

中国房地产业协会文件

中国房协〔2024〕223号

关于《房屋整装服务标准》征求意见的函

各有关单位和专家：

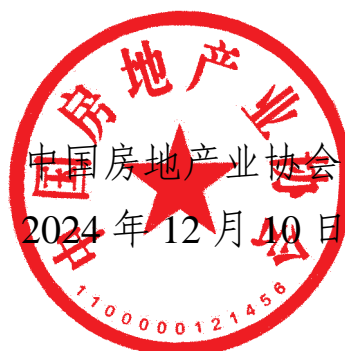
中国房地产业协会教育工作委员会、中国房地产业协会技术工作委员会、贝壳圣都（浙江）建筑装饰工程有限公司等单位编制的《房屋整装服务标准》已完成征求意见稿。

现将该标准征求意见稿（附件1）寄送给你们，请组织审阅，提出具体意见和修改建议，并填写意见反馈表（附件2），于2024年12月31日前反馈给该标准联系人。

联系方式：刘源、金兰

电话：13911920400、15201251500

- 附件：1.《房屋整装服务标准》（征求意见稿）
2.《意见反馈表》



ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

T XXXX

中国房地产业协会团体标准

T XXXX—XXXX

房屋整装服务标准

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国房地产业协会 发布

目 录

前 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1 房屋整装服务.....	1
3.2 整装合同.....	2
3.3 验收标准.....	2
3.4 装修产品套餐.....	2
3.5 设计服务.....	2
3.6 标准化设计服务.....	2
3.7 非标准化设计服务.....	2
3.8 功能房间.....	2
3.9 报价.....	2
3.10 维保服务.....	3
3.11 维修服务.....	3
3.12 样板间.....	3
4 基本规定.....	3
4.1 用户至上.....	3
4.2 诚实信用.....	3
4.3 公开透明.....	3
4.4 质量和安全合标.....	3
4.5 约束力.....	3
5 营销服务.....	3
5.1 营销总体要求.....	3
5.2 营销宣传必备内容及宣传渠道.....	4
5.3 装修企业承诺内容.....	5
6 设计服务.....	5
6.1 设计服务的基本要求.....	5
6.2 设计团队能力及服务要求.....	6
6.3 设计服务的基本流程及内容.....	6
6.4 设计成果交付.....	7
7 报价服务.....	8
8 签约服务.....	9
8.1 合同签订.....	9
8.2 合同内容要求.....	9
8.3 解读合同要求.....	9
8.4 承诺内容列入合同要求.....	9
8.5 风险提示要求.....	9
8.6 合同签订形式.....	9
8.7 整装合同条款一般规定.....	9
9 施工交付服务.....	10
9.1 开工前准备.....	10

9.2	施工服务流程.....	11
9.3	安全文明施工.....	11
9.4	施工质量保障措施.....	12
9.5	施工进度保障措施.....	13
9.6	施工变更流程.....	13
9.7	软装.....	13
10	施工验收服务.....	14
10.1	基本要求.....	14
10.2	验收依据.....	14
10.3	验收内容.....	14
10.4	对客验收标准化作业流程.....	15
10.5	验收文件.....	16
10.6	室内空气质量检测要求.....	16
10.7	装修结算.....	16
11	客户咨询与投诉处理.....	16
11.1	咨询服务渠道与响应.....	16
11.2	投诉服务渠道与响应.....	17
12	售后维保与维修.....	17
12.1	维保服务.....	17
12.2	维修服务.....	19
13	房屋整装服务供应链.....	21
13.1	装修企业供应链统筹要求.....	21
13.2	供应链企业责任.....	21
14	行业专家非诉讼纠纷解决机制.....	21
14.1	行业专家选任和专家库.....	21
14.2	调解流程.....	21
15	装修企业自评和第三方评价.....	22
15.1	装修企业自评要求.....	22
15.2	第三方评价.....	22
附录 A	23
附录 B	27
附录 C	29
附录 D	32

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 待定 提出并归口。

本文件起草单位： 待定。

本文件主要起草人： 待定。

本文件实施应用中的疑问，可咨询 待定，联系电话： 待定，邮箱： 待定。对本文件的有关修改意见建议请反馈至 待定，联系电话： 待定，邮箱： 待定。

房屋整装服务标准

1 范围

本标准以客户视角下的房屋整装解决方案所需要的服务标准为导向，规定了装修企业根据客户需求，针对客户房屋提供的包含整屋设计、施工交付、软装搭配、家具安装、电器配置、售后服务等“一站式”装修服务的流程和要求。

本标准适用于对新房、二手房等具有居住功能的房屋进行“一站式”整装服务活动，并作为消费者、第三方机构开展房屋整装服务评价的主要依据。

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 50352 民用建筑设计统一标准
- GB 50096 住宅设计规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 50340 老年人居住建筑设计规范
- GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
- GB 50210 建筑装饰装修工程质量验收规范
- GB 50209** 建筑地面工程施工质量验收规范
- GB 50303 建筑电气工程施工质量验收规范
- GB 50242 建筑给水排水及采暖工程施工质量验收规范
- GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范
- GB 55024 建筑电气与智能化通用规范
- GB 50015 建筑给水排水设计标准
- GB 50203 砌体结构工程施工质量验收规范
- GB 50003 砌体结构设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

房屋整装服务

房屋整装服务是指装修企业根据客户需求，针对客户房屋提供的包括整屋设计、施工交付、软装搭配、家具安装、电器配置、售后服务等一站式的装修服务。

3.2

整装合同

整装合同是指依照《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，基于客户房屋整装服务需求，装修企业与客户在平等、自愿、协商一致的基础上达成的合同，包括设计合同；装修合同；软装销售合同等单项合同，以及包含设计、施工、软装等内容的综合合同。

3.3

验收标准

验收标准是指装修企业和客户双方针对某一具体装修项目，在合同中约定的验收依据，应符合或者超过本标准的规定的的相关内容。

3.4

装修产品套餐

装修产品套餐是指部分装修企业为实现设计、施工的标准化和集约化，通过前期市场调研，前置性地研究客户需求，研发全套装修服务方案，从而为客户提供更加物美价廉的房屋整装服务。

3.5

设计服务

设计服务是指为改进房屋以满足客户特定的功能、美学、环境等需求，提供的专业设计活动的过程。根据市场和用户设计需求，设计服务主要分为标准化设计和非标准化设计两种类型。

3.6

标准化设计服务

标准化设计服务是指装修企业基于预先研发的装修产品套餐提供的设计服务，客户可直接选择装修产品套餐，或选择在该套餐的基础上根据自身需求要求装修企业进行适度调整的设计服务。

3.7

非标准化设计服务

非标准化设计服务是指装修企业根据客户需求从无到有地进行设计服务。

3.8

功能房间

功能房间是指为满足居住生活需求而设计的具有特定功能的房间，如起居室（客厅）、卧室、厨房、餐厅、卫生间、书房（工作间）、储物间（衣帽间）等。

3.9

报价

报价是指在装修过程中设计方案及图纸得到客户确认后，装修企业对所需材料、人工、设计、管理

等各项费用进行计算，提供给客户一个确定房屋整装服务金额的过程。它通常包含设计费、材料费、人工费、管理费、税费、其它费用。

3.10

维保服务

维保服务是指装修项目经客户验收合格之后，装修企业主动上门对其进行的定期维护和保修服务，包括对装修材料、设备、设施等进行检查、保养。

3.11

维修服务

维修服务是指装修项目经客户验收合格之后，由于施工质量、材料质量问题或使用不当、意外破坏等原因出现了损坏或故障问题，装修企业应客户要求对受损部分进行的检查和修复工作。

3.12

样板间

样板间是指装修企业将其施工工艺、材料质量、施工流程、技术水平、装修效果、装修交付内容等进行展示的房间实体，以供客户了解装修企业的服务标准和交付能力，进行装修决策。

4 基本规定

4.1 用户至上

装修企业应当践行客户至上理念，通过规范化、标准化的房屋整装服务，利用智能化、数字化的产品及技术，给客户提供更优质的房屋整装服务。

4.2 诚实守信

装修企业应当遵守诚信原则，不得欺诈营销，不得擅自变更装修材料和装修工艺，不得擅自将装修工程转包。

4.3 公开透明

装修企业报价应当公开透明，应当明示房屋整装服务中所使用的主辅材、定制品、施工工艺等内容，在房屋整装服务过程向客户以包括但不限于本标准规定的方式进行公开。

4.4 质量和安全合标

装修企业应当确保房屋整装服务全流程的质量和符合本标准的要求。

4.5 约束力

本标准对于参编企业或承诺适用本标准的企业具有约束力，上述企业应当在与客户签订的整装合同中明确约定适用本标准。

5 营销服务

5.1 营销总体要求

5.1.1 合法营销

装修企业应当遵守相关法律法规和本标准要求，确保营销宣传内容合法合规。不得以任何形式对其他装修企业进行商业诋毁。

5.1.2 诚信经营，禁止虚假宣传

a) 装修企业的全部营销宣传内容均应当真实可靠。装修企业不得夸大其词或捏造事实，不得误导客户，不得损害客户权益，不得破坏行业的竞争秩序。装修企业应当在营业场所放置营销宣传内容的相关证明材料供客户进行查验；

b) 装修企业应当加强内部管理，建立健全监督机制，确保营销活动的真实可靠。对于发现的虚假宣传行为，装修企业应当主动纠正，并向客户道歉。对于情节严重的虚假宣传行为，装修企业应当承担相应的法律责任。

5.1.3 营销宣传人员素质和能力要求

装修企业宣传人员应当具备良好的沟通与表达能力、创意与策划能力、团队协作精神与领导力、敏锐的市场洞察能力、问题分析与解决问题的能力以及持续学习与适应能力等。

5.2 营销宣传必备内容

5.2.1 装修企业营业执照及相关建筑资质

装修企业应当在线上或者线下营业场所悬挂、张贴或其他客户可明显感知的方式展示企业营业执照和建筑相关资质许可。

5.2.2 装修企业简介

装修企业应当向客户展示企业简介，企业简介内容可包含企业核心优势、服务流程、客户评价等。。

5.2.3 装修服务案例

装修企业宜向客户提供多个房屋整装服务案例，并对设计风格、材料选择、空间规划等进行介绍。介绍应当详细、通俗易懂，不得含有客户隐私信息。

5.2.4 装修产品套餐材料

装修企业向客户提供装修产品套餐的，应当提供套餐材料供客户查看。装修产品套餐材料应当包括套餐报价单、装修计划和套餐内产品清单。套餐报价单应当列明计价说明。装修计划应当明确装修流程和时间周期。套餐内产品清单应当列明房屋整装服务所需材料的品牌、型号或规格等信息。

5.2.5 主要装修材料介绍

装修企业应当向客户提供主要装修材料的简单介绍。对地板、墙面、天花板等主要装修材料，以及灯具、电器、洁具、厨具、家具和软装配饰应当进行详细介绍，并向客户优先推荐绿色、节能、低碳、环保材料。

5.2.6 主要装修工艺介绍

装修企业应当向客户介绍吊顶施工、墙体处理、地面铺设、木制品安装与维护、水电改造与安装等方面的施工工艺等。

5.2.7 主要装修服务人员资历介绍

装修企业应当向客户提供主要装修服务人员资历介绍，包含从业时间、参与项目经验等。

5.2.8 样板间展示

样板间为装修企业营销内容的一部分，装修企业宜建设线下实体样板间，样板间可以设置在装修企业门店、住宅小区、商场、专门展厅、新房销售案场、二手房屋交易签约场所等客户方便参观的场所。

