

ICS 01.120
CCS E 50

成都市建筑装饰协会团体标准

T/CDZS 004—2024

住宅装饰装修企业放心舒心消费 服务评定规范

Evaluation specification of reliable and comfortable consuming
house-decoration enterprise

2024-03-10 发布

2024-04-10 实施

成都市建筑装饰协会 发布

目 次

1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 评定原则	2
5 评定方式	3
6 基本要求	3
7 评定指标	3
8 评定方法	4
附录 A（规范性） 附加指标计算	6
附录 B（规范性） 评定申请表	7
附录 C（规范性） 评定佐证资料	8
附录 D（规范性） 评定报告	10
附录 E（规范性） 评定标志牌	12

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。

本文件由成都市建筑装饰协会提出、归口并解释。

本文件起草单位：成都市建筑装饰协会、成都市检验检测认证协会、四川岚庭家居有限公司、四川鑫佰利装饰有限公司、四川九鼎悠宅建筑装饰工程有限公司、齐家典尚（成都）装修工程有限公司、四川九维大树家居科技有限公司、成都彩兔装饰工程有限公司、四川玖意家居装饰有限公司、四川生活家家居集团有限公司成都分公司、四川生活家家居集团有限公司成都朗润分公司、成都优家致美家居有限责任公司、成都隆诚建筑装饰工程有限公司、成都馨居尚装饰设计工程有限公司、成都宏福橙装饰有限公司、四川琅蜂装饰工程有限公司、圣都家居装饰有限公司成都分公司、成都业之峰装饰工程有限公司有限责任公司、东易日盛家居装饰集团股份有限公司成都分公司、上海紫苹果装饰有限公司成都分公司、成都市菡萏怡景装饰设计有限公司、成都山顶装饰有限公司、四川美画天下装饰有限公司、四川幸福优家装饰工程有限公司、成都佑顶装饰工程有限公司、四川华测建信检测技术有限公司、成都画堂装饰工程设计有限责任公司。

本文件主要起草人：袁菲、周晓娟、翟雷、黄其、江涛、程新哲、陈杰、陈祖浩、李承志、郭超、王强、郭章树、熊小琴、马令、李帅、刘超、罗镛、钟河荣、周娟、罗林洪、常青、张宏升、余群、李宗波、伍佳佳、孟浩、王宪、古之梦、郑菲、李明。

住宅装饰装修企业放心舒心消费服务评定规范

1 范围

本文件规定了住宅装饰装修企业放心舒心消费服务评定的术语和定义、评定原则、评定等级、基本要求、评定指标和评定方法。

本文件适用于成都市建筑装饰协会（以下简称“协会”）开展住宅装饰装修企业放心舒心消费服务评定。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001（所有部分） 公共信息图形符号

GB/T 24421（所有部分） 服务业组织标准化工作指南

DB51/T 2825-2021 放心舒心消费服务规范 第1部分：家装行业

3 术语和定义

DB51/T 2825-2021界定的以及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、金融安全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。

[来源：DB51/T 2825-2021，3.1]

3.2 住宅装饰装修企业 *house-decoration enterprise*

将安全、环保、节约、适用、美观纳入企业经营管理全过程，运用绿色低碳技术、措施、工艺，提供放心舒心住宅装饰装修服务的企业。

4 评定原则

4.1 公平性、公正性

评定工作不受任何部门或个人因素的影响，保证公平公正。未经委托方或被评定方许可，评定机构不可将评定数据和评定过程中所获得的信息对外泄露。

4.2 客观性、科学性

评定工作所有数据资料真实准确、论证充分、方法科学、结果严谨、可检验。

5 评定方式

住宅装饰装修企业的放心舒心服务水平按照由低到高进行积分累加，获得“放心舒心消费服务评定标杆企业”称号。

6 基本要求

- 6.1 企业成立3年以上，并在成都市行政区域内从事住宅装饰装修活动。
- 6.2 企业近三年无重大环境、安全、质量事故。
- 6.3 企业近三年未列入国家信用信息严重失信主体相关名录，无恶意拖欠工人工资等不良行为。

7 评定指标

7.1 指标体系

- 7.1.1 住宅装饰装修企业放心舒心消费服务评定指标分为必备指标和附加指标。
- 7.1.2 必备指标包括企业情况、经营管理、服务规范、满意度4项一级指标，企业规模、企业资质、经营场所、技术力量、管理制度、调解机制、标准化建设、知识产权、接洽咨询、方案设计、合同文本、装修材料、施工交付、售后服务、满意率、投诉率等16项二级指标。
- 7.1.3 附加指标包括企业荣誉、质量保障2项。

