江苏省住宅装修行业开展放心消费创建活动

实施方案

为进一步规范住宅装修市场秩序，加强住宅装修管理，提高

住宅装修质量，努力营造安全放心的住宅装修消费环境，经江苏

省放心消费创建活动办公室和江苏省住房和城乡建设厅研究，决

定在全省住宅装修行业开展放心消费创建活动，培育一批住宅装

修放心消费创建优质、先进和示范企业，促进全省住宅装修行业

健康、可持续发展。

按照全省放心消费创建活动总目标要求，针对我省住宅装修

行业的特点，制定江苏省住宅装修行业开展放心消费创建活动实

施方案。

一、指导思想

以党的十八大和十八届三中、四中全会精神为指导，以规范

全省住宅装修市场秩序，促进住宅产业转型升级和住宅产业现代

化发展为目的，坚持政府主导、企业主体、行业自律、社会监督

的创建工作原则，从提高行业工程质量和服务水平入手，着力提

升全省住宅装修企业诚实守法信誉度、工程质量优良度、消费服

务满意度、装修价格合理度、材料环保安全度、社会大众认同度，

努力营造安全放心的住宅装修消费环境，为建设“经济强、百姓

富、环境美、社会文明程度高”的新江苏做出积极贡献。

二、工作目标

经过三至五年的努力，推进绿色环保装修，住宅装修产业

得到较大发展；优化住宅装修消费和维权环境，住宅装修质量

和群众满意度得到较大幅度提升；树立诚实守信意识，住宅装

修放心消费创建优质、先进和示范企业得到社会广泛认可；住

宅装修市场更加规范，住宅装修工厂化生产、装配化施工比率

大幅提升。

----绿色环保装修深入推进。通过推广工厂化生产、装配化

施工、标准化服务，促进企业转型升级，推进成品住宅建设。住

宅装修装配化率达 30%以上，省辖市中心城区成品住房建设比率

达到 50%。

----住宅装修服务水平明显提高。通过制定和完善行业规范

与服务标准，推进装修企业按规范操作，按标准服务；建立住宅

装修企业自律制度，完善投诉处理机制，建立与 12315 投诉维权

热线以及各级消协组织消费纠纷处理案件有效衔接机制；一般企

业对消费者有效投诉处理率达到 90%，消费者对投诉处理综合满

意率达到 80%以上；创建优质、先进和示范企业对消费者有效投

诉处理率达到 100%，消费者对有效投诉处理满意率达到 90%以

上。

----住宅装修行业诚信体系初步建立。通过放心消费创建评

价与考核，逐步建立一套符合我省装修行业特色的行业信用评价

指标体系和信用监管信息系统，充分吸纳社会各方对装修企业的

评价意见，努力营造诚实守信和社会各方监督的放心消费浓厚氛

围，推进企业依法经营，规范服务。

----住宅装修市场进一步规范。通过开展放心消费创建活动，

推进各地进一步健全监管机构，完善监管机制，加大对企业的诚

实守信度、质量优良度、服务满意度、价格合理度、材料环保度

的消费者满意度考评，使消费者对住宅装修满意度逐年提升，综

合满意率达到 80%以上。

三、组织领导

创建工作本着“政府主导、企业主体、行业自律、社会监督”