样板间主要分为以下几类：

a) 装修效果展示样板间：此类样板间宜根据房屋户型样式、结构尺寸、服务交付标准、施工工艺设置，展示装修企业的设计与施工能力；

b) 装修工艺展示样板间：此类样板间宜布置工艺样板区，展示包括但不限于起居室、卧室、厨房、卫生间等墙面、地面、吊顶施工工艺流程和使用材料，展示屋内设备、管线、门、窗的型号、品牌及材质，展示装修企业的施工工艺；

c) 装修交付实景样板间：此类样板间与装修企业销售的装修产品或装修方案一致，给客户实际交付的装修产品与样板间装修保持一致；

d) 线上样板间：鼓励企业打造线上样板间，运用虚拟现实等技术和互联网平台，将线下实体样板间数字化、虚拟化展示，使客户可以远程体验实体样板间的装修实景。

5.2.9 营销宣传关键内容纳入合同要求

为保护客户的权益，装修企业应当如实梳理和归纳营销宣传中的关键服务内容或承诺内容，将其作为整装合同不可分割的组成部分。

5.3 装修企业承诺内容

装修企业应当在营销材料中明确下列承诺内容：

a) 装修企业报价单应当详细列明房屋整装服务所需材料的品牌、型号或规格、计价说明等，不得恶意增项。

b) 装修企业应当确保客户的装修需求得到满足，保证装修品质达到行业领先水平。承诺具体内容宜包括：设计合理、实用、美观、安全；工艺质量符合验收标准；使用符合客户要求的环保材料；对装修造成的噪音、粉尘及有害物质采取必要的控制措施；装修项目竣工验收时，装修企业宜对自身提供的装修服务成果进行室内空气质量检测；

c) 装修企业应当在承诺的工期内完成房屋整装服务；

d) 装修企业应当确保每一项工程都有充足的资金保障，具备完善的风险防范机制。装修企业宜与客户共同在银行设立资金监管账户或托管账户，确保装修资金切实用于该客户的装修项目；

e) 装修企业应当提供优质的售后维保和维修服务。在保修期内，装修企业应当对因自身原因造成的质量瑕疵进行免费维修和更换。

6 设计服务

6.1 设计服务的基本要求

6.1.1 设计服务目标

装修企业应当通过与客户充分的沟通和交流，在客户预算范围内合理规划与设计，提供符合客户期

望的房屋整装设计方案。

6.1.2 设计服务的原则

房屋整装设计服务应当遵循全屋“一站式”设计，功能性与美观性并重，安全性与落地性相结合，智能化充分体现，贯彻绿色、低碳、环保等原则。

6.2 设计团队或设计师的能力及服务要求

a) 装修企业宜以设计团队（包括但不限于设计主创、设计助理等）或设计师“一对一”的形式向客户提供设计服务，确保设计服务可持续；

b) 设计团队或设计师应当具备丰富的行业经验和专业知识，能够提供前瞻性的设计理念、实用性的解决方案、标准化的技术方案以及专业化的设计服务，在装修过程中给客户带来专业、舒心的服务体验；

c) 设计团队或设计师在服务过程中，应当秉持诚信、负责的态度，对客户的疑问和需求给予及时、专业的回应；

d) 设计师团队或设计师应当向客户提前告知各种装修材料的优缺点，包括但不限于材料的耐久性、环保性、维护方式和成本，降低因客户材料选择不当导致的装修质量瑕疵；

e) 装修企业应当建立企业内部的设计师资质的考核、认定、定级机制，确保设计师具备房屋整装设计服务的专业素质和实践经验。

6.3 设计服务的基本流程及内容

6.3.1 标准化设计服务

表1 标准化设计服务的流程、内容及相关要求

序号	流程环节	设计服务工作内容及相关要求
1	前期市场调研及前置性研究	装修企业应通过前期市场调研、用户访谈、数据分析等方式，深入研究潜在客户的装修需求和偏好，结合房屋类型、户型、面积等房屋信息，形成客户装修需求画像。
2	装修产品套餐研发	在前置性研究潜在客户需求的基础上开发包括空间布局、材料选择、色彩搭配等内容的装修产品套餐。 装修企业应当根据客户需求对房屋进行全屋设计，产品套餐应当包括房屋的各个区域，不得出现设计恶意漏项情形。
3	装修产品套餐展示	装修企业应当将产品套餐设计方案以图文、模型或虚拟现实（VR）等形式展示给客户。 装修企业应采用数字化、智能化的设计工具和技术手段或采用实体样板间来展示设计成果，以提升客户在设计服务中的体验感。
4	设计沟通、报价与签约	装修企业应当在套餐设计方案的基础上，与客户深入沟通，充分考虑并深入了解客户的家庭成员结构、审美偏好、功能性需求、生活习惯等，根据客户需求

		<p>适度调整设计方案、产品配置，并确定最终设计方案和报价，签订合同。</p> <p>在设计沟通过程中，客户应当明确说明自己的需求，客户认为设计方案、产品配置与自己需求不符的，应当及时提出。</p>
5	设计方案细化与优化,生成施工图纸	<p>装修企业在签约后应对设计方案进行细化和优化，完成所有设计服务内容并向客户交付最终的设计成果。</p>

6.3.2 非标准化设计服务

表2 非标准化设计服务的流程、内容及相关要求

序号	流程环节	设计服务工作内容
1	装修意向沟通	<p>装修企业应当在深入了解客户生活习惯、审美偏好、功能需求及装修预算的基础上确定装修目标，明确设计方向和重点。</p> <p>客户应当在装修企业设计师团队或者设计师的帮助下根据预算梳理自己的设计需求和装修目标。</p>
2	预勘验房/量房	<p>装修企业应当通过预勘验房或量房（以下统称“量房”）初步了解房屋现状，包括结构、布局、空间尺寸、采光、水电布局、门窗位置及尺寸，房屋现状存在的问题等。评估装修的可行性和潜在挑战，出具量房报告。</p> <p>量房的具体服务步骤和内容见本标准附表 A.1</p>
3	设计方案	<p>装修企业应当根据量房报告和客户需求制定初步设计方案，并向客户展示，详细解释设计理念和细节。</p> <p>装修企业应利用数字化、智能化的设计工具和技术手段展示设计成果，以提升客户在设计服务中的体验感。</p>
4	设计深入沟通与方案深化调整	<p>设计师团队或者设计师在初步方案完成后应当与客户进行设计需求方面的深入沟通和交流。客户设计需求沟通要点及内容明细表具体内容见附表A.2</p> <p>客户应当明确说明自己的需求，若客户认为设计方案与自己需求不符的，应当及时提出。</p>
5	报价与签约、选材	<p>装修企业应当根据客户意见对方案进行深化调整，协助客户选择合适的装修材料，并确定最终设计方案和报价，签订合同。</p> <p>选材服务明细表具体内容见附表 A.3</p>
6	设计方案细化与优化,生成施工图纸	<p>装修企业在签约后，应当对设计方案进行细化和优化，完成所有设计服务内容后，向用户交付最终的设计成果。</p>

6.4 设计成果交付

6.4.1 设计成果交付要求

- a) 装修企业设计成果应包括但不限于设计图纸、材料清单等，使施工方能够准确理解设计意图，

并确保设计方案的可行性；

- b) 装修企业应当建立企业内部的设计图复审、校核机制，避免设计漏项；
- c) 设计方案应当符合国家强制性标准和本标准的要求，不得损害房屋结构和设备管线安全；
- d) 设计方案符合客户的实际功能性需求和美观度需求；
- e) 设计方案应关注到装修细节问题，如进户门开门方向、门碰的安装位置、橱柜及卫生间台盆下底板铝泊纸（防潮纸）等。

6.4.2 设计成果交付形式

设计图纸、施工图纸的成果交付形式可以为纸质实物或者电子版，具体形式由装修企业和客户在设计成果交付之前协商确定。

6.4.3 设计成果的交付清单

表3 设计成果交付清单（装修企业可与客户协商进行增减）

序号	设计成果	成果内容
1	初步方案设计 及深化方案设计	包括但不限于设计说明文档（设计理念、风格定位、设计亮点等）、平面布置详图、透视效果图或动态展示成果（如视频、模型三维展示、虚拟现实展示等），应当标注设计方案中主要的材料、尺寸、工艺等信息。
2	方案施工图	方案施工图宜分为硬装平面布局图、硬装效果图、硬装施工图（如水电施工图、暖通管道图纸等）、软装设计方案、定制设计方案图等。以上图纸可以根据装修企业内部图纸标准以及客户需求进行增减。
3	报价表	详见本标准附表 B.1
4	其它必要附件	装修企业宜根据客户需求及合同约定，提供其它必要的设计成果附件。

6.4.4 设计图纸绘制标准及绘制要求

装修企业应当确保图纸内容清晰，设计合规、尺寸准确，便于施工，便于沟通，便于存档。设计主要图纸构成要素和绘制要求参见本标准附表 A.4。

6.4.5 设计成果的知识产权

装修企业提交的设计成果权属由整装合同约定，禁止侵犯他人的知识产权。

7 报价服务

7.1 装修企业应在设计方案及图纸得到客户确认后，向客户提供的全面且准确的报价。此报价将作为整装合同金额的重要依据；

7.2 装修企业可以根据不同的经营方式采用不同的报价方法，但是应当遵守价格透明原则，明示费用类别和金额。禁止装修公司通过虚假的低价宣传手段进行引流、获客等，欺骗消费者；

7.3 装修企业向客户提供的报价单应当清晰直观，格式规范，报价单应当包括各项装修内容、材料、品牌、规格、计价方式、含税总价、税率等内容。以工程量计价的，应当列出各项的工程量；

7.4 报价单宜按照主卧、客厅、次卧、餐厅、阳台、卫生间、厨房等分区域进行列明；

7.5 装修企业应当在报价中或合同中对装修过程中可能产生的第三方收费予以明示，并协商确定支付责任方。第三方收费通常包括但不限于物业收取的装修押金、物业管理费、垃圾清运费、燃气改造费，以及空调、热水器等设备打孔费等不可预知费用；

7.6 装修企业承诺予以客户优惠的，应当写明优惠内容，并在报价单上予以扣减；

7.7 客户选择装修企业预先研发的装修产品套餐的，报价应当在基础套餐价格基础上进行，具体金额根据客户提出套餐升级内容进行调整而得出，套餐升级包括但不限于主辅材升级、施工增改项、套外主辅材等。此时报价包含装修产品套餐价格、套餐升级价格、设计费（若有）、管理服务等费用。

8 签约服务

8.1 合同签订

合同是装修企业与客户就确定房屋整装服务具体内容进行书面固定的途径，具有法律效力。装修企业应同客户签署合同。

8.2 合同内容要求

a) 装修企业整装合同应明确约定各项条款，内容完整、权责清晰；

b) 装修企业与客户合同权利义务对等，尊重和保障客户权益；合同关键条款要进行重点提示，如工程施工、工期、结算、质量、安全、材料、验收、售后、违约责任等。

8.3 解读合同要求

a) 装修企业应当通过多样化的形式向客户解读合同，帮助客户熟悉和理解合同内容。解读途径宜包括业务人员解读、视频解读、关键条款解读、图文形式解读等多种方式；

b) 客户有权要求装修企业对合同条款进行解读。客户应当在合同签订前仔细阅读合同条款，理解合同内容后签署合同。

8.4 承诺内容列入合同要求

装修企业应当主动将营销过程中宣传的关键服务内容和承诺内容纳入合同。

8.5 风险提示要求

装修企业应当在装修合同首页明示签约风险提示，提示内容包括但不限于签约对象、费用支付、合同变更、工期等需客户特别关注的重要信息。

8.6 合同签订形式

a) 整装合同应当采用书面形式，装修企业宜在其门店与客户签署纸质版合同；

b) 对于采用电子形式的合同，装修企业应当确保使用的电子签名、电子认证等符合法律法规的要求，以确保合同的法律效力。合同签署后，装修企业应当及时向客户提供已生效合同文本。

8.7 整装合同条款一般规定

a) 设计合同通常包括合同双方信息、项目内容、时间表和交付物、费用和付款条款、争议解决方式等主要条款；

b) 装修合同通常包括双方当事人信息、装修项目、装修范围和装修标准、工期、工程价款、工程

质量和保修、违约责任、争议解决等主要条款；

c) 软装销售合同通常包括合同双方当事人信息、交货地址、产品清单、费用及支付、当事人双方责任、质量标准、违约责任等主要条款。

9 施工交付服务

9.1 开工前准备

9.1.1 装修企业与客户的准备工作

a) 装修企业应当对客户房屋基础状况进行预先勘查，全面准确记录开工前房屋状况，为正式开工做好准备，对于可能影响到装修施工质量的房屋本身问题，应当及时提示客户并做好书面记录；

b) 装修企业和客户应当提前了解房屋所在地的物业管理有关规定，装修企业应当协助客户办理装修申报登记、办理出入证、办理门禁等施工手续。需要向物业管理公司缴纳装修押金的，应当由客户支付，但是装修企业与客户之间的合同另有约定除外；

c) 装修企业应当做好优化配置的施工人员准备工作，制定装修施工服务标准，对装修公司现场服务人员、合作方及人员（统称“施工人员”）进行服务标准和服务技能培训，以提高对客户装修服务质量及体验。包括但不限于要求施工人员在施工过程中穿着有装修企业 logo 的统一工服、使用有装修企业 LOGO 的工具箱、物料等，工地整洁干净，作业人员精神饱满、面容整洁、干净无异味。

d) 装修企业进行班组进场前技术交底，装修企业应对其施工人员强调装修过程中遵守物业管理的规定，确保装修活动合法合规；

e) 装修企业应当制定详细工程施工计划进度表。客户自购主材的，应当向装修企业提供主材进场时间安排等信息；

f) 装修企业应当配备满足现场施工要求的配套机具设备及相应检测仪器；

g) 装修企业应当做好材料准备工作，主材的品牌、规格、性能、有害物质排放等应当符合验收标准；

h) 装修企业应当对施工现场及运输通道进行成品保护，做好形象宣传；

i) 装修企业应当与客户共同做好开工文件准备工作，客户正式确认开工时开始起算工期，装修企业可以根据客户需要举行开工仪式。

9.1.2 第三方监理要求

a) 装修企业可以根据客户需要为其提供第三方监理机构名单供客户选择，客户也可自行委托第三方监理。监理费用均应当由客户承担；

b) 第三方监理应当持有相应的监理资格证书，履行项目监理的职责，监理人员不得从事监理职责以外的其它活动；

c) 装修企业与监理机构对于监理意见存在异议的，可以协商解决，协商不成的，客户可以申请行业专家非诉讼纠纷解决机构解决纠纷，或者依据合同约定提起诉讼或仲裁。

9.1.3 技术交底要求

- a) 技术交底应当在施工现场进行，设计师、施工方代表、客户应当共同参加，客户或装修企业可以根据项目需要邀请提供配套产品、设施、设备的代表参加；
- b) 技术交底前，装修企业施工人员应当事先仔细查看全套图纸，充分了解图纸内容；
- c) 技术交底时，设计师应准备好全套设计图纸，对设计意图、施工图纸、施工工艺等进行必要的说明，对于疑问，各方宜在技术交底时共同进行协商、修改和确认；
- d) 技术交底后，应当形成技术交底文件，由装修企业进行归档。