7.2 放心舒心消费服务评定标杆企业认证必备指标

7.2.1 企业情况

7.2.1.1 企业应同时满足以下条件：

- 1、企业注册资本≥100万元；
- 2、企业具有独立企业法人资格、固定的经营场所
- 3、企业有三年及以上正常经营时长；
- 4、企业具有良好的信誉，且遵纪守法，规范诚信经营，三年内无造成重大影响的装修投诉或质量安全事故，无违纪违规记录；
- 5、企业在成都市住房和城乡建设局、成都市市场监督管理局、成都市保护消费者权益委员会等各大媒体平台无负面报道。

7.2.1.2 企业资质应同时满足以下条件：

- 1、企业具有建设行政主管部门颁发的资质证书或行业协会颁发的家庭装饰装修资格证书；
- 2、企业为成都市住建体系管理下的行业协会会员单位及以上。

7.2.1.3 企业经营场所应同时满足以下条件：

- 功能区域完善，有接待区、洽谈区、办公区、材料展厅、工艺展厅、服务流程展示等；
- 企业店招设置醒目，有企业标志及视觉导视系统，安全标志使用符合GB 2894的要求，公共标志使用符合GB/T 10001的要求；
- 场所安全设施齐全，配备有消防栓、灭火器，安全通道畅通，安全出口标志醒目。

7.2.1.4 企业技术力量应同时满足以下条件：

- 企业拥有设计师 ≥ 20 人，具有艺术专业毕业证或设计师等级认证的人数不少于50%；
- 企业拥有专业技术工人 ≥ 400 人，水电工及相关特殊工种持证上岗人数达到100%，其他技术工人持证上岗人数不低于40%且必须接受完善体系的培训。

7.2.2 经营管理

7.2.2.1 企业管理制度应同时满足以下条件：

- 企业有完善的客服服务流程、施工合同管理、施工工艺标准及工地管理规范、售后服务管理、维权投诉管理制度；
- 有党员的建立党组织并开展活动。

7.2.2.2 企业调解机制应同时满足以下条件：

- 建立消费纠纷调解机制，明确消费纠纷投诉渠道、调解流程、处理时效等，做到专人专岗；
- 企业若为“工程质量·先行赔付”百万保证金缴纳单位，应接受并执行保证金使用制度。

7.2.2.3 企业标准化建设应同时满足以下条件：

- 企业为DB51/T 2825-2021采标企业；
- 按GB/T 24421-2021或其他国家标准要求建立了企业标准体系；
- 企业参与编制过团体标准、地方标准、国家标准或其他行业相关标准；

