

ICS 03.080

CCS A 12

T/HNIDA

海南室内装饰协会团体标准

T/HNIDA 02—2021

室内装饰行业放心消费示范单位创建规范

Evaluation Standards for the Most Trustworthy Companies in the Interior Decoration Industry

2021 - 12 - 02 发布

2021 - 12 - 20 实施

海南省室内装饰协会 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由海南省室内装饰协会提出。

本文件由海南省室内装饰协会归口。

本文件起草单位：海南三星装饰（九艺装饰）设计工程有限公司、海南万佳实业有限公司、海南盛星装饰工程有限公司、海南星艺装饰有限公司、海南新高度建设集团有限公司、海南捷诚装饰工程有限公司、海南金格子建筑装饰工程集团有限公司、海南鸿盛装饰工程有限公司、海南名匠装饰设计工程有限公司、海南润禾尚品建筑装饰工程有限公司。

本文件主要起草人：周文祥、陈厦宇、王抒、孙林芳、李传明、余力、丁耀、徐俊、柯宗石、陈兆祥、陈小萍、叶飞、张红英、杨海涛、王国燕。

室内装饰行业放心消费示范单位创建规范

1 范围

本文件规定了室内装饰行业放心消费示范单位的创建条件、创建要求、动态管理、激励管理等。本文件适用于海南省室内装饰行业放心消费示范单位创建工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

室内装饰行业放心消费示范单位

严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国价格法》等相关法律法规规章，社会责任和守法诚信意识较强，自愿参与放心消费示范创建，对本行业放心消费、诚信经营环境建设发挥示范带动作用的室内装饰行业经营主体。

4 基本条件

参与放心消费示范单位创建的经营主体应符合以下基本条件：

- 1) 主体资格合法，应当具备合法经营资格，已取得法律、法规规定的各项行政许可，并依法领取与室内装饰行业相关的证照及其它证明文件；
- 2) 严格遵守《消费者权益保护法》等本行业相关的法律法规和规章，符合国家和地区相应的产业政策；
- 3) 有和室内装饰行业相关的主营业务且正常开展经营；
- 4) 诚信经营，重视经营信誉和信用管理，具有良好的诚信记录，近一年无不良信用记录；
- 5) 公开并自觉履行经营承诺，自觉接受消费者和社会监督。

一年内发生下列情形之一的，不能参与放心消费示范单位创建：

- 1) 受到行政处罚且造成不良社会影响；
- 2) 有关部门监督检查严重不合格；
- 3) 发生群体投诉事件，经查实属于自身责任，未及时给予解决的；
- 4) 被媒体曝光，且在室内装饰行业造成不良负面影响；
- 5) 发生质量、安全、环境污染等重大安全责任事故。

5 创建标准

按照《导则》及《团标》开展创建与评价。

6 创建程序

6.1 企业申报（2021.7.10-2021.7.31）

6.1.1 企业申报应符合以下条件：

- a) 依法取得经营资质；

- b) 符合国家和地区相应的产业政策；
- c) 经营满一年及以上。

近两年内发生下列情形之一的，不得参与放心消费单位创建：

- a) 发生重大安全责任事故；
- b) 被媒体曝光且造成不良社会影响，经查实属于自身责任；
- c) 有关部门质量监督检查严重不合格；
- d) 发生群体性投诉事件，经查实属于自身责任。

6.1.2 企业申报材料：

- 1) 《放心消费单位创建申请表》（《导则》附录“C.1申请表”）；
- 2) 《放心消费创建承诺书》（见附录和附录B）；
- 3) 营业执照（复印件）。

注：以上第1项和第2项表格请登录海南省室内装饰协会网站（<http://www.0898zsw.com>）下载。

6.1.3 企业申报办法：

——申报材料统一文件夹名称——“2021 放心消费单位创建材料（XX公司）”。

——申报途径主要通过电子邮箱申报，请各企业将申报材料电子版和扫描版压缩后发送至海南省室内装饰协会电子邮箱：447473302@qq.com。

注1：如通过纸质材料申报，请材料送至海南省室内装饰协会办公室。以上申报途径采取2选1。

注2：协会地址：海口市椰海大道喜盈门广场A区写字楼4楼

注3：联系电话：0898-66551695、66551694

6.2 申报单位公示

6.2.1 回执告知

海南省室内装饰协会收到企业申报材料后进行审核，申报材料符合要求的回执告知企业以下内容：

- a) 申报材料符合申报要求；
- b) 收到本回执通知之日起 30 天内企业自行对照《导则》附录“B.1 必备项目表”开展“放心消费单位创建”评价。
- c) 申报材料不符合要求的告知补齐材料后再回执告知以上内容。