9.2 施工服务流程

9.2.1 墙体改造

墙体改造中，禁止未经原设计单位或者具有相应资质等级的设计单位提出设计方案，变动建筑主体和承重结构。涉及承重或结构墙体拆除的，应当由客户依法先行向住房主管部门办理报批手续并完成墙体改造后，装修企业方能进场进行装修施工。

9.2.2 水电工程

- a) 装修企业施工人员应当按照水电施工图，进行水电管线开槽；安装强弱电箱，铺设电管道、线路，做好接头预留和防触电措施；铺设冷热给水管、排水管、排污管等管路等；
- b) 水电工程为隐蔽工程，装修企业施工人员应当留存相关影像资料并将上述资料交给客户，为后期维修、改造提供依据。

9.2.3 泥工工程

主要实施地面和墙面的各项施工，地面工程包含地面找平、防水施工、瓷砖铺贴等；墙面工程包含墙面找平、水电封槽、瓷砖铺贴等；需要砌筑新墙体的，应当先做植筋，后砌筑多层砖块，湿区要做防水处理；

9.2.4 木工工程

主要实施轻钢龙骨吊顶、门套木基层、隔墙石膏板、窗帘盒、柜体的施工。

9.2.5 油漆工程

主要实施刮腻子、打磨找平、滚涂墙面顶面乳胶漆。

9.2.6 安装工程及软装进场

全屋定制、家具家电、窗帘布艺、灯具、五金卫浴等品类进场安装。

9.2.7 竣工阶段

主要实施开关和插座的安装、漏电检测、网络信号检测、排水设备试水、排水管道固定等工作。

9.3 安全文明施工

9.3.1 施工企业管理责任

装修企业应当规范施工过程管理，保证工程质量，保障人身健康和财产安全，保护环境，维护公共利益，符合验收标准。

9.3.2 合法施工，装修企业应当拒绝不合法与不合理的施工要求

施工中禁止擅自改动或破坏建筑承重结构；禁止将没有防水要求的房间或者阳台改为卫生间、厨房

间；扩大承重墙上原有的门窗尺寸，禁止拆除连接阳台的砖、混凝土墙体；禁止损坏房屋原有节能设施，降低节能效果；禁止破坏建筑物外立面和围护结构；禁止破坏或凿除已有保温隔热层；禁止擅自拆改燃气管道、主下水管道等建筑、结构、能源设施。客户提出上述不合理、不合法的需求的，装修企业应当拒绝。

9.3.3 对装修企业安全文明施工要求

- a) 施工现场用电、用水应当符合合同约定和国家强制性标准；
- b) 施工人员应当遵守有关施工安全、劳动保护、防火、防毒的法律法规及企业的安全管理制度，施工现场应当设置醒目的安全警示标识；
- c) 施工过程中遵守《民法典》中相邻关系的规定，在装修时要充分考虑相邻权利人的生活方便、睦邻友善，尽可能减少装修对邻居的影响；
- d) 施工企业应当建立施工安全、环境保护、消防防火、过程巡检等管理制度，并贯彻落实；
- e) 装修企业宜提供工地开工材料、设施包，包含消防设施、专用工具、一次性马桶等保障设施；
- f) 装修企业应当购买相关工地安全保险；
- g) 客户或者其他人员到达工地现场的，施工企业应当提醒客户和其他人员遵守工地安全文明施工规定，采取必要措施保障现场人员安全。

9.4 施工质量保障措施

9.4.1 技术和管理保障

装修企业应当制定标准的施工流程，采用标准的施工工艺，做好施工过程管理，保证施工质量，提升观感效果。

9.4.2 施工流程保障

装修企业应当严格遵照标准施工流程开展施工，标准施工流程包括开工交底、成品保护、施工放线、水电工程、木工工程、泥工工程、油漆工程、主材安装、项目竣工等环节。

9.4.3 工艺质量保障

装修企业应当规范工地成品保护实施标准、施工工艺标准、节点工法标注、验收标准等，实行规范化管理。

9.4.4 现场管理保障

工程现场管理应当规范化，施工企业应当制定施工现场巡检管理、工地形象管理、安全教育等标准管理制度并严格贯彻落实。

9.4.5 远程监控保障

a) 装修企业应当在工地配备施工摄像头（工地不具备安装条件的除外），客户可以实时线上了解施工进度；装修企业人员也可以随时可视化监督施工过程，装修企业应当增强技术能力管理，对施工人员、施工行为、施工安全、施工效率实行高效管理；

b) 装修企业应当通过施工现场管理 APP 或管理网站上传施工日报，通过照片上传、进度汇报等形式，适时上报施工人员、施工内容、施工进度、进场材料等。

9.4.6 质量检查机制保障

施工质量检查人员包括项目经理、质检员等。项目经理应当负责工地全面施工交付的工作；质检员应当定期进行工地巡检，并提交巡检报告；质检员应当对高频高发问题进行检查，并督促施工人员整改。

9.5 施工进度保障措施

- a) 装修企业宜建立工地巡检制度，明确巡检内容及标准，整改时间并严格执行等；
- b) 对于项目巡检、节点验收中发现的问题，装修企业应当制定合理有效的整改方案，并在限定的时间整改完成，直至验收合格；
- c) 因不可抗力原因或其它不可归咎于装修企业的影响工期因素，造成项目未能按合同约定如期竣工的，应当及时办理合同工期顺延手续，相应责任的划分与费用按照合同约定执行；
- d) 完工交付宜举办竣工仪式，留存竣工记录。

9.6 施工变更流程

- a) 在项目进行过程中，因客户需求变化、设计调整、施工条件变化、自然因素影响等原因而产生的施工变更，对工期和成本都有重要影响的，装修企业和客户应当充分协商，采取有效的解决方案减少纠纷；
- b) 装修企业提出的工程变更应当有合理的变更原因，明确变更内容及费用，经客户同意后方可执行，双方应当按合同相关约定办理变更手续；
- c) 客户提出的变更需求，装修企业应当对相应事项给予合理建议，经双方确认后，签订变更单，对施工量变化、费用变更、工期调整等情况进行约定，按合同相关约定办理变更手续。

9.7 软装

9.7.1 软装通常包含家具、灯具（限于装饰花灯、吊灯、落地灯等）、窗帘、布艺、饰品、家电、定制柜等。其中定制柜应当兼具使用功能与收纳功能，由专业人员进行测量、复尺、设计、下单、生产、安装等环节的实施工作。

9.7.2 软装交付流程

除定制柜安装9.7.3标准交付外，其他软装产品由装修企业遵循下列流程交付给客户：

- a) 下单：装修企业负责软装下单流程，并复核产品信息的准确性；
- b) 送货安装：装修企业应当与客户确定送货时间，并在货品交付前对货品进场路线、摆放空间、工作面等进行现场查验，以确保货品顺利进场交付。安装过程可留存影像资料，交付完成后由客户签署验收凭据或验收确认单；
- c) 由客户自行采购的，客户应当与装修企业协调好进场安装时间，避免引起工期延误。

9.7.3 定制柜交付流程

- a) 根据客户需求，定制柜宜同硬装一并设计，在硬装结束后交付安装；
- b) 设计师确认客户需求后，经过复尺、设计、与客户确认方案、审核后，进行下单生产，并完成现场安装流程；
- c) 定制柜设计前，设计师应当对安装交界面进行复尺，进一步明确硬装完工的现场条件，现场条

件包括地面墙面顶面的界面条件，电气、给排水设施的安装条件等；

d) 复尺标准见附表，包括《橱柜安装交界面复尺标准》《定制柜安装交界面复尺标准》《浴室柜安装交界面复尺标准》《厨房龙头，下水安装交界面复尺标准》《室内门安装交接面复尺标准》。

e) 设计师应当制定详细的定制计划，确定设计、生产、安装等各个节点的内容与日期；

f) 定制柜安装前装修企业应当组织设计师、安装负责人进行安装技术交底，以确认安装方式和相关要求，安装过程应当严格按照规范要求操作。

9.7.4 软装验收流程

a) 装修企业安装完成后装修企业应当组织进行自检验收，有补件需求的要及时重新下单，有安装问题的要及时调整，直至验收合格交付；

b) 客户应当在装修企业通知的时间内进行验收，验收合格后，应当签署验收凭据或验收确认单；

c) 客户无时间进行验收、收货或缺少相关验收经验的，客户可以授权安排专人或第三方机构进行代客进行验收，被授权人应当提供客户签字的授权文件；

d) 客户无时间进行验收、收货或缺少相关验收经验的，或装修企业无法与客户取得联系的，若整装合同有此类情形相关约定的按照约定执行；若无相关约定的，由装修企业与客户协商解决，或通过公证机构对验收流程进行公证。

10 施工验收服务

10.1 基本要求

a) 验收服务是保证施工质量的重要措施，装修企业应当建立全面有效的验收体系和机制，确保消费者的知情权，确保验收流程及结果与装修企业宣传内容、合同约定一致；

b) 验收服务应当采用验收标准化作业流程，统一验收环节的标准操作步骤、工具、标准等；

c) 验收服务应当包括验收依据、验收标准化作业流程、验收内容、验收文件等；

d) 装修企业宜建立统一的、标准的《项目管理手册》等工程管理文件，用于记录施工、验收等环节的具体内容，一本式持续使用。

10.2 验收依据

装修验收依据应当符合国家强制性标准或合同约定。

10.3 验收内容

10.3.1 验收环节

a) 验收环节包括材料验收、放线验收、水电工程验收、防水工程验收、泥作木作工程验收、油漆工程验收、竣工验收等；

b) 需客户参与的验收环节包括水电工程验收、泥作木作工程验收、油漆工程验收、竣工验收，此时应当有客户在场。客户不能到场参加的，可委托他人代其验收，并办理委托手续；客户拒绝参加验收的，装修企业应按照合同相关约定执行或与客户协商解决。

10.3.2 验收要求

- a) 验收单宜包括验收项目、验收标准、是否合格、客户签字、施工责任人签字、日期、客户意见等主要内容;
- b) 验收单包括水电工程验收单、泥作工程验收单、木作工程验收单、油漆工程验收单、竣工验收单、软装验收单等,上述验收单内容要求详见附录 D 表1-8;
- c) 主材验收包含查看产品标识和检验报告、规格尺寸检查、外观质量检查、功能性能检查等方面;常用主材包含瓷砖、乳胶漆、木材和板材、门窗、水电材料等,均需进行材料验收;
- d) 客户无时间进行验收、收货或缺少相关验收经验的,客户可以授权安排专人或第三方机构进行代客进行验收,被授权人应当提供客户签字的授权文件;
- e) 客户拒绝参加验收的,装修企业应当按照合同相关约定执行或与客户协商解决。

10.4 对客验收标准化作业流程

10.4.1 验收准备

- a) 装修企业宜提前做好验收准备,应当提前与客户约定时间,并正式向客户发送邀约信息,宜统一邀约用语,邀约信息应当包含验收时间、验收时长、验收内容、参与人员等;
- b) 参与验收环节的应当包括装修企业(包含装企管理人员,项目经理或工长,验收人员)、客户、第三方监理(如有)等;
- c) 验收工具应当包括地垫及工具箱,工具箱收纳验收工具与资料;
- d) 各个阶段验收的验收工具见附录 D 表9。

10.4.2 验收开场要求

- a) 验收人员宜提前到场,将验收工具摆放整齐、拍照留存,提前熟悉施工情况,拟定验收动线;
- b) 验收人员应当介绍验收内容,预计时长等并填写验收单相应内容。

