



# 中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 230—2024

## 全装修服务认证要求

Requirements for service certification of decoration

2025-09-28 发布

2025-12-01 实施

国家认证认可监督管理委员会 发布  
中国标准出版社 出版

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务要求 .....	2
4.1 通则 .....	2
4.2 策划服务 .....	2
4.3 设计服务 .....	2
4.4 装修服务 .....	2
4.5 交付服务 .....	3
4.6 维保服务 .....	3
4.7 项目创新 .....	4
5 管理要求 .....	4
5.1 通用要求 .....	4
5.2 特定要求 .....	4
6 服务认证评价要求 .....	6
6.1 认证准则 .....	6
6.2 认证模式 .....	7
6.3 检验要求 .....	7
6.4 认证结果 .....	7
附录 A (规范性) 全装修服务要求测评工具 .....	9
附录 B (规范性) 全装修管理要求审核工具 .....	12
参考文献 .....	16
表 1 全装修服务认证抽样要求 .....	7
表 2 认证结果对应认证级别示意 .....	8
表 A.1 服务要求测评内容 .....	9
表 B.1 服务管理评分标准 .....	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。

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。

本文件由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本文件主要起草单位：中国建筑科学研究院有限公司、住房和城乡建设部科技与产业化发展中心、中国合格评定国家认可中心、中国建筑装饰集团有限公司、中建深圳装饰有限公司、金螳螂精装科技(苏州)有限公司、江苏城工建设科技有限公司、上海市建筑装饰工程集团有限公司、山西建投集团装饰工程有限公司、深圳市华壹装饰科技设计工程有限公司、中建安装集团有限公司、中铁建工集团建筑安装有限公司、江苏省建筑工程质量检测中心有限公司、宝业集团股份有限公司、建研院检测中心有限公司、中国设备管理协会、枣庄市住房建设事业发展中心、枣庄市房地产开发和房屋征收服务中心、薛城区建筑业发展服务中心、枣庄中汇住宅开发有限公司、瑞昇(山东)置业发展有限公司、枣庄中汇住宅开发有限公司、山东枣庄中顺易置业有限公司。

本文件主要起草人：佟晓超、梁浩、王继荣、韩超、曹亚军、傅世红、李荣凯、虞嘉盛、许勇、郭文波、陈伟东、李解、钱嘉伟、恽燕春、昌文芳、张苏承、陈暑冰、王志霞、酒淼、许昂、刘永多、杨洪涛、邱晓丽、王博、赵捷、王琳娜、杨天舟、张建章、刘响、李力、包胜文、李东、王中兴、刘亮、张桂良、岳刚、夏爽、康晓辉。

供国家认证认可监督管理委员会

## 引 言

全装修是居住建筑和公共建筑中重要组成部分,为了保障全装修服务质量,引入服务认证。服务认证是新型认证制度,是对服务提供方的管理及服务水平达到相关标准要求的合格评定活动。我国专业化全装修服务提供方的认证尚处于空白。本文件在参照国内既有施工验收标准的基础上,结合市场需求和我国全装修服务提供方能力的实际状况,采用合格评定功能法和服务蓝图理论,研究全装修服务提供方的能力评价方法,完成编制工作。本文件提出了“保底线”评价的最低要求,同时也给出了“拉高线”引领性的要求,推动全装修服务高质量和可持续健康发展。

供国家认证认可监督管理委员会使用

# 全装修服务认证要求

## 1 范围

本文件规定了全装修服务认证的服务要求、管理要求以及服务认证评价要求。

本文件适用于全装修服务认证评价活动,也适用于服务提供方规范服务和进行自我评价。

## 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 5700 照明测量方法

GB/T 19889.4 声学 建筑和建筑构件隔声测量 第4部分:房间之间空气声隔声的现场测量

GB/T 19889.5 声学 建筑和建筑构件隔声测量 第5部分:外墙构件和外墙空气声隔声的现场测量

GB/T 19889.7 声学 建筑和建筑构件隔声测量 第7部分:撞击声隔声的现场测量

GB/T 19889.14 声学 建筑和建筑构件隔声测量 第14部分:特殊现场测量导则

GB/T 27400 合格评定 服务认证技术通则

GB 50118 民用建筑隔声设计规范

GB/T 50121 建筑隔声评价标准

GB 50209 建筑地面工程施工质量验收规范

GB 50210 建筑装饰装修工程质量验收标准

GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准

GB/T 50640 建筑与市政工程绿色施工评价标准

GB/T 51268 绿色照明检测及评价标准

GB 55016 建筑环境通用规范

GB 55020 建筑给水排水与节水通用规范

## 3 术语和定义

GB/T 27400 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 服务 service

至少有一项活动必须在服务提供者和客户之间进行的服务提供者的输出。

[来源:GB/T 27400—2020,3.1]

