****

**T/CECS xxx：2020**

**中国工程建设标准化协会标准**

住宅装饰装修服务认证标准

**Standard for certification of residential decoration and decoration services**

（征求意见稿）

**目 次**

[1 范围 6](#_Toc44332256)

[2 规范性引用文件 6](#_Toc44332257)

[3 术语和定义 6](#_Toc44332258)

[3.1 服务认证 service certification 6](#_Toc44332259)

[3.2 住宅装饰装修interior decoration of housing 6](#_Toc44332260)

[3.3 住宅装饰装修服务residential decoration service 7](#_Toc44332261)

[3.4家庭装修residential decoration 7](#_Toc44332262)

[3.5工程装修 bulk residential decoration 7](#_Toc44332263)

[3.6主控项目main control project 7](#_Toc44332264)

[3.7一般项目general items 7](#_Toc44332265)

[4 家庭装修服务要求 7](#_Toc44332266)

[4.1咨询服务 7](#_Toc44332267)

[4.2设计服务 8](#_Toc44332268)

[4.3选材服务 8](#_Toc44332269)

[4.4合同服务 8](#_Toc44332270)

[4.5施工服务 9](#_Toc44332271)

[4.6验收服务 10](#_Toc44332272)

[4.7饰后服务 10](#_Toc44332273)

[5. 工程装修服务要求 11](#_Toc44332274)

[5.1设计服务 11](#_Toc44332275)

[5.2选材服务 11](#_Toc44332276)

[5.3施工服务 11](#_Toc44332277)

[5.4验收服务 12](#_Toc44332278)

[5.5饰后服务 12](#_Toc44332279)

[6.管理要求 12](#_Toc44332280)

[6.1 通用要求 13](#_Toc44332281)

[6.2 特定要求 13](#_Toc44332282)

[7.服务认证评价 16](#_Toc44332283)

[7.1 认证准则 16](#_Toc44332284)

[7.2 认证模式 17](#_Toc44332285)

[7.3 认证结果 18](#_Toc44332286)

**前** **言**

本标准按照GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

根据中国工程建设标准化协会《关于印发<2012年第二批工程建设协会标准制订、修订计划>的通知》（建标协字[2012]127号）的要求制定。

请注意本标准的某些内容可能直接或间接涉及专利，本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国工程建设标准化协会提出。

本标准由中国工程建设标准化协会认证与保险工作委员会归口。

本标准负责起草单位：中国建筑标准设计研究院有限公司、上海市装饰装修行业协会

本标准参加起草单位：

本标准主要起草人：

本标准主要审查人：

**引 言**

随着消费者的个性化住宅装饰装修需求的日益增强，给住宅装饰装修服务行业带来了挑战和机遇，向社会传递其服务的优势和能力的信息需求日益增强，随之服务认证的市场需求逐步形成。

本标准旨在为认证机构提供住宅装饰装修服务认证要求及评价准的和方法。运用服务蓝图（SB）技术和服务接触理论甄别并确定住宅装饰装修服务特性要求及其服务提供和交付过程的管理要求，其中第4章和第5章分别给出的家装和工装服务要求（即服务特性要求），包括：接待服务、设计服务、施工服务、验收服务和饰后服务等内容，第6章给出的管理要求，包括：通用要求和特定要求两部分。本标准第7章给出的服务认证评价，包括：认证准则、认证模式和认证结果，其中认证准则中引入了服务特性的评价采用直接判断法和李克特5点式量表相结合的定量评价方法，管理要求的审核引入了定性成熟度评价方法，以保障认证结果有效性和可靠性，促进其社会采信水平。

住宅装饰装修服务认证标准

1 范围

本标准规定了住宅装饰装修企业提供住宅装饰装修服务的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构开展针对装饰装修企业的服务认证活动，也适用于住宅装饰装修内装企业规范其服务活动，以及装饰装修企业的相关方对其符合性的确认。

注：本标准所涉及的装饰装修服务为住宅，分别对家庭装修和工程装修制定了不同的服务要求。

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，其最新版本适用于本文件。

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB 50210 建筑装饰装修工程质量验收标准

GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范

GB/T 50430工程建设施工企业质量管理规范

RB/T 301-2016 合格评定 服务认证技术通则

RB/T 314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[RB/T 314-2017,定义3.9]

3.2 住宅装饰装修interior decoration of housing

为了保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过程。

[GB 50327-2001 住宅装饰装修工程施工规范，术语2.0.1]

本条所列“装饰装修”术语的含义包括了目前使用的“建筑装饰”、“建筑装修”和“建筑装潢”。

3.3 住宅装饰装修服务residential decoration service

在住宅装饰装修活动中，对装修前、装修中和竣工交付后实施系统化、规范化的全过程服务。

3.4家庭装修residential decoration

对居民单套住宅(包括新建住宅和原有住宅)室内空间及相关环境进行装饰装修设计、施工及室内用品配套供应、陈设布置，达到一定技术、艺术效果的系统工程。

3.5工程装修 bulk residential decoration

对批量住宅装修项目室内空间及相关环境进行装饰装修设计、施工及室内用品配套供应、陈设布置，达到一定技术、艺术效果的系统批量工程。

3.6主控项目main control project

建筑工程中的对安全，卫生、环境保护和公共利益起决定性作用的检验项目。主控项目的验收必须严格要求，不允许有不符合要求的检验结果，主控项目的检查具有否决权。

3.7一般项目general items

对工程的安全、卫生、环境保护和公众利益起非决定性作用的检验项目。

4 家庭装修服务要求

4.1咨询服务

4.1.1现场咨询

4.1.1.1 迎客区或前台区装饰、环境等宜体现企业特色，营造专业、舒适的氛围。

4.1.1.2 迎客区醒目位置应公示营业时间、投诉电话、业务流程、网络平台、收费标准等信息。

4.1.1.3 接待人员宜形象气质佳、着装统一、语言和礼仪规范，提供咨询、指引等服务。

4.1.1.4 接待人员应随时关注迎客区动态，能够主动问候和提供服务。

4.1.1.5 提供的信息、资料内容应真实有效。宜提供本地区语言及不少于一种的外语服务。

4.1.2在线咨询

4.1.2.1服务热线受理时间应不得少于营业时长，可设立 24 小时受理顾客电话报修服务热线。

4.1.2.2 宜制订热线接听话术、用语规范，应答快速、表述清晰。

4.1.2.3服务热线在受理时间内的任何时段可以正常接通，电话接通后选择功能正常，通话期间线路无杂音、声音清晰。

4.1.2.4网络咨询服务可采用企业官网、微信公众号或手机APP 等形式，功能至少应包括预约到店、报修登记、投诉建议、人工服务。

4.1.2.5 电子服务平台宜定期发布信息，平台信息应准确完整。

4.1.2.6 在线服务应24小时正常运行，信息应答、业务办理时效性高。

4.2设计服务

4.2.1 设计策划

4.2.1.1 由专业设计人员提供服务，服务人员可由顾客自行选择，可对设计人员能力和设计经验加以展示，人员资质信息及案例应真实有效。

4.2.1.2设计人员应与顾客进行充分沟通，宜保留设计沟通记录，顾客的要求应得到明示。

4.2.2现场勘查

4.2.2.1 应携带相应设备准时到达现场进行勘测，，测量结果应现场与顾客进行书面确认。

4.2.2.2应向项目所在地物业管理部门了解与住宅装饰装修设计施工有关的信息，包括建筑结构、物业对施工的规定、建筑垃圾清运等。

4.2.2.3当原住宅存在影响装饰装修的缺陷时，双方应确定弥补方案或明确责任风险。

4.2.3 设计制图

4.2.3.1应根据现场勘测数据进行设计制图，修订效果图，出具施工图纸。

4.2.3.2提供的设计方案和施工图应符合《住宅室内装饰装修设计规范》JGJ367-2015的规定。设计过程中发生变更时,应与顾客协调沟通，做好图纸的变更确认、存档。