的原则进行。省放心消费创建办公室与省住房和城乡建设厅联合

成立省住宅装修放心消费创建领导小组，两部门分管领导担任领

导小组组长。领导小组下设创建办公室，创建办公室设在省住房

和城乡建设厅装饰装修发展中心。创建办公室负责创建工作的组

织协调、情况通报等工作。装饰装修行业协会受创建办委托，具

体负责宣传动员、组织申报、材料审查、现场抽查考评等具体工

作。

各市放心消费创建办公室与住宅装修行业行政主管部门也

应成立相应组织，领导和统筹协调本地区住宅装修放心消费创建

工作。市住宅装修行业行政主管部门应指定一位分管局领导具体

负责，并设立或明确牵头处（科）室和具体联系人，负责本辖区

住宅装修放心消费创建组织协调工作。

四、工作步骤

（一）组织发动。住宅装修放心消费创建活动自 2015 年 3

月份开始。各市应结合本地实际，采取多种形式开展宣传、发动

工作，组织住宅装修企业积极参与放心消费创建活动，并指导参

创单位以不同形式向社会公开“诚信经营、放心消费”承诺，接受

社会监督。

（二）试点先行。各市在广泛动员和精心部署的前提下，组

织辖区内住宅装修骨干企业或龙头企业，作为首批住宅装修放心

消费创建试点单位参与创建，指导企业填写申报表，制定创建活

动实施方案，并将相关材料报省装饰装修行业协会，由省住宅装

修放心消费创建领导小组审核确定年度放心消费参创试点单位。

（三）逐步推开。在开展创建试点的基础上，积极探索、总

结创建试点经验，并通过召开创建工作讲评会、交流会和现场推

进会等多种形式，有计划、有步骤地鼓励和引导其它企业积极参

与创建，逐步实现创建工作全覆盖。

（四）考核认定。各地住宅装修行业行政主管部门按照放心

消费创建的要求和《江苏省住宅装修业放心消费创建标准》，协

调行业协会组织对申报参创的企业进行考评，并将符合省级住宅

装修放心消费创建标准的优质、先进和示范企业，上报省装饰装

修协会。

省住宅装修放心消费创建办公室协调行业协会组织相关专

家，采取抽查、验收等方式对申报企业创建情况进行复核，并将

符合创建标准的企业在主要媒体进行公示，经公示无异议的，由

省住宅装修放心消费创建领导小组予以正式认定与命名为省级

放心消费创建优质企业、先进企业和示范企业，颁发相应证书与

奖牌。

五、工作措施

（一）建立住宅装修放心消费创建统筹协调机制。各省辖市

放心消费创建办公室与各市住宅装修行业行政主管部门，应建立

健全住宅装修行业放心消费创建联席会议、情况通报、检查考评

等工作制度，完善统筹协调机制，加强对本市及所辖县（市、区）

住宅装修企业放心消费创建工作的指导检查。

（二）明确住宅装修放心消费创建各方职责。各市放心消费

创建办公室负责对本地区住宅装修放心消费创建工作进行指导，

鼓励、支持住宅装修企业积极参与创建；各级住宅装修行业行政

主管部门具体负责创建组织协调工作，并通过不断创新创建方

式、方法，努力提高创建整体水平；各地装饰装修行业协会要充

分发挥桥梁纽带作用，协助行业行政主管部门做好住宅装修放心

消费创建宣传发动、材料申报、现场检查考核等相关具体工作，

并加强和改善行业协会在消费维权方面的作用；各参创企业应建

立健全企业自律制度，落实创建责任分工，提高创建知晓度，主

动接受社会监督。

（三）鼓励和支持住宅装修企业依法按规经营。加大住宅装

修企业违法、违规行为查处力度，特别是加大对以次充好，价格

欺诈，虚假宣传等重难点问题的治理力度，严厉打击侵害消费者

权益行为。对守法诚信经营企业，在相关政策上给予支持和扶持，

努力营造安全放心住宅装修业消费环境，维护消费者合法权益；

加强对参创企业投诉受（处）理机制及档案的指导，发现问题，

及时帮助参创企业进行整改完善，努力提升参创企业自我化解矛

盾纠纷能力。

（四）加大住宅装修优质先进示范企业推荐力度。积极与新

闻媒体及相关宣传机构沟通协调，大力宣传和推荐住宅装修放心

消费创建优质、先进和示范企业，努力营造“守信受益，失信惩