10.4.3 验收中要求

- a) 验收动线没有定式,宜按照空间顺时针或逆时针顺序,避免跳跃;
- b) 验收人员应当向客户讲述或展示验收标准、运用工具执行检测动作、解读数据并告知检测结果;
- c) 验收人员应当按照合同或验收单约定的验收项,对强弱电箱、厨房、卫生间、卧室、客厅等全部房间进行详细验收;
- d) 装修企业应当向客户提供必要的安全保障措施,以保障验收过程安全。

10.4.4 验收结束要求

- a) 验收结束后,验收人员告知客户验收结束,向客户说明后续安排;
- b) 参与验收人员应当当面确认整改方案、整改验收时间等(如需整改),由客户在签字栏签字确认;
- c) 拍摄验收现场照片,留存记录并与客户分享。

10.4.5 验收后要求

- a) 验收人员完成验收报告,发送客户留存,同时交由装修企业留存;
- b) 装修企业应当按照整改标准要求,完成整改,并进行二次验收,完成复验;

- c) 应当在承诺整改完成日期当天或之前，向客户发送复验报告；
- d) 竣工验收后，装修企业宜向客户发送售后提醒，并告知售后服务电话；
- e) 竣工验收后，装修企业客服人员宜向客户发送调研问卷等，进一步提升后续服务质量；
- f) 客户对验收结果存有争议的，应当保留验收记录或报告等相关证据，以便在出现纠纷时维护自己的权益。

10.5 验收文件

验收文件包括《开工验房检查单》《水电工程验收单》《防水工程验收单》《泥作工程验收单》《木作工程验收单》《油漆工程验收单》《竣工验收单》《软装验收单》等。

10.6 室内空气质量检测要求

- a) 室内空气质量检测为常规验收服务以外的服务，客户可以根据自身需要进行选择；
- b) 竣工验收后，客户需要进行空气质量检测的，客户可以委托装修企业或者自行委托具备国家质量监督认证、具备检测资质能力的检测机构方进行检测。室内空气质量检测费用由客户承担；
- c) 装修企业或者具备国家质量监督认证、具备检测资质能力的检测机构检测结果不达标的，装修企业应当承担检测费用并负责治理至空气质量至达标。
- d) 检测前，房间应当按照国家标准规定的时间通风，屋内不应进入家具等其它采购产品，检测当日应当有装修企业人员在场；
- e) 客户如有需要，可在软装等进场后进行二次空气质量检测，费用由客户承担。

10.7 装修结算

10.7.1 装修结算步骤

- a) 合同签订后，客户应当按照合同约定及时支付首期款。随着工程的进展，客户应当按照合同约定的时间节点进行阶段性工程验收。验收合格后，装修企业应当向客户提供相应的验收报告，客户应当按照合同约定支付进度款；
- b) 所有施工工程完成，且结算清单经过客户审核确认无误后，客户应当在结算清单上签字确认。

10.7.2 装修结算要求

- a) 对装修过程中可能会出现增项情况，装修企业应当提前向客户解释增减项原因，客户有权了解增减项的必要性，核实增减项的费用合理性。增项不合理且未经客户提前确认的，客户有权拒绝支付该增项费用；
- b) 装修结算过程中装修企业与客户产生争议的，客户与装修企业应当按照整装合同相关约定解决。

11 客户咨询与投诉处理

11.1 咨询服务渠道与响应

11.1.1 咨询服务渠道

房屋整装咨询服务应当遵循清晰、及时和专业的原则。装修企业应当通过电话、在线聊天工具、智能在线客服等多种渠道接收客户的咨询。

11.1.2 响应流程要求

- a) 装修企业应当确保在12小时内对客户的咨询做出响应（非工作时间响应时间可顺延）；
- b) 装修企业应当使用电子化的客户管理系统（CRM）或专门的咨询记录软件记录客户咨询问题，确保信息的准确性和可追溯性；
- c) 装修企业应在接到客户咨询24小时内给客户进行解答，特殊情况不超过3个工作日；
- d) 装修企业应当定期对一定周期内客户的咨询内容进行深入分析，理解客户的真实需求和期望。

11.2 投诉服务渠道与响应

11.2.1 投诉的接收

- a) 装修企业应当设立专门的投诉热线或在线客服，以便客户能够方便地提出投诉；
- b) 投诉应当由装修企业专门的投诉接待人员接收处理，接待人员应当具备良好的沟通能力和服务意识，能够耐心听取客户的投诉内容，并做出积极的回应。

11.2.2 投诉的记录

- a) 投诉接待人员应当及时、准确地记录客户的投诉内容，包括投诉人姓名、联系方式、投诉时间、投诉原因、涉及的具体问题或事件等；
- b) 对于一些复杂的投诉，装修企业可要求客户提供投诉事实相关的证据材料，如照片、视频、合同等证据材料；
- c) 装修企业记录应当使用电子化的投诉记录系统，以确保投诉信息的准确性和可追溯性。

11.2.3 调查与解决

- a) 装修企业应当根据投诉的性质和内容进行分类，如工程质量问题、服务态度问题、合同纠纷等；
- b) 装修企业对于涉及工程质量问题的投诉，应当派遣专业人员前往现场进行勘查，了解问题的具体情况；
- c) 对于服务态度或合同纠纷等问题应当及时解决。装修企业应当全面客观收集与投诉相关的证据，以确定责任和解决方案；
- d) 装修企业核实事实后，应当与客户一起商讨解决方案，可能的解决方式包括重新施工、维修更换、赔偿或减免装修费等。

11.2.4 时效要求

- a) 装修企业在接收到投诉后，应当在2小时内对客户做出响应（如非工作时间可顺延）；
- b) 对于事实确凿、过错明显在装修方的问题，装修企业应当站在客户的角度尽快处理，避免耽误工期。倡导装修企业收到客户投诉后48小时内提供解决方案，15天完成客诉结案。

12 售后维保与维修

12.1 维保服务

12.1.1 维保服务的范围

房屋整装服务维保服务范围包括硬装、软装等所有装修项目合同约定的组成部分。

12.1.2 维保期

维保服务主要分为基础装修维修保养和软装维修保养两大类。基础装修的维保期应当自竣工验收合格之日起计算，保修期不得低于两年且不得低于行业主管部门规定的维保服务的保修期；软装维保期依据装修企业和客户约定。

12.1.3 扩展维保选项

除了基础维保服务外，装修企业宜提供扩展的维保服务选项供客户选择，包括延长维保期限、增加维保项目等。提供扩展维保服务的，装修企业应当明示具体内容和费用。

12.1.4 维保服务流程及服务要求

表4 房屋整装维保服务流程及服务要求

序号	流程步骤	服务内容
1	项目交接	1. 在房屋整装项目竣工验收后，与客户进行项目交接。装修企业应当向客户提供维保服务电话、网络客服平台、手机 app 等维保途径，或者在交付装修项目时提供维保服务卡等凭证，并告知客户维保计划、时间安排、具体内容。
2	定期上门检查及维保要求	<p>1. 装修企业应以客户为中心，按照维保计划，主动联系客户开展维保工作，在维保前应当与客户进行充分沟通，明确服务内容、所需时间等信息，确保客户知晓并同意。服务过程中，应积极解答客户疑问。</p> <p>2. 上门对装修项目进行全面检查，记录相关设施设备的运行、使用状况，及时发现潜在问题，对相关设施设备进行保养。发现存在损坏的部件的，按照12.2.3流程处理；</p> <p>3. 装修企业应当确保所有提供维保服务的技术人员经过专业培训以及具备相应的专业技能和资质；</p> <p>4. 维保技术人员应当熟悉装修项目的各个细节，包括但不限于材料使用、施工工艺和设计理念，以确保维保服务的专业性和有效性。</p> <p>5. 维保技术人员在提供维保服务时，应当严格遵守安全操作规程，确保人员和财产安全；</p> <p>6. 在维保服务期限内，因维保工作导致的新问题或损坏的，装修企业应当承担相应的保修责任，并及时进行修复；</p> <p>7. 在维保过程中，遇到任何问题或变更的，应当积极与客户协商，争取达成一致意见。</p>
3	记录与反馈	<p>1. 每次维保服务后，装修企业应当详细记录，包括维保内容、维修服务团队信息以及维保时间和结果等，上述记录应当作为双方共同认可的凭据，由装修企业维保部门存档，存档时间由装修企业根据服务内容确定；</p> <p>2. 维保完成后，装修企业应当向客户提供相应的维保单据或报告，作为服务</p>

		质量的证明和后续维保的参考。
4	跟进与回访	在维保服务完成后，装修企业应当进行客户回访，了解客户对维保服务的满意度，收集意见和建议，以便持续改进服务质量。

12.2 维修服务

12.2.1 维修服务的分类

- a) 根据维修项目对客户生活影响的严重程度，维修服务分为常规维修和紧急维修；
- b) 根据保修期内是否有偿维修，维修服务分为保修期内的免费维修服务和保修期内的有偿维修服务。

12.2.2 保修期限

装修企业应当明确维修服务的质量保证期限。在此期限内，出现因施工或材料质量问题导致的装修损坏或功能障碍的，装修公司应当负责免费修复或更换。保修期的开始时间应自竣工验收通过之日起计算。装修工程的质量保修期至少为两年，部分项目如防水工程应当为五年。

超过维修服务的质量保证期的，装修企业宜提供有偿保修服务。

12.2.3 维修服务的流程及服务要求

表5 房屋整装项目的维修服务流程及服务要求

序号	流程步骤	服务内容
1	初步沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 装修企业应当设立多渠道的客服联系方式，确保在客户遇到紧急情况时能够及时联系到装修企业维修服务团队； 2. 客户应通过电话、在线平台等提交维修请求，详细描述故障或损坏情况； 3. 装修企业维修服务团队或其委托的第三方维修服务团队（以下统称“维修服务团队”）应当与客户进行初步沟通，了解故障或损坏的具体情况； 4. 装修企业不得以设施设备由第三方供应商提供，将维修责任推诿给第三方供应商； 5. 装修企业在客诉维修通话中不得与客户争辩，以解决问题为出发点，合理高效地满足客户需求。
2	分类与响应	<ol style="list-style-type: none"> 1. 装修企业内部应当建立维修问题解决的项目专属责任制，维修客诉问题一般应由装修企业同一个人负责和跟踪，不得以问题属于其他部门或他人推诿责任； 2. 维修服务团队应当根据故障或损坏的性质和严重程度，判断是常规维修还是紧急维修。从接到客户维修需求起，紧急维修应当在1小时内响应，2小时内到达现场，8-24小时内排除故障；一般维修应当在2小时内响应，48小时内安排维修服务团队上门服务，在上门后7日内完成闭环，若存在特殊情况导致无法在7日内闭环的，装修企业应当根据不同的维修内容制定不同的维修闭环时间标准。
3	现场勘查与	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企业装修企业与客户约定上门服务时间，确保维修服务团队按时到达现场；

	诊断	<p>2. 维修服务团队应当对故障或损坏现场进行勘查，确认故障或损坏原因及范围，并明确告知客户；若装修企业在维保过程中发现的设施设备存在故障或损失的，应直接进行勘察；</p> <p>3. 维修服务团队应当根据现场勘查结果，对故障或损坏进行诊断与评估，制定维修方案并告知费用承担方，并回复客户维修时间。保修期内，因装修企业施工或材料质量问题造成的，由装修企业承担费用。除上述原因外，由客户承担维修费用。</p>
4	维修方案制定与实施	<p>1. 维修服务团队应当与客户沟通维修方案，包括维修方案、所需材料、费用及时间、预期结果等；</p> <p>2. 客户对维修方案进行确认，维修团队方可实施。客户提出异议的，装修企业应当与客户按照合同约定进行协商解决；因特殊情况或需要变更已确认的维修方案的，装修企业应当与客户重新协商一致后，调整并实施新方案。</p> <p>3. 维修服务团队进行维修作业前，应当对现场进行安全检查，并采取相应的防护措施；</p> <p>4. 维修服务团队应当按照维修方案进行施工，严格遵守安全操作规程，确保人员和财产安全。同时应确保施工质量和安全，确保问题得到彻底解决；因维修工作导致的新问题或损坏的，装修企业应当承担相应的保修责任，并及时进行修复；</p> <p>5. 装修企业应当保证维修质量达到原装修标准或双方约定的新标准。维修工作不得影响其他部分的正常使用和美观性，若客观原因可能影响其他部分美观性，应提前告知客户；</p> <p>6. 维修过程中使用的材料应当符合验收标准；</p> <p>7. 在维修服务过程中，维修服务团队应当保持与客户的持续沟通，解答客户疑问，合理高效地满足客户需求；</p>
5	验收与反馈	<p>1. 维修完成后，装修企业维修服务团队应当与客户进行验收确认，签署维修验收文件。</p> <p>2. 按照验收标准已经完成售后维修服务，但客户因其它原因不配合进行签字确认的，装修企业应当和客户按照合同约定进行处理；</p> <p>3. 涉及较为复杂的、需要相关经过检测才能验收的维修项目的，装修企业应当积极和客户沟通协商，可以由第三方专业机构出具相关检测报告。报告应当详细阐述维修工作的质量、所使用材料的合规性以及维修结果的评估；</p> <p>4. 装修企业应当建立维修记录相关制度和机制，详细记录维修服务的全过程，包括服务时间、服务人员、维修内容、使用的材料和更换的部件等；装修企业宜建立影像和文字相结合的维修记录线上系统，在进行维修前后，装修企业宜拍摄照片或视频作为维保与维修工作的实际证据。上述资料应当清晰显示维修前后的对比，</p>

