

团 体 标 准

T/QGCML 3095—2024

室内欧式装修设计咨询服务规范

European interior decoration design consulting service specification

2024 - 02 - 01 发布

2024 - 02 - 15 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 要求	1
5 咨询服务	2
6 设计服务	2
7 服务档案	3
8 保修维修	3
9 投诉处理	3

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：武汉诚彬美居装饰工程有限公司、武汉鑫泰龙建筑装饰工程有限公司、湖北君鹏建筑劳务有限公司。

本文件主要起草人：夏彬、费陈敏。

室内欧式装修设计咨询服务规范

1 范围

本文件规定了室内欧式装修设计咨询服务规范的术语和定义、要求、咨询服务、设计服务、服务档案、保修维修、投诉处理。

本文件适用于室内欧式装修的咨询、设计、售后等过程中提供的服务。

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 50300 建筑工程施工质量验收统一标准

GB 50325 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/T 304 住宅室内装饰装修工程质量验收规范

JGJ/T 436 住宅建筑室内装修污染控制技术标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

室内装修 interior decoration

根据室内各功能区的使用性质、所处环境，运用物质技术手段并结合视觉艺术，达到安全卫生、功能合理、舒适美观、满足人们物质和精神生活需要的空间效果的过程。

3.2

室内装修设计服务 interior decoration design services

为实现客户提出的室内装饰装修目标，在室内装饰装修的咨询、设计、施工和售后等过程中提供的系统化、规范化的服务。

4 要求

4.1 一般要求

4.1.1 室内装饰装修设计应遵循安全、生态、可持续发展的原则和轻装修、重装饰的理念，满足美观、经济、适用的要求。

4.1.2 室内装饰装修工程施工应符合 GB 50327 的有关规定，质量验收应符合 GB 50300、GB 50210、JGJ/T 304 的有关规定。

4.1.3 室内装饰装修设计不应降低建筑设计对室内光环境、声环境、热环境及空气环境的质量要求。

4.1.4 室内装饰装修应进行设计策划，并应编制完整的施工图设计文件，经客户确认后实施。

4.1.5 室内装饰装修使用的材料和部品部件，应符合设计要求及 GB 50325 和 JGJ/T 436 的有关规定，严禁使用国家、行业或地方建设行政主管部门明令禁止和淘汰的材料、设备，宜采用取得绿色建材认证标识的建设工程材料和节能设备。

4.1.6 室内装饰装修应确保建筑物的安全性和整体性。未经原设计单位确认，不得拆改主体结构，不得搭建建筑物、构筑物或超出设计允许荷载，不得破坏建筑物外立面和围护结构，不得破坏或凿除已有保温隔热层，不得破坏建筑物原有的整体用能。

4.2 仪器设备

4.2.1 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。

4.2.2 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。

4.3 服务人员

4.3.1 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。

4.3.2 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。

4.3.3 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。

4.3.4 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 咨询服务

5.1 现场咨询

5.1.1 咨询接待场所宜体现企业特色,环境整洁舒适。

5.1.2 咨询接待场所醒目位置应公示营业时间、投诉电话、业务流程等信息。

5.1.3 接待人员应具备相应的专业知识,宜统一着装、规范语言和礼仪,在咨询过程中应能准确向客户传达相关知识。

5.1.4 接待人员应随时关注咨询接待场所动态,主动问候和提供服务。

5.1.5 接待人员提供的信息、资料内容应真实有效。

5.2 在线咨询

5.2.1 正常工作时间应有专人接听服务热线,可设立24小时报修服务热线、非工作时间的专门录音电话或传真。

5.2.2 服务热线应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,通话期间线路应无杂音,声音清晰。

5.2.3 室内装饰装修企业宜制定热线接听规范用语。

5.2.4 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,功能应包括预约到店、报修登记、投诉建议、人工服务等。

5.2.5 电子服务平台宜定期发布信息,信息应准确完整。

6 设计服务

6.1 客户需求

应充分了解客户对室内欧式装修设计的需求,包括风格偏好、功能要求等,确保设计方案符合客户的期望。

6.2 方案设计

6.2.1 设计人员在方案设计之前应根据室内欧式装修的特点和客户需求,提供专业的设计建议。

6.2.2 方案设计文件应包括但不限于下列内容:

- a) 设计说明书;
- b) 平面图、顶棚图、主要立面图、透视图、效果图;
- c) 主要用材清单;
- d) 三维效果图。

6.3 选材

设计人员应给客户介绍材料特点,并提供多种选择方案,不得强制推荐材料。

6.4 预算

应与客户充分沟通，明确室内装修的预算限制，提供合理的预算规划和建议，确保设计方案在预算范围内实施。

6.5 合同签订

施工合同应对施工项目详细地址、施工内容、质量标准、项目预算、工程期限、费用支付方式、保修期限、违约责任等内容进行约定。

7 服务档案

- 7.1 建立完善的咨询服务档案记录系统，对每一次服务进行记录和归档，以便日后查询和追踪。
- 7.2 咨询服务记录应清晰、明确、字迹工整，并至少包括顾客信息、服务信息。
- 7.3 顾客信息应至少包括用户姓名、地址、联系电话。
- 7.4 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。
- 7.5 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。

8 保修维修

8.1 保修期

- 8.1.1 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。
- 8.1.2 保修期自竣工验收合格之日起计算。

8.2 保修服务

- 8.2.1 室内装饰装修企业应告知客户保修电话、保修项目及保修期限。保修服务宜提供保修服务卡、保修单、保修告知书等保修凭证。
- 8.2.2 保修凭证或售后服务相关文件中应对客户使用过程中常见质量问题、产生原因及预防措施做出提示。
- 8.2.3 在保修期内，室内装饰装修企业应及时处理客户的维修要求，维修项目应编制维修方案并经双方确认。
- 8.2.4 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。
- 8.2.5 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) 无有效的室内欧式装修工程施工合同的。

8.3 检查维修

- 8.3.1 对于保修期外的检查及维修项目，装修企业可实行有偿服务。服务费应予以明示。
- 8.3.2 维修人员接到检查、报修任务后，应及时与客户沟通并约定上门服务时间。
- 8.3.3 维修方案应经客户确认后方可实施。
- 8.3.4 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。因家具或其他物品阻挡或影响维修需挪位移动时，维修人员应先征得客户同意，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。
- 8.3.5 维修完毕后维修人员应清理维修现场并出示《维修单》请客户签字确认。

9 投诉处理

- 9.1 室内装饰装修企业应建立投诉管理制度，明确投诉处理流程。
 - 9.2 室内装饰装修企业应建立并公示投诉专线、网上投诉等多种监督投诉方式。
 - 9.3 室内装饰装修企业应配备投诉处理人员，制定对突发投诉事件进行技术处理及补救的措施。
 - 9.4 当发生客户投诉后，室内装饰装修企业应及时主动与客户取得联系并给予回复解决。
-

全国团体标准信息平台