

团 体 标 准

T/QGCML 2955—2024

家庭装修设计服务售后流程规范

Household decoration design service after-sales process specification

2024 - 01 - 09 发布

2024 - 01 - 24 实施

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 售后服务 .....	2
6 保修维修 .....	3

团体标准

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国城市工业品贸易中心联合会提出并归口。

本文件起草单位：武汉昊宇天成建筑工程有限公司、武汉楚誉装饰设计工程有限公司、武汉旭高工程咨询有限公司。

本文件主要起草人：胡晓芳、郎一成。

# 家庭装修设计服务售后流程规范

## 1 范围

本文件规定了家庭装修设计服务售后流程规范的术语和定义、基本要求、售后服务、保修维修。本文件适用于家庭装修的设计、咨询、售后服务。

## 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/T 17242 投诉处理指南  
GB/T 34432 售后服务基本术语  
JGJ 367 住宅室内装饰装修设计规范

## 3 术语和定义

GB/T 34432界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家庭装修 household decoration**  
居民直接委托进行的住宅室内装饰装修活动。

## 4 基本要求

### 4.1 一般要求

- 4.1.1 家庭装修设计应符合 JGJ 367 的规定。
- 4.1.2 家庭装修设计服务应以提升服务质量为目标，装饰装修服务全过程应满足质量、安全、环保等服务特性的要求。

### 4.2 基本要求

- 4.2.1 企业在设立、运营、开展各项服务活动时，应遵守国家和装饰行业主管部门的有关政策、法规。
- 4.2.2 企业应建立服务质量体系，以保障各项工作的开展有章可循并不断完善。
- 4.2.3 企业应遵循安全、环保、节能、适用、美观的基本原则。
- 4.2.4 企业提供服务时，应向客户提供企业介绍及其服务范围。
- 4.2.5 选用的装饰材料及装饰部品的质量除应符合该产品有关国家、行业及地方标准的质量要求和设计要求外，还应符合相关国家室内装饰装修材料的有害物质限量系列标准。企业应向客户提供合同内主要材料的出厂证明和检验报告，材料进场后应进行验收，合格后方可进行施工。
- 4.2.6 装饰材料及器具应采用节能型、阻燃型和环保型产品，严禁使用国家明令禁止和淘汰的产品。

### 4.3 仪器设备

- 4.3.1 企业应配备完整齐全(与施工要求相配套)的施工设备和检测器具。
- 4.3.2 企业为确保检测器具的准确性，应对施工过程中所使用的检测器具进行定期检修，确保测量和监测结果的有效性。

### 4.4 服务人员

- 4.4.1 服务人员在工作中应仪表端庄、举止得体，在与客户交谈时应文明用语、礼貌待人。
- 4.4.2 服务人员在工作中应着工作服且保持整洁，并佩戴醒目统一的工作牌。

- 4.4.3 服务人员应经过相关法律法规的培训，并应具备相应从业资格证书。
- 4.4.4 企业设计人员的从业资格认定，应按国家和装饰行业主管部门(及委托行业协会)的相关规定执行。

## 5 售后服务

### 5.1 顾客信息

- 5.1.1 企业应设立有效的售后服务电话并在保修证、销售代理商等处公示，同时有专人对电话进行接听并记录。
- 5.1.2 接听电话人员要使用礼貌用语，并耐心听取顾客反映问题。

### 5.2 咨询服务

- 5.2.1 企业提供的咨询服务方式可包括店内咨询、电话咨询、网上咨询等。
- 5.2.2 企业应指定专人及时接收处理咨询信息并保障咨询渠道的畅通。企业应设立售后咨询电话，并做到专业人员接听电话，对用户提出的问题不推诿，耐心解答。
- 5.2.3 确定售后咨询服务的时间范围，以便客户能够及时联系到售后咨询服务团队。
- 5.2.4 企业应对有关商品名称、技术术语、工艺描述等方面的用语进行统一规范。