6.2.2 创建单位公示

主办单位在海南省消费者委员会网站（<http://www.hn315.net.cn>）、海南省室内装饰协会网站及公众号公示申报“放心消费创建单位”企业名单及有关情况，接受社会监督。

6.3 申报单位自我评价（2021.8.1-2021.8.31）

6.3.1 创建单位应在前期开展申报承诺、践诺等创建工作的基础上，于 30 天内按《导则》附录 B《放心消费单位创建评价表》“B.1 必备项目表”及海南省室内装饰协会团体标准《室内装饰行业放心消费示范单位创建标准》（以下简称《团标》）附录 E 或附录 F 或附录 G 的要求进行自我打分评价。

6.3.2 企业按《导则》附录 C 的“C.2 自评报告表”要求填写自我评价情况，报送至海南省室内装饰协会（途径同上）。收到企业自我评价报告表后，评价工作小组提前 10 日通知企业进行现场评价有关事宜。

6.4 评价工作小组开展评价（2021.9.1-2021.10.31）

6.4.1 初评。评价小组对每家企业申报材料和自评报告进行初评，并作出意见。

6.4.2 现场评价。评价工作小组在初评结束后 30 天内依据《导则》附录 B 和《团标》开展现场评价工作（参评企业现场评价时间提前一周通知），并填写《导则》附录“C.3 评估表”。

6.4.3 每家企业创建评价工作由 5 名评价小组成员进行（指定 1 名为临时组长），负责作出初评、现场评价和综合评价意见并署名。

6.4.4 主办单位签署意见。经评价小组评价，企业创建工作符合《导则》附录“B.1 必备项目表”标

准的同时，按“B.2评分表”结合《团标》打分在80分以上，同意为“放心消费单位”，诚信分级评价见附录D。主办单位召开评价小组全体成员会议总结评价情况并签署意见。

6.5 评估结果备案

主办单位签署意见后，海南省消费者委员会负责于10个工作日内向各市县市场监督管理局报送备案并接受意见反馈。

6.6 评价结果公示

向各市县市场监督管理局报送备案的同时，通过海南省消费者委员会、海南省室内装饰协会官方网站公示，公示时间10天，接受社会监督。

6.7 授权“放心消费在海南”标识使用

6.7.1 公示期间社会反馈无异议，各市县市场监督管理局也无异议，视为通过，由主办单位发文公布“放心消费单位”企业名单，择期组织《放心消费单位》牌匾和《放心消费单位》证书颁发仪式，授权使用“放心消费在海南”标识。牌匾工本制作费用由“放心消费单位”企业自担。

6.7.2 “放心消费单位”企业应在经营场所或单位网站、微信公众号等显著位置使用“放心消费在海南”标识，主动接受社会监督，使用要求应符合《导则》附录D.4的规定。

6.7.3 “放心消费单位”名单将在海南省市场监督管理局、海南省消费者委员会、海南省室内装饰协会等门户网站、公众号向社会公布。

注：以上工作于2021年11月30日前完成。

7 动态管理

主办单位通过舆论监测、投诉举报分析、开展消费体验、组织评估等方式，对参与创建活动的市场主体进行跟踪检查。发现存在下列情形之一的，停用“放心消费单位”标识，并在各级政府门户网站和评估机构网站进行公示：

- 在创建过程中弄虚作假、隐瞒真实情况的；
- 因未尽到经营者法定责任导致商品质量抽检严重不合格，或发生安全责任事故（事件）造成较大社会不良影响的；
- 因严重侵害消费者权益行为被追究相关法律责任的。
- 消费纠纷投诉频发且处理不主动不及时的；
- 发生重大或群体性消费投诉事件影响社会稳定，造成较大社会负面影响的；
- 出现违反放心消费单位承诺的行为，并经查证属实的；
- 停业、歇业超过六个月或自动放弃创建资格的；
- 由评价机构认定的其他情形。