4.2.3.3设计图纸应有设计人员、校对人员、审核人员三级责任人签字，经顾客确认后方可执行。

4.3选材服务

4.3.1主要装饰材料宜加以展示。

注：展示可采用现场展示、图册、电子实物相册等形式。

4.3.2设计服务人员应主动介绍材料特点，并提供多种选择，不应强制推荐顾客选择材料。

4.3.3 按设计要求与顾客充分沟通材料信息，材料介绍应清晰详细。

注：名称、品牌、规格、型号、颜色、价格、防火等级、环保等级及使用部位等。

4.3.4 提供的主要材料应具备有效的产品质量合格证明。

注：产品质量合格证明包括产品合格证、检测报告、产品认证证书等。

4.3.5 不得推荐使用国家明令禁止及强制淘汰产品，宜推荐使用节能、环保材料。

4.4合同服务

4.4.1预算报价

4.4.1.1宜配备专业预算报价人员，提供报价服务，可采用报价系统。价格应公开透明，与公示的收费标准相符。

4.4.1.2应提供预算报价格式文本和基础计算标准。

注：装修部位、工程量、材料品牌、规格型号、单价、单位、合价、环保等级、防火等级等。

4.4.2合同签订

4.4.2.1合同可采用当地行业主管部门推行的范本，信息应准确、填写完整，由双方签字或盖章。合同条款不得擅自更改，不应故意空缺，双方的特殊要求或约定应在合同补充条款中明确。

4.4.2.2合同经签字或盖章生效后，应严格履行，合同变更、解除应经双方协商一致或按相关法律规定办理。

4.5施工服务

4.5.1施工准备

4.5.1.1开工前应办理原住宅交验手续，并由双方确认留存记录。

4.5.1.2开工前应配合业主到项目所在地物业管理部门办理开工手续。

4.5.1.3根据项目特点和合同要求，配置人员、施工计划、设备器具、材料准备等并完成技术交底工作。

4.5.1.4对顾客自行安装或委托第三方进行施工、安装的项目，应予以协调配合。

4.5.1.5施工现场应注重成品保护、材料堆放、场容场貌等文明施工管理，并对施工时所使用的楼道、电梯等开展相应保护工作，应符合项目所在地关于建筑垃圾处理的相关规定。

4.5.2施工安全

4.5.2.1应在施工现场醒目位置配备安全告示牌，在具有安全隐患的位置应配备安全提示标志。

4.5.2.2 对顾客存放在现场的物品应进行必要的提示和确认，在施工过程中采取保护措施。

4.5.3施工进度

4.5.3.1 应制定并告知施工进度计划，明确开、竣工日期、关键工序施工及验收日期、隐蔽工程施工及验收日期。

4.5.3.2 宜在施工现场明显部位张贴施工进度计划表、计划进度与实际进度对比表，或通过APP、书面等方式体现，形成可追溯记录文件。

4.5.4施工变更

4.5.3.3施工中若因设计因素或施工因素而产生合同变更，应及时出具变更方案和相应变更费用，明确变更原因，按合同约定办理变更手续，应经顾客签字确认后实施。

4.5.3.4 装修企业提出的变更应办理变更手续，明确变更内容，经顾客确认签字后方可执行。

4.5.3.5应在结算文件中体现材料、施工内容变更，应在图纸和设计文件中体现设计变更。

4.5.3.6应及时处理施工中发现的问题，沟通记录应由顾客和项目负责人签字确认。

4.6验收服务

4.6.1项目验收

4.6.1.1施工过程中应按合同约定、设计文件及相关国家标准进行质量验收。隐蔽工程施工过程节点应进行阶段性质量验收，并请顾客确认。凡发生质量验收不符合要求的，应及时返修或返工，直至符合要求。

4.6.1.2项目整体竣工后宜进行清扫擦拭工作，约定时间开展整体验收工作，应按合同约定、设计文件及相关国家标准进行竣工验收，并做好验收记录。

4.6.1.3 应在工程完工至少7天后，客户购买的家具进场前进行室内空气检测，可由顾客或住宅装饰装修企业选择具有资质的第三方检测机构进行空气检测。对空气质量检测不合格的，凡企业包工包料的项目应由其负责整改或采取补救措施，并承担相应损失。凡顾客自备材料的项目，应配合顾客采取相应的补救措施。

4.6.1.4发现验收标准中规定的主控项目出现不合格时，禁止交付使用。发现验收标准中规定的一般项目出现不合格时，企业应与顾客协商，以合理补偿的办法予以妥善解决。

4.6.2项目结算

4.6.2.1应按合同约定的收费方式结算，并应开具有效凭证，在项目结算后，应开具税务机关统一发票。

4.6.2.2应向顾客提供装修合同结算及清单。项目变更应在结算中得以体现。

4.7饰后服务

4.7.1保修服务

4.7.1.1保修期自住宅装饰装修项目实际竣工验收合格之日起计算，保修期不应低于现行行业规定。

4.7.1.2应告知顾客保修电话、保修项目及保修期限，宜使用保修服务卡、保修告知书等保修凭证。

4.7.1.3保修卡或饰后服务文件中应对顾客使用过程中常见质量问题、产生原因及预防措施做出提示。

注：地面、墙面、卫生洁具、电路、给排水管、油漆等。

4.7.1.4在保修期内，应及时处理顾客的维修要求，明确维修项目后应出具维修方案并经双方确认。

4.7.2检查维修

4.7.2.1保修期外，对所实施的装修项目承担维修义务，可实行有偿服务。服务费应予以明示。

4.7.2.2 维修人员接到检查、报修任务后，应及时与顾客沟通并约定上门服务时间。

4.7.2.3维修方案应经顾客确认后方可实施。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，维修人员应先征得顾客同意，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。

4.7.3投诉处理

4.7.3.1公示多种监督投诉方式。宜建立第三方投诉处理机制。

注：地方主管部门、行业协会等。

4.7.3.2当发生顾客投诉后，应在2个工作日内主动与顾客取得联系，并应在7个工作日内予以解决，特殊情况可与顾客另行商定处理时间。

5.工程装修服务要求

5.1设计服务

5.1.1应根据现场勘测数据进行设计制图，修订效果图，出具施工图纸。

5.1.2提供的设计方案和施工图应符合现行标准的规定。设计过程中发生变更时,应与发包单位协调沟通，做好图纸的变更确认、存档。

5.1.3设计图纸应有设计人员、校对人员、审核人员三级责任人签字。

5.1.4设计服务应从用户感受、成本控制、风险规避、提升工期等方面进行二次深化设计。

注：对设备布置、收纳设计、装饰设计、水电设计、系统整合设计等进行深化，充分响应发包单位交房标准。

5.2选材服务

5.2.1设计、项目人员应按施工图要求确定材料信息。

注：名称、品牌、规格、型号、颜色、价格、防火等级、环保等级及使用部位等，并应经发包单位签字确认（甲指甲供除外）。

5.2.2所有表面类材料均应进行封样报审，根据不同项目要求对石材、墙地砖、人造岗石、特殊吊顶材料，不锈钢、木饰面、木地板、乳胶漆、壁纸、壁布、玻璃等涉及效果的饰面材料及灯具、洁具、五金等进行封样，并应按封样标准采购、安装。

