

ICS 91.180
P 32
备案号: 36066—2013

DB31

上海市地方标准

DB31/T 5000—2012

住宅装饰装修服务规范

The service specifications of residential housing decoration

2012-12-04 发布

2013-03-15 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言	I
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	2
5 饰前服务	2
6 饰中服务	4
7 饰后服务	6
8 服务质量评价	7
附录 A(资料性附录) 住宅装饰装修基本施工设备和检测器具	9
附录 B(资料性附录) 住宅装饰装修现场勘测基本项目表	10
附录 C(资料性附录) 住宅装饰装修预算报价书	11
附录 D(规范性附录) 住宅装饰装修施工现场管理要求	12
附录 E(规范性附录) 住宅装饰装修现场施工安全措施	14
附录 F(资料性附录) 住宅装饰装修项目保修卡	16
附录 G(资料性附录) 顾客满意测评体系	19

前 言

为规范本市住宅装饰装修企业(以下简称“企业”)的服务行为,提升服务质量,营造和谐的服务环境,促进行业的健康、可持续发展,特制定本标准。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市建材专业标准化技术委员会、上海市装饰装修行业协会提出。

本标准由上海市建材专业标准化技术委员会归口。

本标准负责起草单位:上海市装饰装修行业协会、上海市建材专业标准化技术委员会、上海百姓装潢有限公司、上海进念室内设计装饰有限公司、上海荣欣装潢有限公司、上海全筑建筑装饰集团股份有限公司、上海聚通建筑装饰工程有限公司、上海建科检验有限公司。

本标准参加起草单位:上海千思装饰设计有限公司、上海正飞装饰工程有限公司、上海欧坊装饰设计有限公司、上海申远建筑装饰工程有限公司、上海刚德装饰工程有限公司、上海波涛装饰工程有限公司、上海云兰建筑装饰工程有限公司、上海百安居装饰工程有限公司、上海九鼎建筑装饰工程公司、上海同济高技术有限公司、上海统帅建筑装饰有限公司。

本标准主要起草人:忻国樑、王毅、徐强、陈秀芬、李生扬、朱琼、黄振、王光、窦麒贵、魏国樑、郁尚章、傅徽、石惠卿。

住宅装饰装修服务规范

1 范围

本标准规定了住宅装饰装修服务的术语和定义、基本要求、饰前服务、饰中服务、饰后服务、服务质量评价等内容。

本标准适用于本市行政区域内从事新建或既有住宅装饰装修的全过程服务活动的企业以及行业自律管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 50222 建筑内部装修设计防火规范

GB 50325—2010 民用建筑工程室内环境污染控制规范

GB 50327 住宅装饰装修工程施工规范

DB 31/30 住宅装饰装修验收标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

饰前服务 services before decoration

企业在承接住宅装饰装修项目前,向顾客提供咨询、设计、预算报价,合同签订等确立服务关系的活动。

3.2

饰中服务 services during decoration

依据住宅装饰装修项目施工合同,企业实施施工组织、过程质量、安全等管理,验收并确认设计、材料和施工质量,出具住宅装饰装修质量保修书的活动。

3.3

饰后服务 services after decoration

装饰装修项目完成后,企业对项目决算书所列施工项目实施保修或维修和投诉处理的活动。

3.4

住宅装饰装修服务 services of housing decoration

为提高服务质量,规范服务行为,维护顾客合法权益,在住宅室内装饰装修活动中,对饰前、饰中和饰后实施系统化、规范化的全过程服务。