### 3.2

#### 服务认证 service certification

服务提供者的服务及管理达到要求有关的第三方证明。

[来源:GB/T 27400—2020,3.8]

### 3.3

#### 客户满意 customer satisfaction

客户对其要求已被满足的程度的感受。

[来源:GB/T 19038—2009,3.2]

### 3.4

#### 全装修 decoration

在交付前,居住建筑内部墙面、顶面、地面全部铺贴、粉刷完成,门窗、固定家具、设备管线、开关插座及厨房、卫生间固定设施安装到位;公共建筑功能确定区域的固定面全部铺贴、粉刷完成,水、暖、电、通风等基本设备全部安装到位。

[来源:GB/T 50378—2019,2.0.3,有修改]

## 4 服务要求

### 4.1 通则

4.1.1 全装修服务内容宜由策划服务、设计服务、装修服务、交付服务和维保服务构成。

4.1.2 全装修服务过程应公开透明,具有可追溯性。服务过程报审报批资料应齐全。

4.1.3 全装修服务过程不应擅自改动建筑主体、承重结构。

### 4.2 策划服务

4.2.1 全装修服务提供方应根据项目需求、投资决策及现场条件,进行技术服务交底,签订合同,满足环境保护、资源节约、可持续发展的要求。

4.2.2 全装修服务提供方应进行技术和经济论证,选择全装修方案。

### 4.3 设计服务

4.3.1 全装修服务提供方应由具有相关设计资质的单位根据现场勘测数据进行设计,出具施工图。提供的设计文件应符合国家现行有关标准的规定。

4.3.2 发生设计变更应协调沟通,做好图纸变更的确认和存档。

4.3.3 设计服务应从用户需求、成本控制、风险规避、优化工期等方面进行深化设计。

4.3.4 全装修服务提供方应根据不同项目的实际情况划定各分项工程界面,对机电末端点位定位、饰面分块综合排版、工艺工法优化和创新、收边收口细化等进行深化。

4.3.5 设计应规定使用节能、环保、绿色低碳的装饰装修材料。

### 4.4 装修服务

4.4.1 服务提供方应根据设计交底文件对施工现场进行核查,对图纸与现场相符性进行确认。

4.4.2 服务委托方应与服务提供方办理交接验收手续,并留存确认记录。

4.4.3 服务提供方应组织编制施工组织设计及施工方案,在分项工程施工前进行交底,交底内容包括工具及材料准备、施工技术要点、质量要求及检查方法、常见问题及预防措施等。

4.4.4 施工进度计划应明确开、竣工日期及验收日期,含隐蔽工程施工及关键工序施工。

4.4.5 服务提供方应按施工图要求确定材料信息,包括名称、品牌、规格、型号、颜色、价格、防火等级、环保等级及使用部位等信息,并经服务委托方确认。

4.4.6 表面类材料均应进行封样报审。根据不同项目要求对天然石材、墙地陶瓷砖(板)、人造石材、特殊吊顶材料,不锈钢、木饰面、木地板、墙面涂料、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,并应按封样基准采购和安装。

4.4.7 采购材料应提供产品质量合格证明资料。产品质量合格证明资料应包括产品合格证、检测报告、产品认证证书等。

4.4.8 施工前,服务提供方应在现场采用相同材料或部品部件、构造做法和施工工艺制作样板间,经服务委托方确认后施工。

4.4.9 面层安装前应对安装基层的标高、平整度、垂直度、强度、预留洞口尺寸、预埋件位置、预设管线及支架标高进行复核,确定上道工序验收合格后,进行下道工序的施工。

