

おしえてリフォーム 安心リフォーム店に関する誓約書

私ども〔会社名〕は、消費者の方に、お客様に安心して依頼していただけるリフォーム業者を目指し、以下の方針に基づき、お客様にお約束いたします。

1. 安心してお任せいただけるリフォーム業者として

- お客様の立場になって、自分の家だと思って提案・施工を行います。
- 建設業許可または建築士事務所登録をとっています。
- 建設工事賠償保険または建設工事組立保険に年間契約で加入しています。
- 建築関連法規、廃棄物処理法、消費者契約法等に関して、過去2年間処罰を受けていません。
- 過去2年以上の、サービス提供実績があります。

2. お客様への対応と工事への姿勢について

お客様のお宅へ現場調査に向う際に、以下のマナーを守ります。〔訪問時のマナー〕

- お約束した訪問日時、時間を守ります。お約束が守れない時は事前に連絡します。
- お客様の了解を得て写真撮影をします。
- お客様のお宅ではタバコを吸いません。
- 専門用語は使わず、わかりやすく丁寧な言葉で説明します。

お客様のお宅で工事を行う際に、以下のマナーを守ります。（作業時のマナー）

- お客様の宅内・工事現場ではタバコを吸いません。
- 工事車両は指定場所に駐車します。
- ゴミや材料は、置き場所を決めます。その際、置き場について必ずお客様の了承を得ます。
- 工事終了後は毎日清掃を行ってから帰ります。
- 近隣の方にも配慮して工事を行います。

3. 打ち合わせ時について

- お客様との電話・メール・FAXでの打ち合わせは、必ず記録に残します。
- 工事中やアフターフォローの際も営業マンだけでなく、職人がお客様から受けた要望は必ず記録に残します。
※一生に何度もない大きな買物です。お客様に「リフォームをこの会社に頼んでよかった」と言ってもらうためには、双方の内容のくい違いがあってはなりません。
そうならないために必ず記録に残し確認します。

4. お見積りについて

- リフォームで出来ること・出来ないこと、工事中や将来起こりうる問題を事前に説明します。
- リフォームをする前に出すべき書類があるかどうかの確認を必ず行います。
※マンションリフォームの際、工事申請書やその他必要書類を提出後でないと工事ができません。
- 「内訳明細を記載した見積書」等を提出し、それを基に分かりやすく説明をします。
〔説明ポイント〕
 - ・ 料金の内訳
 - ・ 使用する建材・商品（デザイン・機能・使い勝手）
 - ・ 施工の仕方
 - ・ 工期〔書面に記すこと〕
 - ・ 作成日と有効期限
 - ・ 使用する部材のメーカー名、品名、品番、数量、単価、使用する場所
 - ・ 数量を表しにくいものを除き「一式」表記はしない

5. ご契約について

- 契約書や工事請負契約約款を提出して、工期・請負代金・請負条件・瑕疵の担保事項・工事内容変更の場合の対応・遅延損害金・クーリングオフ・個人情報の取り扱いについて説明します。
- 契約書に、クーリングオフの記載をしています。
(ホームページからのみの販売による反響営業の場合は、これに該当しません。)
- 契約約款に瑕疵保証の記載をしています。

6. 着工前について

- 工程表を提示して工事手順を説明します。お客様が不便になることや期間は事前に説明します。

7. 工事中について

- お客様の私物を使う時は、事前に確認・許可をいただいています。
- 自社に依頼されたお客様を他社に丸投げせず、自社の施工管理者が施工・施工管理を行います。
- 工事箇所・搬入路への養生を行います。
- 追加・変更工事への対応が出来ます。
※書面に残さず口約束だけで済ましてしまうと、請求の際にビックリする金額が請求されるケースがあります。追加料金が発生することなのかどうなのかを、お客様にご説明した上で、再度書面を提出します。

8. お引渡しについて

- お引渡しをする前に、自社のチェックシートを基に最終検査を行います。
- 機器等の取り扱い方法の説明を行います。
- メンテナンス・お手入れ方法を説明します。
- 工事完了確認書・保証書・完成図面・取扱説明書をお渡しします。

9. アフターメンテナンス

- 引渡し後のアフターメンテナンス制度があります。
- 点検を行う場合は、事前にお客様の許可を得て行い、点検結果をきちんと報告します。
- 不具合が発生した場合、基本的にはお客様からご連絡いただき次第即日対応します。
- いただいたクレームは記録にして保存し、そこから改善点を検討、実施しています。

10. お客様情報について

- 個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん等を防止するため、必要な対策をとって適切な安全管理を行い、お客様の個人情報は適正に取り扱います。
- 「個人情報の保護に関する法律」およびその他の法令に定める場合を除き、お客様の同意を得ることなく第三者に提供することはありません。

平成 年 月 日

(会社所在地・社名・代表者氏名・役職・角印)

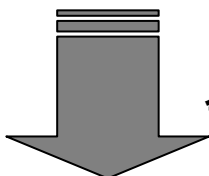
Ⓜ

会社紹介情報

我社は以下の許可取得をしております、社内に以下の資格保有者がいます。

建設業許可	※いずれかを記入必須	許可番号：
建築士事務所登録		登録番号：
建築士		一級建築士： 名 二級建築士： 名
施工管理技士		一級施工管理士： 名 二級施工管理士： 名
インテリアコーディネーター		名
インテリアプランナー		名
宅建主任者		名
エクステリアアドバイザー		名
キッチンスペシャリスト		名

建設業許可証と、その他資格認定証をFAXでお送りください。
弊社で確認させていただき、安心マーク掲載の是非について決定させていただきます。



今すぐ24時間365日ファックス送信 **058-212-3185**

リフォームの情報サイト「おしえてリフォーム」運営
株式会社ゴッタライド
〒500-8177
岐阜県岐阜市長旗町 1-1-1
アクトナガハタ 2階

電話：058-212-3184
FAX：058-212-3185