	<p>以便在需要时进行质量验证和责任判定。</p> <p>5. 客户对维修服务进行评价和反馈的，装修企业应当根据反馈意见进行改进和优化。</p>
--	--

13 房屋整装服务供应链

13.1 装修企业供应链统筹要求

- a) 装修企业应当建立全面、稳定的产品、材料等供应体系，确保房屋整装服务所需各类产品、材料等的及时、充足、稳定供应；
- b) 装修企业应当不断优化供应体系，拓宽供应渠道，给客户提供更多产品、材料等的选择范围；
- c) 装修企业应当制定严格的产品、材料等的采购标准，确保所采购的产品和材料符合国家相关质量标准及整装合同约定的要求；
- d) 装修企业应当建立完善的供应管理制度，对供应商进行资质审核、绩效评估等管理，确保供应商的稳定性和可靠性；
- e) 供应链企业受装修企业委托向客户进行产品或服务交付、履约、售后服务、咨询的，装修企业应当确保供应链企业按照本标准规定和整装合同的约定执行。

13.2 供应链企业责任

- a) 供应链企业应当确保所提供的所有材料均符合国家相关质量标准，保证材料质量合格，并可提供相应的质量合格证明；
- b) 供应链企业对其提供的所有产品和服务质量承担质量保证责任。供应链企业应当积极配合装修企业对客户履行维保和维修义务，按照要求和时间节点提供相应的服务；
- c) 供应链企业应当了解并遵守装修企业对客户就供应商品或服务的规则或承诺，并有效管理现场服务人员，确保服务过程的顺利进行。

14 行业专家非诉讼纠纷解决机制

14.1 行业专家选任和专家库

中国房地产业协会组织全体承诺适用本标准的企业共同制定行家专家选任标准，按照上述标准选定行业专家，组建专家库。行业专家工作待遇和管理办法由中国房地产业协会与全体承诺适用本标准的企业共同协商确定。

14.2 调解流程

- a) 当事人向行业专家非诉讼纠纷解决机构提交纠纷申请，机构应当对申请进行初步审查，确认是否属于该机构的受理范围；
- b) 行业专家非诉讼纠纷解决机构根据纠纷的性质和领域，选定具备相应专业知识和经验的行业专家作为调解人；
- c) 在选定的行业专家的主持下，对当事人之间纠纷进行调解。行业专家根据纠纷的具体情况，提

出解决方案，并协助当事人达成和解；

d) 当事人应当按照达成的和解协议履行义务。一方不履行的，另一方可以依据整装合同约定提起诉讼或仲裁。

15 装修企业自评和第三方评价

15.1 装修企业自评要求

a) 装修企业自评旨在全面审视自身在项目管理、施工质量、服务水平、客户满意度等方面的表现，以便及时发现并改进存在的问题，提升企业整体竞争力；

b) 自评内容包括项目管理、施工质量、服务水平和客户满意度等。项目管理包括工程进度、成本控制、质量监管等方面的自我评估；施工质量是对装修工程中各项工艺、材料使用、细节处理等方面的自我检查；服务水平是指评估企业在售前咨询、方案设计、施工协调、售后服务等环节的服务质量。客户满意度是指通过客户反馈、满意度调查等方式，了解客户对企业服务的整体评价；

c) 装修企业可以采用定期自查、项目验收、客户回访等方式进行自评。

15.2 第三方评价

15.2.1 评价活动的组织

由中国房地产业协会组织行业专家或其他权威有评价资格的第三方定期或者不定期对承诺适用本标准的企业进行第三方评价。

15.2.2 评价目的

第三方评价旨在从客观、公正的角度对装修企业的业务表现、服务质量和客户满意度、企业社会责任、企业可持续发展角度进行评价，为企业提供外部监督和指导。

15.2.3 评价内容

与自评内容相似，第三方评价也关注装修企业的项目管理、施工质量、服务水平和客户满意度等方面因素。但第三方评价更注重客观数据的收集和分析，以及与其他企业的横向对比。

15.2.4 评价方法

a) 第三方评价宜采用问卷调查、实地考察、专家评审等方式进行。评价机构应当制定详细的评价标准和指标体系，并根据收集到的数据和信息进行综合评价；

b) 评价指标体系由中国房地产业协会组织本标准全体采编单位另行制定。

15.2.5 评价效果及公开方式

第三方评价可以为装修企业提供客观、公正的评价报告，作为企业改进和提升的依据。评价结果应当在中国房地产业协会官方网站、本标准的官方发布渠道予以公开发布。

附录 A 设计服务附表

表A.1 非标准化设计服务中的“预勘验房/量房服务明细表

表A.1 非标准化设计服务中的“预勘验房/量房服务明细表

量房服务阶段	分项工作	服务准备或工作、记录内容
量房前准备	工具准备	1. 测量工具：根据需要携带卷尺、激光测距仪、水平尺、角度测量器、金属探测仪、噪音检测仪等必要的测量工具，以便准确测量房屋尺寸。 2. 检测工具：根据需要携带空鼓锤、水质测量仪、噪音检测仪等检测工具。 3. 绘图工具：准备铅笔、橡皮、尺子、画板等绘图工具，以便在现场进行初步的设计构思和草图绘制。 4. 记录工具：携带记录本或电子设备，用于详细记录测量数据和房屋特点，确保信息的准确无误。
	物品准备	1. 设计资料：携带公司设计作品集、样板房照片（有必要时）或设计案例等，以便向客户展示设计能力和风格。 2. 沟通工具：应带名片、公司宣传册、设计服务介绍等物品，以便与客户进行有效沟通，并留下专业印象。 3. 个人防护用品：佩戴安全帽、口罩、手套等个人防护用品，确保在量房过程中的安全、文明、卫生。
	材料准备	1. 测量标记材料：携带贴纸、标记笔等物品，用于在房屋内进行测量点的标记，以便后续施工的准确进行。 2. 样本材料：准备一些常用装修材料的样本，如地板、瓷砖、涂料等，以便向客户展示并讨论材料选择。 3. 清洁用品：携带湿巾、垃圾袋等清洁用品，确保在量房过程中保持现场的整洁与卫生。
	其他准备	1. 预约确认：提前与客户确认量房时间，并告知客户量房前的相关准备事项，如清理现场、提供房屋图纸等。确保双方按时到场。 2. 量房人员的能力要求：熟悉公司设计服务流程、装修材料知识及施工工艺等，以便在量房过程中为客户提供专业的建议和解答。
量房中服务	相关讲解	1. 设计理念与风格讲解：向客户详细介绍公司的设计理念、擅长风格及过往成功案例。根据客户需求，初步探讨适合的设计方向和风格。 2. 量房流程讲解：清晰阐述量房步骤，包括测量、记录、拍照等关键环节。说明量房数据对后续设计的重要性，确保客户理解并配合。 3. 材料选择讲解：简要介绍常用装修材料及其特点，为客户后续选择提供参考。强调材料质量与环保性，引导客户关注装修品质。
	重点测量内容	1. 卫生间：马桶下水、地漏、上下水、下水最低点、梁高门高、房高、下水主管道、风道、窗户高中低、窗户开扇； 2. 厨房：分水器、燃气管、燃气表、下水、房高梁高、下水主管道、烟道、窗户高中低、门高、开扇； 3. 阳台：上下水、地漏、太阳能、下水管道、房高、梁高； 4. 卧室：房高、梁高、门高、窗户高中低、开扇；
	服务细节	1. 沟通互动：保持与客户的有效沟通，及时解答客户疑问。倾听客户意见和需求，确保量房服务贴近客户期望。 2. 专业态度：展现专业素养，对房屋问题提出专业见解和建议。

		保持耐心和细心，确保量房服务的全面性和准确性。 3. 记录与反馈：详细记录量房数据和客户意见，为后续设计提供依据。及时向客户反馈量房结果，确保双方信息一致。
量房后总结 与反馈—— 量房报告	房屋基本信息	房屋位置、面积、户型等基本信息概述。 房屋现有装修状况及存在的问题描述。
	详细测量数据	各房间的长、宽、高尺寸，包括墙面、地面、天花板等。 门窗洞口尺寸，包括宽度、高度及特殊形状说明。 特殊空间或结构的详细测量数据，如阳台、阁楼、楼梯等。
	设计注意事项	指出房屋存在的特殊问题，如裂缝、渗水等，并给出处理建议。 提醒客户在装修过程中需要注意的事项，如施工时间、噪音等。
	附图与附件	附上房屋测量图纸，包括平面图、立面图等。 提供拍摄的照片或视频资料，记录房屋现状。 如有需要，可附上其他相关附件或说明文档。
	总结与其它	总结量房过程，强调测量数据的准确性和重要性。 明确下一步工作计划和时间节点。

表A.2 非标准化设计服务中客户设计需求沟通要点及内容明细表

表A.2 非标准化设计服务中客户设计需求沟通要点及内容明细表

序号	设计需求沟通要点	设计需求沟通内容
1	明确设计目标与预期	与客户深入沟通，帮助客户梳理明确的房屋整装的设计目标，包括风格定位、功能需求、预算范围等。 了解客户的居住习惯、喜好及生活方式，以便在设计方案中予以体现。 确认客户对设计效果的预期，确保设计方案能够满足客户的实际需求。
2	详细解析空间需求	对每个空间进行功能划分，与客户沟通确认各空间的使用需求和特殊要求，以便进一步细化各空间的功能布局。 询问客户对空间布局、流线、采光、通风等方面的具体需求和偏好。 针对特殊空间或结构，与客户探讨可行的设计方案和利用建议。优化空间流线，确保居住动线的便捷与舒适。
3.	硬装、软装设计	硬装设计：设计墙面、地面、天花板等硬装部分，包括材料选择、色彩搭配及施工细节。 软装设计：根据客户的需求和喜好，选择家具、窗帘、灯具等软装元素，进行色彩搭配和风格统一。梳理分析照明、开关、插座等电气设备的需求及布局的合理性。 定制设计：针对特殊空间或需求，如衣柜、橱柜等，进行个性化定制设计。帮助客户梳理家具摆放与空间尺度的关系，对软装产品的选择和定制提出合理化建议确保实际使用的合理性。
4	材料、色彩、风格选择	向客户介绍常用装修材料及其特点，了解客户的材质偏好和预算考虑，沟通确定各空间的主要材料与配色方案，确保设计风格的统一和协调。 宜提供主要材料样品或色板，供客户选择。 提醒客户考虑材料的环保性、耐用性及维护成本。
5	智能家居与设备需求	询问客户对智能家居系统的需求和预期，包括安防、照明、温控等方面。 了解客户对家电设备的品牌和型号偏好，帮助客户了解智能家居系统的具体配置与功能，以便在设计方案中预留合适的空间和接口。 提供智能家居与设备整合的建议，提升居住的便捷性和舒适度。

6	预算与装修施工周期	<p>与客户明确房屋整装的预算范围，包括设计费、材料费、施工费等各项费用。并根据深化设计方案，及时更新预算明细并告知客户。</p> <p>宜提供成本控制建议，确保设计方案的经济性和实用性。</p> <p>提醒客户关注预算与时间的平衡，确保房屋整装设计能够按时完成并符合预算要求。最终与客户确认预算调整，确保双方无异议。</p> <p>根据设计方案的复杂程度和施工难度，与客户商讨合理的设计周期和施工时间。</p>
---	-----------	--

表A.3 非标准化设计服务中的房屋整装设计选材服务内容明细表

表A.3 非标准化设计服务中的房屋整装设计选材服务内容明细表

序号	服务内容	具体服务要求
1	材料咨询与推荐	<p>装修企业应根据客户的需求、预算和装修风格，考虑材料的环保性、耐用性和美观性，提供专业的材料咨询服务。</p> <p>设计师应向客户推荐符合设计理念和功能需求的材料，包括但不限于地板、瓷砖、壁纸、涂料、灯具、家具等。</p>
2	材料样品提供	<p>装修企业应提供各类材料的样品或样本，供客户选择和比较。</p> <p>样品应包括但不限于材质、颜色、纹理等方面的展示，以便客户能够直观地了解材料的特点和效果。</p>
3	质量与环保标准说明	<p>设计师应向客户详细说明所选材料的质量标准和环保性能。</p> <p>应确保所推荐的材料符合国家相关质量和环保法规。</p>
4	材料选择协助与使用指导	<p>设计师可协助客户进行材料选择。</p> <p>设计师可提供材料使用指导，包括材料的施工方法、注意事项、维护保养等。</p> <p>在装修过程中，设计师应检查材料的使用情况，确保施工质量和效果。</p>
5	材料变更处理	<p>若在施工过程中客户提出材料变更需求，设计师应及时响应并提供相应的设计方案和选材建议。</p> <p>设计师应与客户明确变更后的材料费用、工期调整等相关事宜，并确保变更过程的顺利进行。</p>