8 有关要求

8.1 高度重视，深入学习《导则》。《导则》是海南省创建与评价“放心消费单位”地方标准，对创建与评价工作都提出很高的要求，创建特别是评价结果直接关系我省消费环境建设和海南自贸港形象。因此企业和评价人员要高度重视，深入学习《导则》，熟悉掌握标准和工作流程，做好申报和评价工作。

8.2 认真负责，专档管理。承办单位要安排工作人员认真审核企业申报材料并对每个企业申报材料建立专门档案进行管理。

附录 A

(规范性)

海南省室内装饰行业放心消费创建承诺书-室内装饰企业

A.1 海南省室内装饰行业放心消费创建承诺书—室内装饰企业

我单位自愿加入放心消费示范单位创建工作，并作出如下基本承诺：

(1) 自觉维护本行业的市场秩序，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国标准化法》等有关的法律、法规，政策和标准。

(2) 承诺公开接受监督，保障创建放心：遵循放心消费创建各项标准和要求，自觉接受社会监督和评价，在放心消费创建中起示范引领作用。

(3) 承诺实行明码标价，保障价格放心：规范经营服务行为，严格遵守《中华人民共和国价格法》，加强价格自律，推行明码标价、质价相符。

(4) 承诺良性营销，保障促销放心：不虚假宣传、不恶性价格竞争等商业欺诈行为，促消费行为规范，严格遵守国家计委颁布的《禁止价格欺诈行为的规定》，开展的各项促销活动依法、规范进行。

(5) 承诺完善安全制度，保障安全放心：在经营的各个环节加强管理，重视设施安全，营造放心消费安心环境。

(6) 承诺严格进货验收，保障质量放心：在采购原材料时严格把握质量关，建立并执行进货查验、索证索票、自查自检等制度，对品质不过关的，杜绝使用、销售，做到品质合格顾客放心。

(7) 承诺践行诚信理念，强化诚信意识：在经营过程中，认真履行对消费者放心消费的承诺。

(8) 承诺提升服务水平，保障服务放心：微笑服务、放心服务，不采用任何方式、在任何地方做有损于本行业形象的行为。

(9) 承诺履行首问责任，保障维权放心：健全消费纠纷处理机制，建立互联互通的消费争议快速处理绿色通道，主动自行协商和解消费争议。

承诺单位（公章）：

承诺单位负责人：

年 月 日

附 录 B
(规范性)

海南省室内装饰行业放心消费创建承诺书——室内装饰供应商

B.1 海南省室内装饰行业放心消费创建承诺书——室内装饰供应商

我单位自愿加入放心消费示范单位创建工作，并作出如下基本承诺：

(1) 自觉维护本行业的市场秩序，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国标准化法》等有关法律、法规、政策和标准。

(2) 承诺公开接受监督，保障创建放心：遵循放心消费创建各项标准和要求，自觉接受社会监督和评价，在放心消费创建中起示范引领作用。

(3) 承诺实行明码标价，保障价格放心：规范经营服务行为，严格遵守《中华人民共和国价格法》，加强价格自律，推行明码标价、质价相符。

(4) 承诺良性营销，保障促销放心：不虚假宣传、不恶性价格竞争等商业欺诈行为，促消费行为规范，严格遵守国家计委颁布的《禁止价格欺诈行为的规定》，开展的各项促销活动依法、规范进行。

(5) 承诺完善安全制度，保障安全放心：在经营的各个环节加强管理，重视设施安全，营造放心消费安心环境。

(6) 承诺严格进货验收，保障质量放心：把好销售商品质量关，落实进货查验、索证索票、自查自检等措施，不销售假冒伪劣商品、违规商品、侵权商品、“三无”商品，对品质不过关的，杜绝使用、销售，做到品质合格顾客放心。

