

## リフォーム業務品質基準

### 1. 事業者基本事項

#### (1) 事業者外形基準

- ① リフォーム工事を適正に行う事業者であって、リフォーム工事に於いて実績があること
- ② リフォーム工事に問題が発生したときに、最終的に顧客に影響を与えない体制となっていること
- ③ 申請年度以前 4 年間（事業年度）に法令違反がないこと

#### (2) 事業者体制基準

- ④ 社内の指示命令系統が確立され、責任区分が明確になっていること
- ⑤ 工事案件の関連文書を特定し、必要な期間保管していること
- ⑥ 作業員、委託業務先選定の基準があり、定期的に委託業務先の評価を行っていること
- ⑦ 苦情処理体制を整備していること。また、再発防止のため、内容、原因、処理方法、対応結果等を記録、保管していること

#### (3) 事業者業務基準

- ⑧ 見積書、契約書は、記載すべき内容を定めた文書等があり、手順通りに作成されていること
- ⑨ 施工前に対象工事の内容、工期、発注部品を総合的に確認してから、工事を開始していること
- ⑩ 施工手順書もしくはそれに準ずる書面等に従い施工していること
- ⑪ 施工の適切な段階にチェックポイントを設け、適時確認していること
- ⑫ 工事完了時に顧客に対して必要なものの引渡し、説明がされ、工事完了の承認を得ていること。
- ⑬ アフターサービスを適宜実施していること

### 2. 顧客対応業務

- ① 見積書、契約書、保険契約締結の有無、その他重要な事項等を提示、説明していること。必要な場合は、都度顧客の承認を得ていること
- ② 打ち合わせ内容等をメモ、議事として記録し、必要な場合に確認できること
- ③ 追加、変更発生時は、都度顧客の承認を得ていること
- ④ 施工業者等に対して、顧客と打ち合わせした施工中における注意事項を周知していること