的时间内到现场进行勘测，并准确记录勘测数据。
- 5.3.2.2 勘测时，应要求客户提供房屋承重结构图纸，并了解物业关于住宅装修管理的相关规定。
- 5.3.2.3 勘测内容一般应包括：房型尺寸、门窗位置、标高、水电气情况、承重结构等。

#### 5.3.3 出图

- 5.3.3.1 设计师应严格按照相关设计规范进行设计。
- 5.3.3.2 设计图纸根据施工需要一般应包括：
  - a) 原始房型平面、顶面测量图；
  - b) 墙体拆建平面图；
  - c) 地面设计平面图；
  - d) 居室平面、顶面布置图；
  - e) 配电系统图、卫生间应有等电位联结设计图；
  - f) 强、弱电开关插座位置布置图；
  - g) 开关线路控制示意图；
  - h) 冷、热水管排放走向示意图；

i) 详图、施工图。

5.3.3.3 在施工图中必须附有确定的主要用材一览表，内容应包括材料名称、品牌、规格、型号、颜色和使用部位等。

5.3.3.4 设计图纸应有设计、审核二级责任人签章和图纸审核修改记录。

#### 5.3.4 确认

5.3.4.1 在设计过程中设计方案修改应经客户签字确认。

5.3.4.2 图纸审核完毕，全套图纸应经客户签字确认。

#### 5.4 工程造价

5.4.1 根据双方签字确定的设计文件，提供预算报价书，确定工程造价，并经客户签字认可。

5.4.2 预算报价书应列清每一项的单价组成，以便客户了解工程施工内容。

5.4.3 服务组织出具的预算报价书，不应在工程项目、工程数量上出现漏项、少报的情况。

#### 5.5 工程施工

##### 5.5.1 开工申报

开工前，服务组织应告知客户向相关物业申报开工，符合所在地管理要求。

##### 5.5.2 材料把关

5.5.2.1 服务组织应从材料供应源头把好质量关。

5.5.2.2 服务组织应对其合作的材料供货商进行产品质量、企业信誉、品牌、节能环保、价格、售后服务等方面进行评价，过程或结果应有记录，并建立档案，经评价合格，方能选用。

5.5.2.3 服务组织采购的材料应具备有效的质量检测报告、环保证书、产品合格证等相关证明。

##### 5.5.3 文明施工

遵守物业管理的规定，保护好公共楼道、电梯、护栏等设施；材料分类堆放整齐，并应有保护措施；垃圾堆放在指定地点；不得在施工现场抽烟；生活用品装箱入柜或定位摆放；施工废料和生活垃圾作袋装处理且当日清理；严禁随处便溺。

##### 5.5.4 施工质量

5.5.4.1 服务组织应严格按 GB 50327 和设计图纸进行施工。

5.5.4.2 服务组织应在施工过程中依据中华人民共和国建设部令第 110 号《住宅室内装饰装修管理办法》和 DB33/1022《住宅装饰装修工程质量规范》等有关规定执行。

5.5.4.3 室内环境质量应符合 GB 50325 规定。

#### 5.6 工程验收

5.6.1 施工过程中的隐蔽工程等关键控制点应邀请客户共同参与验收，签字确认。

5.6.2 施工过程的设计更改应由客户和施工方共同签字确认。

5.6.3 工程完毕应按合同要求双方及时到场验收，客户不能到场的，服务组织进行单方验收应经客户签字确认。

5.6.4 验收合格后，服务组织应出具家装质量保证书，并向客户提供隐蔽工程相关档案资料。

#### 5.7 收费及结算

- 5.7.1 服务组织收费时均应提供有效收费凭证。
- 5.7.2 工程竣工后，应按合同约定办理结算手续。
- 5.7.3 客户对工程结算内容提出异议的，服务组织应进行核实，并做出合理解释或调整。
- 5.7.4 在施工项目不变的情况下，工程预算与结算差价一般不超过 5%。

## 5.8 建立档案

- 5.8.1 施工过程中，服务组织应及时记录工程施工的相关信息，重点保存隐蔽工程施工的相关记录。
- 5.8.2 工程完毕后，服务组织应将服务信息、消费者满意度评议信息等及时归档保存。

## 5.9 保修维修

### 5.9.1 保修范围

- 5.9.1.1 工程结算书列出的所有施工项目都在保修范围。
- 5.9.1.2 以下不属保修的范围：
  - a) 客户提供的材料和设备存在质量缺陷；
  - b) 客户自行安装或委托第三方进行施工、安装的施工质量缺陷；
  - c) 客户使用不当或意外情况造成的损坏；
  - d) 因房屋沉降、建筑质量缺陷造成的损坏；
  - e) 因台风、地震等不可抗力造成的损坏；
  - f) 国家规定的其它可免责的情况。

### 5.9.1.3 保修期限

有防水要求的厨房、卫生间防渗漏项目保修期一般不低于五年，其它装修项目一般不低于二年。保修期自工程竣工验收合格之日起计算。

### 5.9.1.4 保维修时限

水电急修项目应在 3 小时内采取应急措施，其它报修项目应及时与消费者协商，约定维修时间，并准时到达。

## 6 服务改进

- 6.1 服务组织应建立与客户沟通的渠道，进行客户满意度测评。
- 6.2 服务组织应采取公布服务电话等多种形式，听取客户的意见和建议，认真受理客户投诉，自觉改善服务工作。
- 6.3 发生客户投诉后，服务组织一般应在 2 个工作日内答复客户，并在 7 个工作日内予以解决，特殊情况可跟客户另行商定时间。