表A.4 房屋整装设计主要图纸构成要素的绘制要求及内容明细表

表A.4 房屋整装设计主要图纸构成要素的绘制要求及内容明细表

序号	图纸构成要素	具体绘制要求及内容
1	图纸目录及图纸编号	<ol style="list-style-type: none"> 设计图纸应该有清晰、明确、有逻辑的目录、编号和页码。 每张图纸均需有唯一编号，编号规则应包含项目名称缩写、设计阶段（如初步设计、施工图）、图纸类型（如平面图、立面图）及序号。 图纸命名应与编号相对应，清晰反映图纸内容，便于电子文件管理。 索引符号应用细实线绘制，立面索引符号应与立面图相对应，并应符合标准要求。 需绘制大样图的部分应正确使用大样索引符号，且大样索引符号应与例图形式一致。
2	图框	<ol style="list-style-type: none"> 所有图纸应包含标准图框，图框尺寸根据实际需要确定，但应保证图纸信息完整且边缘留有足够空白。 设计图纸的图框没有强制性的国家、行业标准，装修企业应制定企业内部的两种统一图框样式。应根据横式和立式图纸类型以及不同图幅的设计一系列的图框样式。 图框线应用粗实线画出，其线的宽度根据图幅的大小而定。 图框中标题栏应位于图纸右下角或根据习惯置于其它固定位置。

		<p>6. 图框标题栏一般应注明公司名称及LOGO, 项目信息(名称、地址、客户名等)、设计说明、设计者姓名、图纸名称及编号、图纸页码、设计日期、图纸比例、设计者、审核者、校对者等信息。</p>
3	<p>文字与尺寸标注</p>	<p>1. 所有文字标注应使用清晰易读的字体, 推荐使用黑体、宋体或仿宋等标准字体, 避免CAD电子版由于对方设置其他特殊字体, 造成无法显示的情况;</p> <p>2. 根据户型面积大小, 自行调节文字高度, 以保证打印或复印后的清晰度。</p> <p>3. 平面类图纸外轮廓尺寸标注线应为3道尺寸线。尺寸标注应准确无误, 采用国际标准的尺寸单位(如mm、cm、m), 并明确标注每个尺寸的起止点, 避免歧义。</p> <p>3. 标注文字应与被标注对象保持适当距离, 避免遮挡重要细节, 且应位于易于观察的位置。</p> <p>4. 除正常的房间功能名称标注外, 设计图纸中需要文字标注的主要内容有:(1)烟道、暖通设备等(如采暖炉、室内空调风机、空调管道、通风管道、立式暖气、分水器)位置绘制与标注;</p> <p>(2)排水绘制(名称、规格): 水表、下水管道、排水口-座便器/地漏等;</p> <p>(3)电气绘制(名称及尺寸): 强电箱、弱电箱等;</p> <p>(4)承重墙体及承重结构纯色填充;</p> <p>(5)房间名称、指北针、房屋总入口标识;</p> <p>(6)煤气表、设备井、烟感、消防设施、监控器材、可视电话等位置标识。</p> <p>5. 尺寸标注的主要内容有:</p> <p>(1)外轮廓尺寸标注;</p> <p>(2)房间内细部尺寸: 内墙尺寸标注(分房间标注, 可见内墙尺寸标注);</p> <p>(3)内窗(距地、距顶、窗宽、窗高)、门(门高、门宽)标注;</p> <p>(4)下返梁、楼梯地面等尺寸标注;</p> <p>(5)室内净高标注;</p> <p>(6)烟道、暖通设备等(如采暖炉、室内空调风机、空调管道、通风管道、立式暖气、分水器)位置绘制, 及名称尺寸标注;</p> <p>(7)排水绘制(名称、规格及尺寸): 水表、下水管道、排水口-座便器/地漏等;</p> <p>(8)电气绘制(名称及尺寸): 强电箱、弱电箱等。</p>
4	<p>线型与线宽</p>	<p>1. 图纸中主要线型要求及应用</p> <p>(1)实线</p> <p>粗实线: 主要用于平面图与剖面图的主要构件(如墙、柱)的断面轮廓线, 立面图的外轮廓线, 详图中主要部分的断面轮廓线和外轮廓线以及主要图样的图名线。</p> <p>中实线: 主要用于平、立、剖面图中的构配件的外轮廓线, 可视家具、陈设、设备、设施的外轮廓线, 尺寸起止符号(即起止点的短斜线)。</p> <p>细实线: 主要用于图例、索引符号、尺寸线、尺寸界线、引出线、标高符号及较小图形的中心线。</p> <p>(2)虚线</p> <p>粗虚线: 在室内设计工程图中很少使用。</p> <p>中虚线: 主要用于表示平面图中的高窗、顶棚平面图中的门洞等不可见的轮廓线。</p> <p>细虚线: 主要用于图例, 如用相间的细实线和细虚线表示石材横面等。</p> <p>(3)点划线</p> <p>多为细型线, 主要用作中心线、对称线和定位轴线。</p> <p>(4)折断线</p> <p>用于截断处, 两端的直线和中间的折线均为细实线。</p> <p>2. 图纸中对于线宽要求及应用</p> <p>(1)基本线宽b的确定</p> <p>图线的基本线宽b应根据图纸类别、比例和复杂程度来确定。一般来说, 仪器绘图建议b选用0.7~1mm。对于家装施工图, 可以根据图纸的具体情况和装修公司内部标准来确定。</p> <p>(2)线宽比</p> <p>粗实线、中实线和细实线之间的线宽比通常为4:2:1。这意味着如果粗实线的宽度为b, 则中实线的宽度为0.5b, 细实线的宽度为0.25b。</p> <p>(3)线宽的具体应用</p> <p>粗实线: 线宽较宽, 用于突出显示主要构件和轮廓线, 使图纸主次分明。</p> <p>中实线: 线宽适中, 用于表示次要的轮廓线和尺寸起止符号等。</p> <p>细实线: 线宽较细, 用于标注尺寸、引出线等细节内容, 避免与主要轮廓线混淆。</p>

5	图例与符号	1. 图纸中使用的所有图例与符号应遵循国家或行业统一标准，确保各专业人员能准确理解。 2. 如需使用特殊图例或符号，应在图纸中附注说明其含义。
6	图层与颜色管理	1. 图纸绘制应采用图层管理，不同元素（如墙体、家具、标注等）应分层绘制，便于修改与调整。 2. 颜色使用应有统一标准，区分不同元素，以提高图纸的可读性。

附录 B 报价服务附表

(资料性)

表B.1 报价表单

表B.1 报价表单

报价单号		房屋地址	
客户姓名		原始户型	拆改后户型
1.5卫卫生间		卫生间干区	设计师
制单日期		套餐名称	计价方式
建筑面积(m ²)	1	室内使用面积(m ²)	外墙内框面积(m ²)
计费面积(m ²)		套餐一口价(元)	超出标准平米数(m ²)
超平米单价(元/m ²)		套餐总额(元)	施工增项
主/辅材增项		特殊项增项(不含工艺补差)	增项总计
主/辅材减项		减项退费总计	报价基础总额
施工距离		远程费	电子报价总额
优惠金额		优惠后总额	管理费方式
管理费率		管理费	加管理费后金额
个性化总额		合同总额	

基础套餐

主卧及阳台										
序号	编码	名称	品牌	单位	属性	套内标准	实际数量	超出数量	升级差价	额外收费
主/辅材增项小计：0.00 施工增项小计：0.00 特殊项增项小计(不含工艺补差)：0.00										增项总计：0.00
主/辅材减项小计：0.00 减项总计：0.00										

客厅、餐厅及阳台										
序号	编码	名称	品牌	单位	属性	套内标准	实际数量	超出数量	升级差价	额外收费
主/辅材增项小计：0.00 施工增项小计：0.00 特殊项增项小计(不含工艺补差)：0.00										增项总计：0.00
主/辅材减项小计：0.00 减项总计：0.00										

厨房

序号	编码	名称	品牌	单位	属性	套内标准	实际数量	超出数量	升级差价	额外收费
主/辅材增项小计：00.00施工增项小计：0.00特殊项增项小计(不含工艺补差)：0.00										增项总计：00.00
主/辅材减项小计：0.00										减项总计：0.00

卫生间

序号	编码	名称	品牌	单位	属性	套内标准	实际数量	超出数量	升级差价	额外收费
主/辅材增项小计：0.00施工增项小计：0.00特殊项增项小计(不含工艺补差)：0.00										增项总计：0.00
主/辅材减项小计：0.00										减项总计：0.00

次卧

序号	编码	名称	品牌	单位	属性	套内标准	实际数量	超出数量	升级差价	额外收费
主/辅材增项小计：0.00施工增项小计：0.00特殊项增项小计(不含工艺补差)：0.00										增项总计：0.00
主/辅材减项小计：0.00										减项总计：0.00

全屋

序号	编码	名称	品牌	单位	属性	套内标准	实际数量	超出数量	升级差价	额外收费
主/辅材增项小计：00.00施工增项小计：00.00特殊项增项小计(不含工艺补差)：0.00										增项总计：0.00
主/辅材减项小计：0.00										减项总计：0.00

优惠明细

特殊优惠明细			
序号	优惠项目	特殊优惠	特殊优惠备注
1	特殊优惠	0.00	
优惠合计	0.00	优惠后总价	

附录 C
(资料性)
施工交付服务附表

表C.1 橱柜安装交界面复尺标准

表C.1 橱柜安装交界面复尺标准

序号	标准
1	安装区域清理干净，无影响安装的杂物。
2	墙地砖缝隙处理完成，墙地砖无磕碰、崩瓷。
3	顶面情况： 1. 铝扣板吊顶或防水石膏板吊顶应施工完成； 2. 应按照图纸确认高度。
4	电气设备及管路情况： 1. 确认燃气管道和阀口燃气表安装位置并标明尺寸， 2. 确认热水器安装位置并标明尺寸 3. 热水器、壁挂炉、暖气应安装完毕；（或确认位置并标明尺寸） 4. 开关面板应安装完毕；（需要确认位置，和相关开孔尺寸） 5. 角阀应安装完毕。（需要确认位置以及相关开孔尺寸）
5	水电标识情况：橱卫插座点位、上水点位均应设置水电标示贴，标示贴应完整覆盖水电走线管道对应位置。
6	安装位置尺寸：橱柜位置墙面平整度、垂直度、阴阳角方正度应合格。
7	排水管要求：水盆排水口、面盆排水口的管道无堵塞，面盆及菜盆排水口管道应高出地面150mm以上。

表C.2 定制柜安装交界面复尺标准

表C.2 定制柜安装交界面复尺标准

序号	标准
1	安装区域清理干净，无影响安装的杂物
2	墙地砖缝隙处理完成，墙地砖无磕碰、崩瓷。
3	地板应铺装完毕且验收合格，柜体位置不应安装踢脚线
4	顶面情况：室内吊顶涂料饰面和石膏线应安装完毕。吊顶腻子批刮找平完毕
5	安装位置要求：吊柜，装饰墙板，背板等贴墙安装柜体区域要求墙体垂直度 $\leq 3\text{mm}$ （垂平）
6	悬空吊柜背面受力基层应施工完毕。
7	室内门应安装完毕，柜体相邻踢脚线收口处裁切完成（长度不处理）放置现场。
8	墙面乳胶漆、壁纸完成施工。

表C.3 浴室柜安装交界面复尺标准

表C.3 浴室柜安装交界面复尺标准

序号	标准
1	墙地砖应完成美缝，且现场清理干净。
2	厨卫插座点位、上水点位均应设置水电标示贴，标示贴应完整覆盖管道对应位置，左右误差应在10mm以内。
3	上水、下水预留管线，预埋出水口埋入墙体深度0-5mm；水盆下水口、面盆下水口的管道无堵塞，面盆及菜盆出水口管道高出地面150mm以上。
4	复核现场尺寸，是否符合设计图纸定位要求

表C.4 厨房龙头，下水安装交界面复尺标准

表C.4 厨房龙头，下水安装交界面复尺标准

序号	标准
1	橱柜安装应已完毕。
2	厨盆位置角阀安装应已完毕。
3	下水口按要求预留，且高度应高于完成面150mm。
4	1. 台上盆：橱柜台面安装完毕，开孔尺寸与厨盆开孔标准必须吻合。 2. 台下盆：台面安装时，须先将厨盆台下盆安装好，随台面一同安装。