4.4.10 施工现场应注重材料堆放、成品、半成品的保护,防止交叉污染和损坏。

4.4.11 施工现场应做到安全文明施工及环境保护,建筑垃圾处理应符合项目所在地的相关规定。

4.4.12 隐蔽工程施工过程中应按合同约定、设计文件及相关国家标准进行阶段性质量验收,形成隐蔽验收记录并确认。

#### 4.5 交付服务

4.5.1 全装修服务提供方宜进行预验收并出具报告,报告包括以下项目:

- a) 户内观感;
- b) 户内实测;
- c) 公共部位观感;
- d) 机电专项;
- e) 防渗漏专项。

4.5.2 工程验收前,全装修服务提供方应将施工现场清理干净。

4.5.3 室内空气检测应在工程完工 7 d 后、交付使用前进行,且应委托具有相应资质的检测机构进行。

4.5.4 竣工验收应按合同约定、设计文件、全装修方案及相关国家、行业或地方标准进行,必要时使用专用检测设备,填写并保存验收记录。

4.5.5 竣工验收时,全装修服务提供方应提交以下资料:

- a) 施工组织设计及施工方案;
- b) 设计交底、图纸会审记录;
- c) 工程开工报告、竣工报告、建构筑物、设备等交接清单;
- d) 设备、材料的出厂合格证和质量证明书、入场后的检测报告;
- e) 水准点、定位测量记录、沉降及位移观测记录;
- f) 各种施工检测记录、隐蔽工程验收记录;
- g) 设备、电气、管道等安装、试车、调试、试压记录;
- h) 分项、分部工程质量检验评定表;
- i) 设计变更通知、技术联系单;
- j) 逐张加盖竣工图章的竣工图;
- k) 其他必要资料。

#### 4.6 维保服务

4.6.1 全装修服务提供方应按合同履行保修责任,签署施工质量保修书,收到维修通知后,应及时进行修复。

4.6.2 全装修服务提供方应提供保修电话、保修项目及保修期限,以及保修服务卡、保修告知书等凭证。保修期自项目实际竣工验收合格之日起计算。保修服务卡应提示使用过程中常见的质量问题、产生原因及预防措施。

4.6.3 全装修服务提供方宜采用信息化技术,建立内装部品、设备与管线等相关管理档案,用于使用维护。

4.6.4 在保修期内的保修项目,全装修服务提供方应及时处理维修要求。对于保修范围外的维修,全装修服务提供方应界定责任范围,告知业主收费标准,可实行有偿服务。

4.6.5 维保后应恢复完好的状况,或达到与委托方事前协商的状况。对于有偿服务的工作,服务提供方应出具工时费、材料费等费用明细。

4.6.6 竣工后半年期内,全装修服务提供方应采取合适的方式回访客户,回访内容包括征询对全装修服务的意见,并及时沟通妥善处理。

4.6.7 保修期内全装修服务提供方宜成立具有协调、沟通和服务的专业维保客服部门或委托物业等部门,并提供以下服务:

- a) 为客户提供维保服务;
- b) 受理投诉、回访并听取意见与建议;
- c) 协调、管理材料经销商等相关厂家,完成交付后集中维修工作。

#### 4.7 项目创新

4.7.1 全装修服务宜应用发明专利、实用新型专利等技术,采用新工艺、新工法、新材料等技术创新。

4.7.2 全装修服务宜根据项目特点,实施项目管理创新。

4.7.3 设计方案、施工组织方案宜进行碳排放统计。

### 5 管理要求

#### 5.1 通用要求

5.1.1 全装修服务提供方应明确委托方的要求,签订合同,制定全装修服务方案及质量保障计划。

5.1.2 全装修服务提供方应建立完整的管理体系并有效实施,管理体系包括以下内容:

- a) 管理体系范围内与全装修服务相关的安全危害得到识别、评价和控制;
- b) 全装修服务流程,识别服务接触面,编制服务蓝图;
- c) 服务环节的技术要求;
- d) 确保服务过程有效运行和控制的管理制度和措施;
- e) 支持服务提供和交付后维保的资源与信息;
- f) 服务过程资料的数字化存档和分析;
- g) 实现质量管理体系持续改进、提升服务水平、满足客户需求的措施。