(7) 承诺践行诚信理念，强化诚信意识：在经营过程中，认真履行对消费者放心消费承诺。

(8) 承诺售后服务水平，保障售后放心：严格执行商品“三包”及相关规定，不采用任何方式、在任何地方做有损于本行业形象的行为。

(9) 承诺履行首问责任，保障维权放心：健全消费纠纷处理机制，建立互联互通的消费争议快速处理绿色通道，主动自行协商和解消费争议。

承诺单位（公章）：

承诺单位负责人：

年 月 日

附 录 C
(规范性)
海南省室内装饰行业放心消费示范单位创建自评报告

申报企业			统一社会信用代码		
负责人			注册地址		
联系人		职务		联系方式	
经营主体简介	经营主体简介、经营范围、经营特色等（300字以内）				
创建说明	创建工作概况、主要做法等（500字以内）				
创建成效	在顾客满意度、放心消费、诚信经营、社会声誉、媒体报道方面的成效（500字以内）				
自评单位意见	单位公章 年 月 日				

附录 D

(规范性)

海南省室内装饰行业放心消费·诚信经营评级

5A级 示范单位 (红榜)	经营主体诚信意识很强,严格遵守相关法律法规及室内装饰行业运行规则,自觉维护市场秩序,自觉维护消费者合法权益,自觉履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺,全部满足创建标准,公共信用记录很好,开业至今无工商、税务、质检等相关政府部门不良记录。
4A级 示范单位 (红榜)	经营主体诚信意识强,严格遵守相关法律法规及室内装饰行业运行规则,自觉履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺,全部满足创建标准,公共信用记录好,近三年无工商、税务、质检等相关政府部门不良记录或有不良记录但已处理完善。
3A级 示范单位 (红榜)	经营主体信用意识较强,遵守相关法律法规,自觉履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺,全部满足创建标准,公共信用记录较好,近三年内无媒体不良记录。
2A级 示范单位 (红榜)	经营主体信用意识一般,遵守相关法律法规,基本履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺,基本满足创建标准,公共信用记录一般,近三年仅有一次媒体不良记录并已改善。
A级 示范单位 (红榜)	经营主体信用意识一般,遵守相关法律法规,基本履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺,基本满足创建标准,公共信用记录一般,近一年内仅有一次媒体不良记录。
B级 (黑榜)	经营主体信用意识缺失,有违法相关法律法规的现象,不能履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺,不能满足创建标准,以假充真、以次充好、短斤少两、掺杂、回扣、恶意削价、虚假宣传等方式和手段侵犯消费者合法权益遭受消费者投诉或媒体负面报道。
C级 (黑榜)	经营主体信用意识严重失信,发生重大生产安全事故、销售假冒伪劣商品,违反劳动保障法律法规等重大负面案件,造成极大社会负面影响的。

附录 E

(规范性)

海南省室内装饰行业放心消费单位（装饰施工、设计企业类）现场评定打分表

E.1 消费环境要求评定标准及评分说明(25分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准（满分）	评判说明	自评分	专家评分
1	消费环境	应包含基础设施、配套设施、消费场所布局、卫生、采光、物品摆放等要求。	经营场所面积不小于 200 平米。5 分	<input type="checkbox"/> 大于或等于 200 平方 5 分 <input type="checkbox"/> 100（含）—200 平方米以内 3 分 <input type="checkbox"/> 小于 100 平方 0 分		
			配套设施齐全。7 分	<input type="checkbox"/> 空调 1 分 <input type="checkbox"/> 电脑 1 分 <input type="checkbox"/> 打印机 1 分 <input type="checkbox"/> 复印机 1 分 <input type="checkbox"/> 固定电话及 wifi 1 分 <input type="checkbox"/> 办公桌椅 1 分 <input type="checkbox"/> 洽谈桌椅 1 分		
			经营场所布局合理。6 分	<input type="checkbox"/> 办公区 1 分 <input type="checkbox"/> 洽谈区 1 分 <input type="checkbox"/> 样品区 1 分 <input type="checkbox"/> 前台区 1 分 <input type="checkbox"/> 洗手间 1 分 <input type="checkbox"/> 儿童玩耍区 1 分		
			经营场所采光、卫生、清洁到位。4 分	<input type="checkbox"/> 经营场所采光卫生清洁完好 4 分 <input type="checkbox"/> 经营场所采光卫生清洁一般 2 分 <input type="checkbox"/> 经营场所采光卫生清洁很差 0 分		
			物品陈列整齐。3 分	<input type="checkbox"/> 物品陈列整齐有序 3 分 <input type="checkbox"/> 物品陈列整齐一般 2 分 <input type="checkbox"/> 物品陈列整齐凌乱 0 分		