表C.5 室内门安装交界面复尺标准

表C.5 室内门安装交界面复尺标准

序号	标准
1	
2	
3	
4	

表C.6给出了重点施工工艺系统

表C.6 重点施工工艺系统

施工工艺系统	要求
放线放样系统	规范现场砌筑放线工艺、施工定位线工艺、管线间距喷涂工艺等。
强弱电系统	规范强电箱标准配置工艺、弱电箱标准配置工艺、电管敷设工艺、电管穿线工艺等
给排水系统	规范给水管路敷设工艺、同层PVC排水管改造工艺、沉箱PVC排水管改造工艺等。
降噪保温系统	规范排水管降噪工艺、管路分色保温工艺等。

新建隔墙系统	规范各类墙体砌筑工艺、管路分色保温工艺、地枕基工艺等。
沉箱回填系统	陶粒回填式工艺、回填宝回填式工艺、架空式工艺等。
防水系统	规范基层处理工艺、防水涂刷工艺、养水工艺等。
瓷砖铺贴系统	规范排版工艺、墙砖铺贴工艺、细部处理工艺、地砖铺贴工艺等。
轻钢龙骨吊顶系统	规范轻钢龙骨铺设工艺、基层工艺、风口检修口工艺、窗帘盒工艺等。
全房抗裂系统	规范墙体基层处理工艺、墙体挂网工艺、接缝抗裂工艺、阳角处理工艺、地面找平养护工艺等。
全屋平整系统	规范水泥砂浆找平工艺、墙砖阴阳角方正工艺、墙面找平工艺、墙面找垂工艺、地面木龙骨找平工艺、油饰面喷涂工艺、油饰面滚涂工艺等。
工地安全形象系统	规范室外公共区域形象保护工艺、室内设备保护工艺、室内成品保护工艺、安全防护标准等。

表C.7给出了重点工艺工法

表C.7 重点工艺工法

重点工艺工法	要求
包立管处防止开裂	增加挂网和植筋，定制水泥管包管。
干湿区防止溢水	淋浴区设置止水钢板，门槛石下口设置水泥砂浆止水。
卫生间防止渗漏	墙面、地面整体涂刷两遍防水材料，淋浴区防水高度到吊顶处，两侧展开满足使用范围。
给水管防止结霜	外露给水保温密封。
乳胶漆防止脱落	铲除清水腻子墙面，满涂界面剂，根据不同品牌型号的乳胶漆、色漆等严格执行产品说明书兑水比例。
木地板防止起拱	精地坪满找平，确保地面平整和干燥、超长度不通铺；木地板与墙之间应留有缝隙，用脚踢板封盖。
石膏板吊顶防止开裂	转角处基层龙骨做加强处理，面层L型整板饰面。
瓷砖墙面转角防止空鼓、脱落	使用专用粘接剂在墙面及瓷砖背面呈十字交叉批刮后铺贴。
新砌墙体防止空鼓、开裂	精确砌块，灰缝饱满、植筋、薄抹灰。
卫生间、厨房及其它用水区域 门套根部防潮	门槛石底部做暗挡水，防水施工，过门石安装，过门石两侧缝隙填塞，门套做防火防腐防虫处理，门套安装。

表C.8给出了软装定制柜设计要求

表C.8 软装定制柜设计要求

名称	要求
玄关柜	玄关柜与整体装修风格保持一致，兼顾功能需求与展示效果，宜采用柜、墙、门一体化设计，宜设置

	放鞋区、悬挂区、大件置物区、抽屉等。
电视柜	可设置地柜（或地台）、玻璃展示区、顶柜储物区、开放区等。
主卧衣柜	应满足男女主人居家收纳需求，合理分配卧室收纳比例，宜设置高区、长衣区、中长衣区、短衣区、叠放区、抽屉等。
次卧衣柜	应满足家中孩子或老人的家居收纳需求，可采用衣柜与书桌或书柜组合的形式，宜设置高区、中长衣区、短衣区、展示区、书桌、书柜等。
榻榻米	满足多用的功能，既能作为书房，还能当卧室使用，能够充分利用小空间，增大储物量。宜设置高区、中区、榻榻米、榻榻米抽屉区、榻榻米翻门区等。
橱柜	应满足烹饪动线，合理规划操作台面，分为地柜和吊柜，便捷拿取。地柜宜收纳灶具、水盆、电器、餐具、锅具、调料、主食等。吊柜宜收纳烟机、热水器、备用餐具，储备干货，零碎杂物等。
浴室柜	应满足加人盥洗、收纳需求，包含地柜、镜柜。地柜应利于收纳，可设置抽屉、柜门，台面应结实耐用，镜柜宜增加墙面收纳功能，可设置灯带。
阳台家政柜	宜一体化设计，集清洗，收纳为一体，包含洗衣机区，柜门区，开放区等，收纳家具清洁工具、家政工具等。

附录 D
（资料性）
验收服务附表

表D.1给出了工作面验收单

表D.1 工作面验收单

验收日期：

项目名称	检查情况及部位	处理建议
开关/插座面板；配电箱	破损（）个，部位：_____	
门窗及配件	门窗及玻璃完好（）有破损（）部位数量：_____ 五金配件齐备完好（）有缺失损坏（）部位数量：_____	
排水管道	完好通畅（）有破损不畅（）部位：_____	
给水管路	水表后材料：PPR管（）铝塑管（）镀锌管（）其他_____ 无破损渗漏（）有破损渗漏（）部位：_____	
水电气表	完好（）块有损坏（）块 部位：_____	
顶面基层	砂灰层：不是（）是（）；顶面平整度误差：_____ 开裂空鼓：有（）处部位面积：_____ 阴角：偏差过大（）处 部位偏差值：_____ 横梁阳角：偏差过大（）处部 位偏差值：_____	

	水渍、返碱：有（）处 部位：_____	
	其他说明情况：	
墙面基层	砂灰层：不是（）是（）；内保温墙：无（）有（） 部位：_____ 施工洞位置：_____ 开裂空鼓：有（）处 部位面积：_____ 阴角：偏差过大（）处 部位偏差数值：_____ 阳角：偏差过大（）处 部位偏差数值：_____ 其他说明情况：	
地面基层	水泥砂浆面层（） 水泥砂浆压光面层（） 其他：_____ 空鼓：无（）有（）处 位置面积：_____	
防水层	防水与基层的牢固性_____ 闭水渗漏情况_____	
其他特殊情况说明		
以上情况属实，同意建议（）；部分属实或不属实（） 不属实之处：_____		
客户签字：		
以上检查属实 施工员签字：	以上检查属实 项目经理签字：	

表D. 2给出了水电工程验收单

表D. 2 水电工程验收单

验收日期：

区域名称	
工程名称	
工程地址	
参加人员	
验收标准	
材料验收	材料符合公司要求。 备注：根据报价单中上下水管、电线管、强弱电线、空开、电箱品牌要求核对。
方案验收	点位数量及位置符合技术交底及设计图纸要求。 备注：对照图纸（有变更应更新图纸或在原图纸上做标记）逐一核对点位，差异点应拍照发至客户群内沟通确认。
强电箱	1. 用电回路：根据水电施工图图纸，一般为厨房插座回路、卫生间插座回路、普通插座、

	<p>照明、空调柜机回路，空调挂机回路及其他大功率电器回路（如蒸烤箱、中央空调外机、即热式热水器等）应设置单独回路。</p> <p>2. 漏电保护：厨房、卫生间、普通插座、空调柜机回路应具有漏电保护功能。</p> <p>3. 电箱线径：重新更换的入户主线不得小于10mm^2；厨卫及空调柜机主线不得小于4mm^2；强电箱内无1.5mm^2线缆；其他大功率电器线径根据产品要求配置。</p> <p>4. 空开型号：2.5mm^2线缆（普通插座匹配C16、照明匹配C16、单独冰箱电箱回路配置C16，空调挂机匹配C16），4mm^2线缆匹配C20/C25，空调回路匹配C20；6mm^2线缆（用电设备匹配C32，总闸匹配C40），10mm^2线缆总闸匹配C50。</p> <p>5. 电箱接线：总线同进同出；强电箱内导线绝缘良好，不裸露，排列整齐，接线规范紧固，箱体接地；线色正确，火零接线正确；同一端子上导线连接不多于2根。</p>	
弱电箱	弱电箱配置电源，箱内电源线穿波纹软管或黄腊管。	
电箱标识	强弱电箱线路标识对应粘贴到位。	
线管敷设	<p>开槽深度：线管入墙深度$\geq 10\text{mm}$。</p> <p>备注：遇墙内有钢筋的情况除外。</p>	
	<p>墙面横槽：墙面横槽$\leq 500\text{mm}$</p> <p>备注：①计算线管长度。②特殊情况除外，例如窗下点位开槽。</p>	
	<p>线管整齐：管路铺设应横平竖直（公寓除外），采用双135°或90°弯；采用90°弯时，弯曲半径$R \geq 150\text{mm}$。</p>	
	<p>线管固定：</p> <p>1. 线管转角处、电箱边缘固定间距$\leq 300\text{mm}$。</p> <p>2. 横向、竖向直线管段$\leq 1000\text{mm}$。</p> <p>3. 线管与线管间距$\geq 10\text{mm}$，线管固定牢固。</p> <p>4. 杯梳、接头配备齐全，暗盒（箱）用开孔器开孔。</p>	
	<p>强弱电间距：</p> <p>1. 电源线与通讯线不得穿入同一根线管内。</p> <p>2. 强弱电管路间距不得小于500mm，交叉时采用金属过桥。</p> <p>备注：现场不满足间距要求的特殊情况除外。</p>	
	<p>特殊位置布管：</p> <p>1. 无法用PVC管的部位，应采用黄腊管敷设，灯位处黄腊管必须穿出平面。</p> <p>2. 卫生间镜前灯电源线应在出口处穿波纹软管或黄腊管，防止导线绝缘层损坏。</p>	
	<p>室内配线管（明管）与暖气、水管、煤气管道间距：平行距离$\geq 300\text{mm}$；交叉距离$\geq 100\text{mm}$。</p> <p>备注：明装水管，间距不满足要求时，可在水管上加套保温棉。</p>	
	<p>卫生间、厨房、生活阳台线管敷设：不应沿地面敷设。</p>	

	备注：不具备敷设条件的特殊情况例如无竖向开槽布管空间须报备。	
	线盒标高：同一室内同一标高偏差 $\leq 5\text{mm}$ 。	
电线敷设	<p>线径要求：</p> <p>1. 厨房、卫生间、空调（柜机）应采用4mm^2、分路采用2.5mm^2；壁挂空调及普通插座可采用2.5mm^2。</p> <p>2. 照明回路采用2.5mm^2。</p> <p>备注：大功率电器（如中央空调室外机、烤箱、即热式热水器、烘干功能洗衣机等）线径符合产品要求（须与厂家对接）。</p>	
	电线分色穿管要求：红-L，蓝-N，双色-PE，灯位控制线-白/黄/绿。	
	单管内线径：线管内总线径不得大于线管横截面的40%，且每个回路应单独穿线。（说明：20管： 4mm^2 不超过3根、 2.5mm^2 不超过5根。）	
	PE线敷设：厨房，卫生间及低于2.4的壁灯必须加装接地保护线。	
	<p>强电电线阻值检测：火零、火地、零地绝缘阻值大于$1\text{M}\Omega$。</p> <p>备注：测试仪使用500V电压检测220V电路。</p>	
	<p>导线预留：浴霸线缆预留正确。</p> <p>备注：根据浴霸产品要求预留。</p>	
	<p>接线方式：</p> <p>1. 导线并线使用烫锡或接线端子（临时开关接线除外），连接紧密，线缆无漏铜。</p> <p>2. 石膏板吊顶内的灯位底盒内无接头。（备注：电断改除外。）</p>	
	<p>保护：</p> <p>1. 外露线缆，无论是否通电，必须使用压线帽或绝缘胶布进行保护。（备注：水电验收后所有暗盒保护盖安装到位。）</p> <p>2. 门禁线等原始弱电线外露多股线头分别使用绝缘胶布进行保护，水晶头使用美纹纸进行保护。</p>	
交界面	每间均有临时开关、照明。	
给水管敷设	冷热水管敷设管路位置：横平竖直，左热右冷，上、下平行敷设时上热下冷，同一平面交叉时加过桥弯，不得轴向扭曲。	
	<p>冷热水管敷设出水口间距：</p> <p>花洒冷热水出口间距150mm。其他位置冷热水中心点间距不得小于100mm，水平高度差$\leq 2\text{mm}$。</p> <p>备注：厨卫、阳台水管临时固定，待泥工进场确定完成面后再固定。</p>	
	<p>PPR管与电路管线：</p> <p>1. 顶面管路应电高水低。</p> <p>2. 严禁水电同槽。</p>	