5.1.3 全装修服务提供方应对外部供方提供的服务实施控制,并在管理制度中加以规定。

#### 5.2 特定要求

5.2.1 全装修服务提供方应建立并实施管理制度,包括以下内容:

- a) 设计和开发制度;
- b) 材料采购制度;
- c) 质量管理体系;
- d) 安全、风险及应急管理制度;
- e) 维保服务管理制度;
- f) 满意度测评制度;
- g) 服务改进措施;
- h) 人员管理制度;
- i) 档案管理制度;
- j) 信息化管理系统;

- k) 碳排放管理制度。
- 5.2.2 全装修服务提供方应建立以下服务要求的管理目标：
- 投诉处理率；
  - 满意度测评。
- 5.2.3 全装修服务提供方应制定并实施设计和开发制度，包括以下内容：
- 制定并实施装修风格设计，保留相关文件信息；
  - 获取潜在委托方要求的信息作为设计和开发的输入；
  - 建立施工组织设计方案作为设计和开发的输入；
  - 安排委托方参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见。
- 5.2.4 全装修服务提供方应制定并实施材料采购制度，包括以下内容：
- 材料供应商选择评价；
  - 材料进场验收和检验；
  - 材料采购计划和审批；
  - 材料报损和报丢。
- 5.2.5 全装修服务提供方应制定并实施质量管理体系，包括以下内容：
- 质量控制和监督管理程序，包括设计、材料入场、施工关键工序；
  - 绿色施工管理制度和方案，确保施工过程符合 GB/T 50640 的规定，工程质量符合 GB 50210 的规定；
  - 设备及工器具保养制度，具备有效的测量仪器设备，仪器设备定期校准或检定；
  - 工程周围环境噪声及污染的控制方案；
  - 废弃物处置的管理方案；
  - 按合同约定管理在其控制下的客户财产，并保留记录；
  - 对服务过程的变更进行评审和控制，确保持续符合要求。
- 5.2.6 全装修服务提供方应建立并实施安全、风险及应急管理制度，包括以下内容：
- 设置专业管理部门，配备专（兼）职人员；
  - 对相关人员进行安全、风险及应急预案的培训，定期进行综合、专项、消防演练；
  - 安全管理定期评估制度；
  - 安全保障措施，保护人身、财产安全；
  - 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；
  - 防止和减少高处坠落、物体打击、火灾、触电事故、机具伤害等应急预案，发生意外事故时，及时采取应急措施；
  - 编写事故应急总结报告，完善应急方案。
- 5.2.7 全装修服务提供方应建立维保服务管理制度，包含以下内容：
- 保修凭证内容；
  - 保修期限说明；
  - 权利与义务；
  - 报修处理流程；
  - 保修记录归档要求。
- 5.2.8 全装修服务提供方应建立满意度测评制度，包括以下内容：
- 每年至少开展一次满意度测评工作；
  - 自行或委托第三方机构进行满意度测评；
  - 规定选取测评对象的数量及范围；
  - 分析测评结果，及时发现和改进管理缺陷，制定改进措施，提高服务质量；

e) 设立回访部门并配置专(兼)职人员,在施工中及项目竣工验收后进行回访,并留存记录。

5.2.9 全装修服务提供方应制定并实施服务改进措施,包括以下内容:

- a) 识别和分析不合格的服务原因,及时采取纠正措施,防止不合格再发生;
- b) 定期评审服务过程,结合反馈与自我评价采取改进措施,持续改进服务与管理水平。

5.2.10 全装修服务提供方应制定并实施人员管理制度,包括以下内容。

- a) 员工档案,统一管理员工职业信息。
- b) 从业人员资格管理制度,包括:
  - 1) 从业人员在上岗前取得相应职业资格或能力认定;
  - 2) 特种作业人员取得操作资格证书。
- c) 从业人员职业培训,包括:
  - 1) 提高工作责任心的机制;
  - 2) 实施员工内部交流机制;
  - 3) 开展岗前和在岗操作技能培训;
  - 4) 对现场勘查、施工作业人员,定期进行防水、电气施工工艺要求及现场安全作业要求的标准规范和实操培训。

5.2.11 全装修服务提供方应建立档案管理制度,包含以下内容:

- a) 项目概况;
- b) 施工合同;
- c) 设计图纸;
- d) 施工组织资料;
- e) 现场质量管理记录;
- f) 服务回访信息、维修信息、满意测评信息;
- g) 档案由专(兼)职档案管理员确认后归档;
- h) 档案保修期限符合法律、标准和合同要求;
- i) 档案设置提取权限。

5.2.12 全装修服务提供方应建立信息化管理系统,包括以下内容:

- a) 设计及报价管理系统;
- b) 主材管理模块、辅材管理模块、软装产品管理模块、物流仓储模块;
- c) 项目进程控制和查询系统;
- d) 项目费用结算系统。

5.2.13 全装修服务提供方应具备创新能力,包括但不限于:

- a) 设计阶段进行碳排放的模拟计算,碳排放模拟计算包含生命期内材料生产阶段、运输阶段、施工阶段、拆除阶段;
- b) 拥有专利、主编标准、获奖工程项目、国家或行业主管部门授予的荣誉等。

## 6 服务认证评价要求

### 6.1 认证准则

6.1.1 服务要求评价应根据附录 A 采取现场检验与文件审核相结合的方式,表 A.1 设定的满分为 100 分。

6.1.2 评价应基于李克特 5 点式量表给出体验系数  $\alpha$  :

- a) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ;
- b) 低于预期: $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ;

- c) 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ;
- d) 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ;
- e) 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

6.1.3 表 A.1 中给定的每一项内容的分值应乘以该项确定的体验系数  $\alpha$  后求和,得出服务要求评价总分。

6.1.4 管理要求审核应根据附录 B 采取文件审核和人员面谈相结合的方式进行,表 B.1 设定的满分为 100 分。

## 6.2 认证模式

6.2.1 认证机构应根据全装修服务特性要求,参照 GB/T 27067 和 GB/T 27207,选择适用的服务认证模式:

- a) 服务要求评价;
- b) 现场检验;
- c) 服务管理审核;
- d) 顾客调查。

6.2.2 根据全装修服务要求和管理要求,在认证周期的不同阶段宜选用以下认证模式及其组合:

- a) 初次认证:服务要求评价+现场检验+服务管理审核;
- b) 监督:顾客调查+服务管理审核。

## 6.3 检验要求

6.3.1 全装修服务要求评价应对声环境、室内照明、室内空气质量、防渗防水、外观尺寸部分项目进行抽检。

6.3.2 当抽检项目检测结果不满足相关要求时,认证机构应开具不符合报告,全装修服务提供方可在规定期限内完成整改。

6.3.3 抽检项目及相关要求见表 1。

表 1 全装修服务认证抽样要求

序号	检验内容	检验依据	检验时间点
1	室内噪声级、室外与卧室之间空气声隔声性能、楼板和分户墙(房间之间)空气声隔声性能、楼板撞击声隔声性能	GB 50118;GB/T 19889.4、GB/T 19889.5、GB/T 19889.7、GB/T 19889.14 以及 GB/T 50121	全装修验收前
2	照度、照度均匀度、色温、显色指数;统一眩光值	GB 55016、GB/T 5700、GB/T 51268	全装修验收前
3	室内氨、甲醛、氡、苯、甲苯、二甲苯、总挥发性有机化合物浓度	GB 55016、GB 50325	全装修验收前
4	管道水压试验;蓄水试验	GB 55020、GB 50209	全装修验收前;防水层完成后
5	装修牢固程度及表面质量、空间尺寸偏差、墙面及顶面偏差、地面偏差、门窗安装偏差、柜体安装偏差、软包安装偏差	GB 55016、GB 50210、GB 50209	全装修验收前

## 6.4 认证结果

6.4.1 全装修服务认证结果分为通过和不通过,其中:

- a) 通过是指服务管理审核和服务要求评价均不低于 70 分；
- b) 不通过是指服务管理审核或服务要求评价低于 70 分。

6.4.2 通过认证的结果应以认证级别的形式表达。

6.4.3 服务认证结果从低至高分为 5 个等级，即 A 级~AAAAA 级，如表 2 所示。

表 2 认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务要求评价	认证级别
1	85 分(含)以上	90 分(含)以上	AAAAA
2		85 分(含)~90 分	AAAA
3		80 分(含)~85 分	AAA
4		75 分(含)~80 分	AA
5		70 分(含)~75 分	A
6	70 分(含)~85 分	90 分(含)以上	AAAA
7		85 分(含)~90 分	AAA
8		80 分(含)~85 分	AA
9		75 分(含)~80 分	A