5.2.3提供的主要材料应具备有效的产品质量合格证明。

注：产品质量合格证明包括产品合格证、检测报告、产品认证证书等。

5.2.4严禁使用国家明令禁止及强制淘汰产品，宜使用节能、环保材料。

5.3施工服务

5.3.1施工前应进行设计交底工作，并应对施工现场进行核查。

5.3.2施工中，严禁擅自改动建筑主体、承重结构或改变房间主要使用功能。

5.3.3应做好文明施工和环境保护。

5.3.4应配合发包单位验收样板间。

5.2.5应根据质量控制要点严格控制各个工序质量。

5.2.6施工中应做好半成品、成品的保护，防止污染和损坏。

5.4验收服务

5.4.1项目验收前应将施工现场整理干净。

5.4.2应按合同约定、设计文件及相关国家、行业或地方标准进行竣工验收，并做好验收记录。

5.4.3可聘请第三方进行预验收并出具预验收报告。预验收项包括但不限于下列内容：

1. 户内观感
2. 户内实测
3. 公共部位观感
4. 外立面及屋面观感
5. 机电专项
6. 防渗漏专项。

5.4.4应在工程完工至少7天后，交付使用前进行室内空气检测，宜由具备资质的第三方检测机构进行空气检测。对空气质量检测不合格的，应采取补救措施，并承担相应损失。

5.5饰后服务

5.5.1应依据项目合同约定对项目结算书列出的施工项目进行保修。

5.5.2可成立专业的维保部门进行维保。

注：维保部门具有协调、沟通和服务等职能，是发包人、顾客服务的执行与反馈并提供多种形式服务的部门。

维保修客服部包含但不限于以下服务内容：

a)为顾客提供工程维保修服务。

b)受理顾客的投诉、回访并虚心听取其意见与建议。

c)协调、管理相关厂家、材料经销商完成交付后2个月内集中维保修工作并与配合物业进行移交。

d)协调、管理相关厂家、材料经销商及外包承建单位对顾客的维保修工作。

e)对在施工程项目给予合理建议以及建立完整的评估体系，提高产品质量。

6.管理要求

6.1 通用要求

6.1.1 企业应建立管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。企业应：

1. 明确住宅装饰装修服务过程，针对服务流程识别服务接触点，建立服务蓝图，确定服务过程的顺序和相互作用。
2. 针对咨询服务、设计服务、选材服务、合同服务、施工服务、验收服务、饰后服务，建立服务子蓝图。
3. 制定为确保服务提供所需的准则和方法，（包括监视、测量和相关绩效指标），以确保服务过程的有效运行和控制。
4. 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运行和控制;
5. 监视、测量（适用时）和分析这些过程。
6. 实施必要的措施，以实现管理体系的持续改进。

6.1.2 针对企业所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，企业应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

注：住宅装饰装修服务质量管理体系可参照 GB/T 19001 标准要求。

6.2 特定要求

**6.2.1** 企业应建立并实施住宅装饰装修服务安全管理制度，包括但不限于：

1. 设置从事安全管理的专门机构，并配备专（兼）职安全管理人员。
2. 设备及工器具的保养制度，具备有效的测量工具和设备，精密设备应定期送计量检定部门检测。
3. 关键环节操作规程。
4. 废弃物处理制度。
5. 安全管理定期评估制度。
6. 安全培训。
7. 应急预案。

**6.2.2** 企业应建立包含服务要求的管理目标，包括但不限于：

1. 服务信息公示率。
2. 承诺兑现率。
3. 客服电话接通率。
4. 风险提示覆盖率。
5. 上岗人员培训合格率。
6. 顾客满意度。
7. 顾客投诉率

**6.2.3** 企业应建立并实施贯穿于服务全过程的风险与应急管理制度，包括但不限于：

1. 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案。
2. 制定事故应急预案，异常情况包括但不限于：高处坠落和物体打击、火灾、触电事故、机具伤害。发生意外事故时，应及时采取应急措施，以防止和减少相关的不良后果。
3. 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行综合、专项、消防演练。

**6.2.4** 企业应制定并实施产品采购管理制度，包括但不限于：

1. 采购索证索票、进场检验和台账记录。
2. 产品采购计划和审批制度。
3. 不得采购不符合安全、节能、环保标准的产品。
4. 报损和报丢制度。

**6.2.5** 企业应制定从业人员资格管理制度，包括但不限于：

1. 从业人员在上岗前应取得相应职业资格或能力认定，设计人员、施工人员、报价人员等。
2. 建立员工档案，统一管理员工职业信息。
3. 特种作业人员应取得操作资格证书。

**6.2.6** 企业应制定从业人员职业培训规划，包括但不限于：

1. 培训应包括岗前教育、日常教育、年度教育。
2. 新员工应经过安全、技术、消防等方面的培训，并经评价合格。
3. 建立激励机制。
4. 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度。
5. 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足顾客需求。

**6.2.7** 企业应制定并实施装饰装修服务提供的管理制度，包括但不限于：

1. 建立从采购、制作、服务等施工全过程的追溯程序。
2. 制定安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全。
3. 对装饰装修服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。

**6.2.8**企业应建立饰后服务管理制度，包含但不限于：

1. 保修凭证内容说明。
2. 保修期限的计算。
3. 权利与义务。
4. 报修处理流程。
5. 保修记录归档要求

**6.2.9**企业应建立顾客投诉处理制度，包括但不限于：

1. 投诉的界定。
2. 投诉处理的企业体系。
3. 投诉处理的原则及操作规范。
4. 投诉处理的赔偿权限规定。
5. 投诉事项的善后处理及考核。

**6.2.10**企业应建立、实施和保持服务的补救措施，包括但不限于：

1. 服务补救方针。
2. 道歉和承诺方案。
3. 服务失误分析和分类。
4. 紧急行动方案和响应。
5. 服务补救结果评价。

**6.2.11**企业应制定并实施服务改进措施，包括但不限于：

1. 对不合格品及服务进行控制，对其原因进行识别和分析，及时采取纠正措施。
2. 结合顾客反馈与自我评价采取改进措施，持续改进服务与管理水平。

**6.2.12**企业应建立顾客满意度测评的管理制度，包括但不限于：

1. 评分标准。
2. 测评周期：每年至少开展一次满意度测评工作，可自行或委托第三方机构进行顾客满意度调查。
3. 职责权限。
4. 实施方式。
5. 对象选择，规定选取对象数量及范围。
6. 满意度测评分析，应根据满意度测评结果进行分析，及时发现和改进管理缺陷，制定风险和机遇的改进措施或改进方案，提高服务质量。
7. 应设立回访部门配置专（兼）职回访人员，在施工中及项目竣工验收后进行回访，并留存记录。

**6.2.13**企业应建立档案管理制度。包含但不限于：

1. 项目概况。
2. 住宅装饰装修项目施工合同。
3. 施工现场质量管理记录。
4. 施工企业设计。
5. 相关设计图纸。
6. 职责权限，项目档案交由专（兼）职档案管理员确认后归档。
7. 保存时限，项目档案在超过保修期限后应保存3年以上。
8. 维修档案，对实施回访的顾客信息、维修信息、顾客满意测评信息等及时归档保存。
9. 信息保密，对顾客档案及相关信息，设置提取权限。

**6.2.14**企业应建立信息化管理系统，包括但不限于：

1. 企业网站/设计效果展示/线上咨询。
2. 顾客服务微信公众号、APP或QQ群。
3. 网页端留言/顾客评价系统/企业邮箱。
4. 在线饰后服务申请系统。
5. 设计及报价管理系统/施工项目进程控制PC端系统。
6. 主材管理模块/物流仓储/辅材管理模块/软装产品管理模块。
7. 施工项目进程查询系统/费用结算系统。

7.服务认证评价

7.1 认证准则

**7.1.1** 服务特性测评准则

7.1.1.1 按照第4、5章的服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1、A.2给出的测评工具实施。

7.1.1.2 服务认证审核员基于表A.1、A.2实施体验测评：

1. 表A.1是根据第4章要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为100分。
2. 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分。
3. 测评内容除了b)情形外，给出体验系数α，如下：
4. 远低于预期：0≤α≤0.2。
5. 低于预期：0.2≤α≤0.4。
6. 符合预期：0.4≤α≤0.6。
7. 高于预期：0.6≤α≤0.8。
8. 远高于预期：0.8≤α≤1.0。
9. 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数，得出装饰装修服务特性测评分。其中，体验否决系数E=[0,1],当服务过程中发生下列任一情况时E=0，否则E=1：
   1. 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期。
   2. 未建立关键原材料的可追溯制度。
   3. 认证期间，发生重大安全事故，造成顾客财产重大损失，舆论影响恶劣。
   4. 施工图不符合国家、行业相关标准或规范的。

**7.1.2** 管理审核准则

**7.1.2.1**第6章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及第5章规定的内容。

**7.1.2.2** 管理特定要求的审核工具采用五级定性成熟度水平的评价方法。管理成熟度水平通用模型：

**7.1.2.3** 6.1所规定内容是实施管理要求审核的基本条件，应在进入6.2审核前实施评审，做出符合性判断。

**7.1.2.4** 应根据表B.1给出的管理审核工具实施对管理要求的成熟度评价。

**7.1.2.5**获得认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的经营者，由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。