	出水口与线盒：墙面出水口与线盒边缘相邻150mm以内时，应电高水低。	
	水管敷设固定间距： 横管：固定间距≤600mm，90°弯头、三通热熔点两侧≤100mm 备注：1. 以弯头端部开始计量。2. 弯头或三通间距≤300mm时，中间固定点不少于1个。	
	给水系统打压： 水管试压30分钟0.8mPa，降压不大于0.05mPa。 备注：如厂家打压，则检查打压单据。	
排水管路	排水口： 1. 洗菜盆、浴室柜地面排水口（地排）高出地面完成面150mm。 2. 马桶下水口高出地面完成面不小于10mm。 3. 所有废弃排水管口检查用盖帽封堵。 4. 台盆、浴室柜排水口设置在冷热水给水口中心。	
	排水管件： 1. 多根横管连接使用斜三通。 2. 卫生间多根立管时，横干管接立管应专管专用，禁止混接（例如三根立管时马桶接排污管，废水接排水管），禁止向排气管排水。 3. 下沉式卫生间废水横干管连接2根及以上排水支管时，横干管应采用75mm管改造（原始管道为50mm时除外）。	
	通排试验：验收时进行试水，应保证排水通畅，管口处无存水、反水现象。	
施工交接面	孔洞封堵：水电管穿墙孔应采用双面填充密实。	
	墙面线槽部位空鼓检查。	
验收意见	<input type="checkbox"/> 验收合格，同意进行下一道施工	
备注：		
客户满意度： <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意		
施工员签字：	质安员签字：	客户签字：
项目经理签字：		
日期：	日期：	日期：

表D. 3给出了防水工程验收单

表D. 3 防水工程验收单

验收日期:

区域名称			
工程名称			
工程地址			
参加人员			
防水工程施工检查			
验收地点	<input type="checkbox"/> 厨房 <input type="checkbox"/> 卫生间 <input type="checkbox"/> 其他房间		
现场类型	<input type="checkbox"/> 原始结构交接验 <input type="checkbox"/> 新做防水层试验		
第一次检验开始时间: _____年_____月_____日_____时_____分			
蓄水深度(最高点) <input type="checkbox"/> 4厘米			
验收时间: _____年_____月_____日_____时_____分			
试验时间: 共计_____小时			
检验结果: 1、外墙面: <input type="checkbox"/> 无渗漏潮湿 <input type="checkbox"/> 有渗漏潮湿 2、下层楼板: <input type="checkbox"/> 无渗漏 <input type="checkbox"/> 有渗漏 3、试验水面: <input type="checkbox"/> 无变化 <input type="checkbox"/> 有变化			
其他情况说明			
验收意见	<input type="checkbox"/> 验收合格, 同意进行下一道施工		
备注:			
客户满意度: <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意			
施工员签字:	质安员签字:	客户签字:	
项目经理签字:			
日期:	日期:	日期:	

表D. 4给出了泥作工程验收单

表D. 4 泥作工程验收单

验收日期:

区域名称		
工程名称		
工程地址		
参加人员		
	验收标准	验收结果
出水口出墙距离	1. 内丝弯头嵌入墙砖完成面0mm—负5mm。 2. 出水口水平, 高度差 \leq 2mm。	

木地板 (地面找平)	表面强度：表层无起沙。	
	地面平整度：≤3mm。	
	地面水平度：≤5mm。	
墙砖	墙砖中心空鼓：距边>4cm的中心区域无空鼓。 备注：空鼓区域长边不超过2cm不视为空鼓。	
	1. 墙砖边角空鼓：饰面砖应无裂缝，墙砖阳角、打孔安装区域、门窗洞口内侧砖应无空鼓。 2. 其他区域墙砖： （1）瓷砖尺寸400*800mm及以下，距边4cm的边角区域空鼓长度不得大于10cm，且空鼓区域不超过1处。 （2）瓷砖尺寸400*800mm以上，距边4cm的边角区域空鼓长度不得大于10cm，且空鼓区域不超过2处 备注：空鼓区域长边不超过2cm不视为空鼓；底部第一皮砖上口、管道遮挡区域等特殊位置除外。	
	外观： 1. 墙地砖无破损、爆口、缺棱；阴阳角对角切割平、直、光。 2. 瓷砖颜色一致，无明显色差。 3. 墙地砖给排水孔、管线出口使用开孔器开孔。 备注：适用于50mm及以下尺寸的管材。	
	阴阳角方正：≤3mm。	
	立面垂直度：≤2mm。	
	墙砖平整度：≤3mm。	
	接缝高/低度：≤0.5mm。	
	小条砖：小条砖不得小于10cm。 备注：后期安装可遮挡情况除外。	
	保护：“管线标识贴”粘贴到位，偏差≤10mm。	
地砖	排水坡度：地漏排水通畅，各用水区域无积水： 卫生间淋浴区整体向地漏位置找坡1%；阳台长度≥3m时，长向0.5%坡度至地漏，短向1%坡度至长向标高高低边；其余情况找坡0.5%至地漏。	
	地砖空鼓：地砖无空鼓。备注：空鼓区域边长不超过2cm不视为空鼓。	
	石材空鼓：门槛石无空鼓。	
	瓷砖压向：墙砖压地砖 备注：单块瓷砖铺贴高度须<600mm。	

	对缝要求： 1. 卫生间地砖与淋浴房地砖对缝铺贴。 2. 墙地砖有一面或以上对缝铺贴。 3. 地砖踢脚线大面与地砖对缝粘贴，上口平直。	
	地砖平整度：≤2mm。	
	接缝高低差：≤0.5mm。	
	窗台板：窗台大理石安装耳朵及侧挂部分埋入墙体抹灰层内。	
	门槛石：厨房、卫生间设计有木质门套时，门槛石靠用水区域侧应作加长加强处理，具体要求： 1. 长向两边各加长45mm（门套线宽度以60mm计，超过此宽度应累加），当其中一侧加长后距离墙砖宽度不足50mm时，则应加长至与墙边 2、宽度方向加宽25mm 备注：无门套、哑口套时可不作加长、加宽处理。	
	外观：门槛石、窗台板无明显划痕、破损。 备注：门槛石铺贴完成后应立即保护，验收时拆开，验收通过后立即恢复保护。	
烟道	止逆阀安装（基层）：安装处应为整砖开孔。	
封堵	原始空调孔封堵严密。	
地漏试水	地漏及排水管口排水通畅。	
交界面验收	墙面空鼓检查（油漆饰面基层）。	
验收意见	<input type="checkbox"/> 验收合格，同意进行下一道施工	
备注		
客户满意度： <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意		
施工员签字：	质安员签字：	客户签字：
项目经理签字：		
日期：	日期：	日期：

表D.5给出了木作工程验收单

表D.5 木作工程验收单

验收日期：

区域名称	
工程名称	

工程地址		
参加人员		
	验收标准	验收结果
吊顶转角封板	转角处石膏板套割成“L”型或“T”型，且应底板拖侧板结构。	
平整度/水平度	直线吊顶（边吊）底部平整度 $\leq 3\text{mm}$ 、水平度 $\leq 5\text{mm}$ 。	
石膏板接缝	石膏板接缝V型倒角，接缝间距 $5\text{mm}-8\text{mm}$ 。	
吊顶过梁封板	过道吊顶与梁同标高时，石膏板应在梁下封板。	
石膏板固定	石膏板严禁用枪钉，沿次龙骨方向螺丝间距 $\leq 200\text{mm}$ 。	
灯槽衬板	灯槽前口内衬木基层。	
灯位尺寸	主灯、筒灯灯位间距开孔符合图纸设计要求。	
空调风口封板	1. 加长出风口两侧封立板，石膏板接缝应错开出风位置。 2. 常规进出风口石膏板整板套割。	
验收意见	<input type="checkbox"/> 验收合格，同意进行下一道施工	
备注：		
客户满意度： <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意		
施工员签字：	质安员签字：	客户签字：
项目经理签字：		
日期：	日期：	日期：

表D. 6给出了油漆工程验收单

表D. 6 油漆工程验收单

验收日期：

区域名称		
工程名称		
工程地址		
参加人员		
	验收标准	验收结果
大墙面平整度	$\leq 3\text{mm}$ 。	
套线、洗墙灯区域平整度	套线、踢脚线安装区域，洗墙灯区域，墙面平整度 $\leq 2\text{mm}$ ，无明显波浪。	
开关、插座边口平整度	开关、插座边口区域墙面平整度 $\leq 2\text{mm}$ ，无凹凸。	
定制柜安装区域墙面平	1. 定制柜相邻区域墙面垂直度 $\leq 3\text{mm}$ 。	

整度	2. 转角矮柜相邻区域墙面阴阳角方正度误差 $\leq 3\text{mm}$ 。	
阴阳角直线度	$\leq 3\text{mm}$ 。	
顶面平整度	顶面侧光感平顺，阴阳角顺直，无裂纹。	
门、窗洞口找平	1. 门套线区域墙面垂直度 $\leq 3\text{mm}$ 。 2. 洞口应方正，且洞口宽度、高度、厚度误差 $\leq 5\text{mm}$ （铝镁门 $\leq 3\text{mm}$ ）。 洞口内侧墙面垂直度误差 $\leq 10\text{mm}$ 。	
底漆涂刷	墙、顶面涂刷抗碱底漆，无露底。	
灯槽检查	灯槽上口无毛刺、槽内干净无灰尘。	
石膏线粘贴	安装应端正、无歪斜，接缝无错位，无翘曲的情况，线条应流畅，图案应清晰。	
验收意见	<input type="checkbox"/> 验收合格，同意进行下一道施工	
备注：		
客户满意度： <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意		
施工员签字： 项目经理签字： 日期：	质安员签字： 日期：	客户签字： 日期：

表D. 7给出了竣工验收单

表D. 7 竣工验收单

工程地址			
客户姓名		施工员	
施工面积		竣工日期	
验收日期		质量情况	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格
验收意见	<input type="checkbox"/> 工程已按合同约定按期完成施工设计图纸和合同约定的各项内容； <input type="checkbox"/> 质量验收资料及施工资料齐全、有效； <input type="checkbox"/> 各项试验检测均满足要求； <input type="checkbox"/> 工程质量符合设计要求和规范标准的规定。 <input type="checkbox"/> 经友好协商，双方就工期延期问题互相免责。		
项目经理签字： 日期：	客户签字：		日期：

表D. 8给出了软装验收单

表D. 8 软装验收单

工程名称			
工程地址			
验收日期			
参加人员			
验收内容及标准			验收结果
家具验收	尺寸与风格	检查家具的尺寸是否符合设计要求，风格是否与整体装修风格协调。	
	质量与做工：	检查家具的材质、表面处理、五金配件等是否合格，做工是否精细，无划痕、破损等。	
	安装与稳固性	检查家具是否安装牢固，无晃动或倾斜现象。	
布艺验收	材质与颜色	检查窗帘、沙发套、床品等布艺产品的材质、颜色是否符合设计要求，无色差或褪色现象。	
	尺寸与裁剪	检查布艺产品的尺寸是否准确，裁剪是否整齐，无脱线或跳针现象。	
	安装与效果	检查布艺产品的安装是否平整、美观，与整体装修风格协调。	
饰品与灯具验收	风格与搭配	检查饰品和灯具的风格是否与整体装修风格协调，搭配是否合理。	
	质量与功能	检查灯具的照明效果是否良好，无闪烁或亮度不均现象；饰品的质量是否合格，无破损或变形。	
	安装与稳固性	检查灯具和饰品是否安装牢固，无安全隐患。	
整体效果验收	色彩搭配	检查整体色彩搭配是否和谐统一，无突兀或不协调的色彩。	
	风格统一	检查整体风格是否统一，各元素之间是否相互呼应，形成整体感。	
	空间布局	检查空间布局是否合理，家具、饰品等摆放是否得当，无拥挤或空旷感。	
验收意见	<input type="checkbox"/> 验收合格		
备注：			
客户满意度： <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 非常满意			
施工员签字：		项目经理签字：	客户签字：
日期：		日期：	日期：

表D.9给出了验收工具表

表D.9 验收工具表

验收阶段	验收工具
水电工程验收	摇表、电笔、试压泵、折叠桶、卷尺、水平尺、激光水平仪等。
泥木工程验收	空鼓锤、垂直检测尺、水平靠尺、楔形塞尺、内外直角检测尺、卷尺、激光水平仪、钢塞片、

	钢直尺等。
油漆工程验收	垂直检测尺、水平靠尺、楔形塞尺、内外直角检测尺、卷尺、激光水平仪、钢塞片、钢直尺等。
竣工验收	卷尺、楔形塞尺、内外直角检测尺、激光水平仪、水平尺、钢塞尺、钢直尺、相位仪、网络信号检测仪等。

附件 2:

中国房地产业协会标准
《房屋整装服务标准》（征求意见稿）

意见反馈表

专 家 姓 名	单 位	电 话	
地 址	邮 编		
条文号	意 见（ 建 议 ）		理 由 / 背 景 材 料

（纸面不敷，可另增页）