供国家认证认可监督管理委员会使用

附录 A  
(规范性)  
全装修服务要求测评工具

表 A.1 给出了全装修服务认证中服务要求的测评内容,由服务认证审查员实施。

表 A.1 服务要求测评内容

项目	子项目	内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	得分
4 服务要求 (100分)	4.2 策划服务 (10分)	4.2.1 项目技术服务交底文件	2		
		交底文件应包括环境保护、节约资源、可持续发展的要求	2		
		4.2.2 工程量清单	3		
		比选方案	3		
	4.3 设计服务 (12分)	项目现场勘测数据报告	1		
		4.3.1 设计方案和现行标准的符合性	1		
		施工图和现行标准的符合性	1		
		项目设计变更确认文件和记录	1		
		4.3.2 项目设计变更文件和记录的存档完整	1		
		4.3.3 项目深化设计,考虑用户需求、成本控制、风险规避、优化工期等方面	1		
4.3.4 项目深化设计包括对机电末端点定位、饰面分块综合排版、工艺工法优化和创新、收边收口细化	5				
4.3.5 规定使用节能、环保、绿色低碳的装饰装修材料的文件	1				
4.4.1 设计交底资料,现场复核记录	1				
4.4 装修服务 (31分)	4.4.2 建设单位、施工单位、全装修服务提供方三方交接验收手续资料	2			
	项目经理组织编制施工组织设计、施工方案。施工管理人员在每项工程施工前对作业人员进行书面交底,交底内容包括工具及材料准备、施工技术要点、质量要求及检查方法、常见问题及预防措施等	3			
	4.4.3				

表 A.1 服务要求测评内容 (续)

项目	子项目	内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	得分
4 服务要求 (100分)	4.4 装修服务 (31分)	4.4.4	施工进度计划	1	
			施工进度计划应包括开工日期、竣工日期、施工及验收日期、隐蔽工程施工及验收日期、关键工序	1	
			项目的设计材料清单	1	
		4.4.5	项目的施工采购清单	1	
			设计材料清单和采购清单的相符性(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)	2	
		4.4.6	封样材料标准	1	
			现场与封样样本相符性	2	
		4.4.7	主要材料质量合格证明。包括产品合格证、检测报告、产品认证证书	2	
		4.4.8	施工安装前,应在现场采用相同系统、构造做法和施工工艺制作样板间	2	
			样板间经建设相关各方确认后方可进行工程施工安装	1	
	4.4.9	面层安装前,查阅安装基层的标高、平整度、垂直度、厚度、预留洞口尺寸、预埋件位置、预设管线及支架标高复核记录	1		
		确定上道工序已验收合格后,方可进行下道工序的施工	1		
	4.4.10	材料堆放、成品、半成品的保护,避免存在交叉污染和损坏	2		
	4.4.11	安全文明施工及环境保护	1		
	4.4.12	建筑垃圾处理应符合项目所在地的相关规定	1		
		隐蔽工程质量验收记录,由监理及建设单位确认	5		
	4.5 交付服务 (17分)	4.5.1	预验收报告	1	
		预验收报告包括户内观感、户内实测、公共部位观感、机电专项、防渗漏专项	2		
4.5.2		装修工程验收前施工现场清理记录,适用时,现场核查施工清理干净情况	1		
4.5.3		第三方检测机构出具室内空气质量检测报告	2		
4.5.4		全装修竣工验收资料	4		
4.5.5	全装修服务提供方向建设单位(或总包)提交的资料	7			