**7.1.2.6** 根据附录B表B.1给出的管理要求审核工具实施第5章管理要求的成熟度评价。

1. 表1 管理成熟度水平通用模型关键要素

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 关键要素 | 管理成熟度水平 | | | | |
| 一级成熟度 | 二级成熟度 | 三级成熟度 | 四级成熟度 | 五级成熟度 |
| 特定要求 | 准则1  基本水平 |  |  |  | 准则1  最佳实践 |

7.2 认证模式

**7.2.1** 适用的服务认证模式

7.2.1.1 针对装饰装修服务及其服务管理的特征，认证机构应选择适用于服务特性测评和管理要求审核活动的服务认证模式：

1. 公开的服务特性检验，即模式A。
2. 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式B。
3. 顾客调查（功能感知），即模式E。
4. 既往服务足迹检测（验证感知），即模式F。
5. 服务设计审核，即模式H。
6. 服务管理审核，即模式I。

7.2.1.2装饰装修服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

**7.2.2** 服务认证模式选用及组合

7.2.2.1 认证机构应根据装饰装修服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。

7.2.2.2 装饰装修服务的认证模式，应按照下列规则进行选用组合：

初次认证：模式A+模式B+模式E+模式F+模式H+模式I，或模式A+模式B+模式H+模式I;

再认证: 模式A+模式B+模式E+模式F+模式H+模式I;

保持认证（监督）模式B+模式E+模式H+模式I和模式A+模式F+模式I，或模式B+模式F+模式H+模式I和模式A+模式E+模式I，或模式A+模式F+模式I和模式E+模式H+模式I，或模式A+ 模式E+模式I和模式F+模式H+模式I。

7.3 认证结果

**7.3.1** 认证结果分为通过、不通过。其中：

1. 通过是指管理要求的审核达到一级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到60分（含）以上。
2. 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于60分。

**7.3.2** 服务认证结果的排序，通常从低至高，即由A级-AAAAA级，分为5个等级，如表2所示。

**7.3.3** 服务认证结果宜根据表2综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予认证及级别。

**表2 认证结果对应认证级别示意**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 管理要求审核 | 服务特性测评 | 认证级别 |
| 1 | 四级（含）以上 | 95分（含）以上 | AAAAA |
| 2 | 四级（含）以上 | 90分（含）～95分 | AAAA |
| 3 | 三级（含）以上 | 80分（含）～90分 | AAA |
| 4 | 二级（含）以上 | 70分（含）～80分 | AA |
| 5 | 一级（含）以上 | 60分（含）～70分 | A |

附 录 A

（资料性附录）

装饰装修服务标准测评工具

表 A.1装饰装修服务标准测评工具（家庭装修）

| 项目 | 子项目 | 内容 | 给定分值 | 体验系数α | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1咨询服务 | 4.1.1现场咨询 | 迎客区或前台区装饰、环境等宜体现企业特色，营造专业、舒适的氛围。 | 1 |  |  |
| 迎客区醒目位置应公示营业时间、投诉电话、业务流程、网络平台、收费标准等信息。 | 1 |
| 接待人员宜形象气质佳、着装统一、语言和礼仪规范，提供咨询、指引等服务。 | 1 |
| 接待人员应随时关注迎客区动态，能够主动问候和提供服务。 | 1 |
| 提供的信息、资料内容应真实有效。宜提供本地区语言及不少于一种的外语服务。 | 1 |
| 4.1.2在线咨询 | 服务热线受理时间应不得少于营业时长，可设立 24 小时受理顾客电话报修服务热线。 | 1 |
| 宜制订热线接听话术、用语规范，应答快速、表述清晰。 | 1 |
| 服务热线在受理时间内的任何时段可以正常接通，电话接通后选择功能正常，通话期间线路无杂音、声音清晰。 | 1 |
| 网络咨询服务可采用企业官网、微信公众号或手机APP 等形式，功能至少应包括预约到店、报修登记、投诉建议、人工服务。 | 1 |
| 电子服务平台宜定期发布信息，平台信息应准确完整。 | 1 |
| 在线服务应24小时正常运行，信息应答、业务办理时效性高。 | 1 |
| 4.2设计服务 | 4.2.1设计策划 | 由专业设计人员提供服务，服务人员可由顾客自行选择，可对设计人员能力和设计经验加以展示，人员资质信息及案例应真实有效。 | 1 |  |  |
| 设计人员应与顾客进行充分沟通，宜保留设计沟通记录，顾客的要求应得到明示。 | 2 |
| 4.2.2现场勘查 | 应携带相应设备准时到达现场进行勘测，，测量结果应现场与顾客进行书面确认。 | 2 |
| 应向项目所在地物业管理部门了解与住宅装饰装修设计施工有关的信息，包括建筑结构、物业对施工的规定、建筑垃圾清运等。 | 2 |
| 当原住宅存在影响装饰装修的缺陷时，双方应确定弥补方案或明确责任风险。 | 2 |
| 4.2.4设计制图 | 应根据现场勘测数据进行设计制图，修订效果图，出具施工图纸。 | 2 |
| 提供的设计方案和施工图应符合《住宅室内装饰装修设计规范》JGJ367-2015的规定。设计过程中发生变更时,应与顾客协调沟通，做好图纸的变更确认、存档。 | 2 |
| 设计图纸应有设计人员、校对人员、审核人员三级责任人签字，经顾客确认后方可执行。 | 2 |
| 4.3选材服务 | 4.3选材服务 | 主要装饰材料宜加以展示。  注：展示可采用现场展示、图册、电子实物相册等形式。 | 2 |  |  |
| 设计服务人员应主动介绍材料特点，并提供多种选择，不应强制推荐顾客选择材料。 | 2 |
| 按设计要求与顾客充分沟通材料信息，材料介绍应清晰详细。  注：名称、品牌、规格、型号、颜色、价格、防火等级、环保等级及使用部位等。 | 2 |
| 提供的主要材料应具备有效的产品质量合格证明。  注：产品质量合格证明包括产品合格证、检测报告、产品认证证书等。 | 2 |
| 不得推荐使用国家明令禁止及强制淘汰产品，宜推荐使用节能、环保材料。 | 2（加分项1分） |
| 4.4合同服务 | 4.4.1预算报价 | 宜配备专业预算报价人员，提供报价服务，可采用报价系统。价格应公开透明，与公示的收费标准相符。 | 2 |  |  |
| 应提供预算报价格式文本和基础计算标准。  注：装修部位、工程量、材料品牌、规格型号、单价、单位、合价、环保等级、防火等级等。 | 2 |
| 4.4.2合同签订 | 合同可采用当地行业主管部门推行的范本，信息应准确、填写完整，由双方签字或盖章。合同条款不得擅自更改，不应故意空缺，双方的特殊要求或约定应在合同补充条款中明确。 | 2（加分项1分） |
| 合同经签字或盖章生效后，应严格履行，合同变更、解除应经双方协商一致或按相关法律规定办理。 | 2 |
| 4.5施工服务 | 4.5.1施工准备 | 开工前应办理原住宅交验手续，并由双方确认留存记录。 | 2 |  |  |
| 开工前应配合业主到项目所在地物业管理部门办理开工手续。 | 2 |
| 根据项目特点和合同要求，配置人员、施工计划、设备器具、材料准备等并完成技术交底工作。 | 2 |
| 对顾客自行安装或委托第三方进行施工、*安装*的项目，应予以协调配合。 | 2 |
| 施工现场应注重成品保护、材料堆放、场容场貌等文明施工管理，应符合项目所在地关于建筑垃圾处理的相关规定。 | 2 |
| 4.5.2施工安全 | 应在施工现场醒目位置配备安全告示牌，在具有安全隐患的位置应配备安全提示标志。 | 2 |
| 对顾客存放在现场的物品应进行必要的提示和确认，在施工过程中采取保护措施。 | 2 |
| 4.5.3施工进度 | 应制定并告知施工进度计划，明确开、竣工日期、关键工序施工及验收日期、隐蔽工程施工及验收日期。 | 2 |
| 宜在施工现场明显部位张贴施工进度计划表、计划进度与实际进度对比表，或通过APP、书面等方式体现，形成可追溯记录文件。 | 加分项1分 |
| 4.5.4施工变更 | 施工中若因设计因素或施工因素而产生合同变更，应及时出具变更方案和相应变更费用，明确变更原因，按合同约定办理变更手续，应经顾客签字确认后实施。 | 2 |
| 变更应办理变更手续，明确变更内容，经顾客签字确认。 | 2 |
| 应在结算文件中体现材料、施工内容变更，应在图纸和设计文件中体现设计变更。 | 2 |
| 应及时处理施工中发现的问题，沟通记录应由顾客和项目负责人签字确认。 | 2 |
| 4.6验收服务 | 4.6.1工程验收 | 施工过程中应按合同约定、设计文件及相关国家标准进行质量验收。隐蔽工程施工过程节点应进行阶段性质量验收，并请顾客确认。凡发生质量验收不符合要求的，应及时返修或返工，直至符合要求。 | 2 |  |  |
| 项目整体竣工后宜进行清扫擦拭工作，约定时间开展整体验收工作，应按合同约定、设计文件及相关国家标准进行竣工验收，并做好验收记录。 | 2 |
| 应在工程完工至少7天后，客户购买的家具进场前进行室内空气检测，可由顾客或住宅装饰装修企业选择具有资质的第三方检测机构进行空气检测。对空气质量检测不合格的，凡企业包工包料的项目应由其负责整改或采取补救措施，并承担相应损失。凡顾客自备材料的项目，应配合顾客采取相应的补救措施。 | 2 |
| 发现验收标准中规定的主控项目出现不合格时，禁止交付使用。发现验收标准中规定的一般项目出现不合格时，企业应与顾客协商，以合理补偿的办法予以妥善解决。 | 2 |
| 4.6.2项目结算 | 应按合同约定的收费方式结算，并应开具有效凭证，在项目结算后，应开具税务机关统一发票。 | 2 |
| 应向顾客提供装修合同结算及清单。项目变更应在结算中得以体现。 | 2 |
| 4.7饰后服务 | 4.7.1保修服务 | 保修期自住宅装饰装修项目实际竣工验收合格之日起计算，保修期不应低于现行行业规定。 | 2 |  |  |
| 应告知顾客保修电话、保修项目及保修期限，宜使用保修服务卡、保修告知书等保修凭证。 | 2（加分项加1分） |
| 保修卡或饰后服务文件中应对顾客使用过程中常见质量问题、产生原因及预防措施做出提示。  注：地面、墙面、卫生洁具、电路、给排水管、油漆等。 | 2 |
| 在保修期内，应及时处理顾客的维修要求，明确维修项目后应出具维修方案并经双方确认。 | 2 |
| 4.7.2检查维修 | 保修期外，对所实施的装修项目承担维修义务，可实行有偿服务。服务费应予以明示。 | 2 |
| 维修人员接到检查、报修任务后，应及时与顾客沟通并约定上门服务时间。 | 2 |
| 维修方案应经顾客确认后方可实施。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，维修人员应先征得顾客同意，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。 | 2 |
| 4.7.3投诉处理 | 公示多种监督投诉方式。宜建立第三方投诉处理机制。  注：地方主管部门、行业协会等。 | 2 |
| 当发生顾客投诉后，应在2个工作日内主动与顾客取得联系，并应在7个工作日内予以解决，特殊情况可与顾客另行商定处理时间。 | 2 |
| 总分100分 |  |  |  |  |  |