E.2 服务质量要求评定标准及评分说明(30分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
2	服务质量	服务质量考核应符合行业规范的要求,并考核参评单位开展放心消费创建主动承诺的内容。	完善的客户档案管理制度、合同管理制度 3分	<input type="checkbox"/> 客户档案管理制度 1分 <input type="checkbox"/> 合同管理制度 1分 <input type="checkbox"/> 专职的讲解员介绍产品 1分		
			设有专职接待员 3分	<input type="checkbox"/> 能熟练而专业地讲解 3分 <input type="checkbox"/> 不能熟练讲解 1分 <input type="checkbox"/> 没有专职接待员 0分		
			咨询服务热线 3分	<input type="checkbox"/> 设有咨询服务热线 3分 <input type="checkbox"/> 无咨询服务热线 0分		
			自觉维护消费者合法权益 3分	<input type="checkbox"/> 有产品介绍,明码标价 1分 <input type="checkbox"/> 无价格欺诈、虚假打折行为 1分 <input type="checkbox"/> 设立上门服务 1分		
			促消活动内容客观真实 3分	<input type="checkbox"/> 促消活动内容客观真实,包括广告、海报、 单页等宣传品 2分 <input type="checkbox"/> 所传达的信息与实际相符,无虚假宣传行为 1分		
			使用或参照海南省室内装饰协会《装饰装修施工规范》、《装饰装修验收规范》 6分	<input type="checkbox"/> 《装饰装修施工规范》 3分 <input type="checkbox"/> 《装饰装修验收规范》 3分		
			使用海南省市场监督管理局发行的《海南省住宅装饰装修工程施工合同》规范文本 9分	<input type="checkbox"/> 使用海南省市场监督管理局制定的合同规范文本 9分 <input type="checkbox"/> 使用自定义合同 0分		

E.3 管理要求评定标准及评分说明(30分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
3	管理要求	管理要求应涵盖本行业基本管理规范, 以及企业文化、社会责任等。	公司管理制度及公示在墙 4分	<input type="checkbox"/> 人事管理制度 1分 <input type="checkbox"/> 财务管理制度 1分 <input type="checkbox"/> 绩效考核制度 1分 <input type="checkbox"/> 岗位责任制度 1分		
			获得各级标准化示范评比或通过企业认证 4分	<input type="checkbox"/> 获得各级标准化示范评比 2分 <input type="checkbox"/> 已通过企业认证 2分		
			企业文化 6分	<input type="checkbox"/> 有公司 logo 2分 <input type="checkbox"/> 有公司的发展规划 2分 <input type="checkbox"/> 有公司的企业文化 2分		
			社会责任 5分	<input type="checkbox"/> 参加社会或协会组织的公益活动 5分 <input type="checkbox"/> 自行开展公益活动 3分 <input type="checkbox"/> 没有参加或开展公益活动 0分		
			员工福利 9分	<input type="checkbox"/> 固定员工 100%签订劳动合同参保 4分 <input type="checkbox"/> 按国家规定享受带薪假期 2分 <input type="checkbox"/> 每年组织员工培训、学习 1分 <input type="checkbox"/> 特殊工种防护 1分 <input type="checkbox"/> 按国家要求给予女性员工福利 1分		
			信息平台建设 4分	<input type="checkbox"/> 有网站 1分 <input type="checkbox"/> 有刊物 1分 <input type="checkbox"/> 有微博 1分 <input type="checkbox"/> 有微信公众号 1分		
			建立党支部 2分	<input type="checkbox"/> 有党员活动室 1分 <input type="checkbox"/> 开展党员活动 1分		

E.4 投诉处理评定标准及评分说明(15分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
4	投诉处理	应从制度建设, 投诉公示, 投诉处理, 归档等方面考核。	投诉制度建设 6分	<input type="checkbox"/> 在显著位置公布投诉电话 2分 <input type="checkbox"/> 有完整的投诉处理制度 2分 <input type="checkbox"/> 所有投诉档案归档并保存 2分		
			投诉处理及公示 5分	<input type="checkbox"/> 投诉处理率 100% 得 5分 <input type="checkbox"/> 投诉满意率 90%(含)—100% 得 3分 <input type="checkbox"/> 投诉满意率 80%(含)—90% 得 1分		
			投诉处理时效 4分	<input type="checkbox"/> 7天以内处理完毕 4分 <input type="checkbox"/> 未处理或拖延处理 0分		