戒”的舆论氛围。加强政策研究，鼓励优质诚信企业做大、做强、

做优，并充分发挥示范带头作用，做诚信的表率，有诺必践，取

信于民，推进住宅装修行业健康发展。

六、工作要求

（一）高度重视，切实加强对住宅装修放心消费创建工作的

组织领导。放心消费创建是省委省政府为民办实事的重要内容，

各地、各级住宅装修行业行政主管部门要高度重视，切实把创建

活动作为规范住宅装修市场行为、提升消费需求、促进经济增长

和保障改善民生的重要工作来抓，建立健全组织机构，明确责任

分工，制定创建计划和实施方案，加强组织领导，确保创建各项

任务落到实处。

（二）突出重点，着力加大对住宅装修放心消费创建试点工

作指导力度。对已确定的创建试点企业，各级放心消费创建办公

室和住宅装修业主管部门要关口前移，靠前服务，帮助制定和落

实创建工作方案、标准，并指导企业向社会进行公开放心消费承

诺，接受社会和消费者的监督；要及时总结和宣传创建试点企业

在规范经营行为、营造放心消费环境等方面所取得的成绩和好的

经验做法，以点带面，积极推进住宅装修全行业放心消费创建工

作。

（三）注重培训，扎实提升住宅装修企业经营管理水平。要

建立健全住宅装修从业人员教育培训制度，切实加强从业人员，

特别是项目经理、设计师、工程监理师等骨干人员的职业道德和

专业技术培训，树立诚信服务、高品质服务意识，健全亮证服务

和诚信奖惩机制，努力提升从业人员综合素质；要加强放心消费

创建试点企业全员诚信经营、放心消费宣传教育，建立员工诚信

考核评价档案，完善内部自律制度，不断提升试点企业创建质量

和水平。

（四）严格质量，确保创建试点单位处于全行业领先水平。

各级住宅装修行业行政主管部门在确定试点单位时，应会同当地

放心消费创建办公室广泛征求社会各界意见和建议，深入了解企

业经营、投诉处理以及广大业主反映情况，确保创建试点质量。

每个省辖市确定并上报省级试点单位原则上不超过 5 个，对基础

条件较好的地区，数量可适当增加，但以不超过 8 个为限。各地

确定的本地区创建试点单位，经本级放心消费创建办公室审核确

认，应及时向社会进行公布。

（五）加强宣传，努力营造良好的创建舆论氛围。各级住宅

装修业主管部门要主动会同当地放心消费创建办公室，协调住宅

装饰装修行业协会，通过召开所在地区住宅装修放心消费创建活

动动员会、组织消费维权活动、向所在地区群众发放创建宣传资

料，在创建企业经营、服务场所和装修工地张贴放心消费创建标

识和提示语，并利用创建企业现有的广告牌、宣传栏、橱窗等进

行创建宣传，大力营造住宅装修放心消费创建活动的浓厚氛围，

使消费者对住宅装修放心消费创建活动的知晓率、认同度达 80%

以上。

各市住宅装修行业行政主管部门于 2015 年 3 月 10 日前，将

住宅装修放心消费创建分管局领导、牵头处室负责人和具体联系

人员名单、联系方式（见附件），报省住房和城乡建设厅住宅装

修放心消费创建办公室。

在实施过程中如有问题或者建议，请及时联系和反馈。

江苏省住房和城乡建设厅装饰装修发展中心

联系人：高枫

联系电话：025 - 51868687 （传真）

电子邮箱：264420977@qq.com

江苏省放心消费创建活动办公室

联系人：刘朝军

联系电话：025--83716897

电子邮箱：jscjb0521@sina.com

附件：住宅装修放心消费创建活动联系表

附件：

住宅装修放心消费创建活动联系表

住宅装修行业行政

主管部门

负责人

办公电话

手机

邮箱

住宅装修行业行政

主管部门相关处室

负责人

办公电话

手机

邮箱

装饰行业协会

负责人

办公电话

手机

邮箱

放心消费创建办

负责人

办公电话

手机

邮箱

具体联系人

办公电话

手机

邮箱

注：联系表填写后，请寄至南京草场门大街88号，江苏省住房和城乡建设厅装饰装修发展中心，高枫收，邮编：210036