表 A.2装饰装修服务标准测评工具（工程装修）

| 项目 | 子项目 | 内容 | 给定分值 | 体验系数α | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.1设计服务 | 5.1.1 | 应根据现场勘测数据进行设计制图，修订效果图，出具施工图纸。 | 5 |  |  |
| 5.1.2 | 提供的设计方案和施工图应符合现行标准的规定。设计过程中发生变更时,应与发包单位协调沟通，做好图纸的变更确认、存档。 | 5 |
| 5.1.3 | 设计图纸应有设计人员、校对人员、审核人员三级责任人签字。 | 5 |
| 5.1.4 | 设计服务应从用户感受、成本控制、风险规避、提升工期等方面进行二次深化设计。  注：对设备布置、收纳设计、装饰设计、水电设计、系统整合设计等进行深化，充分响应发包单位交房标准。 | 5 |
| 5.2选材服务 | 5.2.1 | 设计、项目人员应按施工图要求确定材料信息。  注：名称、品牌、规格、型号、颜色、价格、防火等级、环保等级及使用部位等，并应经发包单位签字确认（甲指甲供除外）。 | 5 |  |  |
| 5.2.2 | 所有表面类材料均应进行封样报审，根据不同项目要求对石材、墙地砖、人造岗石、特殊吊顶材料，不锈钢、木饰面、木地板、乳胶漆、壁纸、壁布、玻璃等涉及效果的饰面材料及灯具、洁具、五金等进行封样，并应按封样标准采购、安装。 | 5 |
| 5.2.3 | 供的主要材料应具备有效的产品质量合格证明。  注：产品质量合格证明包括产品合格证、检测报告、产品认证证书等。 | 5 |
| 5.2.4 | 严禁使用国家明令禁止及强制淘汰产品，宜使用节能、环保材料。 | 5（加分项加1分） |
| 5.3施工服务 | 5.3.1 | 施工前应进行设计交底工作，并应对施工现场进行核查。 | 5 |  |  |
| 5.3.2 | 施工中，严禁擅自改动建筑主体、承重结构或改变房间主要使用功能。 | 5 |
| 5.3.3 | 应做好文明施工和环境保护。 | 4 |
| 5.3.4 | 应配合发包单位验收样板间。 | 4 |
| 5.2.5 | 应根据质量控制要点严格控制各个工序质量。 | 5 |
| 5.2.6 | 施工中应做好半成品、成品的保护，防止污染和损坏。 | 4 |
| 5.4 验收服务 | 5.4.1 | 项目验收前应将施工现场整理干净。 | 4 |  |  |
| 5.4.2 | 应按合同约定、设计文件及相关国家、行业或地方标准进行竣工验收，并做好验收记录。 | 4 |
| 5.4.3 | 可聘请第三方进行预验收并出具预验收报告。预验收项包括但不限于下列内容：   1. 户内观感 2. 户内实测 3. 公共部位观感 4. 外立面及屋面观感 5. 机电专项 6. 防渗漏专项。 | 5 |
| 5.4.4 | 应在工程完工至少7天后，交付使用前进行室内空气检测，宜由具备资质的第三方检测机构进行空气检测。对空气质量检测不合格的，应采取补救措施，并承担相应损失。 | 5 |
| 5.5 饰后服务 | 5.5.1 | 应依据项目合同约定对项目结算书列出的施工项目进行保修。 | 5 |  |  |
| 5.5.2 | 可成立专业的维保部门进行维保。  注：维保部门具有协调、沟通和服务等职能，是发包人、顾客服务的执行与反馈并提供多种形式服务的部门。  维保修客服部包含但不限于以下服务内容：  a)为顾客提供工程维保修服务。  b)受理顾客的投诉、回访并虚心听取其意见与建议。  c)协调、管理相关厂家、材料经销商完成交付后2个月内集中维保修工作并与配合物业进行移交。  d)协调、管理相关厂家、材料经销商及外包承建单位对顾客的维保修工作。  e)对在施工程项目给予合理建议以及建立完整的评估体系，提高产品质量。 | 10 |
| 总分100分 |  |  |  |  |  |

附录 B

（资料性附录）

装饰装修管理要求测评工具

表 B.1住宅装饰装修管理要求测评工具

|  |  |
| --- | --- |
| 6.1 通用要求 | |
| 6.1.1 企业应建立服务管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。 | 企业应建立管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。企业应：   1. 明确住宅装饰装修服务过程，针对服务流程识别服务接触点，建立服务蓝图，确定服务过程的顺序和相互作用。 2. 针对咨询服务、设计服务、选材服务、合同服务、施工服务、验收服务、饰后服务，建立服务子蓝图。 3. 制定为确保服务提供所需的准则和方法，（包括监视、测量和相关绩效指标），以确保服务过程的有效运行和控制。 4. 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运行和控制; 5. 监视、测量（适用时）和分析这些过程。 6. 实施必要的措施，以实现管理体系的持续改进。 |
| 6.1.2针对企业所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，企业应确保对其实施控制。 | 对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。 |