表 A.1 服务要求测评内容（续）

项目	子项目	内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	得分
4 服务要求 (100分)	4.6 维修服务 (20分)	4.6.1 全装修服务提供方与建设单位签署施工质量保修书	1		
		4.6.2 保修电话、保修项目及保修期限。查阅保修服务卡、保修告知书等保修凭证	4		
		4.6.3 维保项目使用信息化技术,建立内装部品、设备与管线等相关管理档案	4		
		4.6.4 在保修期内,应及时处理顾客的维修要求,明确维修项目。保修期外,对所实施的装修项目承担维修,可实行有偿服务	2		
		4.6.5 维保项目记录,应有客户签字确认。有偿服务,查阅向业主出具工时费、材料费等费用明细	3		
		4.6.6 客户回访,内容应询问客户对全装修服务的意见,并及时沟通妥善处理	3		
		4.6.7 保修期内装修单位可成立具有协调、沟通和服务的专业维保客服部门或委托物业等部门提供该服务	3		
4.7 项目创新 (10分)	4.7.1	技术创新,包括但不限于新工艺、新工法、新材料。该项目上应用的专利等技术	6		
		4.7.2 项目管理创新	2		
		4.7.3 设计方案、施工组织方案的碳排放比对	2		

附录 B  
(规范性)  
全装修管理要求审核工具

表 B.1 给出了全装修服务认证管理要求的评价内容,由服务认证审查员实施。

表 B.1 服务管理评分标准

项目	内容	给定分值	得分	
5 管理要求 (100分)	建立并实施全装修管理制度；	5		
	a) 设计和开发制度；	(0.5)		
	b) 材料采购制度；	(0.5)		
	c) 质量管理制度；	(0.5)		
	d) 安全、风险及应急管理制；	(0.5)		
	e) 维保服务管理制度；	(0.5)		
	5.2.1	f) 客户满意度测评制度；	(0.6)	
	g) 服务改进措施；	(0.2)		
	h) 人员管理制度；	(0.5)		
	i) 档案管理制度；	(0.5)		
	j) 信息化管理系统；	(0.5)		
	k) 碳排放管理制度。	(0.2)		
	建立服务要求的管目标；	5		
5.2.2	a) 投诉处理率；	(2)		
b) 客户满意度。	(3)			
制定并实施全装修服务设计和开发制度；	10			
5.2.3	a) 制定并实施装修风格设计,保留相关文件信息；	(2.5)		

表 B.1 服务管理评分标准（续）

项目	内容	给定分值	得分
5 管理要求 (100分)	5.2.3	b) 获取潜在委托方要求的信息作为设计和开发的输入；	(2.5)
		c) 建立施工组织设计方案作为设计和开发的输入；	(2.5)
		d) 安排委托方参与设计和开发的确认工作,并出具书面确认意见。	(2.5)
		制定并实施材料采购制度：	5
	5.2.4	a) 材料供应商选择评价；	(1)
		b) 材料进场验收和检验；	(2)
		c) 装饰材料采购计划和审批；	(1)
		d) 报损和报丢。	(1)
	5.2.5	制定并实施质量管理制度：	10
		a) 质量监督和控制管理程序,包括设计、材料入场、施工关键工序；	(2)
		b) 绿色施工管理制度和方案,确保施工过程符合 GB/T 50840 的规定,工程质量符合 GB 50210 的规定；	(1)
		c) 设备及工器具保养制度,具备有效的测量工具和设备,精密设备应定期校准或检定；	(1)
		d) 周围环境噪声及污染的控制方案；	(2)
		e) 废弃物处置的管理方案；	(1)
f) 按合同约定管理在其控制下的客户财产(如客户自购材料),并保持记录；		(2)	
5.2.6	g) 对服务过程的变更进行必要的评审和控制,以确保持续符合要求。	(1)	
	建立并实施安全、风险及应急管理制	10	
	a) 设置从事安全管理的专业部门,配备专(兼)职安全人员；	(1)	
5.2.6	b) 对相关人员进行安全及应急预案的培训,定期进行综合、专项、消防演练；	(2)	
	c) 安全管理定期评估制度；	(1)	
	d) 安全保障措施,保护人身、财产安全；	(2)	
	e) 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；	(1)	
	f) 防止和减少高处坠落、物体打击、火灾、触电事故、机具伤害等应急预案。发生意外事故时,及时采取应急措施；	(2)	

表 B.1 服务管理评分标准 (续)