E.5 加分项评定标准及评分说明(10分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
5	加分项	应包含获得过省部级以上奖励, 获得各级标准化示范评比, 通过认证以及承诺并执行的服务承诺制度, 执行“线下购物七天无理由退货制度”; 执行“消费环节赔偿先付制度”等。	获得过省级及以上奖励 4分	<input type="checkbox"/> 获得过省级及以上奖励 4分 <input type="checkbox"/> 获得过市级及以上奖励 2分		
			执行“消费投诉信息公示制度” 2分	<input type="checkbox"/> 有制度并对外承诺 1分 <input type="checkbox"/> 公示投诉信息 1分		
			执行“线下购物七天无理由退货制度” 2分	<input type="checkbox"/> 执行“线下购物七天无理由退货制度” 2分 <input type="checkbox"/> 不执行“线下购物七天无理由退货制度” 0分		
			执行“消费环节赔偿先付制度” 2分	<input type="checkbox"/> 执行“消费环节赔偿先付制度” 2分 <input type="checkbox"/> 不执行“消费环节赔偿先付制度” 0分		

附录 F
(规范性)

海南省室内装饰行业放心消费单位（装饰材料商场类）现场评定打分表

F.1 消费环境要求评定标准及评分说明(25分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准（满分）	评判说明	自评分	专家评分
1	消费环境	应包含基础设施、配套设施、消费场所布局、卫生、采光、物品摆放等要求。	经营场所面积不小于1万平米。 7分	<input type="checkbox"/> 大于或等于3万平方米 7分 <input type="checkbox"/> 2万（含）—3万平方米以内 5分 <input type="checkbox"/> 1万（含）—2万平方米以内 3分		
			配套设施齐全。7分	<input type="checkbox"/> 公共区域空调 1分 <input type="checkbox"/> 手扶梯/观光电梯 1分 <input type="checkbox"/> 客户临时休息区 1分 <input type="checkbox"/> 便利服务店 1分 <input type="checkbox"/> 公共卫生间1分 <input type="checkbox"/> 服务公告发布 1分 <input type="checkbox"/> 消防安全设施齐全 1分		
			停车场。 5分	<input type="checkbox"/> 车位 300 辆以上 5分 <input type="checkbox"/> 车位 100（含）-300 辆 3分 <input type="checkbox"/> 车位 10（含）—100 辆 1分		
			经营场所采光、卫生、清洁到位。3分	<input type="checkbox"/> 经营场所采光卫生清洁完好 3分 <input type="checkbox"/> 经营场所采光卫生清洁一般 2分 <input type="checkbox"/> 经营场所采光卫生清洁很差 0分		
			商品陈列整齐。3分	<input type="checkbox"/> 物品陈列整齐有序 3分 <input type="checkbox"/> 物品陈列整齐一般 2分 <input type="checkbox"/> 物品陈列不整齐、凌乱 0分		

F.2 服务质量要求评定标准及评分说明(30分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
2	服务质量	服务质量考核应符合行业规范的要求,并考核参评单位开展放心消费创建主动承诺的内容。	完善的客户档案管理制度、铺面合同及销售合同管理制度、服务人员制度 9分	<input type="checkbox"/> 客户档案管理制度 3分 <input type="checkbox"/> 铺面及销售合同管理制度 3分 <input type="checkbox"/> 专职的客服员/管理员制度 3分		
			设有专职导购员(商场顾问服务) 5分	<input type="checkbox"/> 导购员能脱稿熟练讲解导购事项 5分 <input type="checkbox"/> 导购员不能熟练讲解导购事项 3分 <input type="checkbox"/> 没有导购员 0分		
			咨询服务热线 4分	<input type="checkbox"/> 设有咨询服务热线 4分 <input type="checkbox"/> 无咨询服务热线 0分		
			自觉维护消费者合法权益 4分	<input type="checkbox"/> 主动公示维权制度 2分 <input type="checkbox"/> 无价格欺诈、虚假打折行为 2分		
			促销广告推广等内容客观真实 5分	<input type="checkbox"/> 促销活动内容客观真实,包括广告、海报、单页等宣传品 3分 <input type="checkbox"/> 所传达的信息与实际相符,无虚假宣传行为 2分		
			创建放心消费承诺书 3分	<input type="checkbox"/> 签署放心消费承诺书 3分 <input type="checkbox"/> 无放心消费承诺书 0分		