7.2.2.4 企业知识产权应同时满足以下条件：

- 企业拥有商标和专利；
- 企业家装设计版权系列作品 ≥ 30 套。

7.2.3 服务规范

7.2.3.1 企业现场咨询、电话咨询、网络咨询等接洽咨询按DB51/T 2825-2021中6.2的要求执行。

7.2.3.2 企业方案设计按DB51/T 2825-2021中6.3的要求执行，且有流程记录表格和内容清单。

7.2.3.3 企业施工合同和设计合同文本使用规范化合同，并在企业内部宣贯执行。

7.2.3.4 企业所有装修材料应符合相关标准要求，其中地板、瓷砖、防水材料、涂料、水电管材等不少于15类主材应有项目属地检测机构出具的本批次产品检测报告。

7.2.3.5 企业施工交付按DB51/T 2825-2021中6.5和6.6的要求执行，全程节点均有记录、双方签字、照片或录像。

7.2.3.6 企业售后服务按DB51/T 2825-2021中6.8的要求执行，有回访记录、维修记录等。

7.2.4 满意度

7.2.4.1 企业在行业内和消费者群体中口碑良好，消费者问卷 ≥ 200 份且满意率 $\geq 90\%$ 。

7.2.4.2 企业上年度累计投诉量 $\leq 1\%$ ，且经核实，企业积极协调配合于1周内妥善处理。

7.2.5 行业自律

7.2.5.1 企业每月定期向上级单位报送产值情况。

7.2.5.2 企业按时交税，无任何偷税漏税现象。

7.2.5.3 企业按规定为正式职工缴纳社保。

7.2.5.4 企业法人代表及主要负责人无征信问题，在行业诚信自律查询平台上无不良记录。

7.2.5.5 企业在进入小区施工之前，自觉按照要求在物业管理机构或房屋管理机构，办理登记手续，签订装饰装修管理服务协议。

8 评定方法

8.1 评定主体

8.1.1 协会邀请服务认证、行业管理、家装行业等领域 3 人及以上专家组成专家组，开展住宅装饰装修企业放心舒心消费服务评定工作。

8.1.2 专家组成员应有中级及以上职称，且与参评企业无利益关系。

8.1.3 专家组组长应由专家组成员推荐产生。

8.1.4 专家组在开展具体工作前应与委托方协商制定评定实施方案。

8.2 企业申请

住宅装饰装修企业放心舒心消费服务评定采用自愿申报的原则，向协会提出申请，申请资料包括评定申请表（见附录 B）、加盖鲜章的企业营业执照复印件、家装资质资格证复印件等。

8.3 协会初审

协会按第 6 章要求，对参评企业进行初审，并告知初审合格的企业按照附录 C 提交评定佐证资料。

8.4 专家组评定

专家组在企业提交的评定资料的基础上开展等级评定工作，对文本资料满足对应认证要求的企业进行实地查看核实，综合评判，并出具评定报告，具体样式见附录 D。

8.5 公示

对评定合格的企业进行不少于 5 个工作日公示，公示期间有异议的，专家组进行复核，并最终拟定评定合格企业名单。

8.6 授牌

协会向评定合格企业颁发标志牌，具体样式见附录 E。

8.7 复核

协会每两年应组织专家组对评定合格企业进行复核。复核结果合格的继续使用标志牌，复核结果不合格的限期整改，再评定合格的可继续使用标志牌。

8.8 退出

企业发生以下事项之一的，不可继续使用标志牌：

——复核结果不合格且限期整改后评定不合格的；

——不满足第 6 章任意一条的；

——对退出的企业进行行业公示。

附录 A
(规范性)
附加指标计算

A.1 企业荣誉

A.1.1 企业荣誉是指企业获得设计类、施工类及企业自身等各类荣誉奖项。

A.1.2 企业荣誉值是各项荣誉奖项赋值的和，总分 50 分，若企业荣誉值大于 50 分，取 50 分。

A.1.3 各类荣誉奖项赋值见表 A.1。

表A.1 企业荣誉赋值

序号	企业荣誉		赋值/项
1	政府类	国家级	20
2		省级	15
3		市级	10
4		区县级	5
5	行业类	国家级	15
6		省级	10
7		市级	5
8	社会类	全部	5

A.2 质量保障

A.2.1 质量保障是指企业获得的管理体系、服务、产品认证，牵头或参与制（修）订国家、行业、地方、团体、企业标准等。

A.2.2 质量保障值是认证值和标准值的和，其中认证值总分 20 分，若认证值大于 20 分，取 20 分，标准值总分 30 分，若标准值大于 30 分，取 30 分。

A.2.3 质量保障各项赋值见表 A.2。

表A.2 质量保障赋值

序号	质量保障		赋值/项
1	认证	管理体系认证	15
2		服务认证	15
3		产品认证	10
4		其他认证	10
5	标准	国家标准	20
6		行业标准	16
7		地方标准	10
8		团体标准	8
9		企业标准	2

注：标准若不是第一起草单位，在每个赋值上乘以 0.5。

附 录 B
(规范性)
评定申请表

住宅装饰装修企业放心舒心消费服务评定申请表见表B.1。

表B.1 住宅装饰装修企业放心舒心消费评定申请表

企业名称			
企业地址			
负责人		对接人	
申请时间		对接人联系电话	
企业简介	(简要说明企业上年度产值、企业资质、经营场所、技术力量、荣誉等)		
消费者评价	(简要说明企业消费者满意度及消费者投诉情况)		
企业承诺	<p>我单位已知晓《住宅装饰装修企业放心舒心消费服务评定规范》的要求，现郑重承诺：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本企业成立3年以上，并在成都市行政区域内从事住宅装饰装修活动； 2. 本企业近三年无重大环境、安全、质量事故； 3. 本企业近三年未列入国家信用信息严重失信主体相关名录，无恶意拖欠工人工资等不良行为。 <p style="text-align: right;">法人代表（签字）：</p> <p style="text-align: right;">（公章）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		
协会初审评定	<p style="text-align: right;">协会（盖章）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>		