### 5.3 售后服务范围

明确售后服务的范围，包括设计问题的修改、材料质量问题的处理、施工问题的处理等，以满足客户的需求。

### 5.4 投诉处理

- 5.4.1 对顾客投诉应按照 GB/T 17242 投诉处理指南的要求进行处理。
- 5.4.2 企业应当设立店内投诉窗口、电话投诉专线和网上投诉渠道，设立投诉专门部门，方便业主投诉。
- 5.4.3 企业接到业主投诉后，应在 24 小时内给予业主答复，3 个工作日内予以解决，特殊情况可跟业主另行商定时间。
- 5.4.4 制定问题处理的流程，包括客户报修、问题确认、处理方案制定、实施和跟进等环节，确保问题能够得到及时和有效的解决。

### 5.5 上门售后服务

- 5.5.1 上门进行售后服务的人员应使用礼貌用语，穿工作服并佩戴服务资格证。
- 5.5.2 上门设计服务：
  - a) 提供上门设计的建材及装饰材料应符合相应产品标准和设计规范的要求；
  - b) 设计服务人员应根据使用环境、产品特性和顾客使用需求等相关因素提供设计服务。设计方案应便于安装、使用、维修、保养；
  - c) 设计过程中设计服务人员应要求顾客提供水、电、气的布局和走向示意图，避免在穿墙打孔时发生危险及影响最终使用效果。

### 5.6 售后服务记录

- 5.6.1 建立完善的售后服务记录系统，对每一次服务进行记录和归档，以便日后查询和追踪。
- 5.6.2 售后服务记录应清晰、明确、字迹工整，并至少包括顾客信息、服务信息。
- 5.6.3 顾客信息应至少包括用户姓名、地址、联系电话。
- 5.6.4 服务信息应至少包括服务单位、服务日期、提供服务人员、设计服务方案、收费信息、用户确认。
- 5.6.5 企业应对顾客服务信息负有保密义务，未经顾客同意，服务方不应泄露顾客服务信息，服务信息应至少保存 3 年。

### 5.7 售后服务回访

- 5.7.1 服务完毕后，服务方应安排专人对顾客进行回访。
- 5.7.2 对于回访发现顾客问题没有完全解决或问题再次出现的，及时传递信息，安排服务人员再次上门服务。
- 5.7.3 回访过程中要对顾客抱怨与投诉、改进建议及装修出现的质量问题等信息进行收集。
- 5.7.4 对售后服务进行评估，收集客户的反馈和满意度，以便改进和提升服务质量。

## 6 保修维修

### 6.1 保修期

- 6.1.1 在正常使用条件下，装饰装修工程的最低保修期限为2年，有防水要求的房间的防渗漏最低保修期限为5年，双方约定长于上述期限的，按约定执行。
- 6.1.2 保修期自家庭装修工程竣工验收合格之日起计算。

### 6.2 保修范围

- 6.2.1 正常情况下，施工合同列出的所有施工项目都在保修范围内。
- 6.2.2 下列情况不在保修范围内：
  - a) 客户因使用、维护不当造成损坏的；
  - b) 私自返工或私自维修造成损坏的；
  - c) 由于建筑物的变形造成损坏的；
  - d) 无有效的家庭装修工程施工合同的。
- 6.2.3 家庭装饰工程保修单必须具备业主基本信息、项目概况、保修范围、保修期限、维修记录等内容。

### 6.3 维修凭证

- 6.3.1 在保修期内装修出现问题，客户凭在企业办理的售后服务卡办理保修，无售后服务卡凭装修时签订的工程施工合同或竣工验收单办理保修。
- 6.3.2 对不享受免费服务的，企业可为客户提供有偿服务，按照行业定额向客户收取人工费和材料费。
- 6.3.3 维修完毕后企业施工人员应清理维修现场并出示《维修单》请客户签字确认。

### 6.4 维修时限

水电类急修项目2小时(市区范围)内，其他保修项目3~7个工作日内实施维修。

### 6.5 保修责任

- 6.5.1 在保修期内除6.2.2列出原因造成的维修外，企业应承担全部维修费用。
- 6.5.2 在保修期外，企业对所装饰装修的房屋有维修义务，但维修费用应参照行业定额向客户收取人工费和材料费。