项目	内容	给定分值	得分
5 管理要求 (100分)	5.2.6	g) 事故应急总结报告,完善应急方案。 建立维保服务管理制度:	(1)
		a) 保修凭证内容;	10
		b) 保修期限说明;	(2)
	5.2.7	c) 权利与义务;	(2)
		d) 报修处理流程;	(2)
		e) 保修记录归档要求。	(2)
		建立客户满意度测评的管理制度:	10
		a) 每年至少开展一次满意度测评工作;	(1)
	5.2.8	b) 自行或委托第三方机构进行满意度测评;	(2)
		c) 规定选取测评对象的数量及范围;	(1)
		d) 分析测评结果,及时发现和改进管理缺陷,制定改进措施,提高服务质量;	(3)
		e) 设立回访部门并配置专(兼)职人员,在施工中及项目竣工验收后进行回访,并留存记录。	(3)
		制定并实施服务改进措施:	5
	5.2.9	a) 识别和分析不合格的服务原因,及时采取纠正措施,防止不合格再发生;	(2.5)
		b) 定期评审服务过程,结合反馈与自我评价采取改进措施,持续改进服务与管理水平。	(2.5)
	制定并实施人员管理制度:	10	
	a) 员工档案,统一管理员工职业信息;	(1)	
	b) 从业人员资格管理制度:	(3)	
5.2.10	1) 从业人员在上岗前取得相应职业资格或能力认定;	(2)	
	2) 特种作业人员取得操作资格证书;	(1)	
	c) 从业人员职业培训:	(5)	
	1) 提高工作责任心的机制;	(1)	

表 B.1 服务管理评分标准（续）

项目	内容	给定分值	得分
5 管理要求 (100分)	5.2.10	2) 员工内部服务信息交流机制;	(1)
		3) 开展岗前和在岗操作技能培训;	(2)
		4) 对现场勘查、施工作业人员,定期进行防水、电气施工工艺要求及现场安全作业要求的标准规范和实操培训;	(2)
		建立档案管理制度;	10
	5.2.11	a) 项目概况;	(1)
		b) 施工合同;	(1)
		c) 设计图纸;	(1)
		d) 施工组织文件;	(1)
		e) 施工现场质量管理记录;	(2)
		f) 职责权限,项目档案交由专(兼)职档案管理员确认后归档;	(1)
		g) 保存时限,符合法律、标准、合同的要求;	(1)
	5.2.12	h) 维修档案,对实施回访的客户信息、维修信息、客户满意测评信息等及时归档保存;	(1)
		i) 信息保密,对客户档案及相关信息,设置提取权限。	(1)
建立信息化管理系统;		5	
a) 设计及报价管理系统、施工项目进程控制 PC 端系统;		(1)	
b) 主材管理模块、辅材管理模块、软装产品管理模块、物流仓储模块;		(2)	
5.2.13	c) 项目进程查询系统。	(1)	
	d) 项目费用结算系统。	(1)	
	宜具备创新能力;	5	
	a) 设计阶段进行碳排放的模拟计算;	(1)	
5.2.13	b) 碳排放模拟计算宜包含生命周期内材料的生产阶段、运输阶段、施工阶段、拆除阶段;	(1)	
	c) 拥有专利、主编标准、获奖工程项目、国家或行业主管部门授予的荣誉等。	(3)	

参 考 文 献

- [1] GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
  - [2] GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
  - [3] GB/T 27067 合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南
  - [4] GB/T 27205 合格评定 服务认证方案指南和示例
  - [5] GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
  - [6] GB/T 39126 室内绿色装饰装修选材评价体系
  - [7] GB 50300 建筑工程施工质量验收统一标准
  - [8] GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范
  - [9] GB/T 50328 建设工程文件归档规范
  - [10] GB/T 50378 绿色建筑评价标准
  - [11] GB 55032 建筑与市政工程施工质量控制通用规范
  - [12] JGJ/T 244 房屋建筑室内装饰装修制图标准
  - [13] JGJ/T 304 住宅室内装饰装修工程质量验收规范
  - [14] JGJ 367 住宅室内装饰装修设计规范
  - [15] JGJ/T 427 建筑装饰装修工程成品保护技术标准
  - [16] JGJ/T 436 住宅建筑室内装修污染控制技术标准
  - [17] SB/T 10971 装饰装修材料售后服务管理规范
  - [18] T/CBDA 14 建筑装饰装修施工测量放线技术规程
  - [19] T/CBDA 32 住宅全装修工程技术规程
  - [20] T/CBDA 50 老年人照料设施建筑装饰装修设计规程
-