**泰州市住宅装修企业放心消费创建活动百分考核表（二）**

**（装饰建材企业）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |  |  |  |
| 品  牌  、  质  量  (20) | 3.1 | 有生产厂商提供产品合格证书 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 3.2 | 提供相关的许可证书 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 3.3 | 销售人员具备相应的专业知识 | 现场提问、查看证书 | 4 |  |  |  |
| 3.4 | 能运用多媒体技术，为用户提供方便直观的产品运用体验 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 3.5 | 产品获奖情况 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 产  品  质  量  (20) | 4.1 | 有完善的质量管理制度和相关企业标准 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 4.2 | 提供的产品质量符合国家统一的质量验收标准，且业主满意 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 4.3 | 主要销售人员有相应培训合格证书，安装人员要有相应的资质证书 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 4.4 | 具备较强的集成装配能力，安装技术先进，现场主要采用装配化施工方式 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 4.5 | 使用主材工程质量获奖情况（由使用企业提供） | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 企  业  管  理  (20) | 5.1 | 进货和管理制度完善，进货验收手续齐全 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 5.2 | 主要装修材料有环保检测合格证明 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 5.3 | 工程合同中明确主材的品牌、规格和型号，装修工程项目无以次充好行为 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 5.4 | 积极推介节能环保新材料、新工艺、新技术 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 5.5 | 为消费者提供齐全的主材采购合同、票据 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 服  务  制  度  (20) | 6.1 | 接待消费者来电来人礼仪制度完善，并严格执行 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 6.2 | 产品交付方便、及时，送货人员文明、礼貌，不得额外收取费用 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 6.3 | 有完善的售后服务制度，有24小时维修电话和专门的维修、保修人员 | 现场查看 | 4 |  |  |  |
| 6.4 | 产品价格合理 | 查阅档案资料 | 4 |  |  |  |
| 6.5 | 具有公开的投诉举报电话，有效投诉处理率达95%以上，客户满意度90%以上。投诉处理回访制度健全，受理、处理情况记录和档案资料完整 | 查阅档案资料，电话查询 | 4 |  |  |  |