表 B.2住宅装饰装修管理成熟度等级

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 特定管理要求 | 成熟度等级划分与描述 | | | | |
| 第一级 | 第二级 | 第三级 | 第四级 | 第五级 |
| 6.2.1 组织应建立并实施装饰装修服务安全管理制度 | 组织应建立并实施满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的安全管理制度，包括：  a) 设置从事安全管理的专门机构，并配备专（兼）职安全管理人员。  b) 设备及工器具的保养制度。  c) 关键环节操作规程。  d) 废弃物处理制度。  e) 安全管理定期评估制度。 | 组织应建立并实施满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的安全管理制度，包括：  a) 设置从事安全管理的专门机构，并配备专（兼）职安全管理人员，有明确的指责，并定期参与培训与考核。  b) 设备及工器具的保养制度。  c) 关键环节操作规程。  d) 废弃物实行分类管理，分别处理。  e) 安全管理定期评估制度。 | 组织应建立并实施满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的安全管理制度，包括：  a) 设置从事安全管理的专门机构，并配备专职安全管理人员，有明确的职责，并定期参与培训与考核，具备基本的安全管理能力。  b) 对设备及工器具的保养有制度化要求，并记录实施情况。  c) 对关键环节有操作规程，并记录实施情况。  d) 废弃物实行分类管理，分别处理，并记录处置情况。  e) 安全管理定期评估制度，并记录评估情况。 | 组织应建立并实施满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的安全管理制度，包括：  a) 设置从事安全管理的专门机构，并配备专职安全管理人员，有明确的指责，并定期参与培训与考核，具备良好的安全管理能力。  b) 对设备及工器具的保养有制度化要求，并记录实施情况，定期整改。  c) 对关键环节有操作规程，并记录实施情况，有详细实施记录。  d) 废弃物实行分类管理，分别处理，并记录处置情况。  e) 安全管理定期评估制度，并记录评估情况，定期整改情况。 | 组织应建立并实施满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的安全管理制度，包括：  a) 设置从事安全管理的专门机构，并配备专职安全管理人员，有明确的指责，并定期参与培训与考核，具备全面的安全管理能力。  b) 对设备及工器具的保养有制度化要求，并记录实施情况，长期保持；  c) 对关键环节有操作规程，并记录实施情况，有详细实施记录。  d) 废弃物实行分类管理，分别处理，并记录处置情况，建立完整处置台账。  e) 安全管理定期评估制度，并记录评估情况，定期整改情况，长期保持。 |
| 6.2.2组织应建立包涵了服务要求的管理目标 | 组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.2内容的目标，各项目标可测量 | 组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.2内容的目标，各项目标基本实现，包括：提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据 | 组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.2内容的目标，各项目标如期实现，包括：  a）提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。  b）相关职能层定期分析目标实施情况，具有自我改进意识能力。 | 组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.2 内容的目标，各项目标如期实现，包括：  a）提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。  b）相关职能层基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以顾客为导向。  c）定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力。 | 组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.2 内容的目标，各项目标如期实现，包括：  a）提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。  b）相关职能层基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以顾客为导向。  c）定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力。  d）目标及KPI的实现增强了顾客满意，提升或促进了企业绩效。 |
| 6.2.3组织应建立并实施贯穿于服务全过程的风险与应急管理制度 | 组织建立了5.2.3 要求的风险与应急管理制度，包括：  a）对至少1种潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案。  b）有风险管理意识，但没有应急处理能力。 | 组织建立了5.2.3 要求的风险与应急管理制度，包括：  a）对2-3种潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案。  b）有风险管理意识，有基本的应急处理能力。 | 组织建立了5.2.3 要求的风险与应急管理制度，包括：  a）对4种及以上潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案。  b）有风险管理意识，有较好的应急处理能力。  c）有明确的风险责任人。  d）运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定和预案 | 组织建立了5.2.3 要求的风险与应急管理制度，包括：  a）对4种及以上潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案。  b）有风险管理意识，有优秀的应急处理能力。  c）有明确的风险责任人，对员工进行应急预案培训。  d）运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定和预案。  e）针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施。 | 组织建立了5.2.3 要求的风险与应急管理制度，包括：  a）对4种及以上潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案。  b）有风险管理意识，有优秀的应急处理能力，定期进行模拟演练。  c）有明确的风险责任人，对员工进行应急预案培训。  d）运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定和预案。  e）针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施。  f）提供应急响应的良好案例，以及促进顾客满意和信任的结果。 |
| 6.2.4组织应制定并实施产品采购管理制度 | 组织制定并实施了5.2.4 要求的产品采购管理制度，包括：  a）有固定采购人员。  b）采购有记录。  c）有供应商评审要求。  d）初步建立了验收要求。 | 组织制定并实施了5.2.4 要求的产品采购管理制度，包括：  a）有专职采购人员，以固定供货商为主要采购途径。  b）采购记录较完整。  c）基本建立了供应商选择、评价、甄选制度。  d）基本建立了文件化的产品验收制度。 | 组织制定并实施了5.2.4 要求的产品采购管理制度，包括：  a）有专职采购人员，以固定供货商为主要采购途径。  b）文件化原材料采购计划。  c）采购记录完整，单据齐全。  d）已建立供应商选择、评价、甄选制度，并定期实施评价，有基本的评价信息。  e）已建立文件化的产品验收制度，并保留完整的验收信息。 | 组织制定并实施了5.2.4 要求的产品采购管理制度，包括：  a）有专职采购人员，以固定供货商为主要采购途径。  b）文件化原材料采购计划和审批制度，并初步实施。  c）采购记录完整，单据齐全。  d）已建立供应商选择、评价、甄选制度，并定期实施评价，有完整的评价信息，并向供应商反馈要求其改善。  e）已建立文件化的产品验收制度，保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析。  f）记录装饰装修原料和库存的报损报丢情况，并定期评价采购损耗与目标/KPI的预期符合性，以及持续改进能力。 | 组织制定并实施了5.2.4 要求的产品采购管理制度，包括：  a）有专职采购人员，以固定供货商为主要采购途径。  b）文件化原材料采购计划和审批制度，且完整实施。  c）采购记录完整，单据齐全。  d）已建立供应商管理制度并对供应商实施定期评价，评价信息已用于供应商绩效持续改进。  e）已建立文件化的产品验收制度，保留完整的验收信息并能对验收信息进行统计分析。  f）记录装饰装修原料和库存的报损报丢情况，并定期评价采购损耗与目标/KPI的预期符合性，以及持续改进能力。  g）产品验收信息已用于供应商绩效持续改善。 |
| 6.2.5组织应制定从业人员资格制度 | 组织制定并实施了5.2.5要求的从业人员资格制度，统一管理员工资格证信息。 | 组织制定并实施了5.2.5要求的从业人员资格制度，建立员工职业信息档案，统一管理员工资格证信息，及时通知换证。 | 组织制定并实施了5.2.5要求的从业人员资格制度，建立员工职业信息档案，统一管理员工资格证信息，及时通知换证。根据资格证的不同等级，建立文件化的定期资格证检查制度，并保留检查信息。 | 组织制定并实施了5.2.5要求的从业人员资格制度，建立员工职业信息档案，统一管理员工资格证信息，及时通知换证。根据资格证的不同等级，建立文件化的定期资格证检查制度，并保留完整的检查信息。 | 组织制定并实施了5.2.5要求的从业人员资格制度，建立员工职业信息档案，统一管理员工资格证信息，及时通知换证。根据资格证的不同等级，建立文件化的定期资格证检查制度，保留完整的检查信息，并定期统计分析。 |
| 6.2.6组织应制定从业人员职业培训规划 | 组织制定并实施了5.2.6要求的从业人员职业培训规划，包括组织的年度规划与装饰装修关键特性实现人员个人的职业培育计划。 | 组织制定并实施了5.2.6要求的从业人员职业培训规划，包括：  a）组织的年度规划与装饰装修关键特性实现人员个人的职业培育计划。  b）规划和计划的实施进展及预期结果；c）有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.6。 | 组织制定并实施了5.2.6要求的从业人员职业培训规划，包括：  a）组织的年度规划与装饰装修关键特性实现人员个人的职业培育计划。  b）规划和计划的实施进展及预期结果。  c）有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.6。  d）有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势。  e）具有自我改进意识和能力。 | 组织制定并实施了5.2.6要求的从业人员职业培训规划，包括：  a）组织的年度规划与装饰装修关键特性实现人员个人的职业培育计划。  b）规划和计划的实施进展及预期结果。  c）有计划地实施了定期评价，能较好地满足6.2.6。  d）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势。  e）能提供3年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；f）具有较强的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例。 | 组织制定并实施了5.2.6要求的从业人员职业培训规划，包括：  a）组织的年度规划与装饰装修关键特性实现人员个人的职业培育计划。  b）规划和计划的实施进展及预期结果。  c）有计划地实施了定期评价，能完全满足5.2.6。  d）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势。  e）能提供3年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据。  f）具有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力，并提供相关数据和示例。  g）建立了员工与顾客满意度相关性分析，提供良好实践案例。 |