附 录 C
(规范性)
评定佐证资料

C.1 放心舒心消费服务评定必备指标佐证资料清单见表 C.1。

表C.1 放心舒心消费服务评定必备指标佐证资料清单

序号	一级指标	二级指标	佐证资料
1	企业情况	企业规模	企业营业执照、具有审计资质的第三方出具的上年度审计报告及第三方资质证明材料等
2		企业资质	建筑装饰装修专业承包资格证书或家装资格证
3		经营场所	含有企业门店中各类标志、视觉导视系统、设施设备的设计图、照片、录像，办公设施等；企业单个门店布局分布图、含有企业门店面积的房产证或租赁合同；营业执照、放心舒心采标授牌公示等
4		技术力量	用工合同、劳务派遣合同、设计师证、技工证书等
5	经营管理	管理制度	企业管理制度汇编，党组织活动的通知、签到表、照片等
6		调解机制	消费纠纷调解机制、保证金制度文本及相关实施证明资料等
7		标准化建设	加盖企业公章的说明企业为 DB51/T 2825-2021 采标企业的证明材料；企业标准体系框架、标准体系编制说明、标准汇总表和标准明细表、企业标准文本及企业其他体系证明材料等
8		知识产权	商标、专利、家装设计版权证书等
9	服务规范	接洽咨询	接待场所及接待人员工作照片、录像等
10		方案设计	委托设计协议、设计合同、现场勘测数据记录、施工图、方案审核证明等
11		合同文本	与客户签订的合同文本及备案信息等
12		装修材料	有资质的第三方检测机构出具的产品检测报告等
13		施工交付	工程施工记录、工程验收记录、施工计划表等
14		售后服务	回访记录、维修记录等
15	满意度	满意率	上年度满意度调查问卷及分析报告等
16		投诉率	政府或行业协会出具的含上年度企业被投诉数量及处理情况的证明材料等

C.2 放心舒心消费服务评定附加指标佐证资料清单见表 C.2。

表C.2 放心舒心消费服务评定附加指标佐证资料清单

序号	附加指标	佐证资料
1	企业荣誉	政府类荣誉，包括国家级、省级、市级、区县级荣誉
2		行业类荣誉，包括国家级、省级、市级荣誉
3		社会类荣誉
4	质量保障	管理体系认证、服务认证、产品认证、其他认证的认证证书
5		作为起草单位的国家标准、行业标准、地方标准、团体标准的标准文本

附 录 D
(规范性)
评定报告

住宅装饰装修企业放心舒心消费服务评定报告见表D.1。

表D.1 住宅装饰装修企业放心舒心消费评定报告

企业名称													
评定时间				是否合格									
评定专家组		姓名	单位/职务(职称)		电话	签字							
组长													
小组成员													
评定指标及结果													
指标	项目		评定结果		项目		评定结果						
必备 指标	企业 情况	企业规模		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合		服务 规范	接洽咨询		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
		企业资质		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合			方案设计		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
		经营场所		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合			合同文本		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
		技术力量		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合			装修材料		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
	经营 管理	管理制度		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合		满意 度	施工交付		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
		调解机制		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合			售后服务		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
		标准化建设		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合			满意率		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
		知识产权		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合			投诉率		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合				
附加 指标	企业 荣誉	政府 类	国家级		____分		质量 保障	认 证	管理体系认证		____分		
			省级		____分				服务认证		____分		
			市级		____分				产品认证		____分		
			区县级		____分				其他认证		____分		
		行业 类	国家级		____分			标 准	国家标准		____分		
			省级		____分				行业标准		____分		
			市级		____分				地方标准		____分		
			社会类		____分				团体标准		____分		
									企业标准		____分		

	附加指标得分合计：
评定结论	
<p data-bbox="225 416 954 450">(说明必备指标和附加指标是否符合拟评定要求，不符合的说明情况)</p> <p data-bbox="975 707 1110 741">专家组组长：</p> <p data-bbox="1107 790 1302 824">年 月 日</p>	

附录 E
(规范性)
评定标志牌

“放心舒心消费服务评定标杆企业标志牌”应包含放心舒心消费标识、“标杆企业”及授牌单位等信息，“放心舒心消费服务评定标杆企业”标志牌示例如下。

