**泰州市住宅装修企业放心消费创建活动百分考核表（一）**

**（住宅装修企业）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **序号** | **考核内容** | **考核方法** | **分值** | **自评分** | **考评分** | **考评人** |
| 积  极  参  创  (10) | 1.1 | 建立创建领导小组，制定工作计划 | 现场查看 | 2.5 |  |  |  |
| 1.2 | 营造浓厚的创建工作氛围 | 现场查看 | 2.5 |  |  |  |
| 1.3 | 对创建工作员工知晓率100% | 随机随时 | 2.5 |  |  |  |
| 1.4 | 参加放心消费创建工作培训 | 查看培训考核 | 2.5 |  |  |  |
| 接  受  监  督  (10) | 2.1 | 主动公示商品或服务质量承诺 | 现场查看 | 2.5 |  |  |  |
| 2.2 | 完善的消费者投诉机制 | 现场查看 | 2.5 |  |  |  |
| 2.3 | 投诉回复率100%，满意率90% | 现场查看，电话查询 | 2.5 |  |  |  |
| 2.4 | 消费者投诉档案齐全，无重大投诉案件 | 现场查看 | 2.5 |  |  |  |
| 装  修  设  计  (20) | 3.1 | 设有专门的设计部门 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 3.2 | 设计做到技术先进、经济合理、安全适用 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 3.3 | 设计人员具有相应的专业技术职称 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 3.4 | 能运用多媒体技术提供直观室内体验 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 3.5 | 设计获奖情况 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 工  程  质  量  (20) | 4.1 | 有完善的质量制度和相关企业标准 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 4.2 | 工艺方案合理，符合国家规范 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 4.3 | 主要工程技术人员具备职业资格证书或相应职称 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 4.4 | 具有相应的技术装备 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 4.5 | 施工工程获奖情况 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 材  料  使  用  (20) | 5.1 | 进货制度完善，进货验收手续齐全 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 5.2 | 使用主材获得检测合格证 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 5.3 | 主材合同中标明作用、品牌、规格 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 5.4 | 积极使用新材料、新工艺、新技术 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 5.5 | 主材采购合同、票据齐全 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 售  后  服  务  (20) | 6.1 | 接待消费者来电来人礼貌用语规范 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 6.2 | 设计规范、设计图纸和数量符合要求 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 6.3 | 有完善的售后维修制度，有24小时维修电话 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 6.4 | 现场文明施工，无邻里投诉 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 6.5 | 工程造价合理，有一定数量的保证全尾款 | 现场查看 | 4 |  |  |  |