| 6.2.7组织应制定并实施装饰装修服务提供的管理制度 | 组织制定并实施了5.2.7 要求的装饰装修服务提供的管理制度，包括：  a）初步建立产品追溯程序。  b）满足给出的量化数据。c）建立并实施安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全，保持记录。 | 组织制定并实施了5.2.7 要求的装饰装修服务提供的管理制度，包括：  a）初步建立产品追溯程序；  b）满足给出的量化数据。  c）建立并实施安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全，保持记录。  d）服务提供过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作。 | 组织制定并实施了5.2.7 要求的装饰装修服务提供的管理制度，包括：  a）建立全过程产品追溯程序。  b）满足给出的量化数据。  c）建立并实施安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全，保持记录。  d）服务提供过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作。  e）服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并初步实施。 | 组织制定并实施了5.2.7 要求的装饰装修服务提供的管理制度，包括：  a）建立全过程产品追溯程序，信息记录准确完整，更新及时。  b）满足给出的量化数据。  c）建立并实施安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全，保持记录。  d）服务提供过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作。  e）服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，并进行较好地实施。 | 组织制定并实施了5.2.7 要求的装饰装修服务提供的管理制度，包括：  a）建立全过程产品追溯程序，信息记录准确完整，更新及时。  b）满足给出的量化数据。  c）建立并实施安全保障措施，保护顾客的人身、财产安全，保持记录。  d）服务提供过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作。  e）服务提供的更改有文件化的评审和控制程序，能够有效实施。  f）发生错误后能够采取纠正措施，并能启动持续改进活动。 |
| 6.2.8企业应建立饰后服务管理制度 | 企业应建立饰后服务管理制度，包含但不限于：  a) 保修凭证内容说明。  b) 保修期限的计算。  c) 权利与义务。  d) 保修处理流程。  e) 保修记录归档要求。 | 企业应建立饰后服务管理制度，包含但不限于：  a) 保修凭证内容说明。  b) 保修期限的计算。  c) 权利与义务。  d) 保修处理流程。  e) 保修记录归档要求。 | 企业应建立饰后服务管理制度，包含但不限于：  a) 保修凭证内容说明。  b) 保修期限的计算。  c) 权利与义务。  d) 保修处理流程。  e) 保修记录归档要求。  f） 提供保修范围外的付费维修服务，服务要求，流程有效，价格公开。 | 企业应建立饰后服务管理制度，包含但不限于：  a) 保修凭证内容说明。  b) 保修期限的计算。  c) 权利与义务。  d) 保修处理流程。  e) 保修记录归档要求。  f） 提供保修范围外的付费维修服务，服务要求，流程有效，价格公开。  g）可提供饰后维修服务以外的其他服务，相关要求完整可行。 | 企业应建立饰后服务管理制度，包含但不限于：  a) 保修凭证内容说明。  b) 保修期限的计算。  c) 权利与义务。  d) 保修处理流程。  e) 保修记录归档要求。  f） 提供保修范围外的付费维修服务，服务要求，流程有效，价格公开。  g）可提供饰后维修服务以外的其他服务，相关要求完整可行。 |
| 6.2.9组织应建立面向顾客的投诉处理机制 | 组织建立并实施了5.2.8要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议有应急式反应和相应的处理信息。 | 组织建立并实施了5.2.8要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，具有初步的流程但未形成制度，有相应的处理信息。 | 组织建立并实施了5.2.8要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求且初步实施，相应的处理信息完整可查询。 | 组织建立并实施了5.2.8要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求且实施，相应的处理信息完整可查询，投诉结果及时反馈给投诉者。 | 组织建立并实施了5.2.8要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求且实施，相应的处理信息结果已用于持续改进活动。投诉结果及时反馈给投诉者，并记录投诉者意见。 |
| 6.2.10组织应建立、实施和保持服务的补救措施 | 组织建立、实施和保持了5.2.9要求的补救措施，包括：  a）初步制定补救方针。  b）初步建立文件化道歉和承诺方案，组织补救措施的选择较为随意。 | 组织建立、实施和保持了5.2.9要求的补救措施，包括：  a）初步制定补救方针。  b）初步建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析。  c）结合分析结果，制定行动方案和响应，响应速度较慢；d）有初步的服务补救结果评价 | 组织建立、实施和保持了5.2.9要求的补救措施，包括：  a）初步制定补救方针。  b）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析。  c）结合分析结果，迅速制定行动方案和响应。  d）有较详细的服务补救结果评价。 | 组织建立、实施和保持了5.2.9要求的补救措施，包括：  a）初步制定补救方针。  b）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速地分析。  c）结合分析结果，迅速制定行动方案和响应。  d）有较详细的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于采取纠正措施。 | 组织建立、实施和保持了5.2.9要求的补救措施，包括：  a）初步制定补救方针。  b）建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速地分析。  c）结合分析结果，迅速制定行动方案和响应。  d）有良好服务补救的案例，证实服务补救措施的有效性。  e）完整的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于持续改进活动。 |
| 6.2.11组织应制定并实施服务改进措施 | 组织制定并实施了5.2.10要求的服务改进措施，其改进是被动实施的，主要是由于自身服务不合格、顾客投诉决定。 | 组织制定并实施了5.2.10要求的服务改进措施，改进是根据服务提供需要达到的一定目标，是主动要求的，改进的实施在一定程度上提高了顾客满意程度及自身的服务于管理水平。改进是有组织地进行。 | 组织制定并实施了5.2.10要求的服务改进措施，改进是针对服务提供中的制度化管理提出的，用于补充完善各项制度的执行，改进的效果得到了大部分证明。改进是持续、系统化的，是部分考虑利益相关方进行。 | 组织制定并实施了5.2.10要求的服务改进措施，改进是针对服务提供中的体系化管理提出的，改进会涉及经营模式、利益相关方。改进是持续、系统化的，是经过系统性评审的。改进充分考虑了利益相关方。 | 组织制定并实施了5.2.10要求的服务改进措施，改进已成为服务提供者达到卓越绩效，成熟运用的一项活动，改进会涉及管理体系之外的社会、商务环境、新的利益相关方等。改进在整个组织层面上持续实施，包括学习和创新。 |
| 6.2.12企业应建立顾客满意度测评的管理制度 | 企业应建立顾客满意度测评的管理制度，包括但不限于：  a) 评分标准。  b) 测评周期：每年至少开展一次满意度测评工作，可自行或委托第三方机构进行顾客满意度调查。  c) 职责权限。  d) 实施方式。  e) 对象选择，规定选取对象数量及范围。  f) 满意度测评分析，应根据满意度测评结果进行分析，及时发现和改进管理缺陷，制定风险和机遇的改进措施或改进方案，提高服务质量。 | 企业应建立顾客满意度测评的管理制度，包括但不限于：  a) 评分标准。  b) 测评周期：每年至少开展一次满意度测评工作，可自行或委托第三方机构进行顾客满意度调查。  c) 职责权限。  d) 实施方式。  e) 对象选择，规定选取对象数量及范围。  f) 满意度测评分析，应根据满意度测评结果进行分析，及时发现和改进管理缺陷，制定风险和机遇的改进措施或改进方案，提高服务质量。 | 企业应建立顾客满意度测评的管理制度，包括但不限于：  a) 评分标准。  b) 测评周期：每年至少开展一次满意度测评工作，可自行或委托第三方机构进行顾客满意度调查。  c) 职责权限。  d) 实施方式。  e) 对象选择，规定选取对象数量及范围。  f) 满意度测评分析，应根据满意度测评结果进行分析，及时发现和改进管理缺陷，制定风险和机遇的改进措施或改进方案，提高服务质量。 | 企业应建立顾客满意度测评的管理制度，包括但不限于：  a) 评分标准。  b) 测评周期：每年至少开展一次满意度测评工作，可自行或委托第三方机构进行顾客满意度调查。  c) 职责权限。  d) 实施方式。  e) 对象选择，规定选取对象数量及范围。  f) 满意度测评分析，应根据满意度测评结果进行分析，及时发现和改进管理缺陷，制定风险和机遇的改进措施或改进方案，提高服务质量。  g) 应设立回访部门配置专（兼）职回访人员，在施工中及项目竣工验收后进行回访，并留存记录。 | 企业应建立顾客满意度测评的管理制度，包括但不限于：  a) 评分标准。  b) 测评周期：每年至少开展一次满意度测评工作，可自行或委托第三方机构进行顾客满意度调查。  c) 职责权限。  d) 实施方式。  e) 对象选择，规定选取对象数量及范围。  f) 满意度测评分析，应根据满意度测评结果进行分析，及时发现和改进管理缺陷，制定风险和机遇的改进措施或改进方案，提高服务质量。  g) 应设立回访部门配置专（兼）职回访人员，在施工中及项目竣工验收后进行回访，并留存记录。 |
| 6.2.13企业应建立档案管理制度 | 企业应建立档案管理制度。包含但不限于：  a) 项目概况。  b) 住宅装饰装修项目施工合同。  c) 施工现场质量管理记录。  d) 施工企业设计。  e) 相关设计图纸。 | 企业应建立档案管理制度。包含但不限于：  a) 项目概况。  b) 住宅装饰装修项目施工合同。  c) 施工现场质量管理记录。  d) 施工企业设计。  e) 相关设计图纸。  f) 职责权限，项目档案交由专（兼）职档案管理员确认后归档。 | 企业应建立档案管理制度。包含但不限于：  a) 项目概况。  b) 住宅装饰装修项目施工合同。  c) 施工现场质量管理记录。  d) 施工企业设计。  e) 相关设计图纸。  f) 职责权限，项目档案交由专（兼）职档案管理员确认后归档。  g) 保存时限，项目档案在超过保修期限后应保存3年以上。 | 企业应建立档案管理制度。包含但不限于：  a) 项目概况。  b) 住宅装饰装修项目施工合同。  c) 施工现场质量管理记录。  d) 施工企业设计。  e) 相关设计图纸。  f) 职责权限，项目档案交由专（兼）职档案管理员确认后归档。  g) 保存时限，项目档案在超过保修期限后应保存3年以上。  h) 维修档案，对实施回访的顾客信息、维修信息、顾客满意测评信息等及时归档保存。 | 企业应建立档案管理制度。包含但不限于：  a) 项目概况。  b) 住宅装饰装修项目施工合同。  c) 施工现场质量管理记录。  d) 施工企业设计。  e) 相关设计图纸。  f) 职责权限，项目档案交由专（兼）职档案管理员确认后归档。  g) 保存时限，项目档案在超过保修期限后应保存3年以上。  h) 维修档案，对实施回访的顾客信息、维修信息、顾客满意测评信息等及时归档保存。  i) 信息保密，对顾客档案及相关信息，设置提取权限。 |
| 6.2.14企业应建立信息化管理系统 | 企业应建立信息化管理系统，包括但不限于：  a) 企业网站/设计效果展示/线上咨询。  b) 顾客服务微信公众号、APP或QQ群。  c) 网页端留言/顾客评价系统/企业邮箱。 | 企业应建立信息化管理系统，包括但不限于：  a) 企业网站/设计效果展示/线上咨询。  b) 顾客服务微信公众号、APP或QQ群。  c) 网页端留言/顾客评价系统/企业邮箱。  d) 在线饰后服务申请系统。 | 企业应建立信息化管理系统，包括但不限于：  a) 企业网站/设计效果展示/线上咨询。  b) 顾客服务微信公众号、APP或QQ群。  c) 网页端留言/顾客评价系统/企业邮箱。  d) 在线饰后服务申请系统。  e) 设计及报价管理系统/施工项目进程控制PC端系统。 | 企业应建立信息化管理系统，包括但不限于：  a) 企业网站/设计效果展示/线上咨询。  b) 顾客服务微信公众号、APP或QQ群。  c) 网页端留言/顾客评价系统/企业邮箱。  d) 在线饰后服务申请系统。  e) 设计及报价管理系统/施工项目进程控制PC端系统。  f) 主材管理模块/物流仓储/辅材管理模块/软装产品管理模块。 | 企业应建立信息化管理系统，包括但不限于：  a) 企业网站/设计效果展示/线上咨询。  b) 顾客服务微信公众号、APP或QQ群。  c) 网页端留言/顾客评价系统/企业邮箱。  d) 在线饰后服务申请系统。  e) 设计及报价管理系统/施工项目进程控制PC端系统。  f) 主材管理模块/物流仓储/辅材管理模块/软装产品管理模块。  g) 施工项目进程查询系统/费用结算系统。 |
| 注：组织某个条款的当前成熟度指的是与表中描述没有差距的最高成熟度级别 | | | | | |

B.3 表B.2给出了装饰装修服务管理要求各条成熟度对应分值。

B.4 在实施装饰装修服务管理要求的成熟度评价时：

1. a） 根据表B.2对6.2.1～6.2.14的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
2. b） 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
3. c） 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数M={0,1}，当管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1。6.2.1～6.2.14所规定的要求中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平.
4. d） 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
5. 1） 14分（含）～28分，一级，单项条款应得分应不低于“1”分；
6. 2） 28分（含）～42分，二级，单项条款应得分应不低于“2”分；
7. 3） 42分（含）～72分，三级，单项条款应得分应不低于“3”分；
8. 4） 72分（含）～90分，四级，单项条款应得分应不低于“3”分；
9. 5） 90分（含）～100分，五级，单项条款应得分应不低于“3”分。

表B.2 住宅装饰装修管理要求各条成熟度对应分值

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 特定管理要求条目 | 总分值 | 成熟度分值 | | | | | | | |
| 一级成熟度 | 二级成熟度 | | 三级成熟度 | | 四级成熟度 | | 五级成熟度 |
| 6.2.1 | 8 | 1 | | 2 | | 3 | | 6 | 8 |
| 6.2.2 | 8 | 1 | | 2 | | 3 | | 6 | 8 |
| 6.2.3 | 8 | 1 | | 2 | | 3 | | 6 | 8 |
| 6.2.4 | 8 | 1 | | 2 | | 3 | | 6 | 8 |
| 6.2.5 | 8 | 1 | | 2 | | 3 | | 6 | 8 |
| 6.2.6 | 6 | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | 6 |
| 6.2.7 | 6 | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | 6 |
| 6.2.8 | 6 | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | 6 |
| 6.2.9 | 8 | 1 | | 2 | | 3 | | 6 | 8 |
| 6.2.10 | 6 | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | 6 |
| 6.2.11 | 6 | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | 6 |
| 6.2.12 | 8 | 1 | | 2 | | 3 | | 6 | 8 |
| 6.2.13 | 8 | 1 | | 2 | | 3 | | 6 | 8 |
| 6.2.14 | 6 | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | 6 |
| 合计 | 100 | 14 | | 28 | | 42 | | 72 | 100 |