F.3 管理要求评定标准及评分说明(30分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
3	管理要求	管理要求应涵盖本行业基本管理规范, 以及企业文化、社会责任等。	公司管理制度及公示在墙 4分	<input type="checkbox"/> 人事管理制度 1分 <input type="checkbox"/> 财务管理制度 1分 <input type="checkbox"/> 绩效考核制度 1分 <input type="checkbox"/> 岗位责任制度 1分		
			获得各级标准化示范评比或通过企业认证 4分	<input type="checkbox"/> 获得各级标准化示范评比 2分 <input type="checkbox"/> 已通过企业认证 2分		
			企业文化 6分	<input type="checkbox"/> 有公司 logo 2分 <input type="checkbox"/> 有公司的发展规划 2分 <input type="checkbox"/> 有公司的企业文化 2分		
			社会责任 5分	<input type="checkbox"/> 参加社会或协会组织的公益活动 5分 <input type="checkbox"/> 自行开展公益活动 3分 <input type="checkbox"/> 没有参加或开展公益活动 0分		
			员工福利 9分	<input type="checkbox"/> 固定员工 100%签订劳动合同参保 4分 <input type="checkbox"/> 按国家规定享受带薪年假 2分 <input type="checkbox"/> 每年组织员工培训、学习 1分 <input type="checkbox"/> 特殊工种防护 1分 <input type="checkbox"/> 按国家要求给予女性员工福利 1分		
			信息平台建设 4分	<input type="checkbox"/> 有网站 1分 <input type="checkbox"/> 有刊物 1分 <input type="checkbox"/> 有微博 1分 <input type="checkbox"/> 有微信公众号 1分		
			建立党支部 2分	<input type="checkbox"/> 有党员活动室 1分 <input type="checkbox"/> 开展党员活动 1分		

F.4 投诉处理评定标准及评分说明(15分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
4	投诉处理	应从制度建设, 投诉公示, 投诉处理, 归档等方面考核。	投诉制度建设 6分	<input type="checkbox"/> 在显著位置公布投诉电话 2分 <input type="checkbox"/> 有完整的投诉处理制度 2分 <input type="checkbox"/> 所有投诉档案归档并保存 2分		
			投诉处理及公示 5分	<input type="checkbox"/> 投诉处理率 100%得 5分 <input type="checkbox"/> 投诉满意率 90%(含)—100% 3分 <input type="checkbox"/> 投诉满意率 80%(含)—90% 1分		
			投诉处理时效 4分	<input type="checkbox"/> 7天以内处理完毕 4分 <input type="checkbox"/> 未处理或拖延处理 0分		

F.5 加分项评定标准及评分说明(10分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
5	加分项	应包含获得过省部级以上奖励, 获得各级标准化示范评比, 通过认证以及承诺并执行的服务承诺制度, 执行“线下购物七天无理由退货制度”; 执行“消费环节赔偿先付制度”等。	获得过省级及以上奖励 4分	<input type="checkbox"/> 获得过省级及以上奖励 4分 <input type="checkbox"/> 获得过市级及以上奖励 2分		
			执行“消费投诉信息公示制度” 2分	<input type="checkbox"/> 有制度并对外承诺 1分 <input type="checkbox"/> 公示投诉信息 1分		
			执行“线下购物七天无理由退货制度” 2分	<input type="checkbox"/> 执行“线下购物七天无理由退货制度” 2分 <input type="checkbox"/> 不执行“线下购物七天无理由退货制度” 0分		
			执行“消费环节赔偿先付制度” 2分	<input type="checkbox"/> 执行“消费环节赔偿先付制度” 2分 <input type="checkbox"/> 不执行“消费环节赔偿先付制度” 0分		

附录 G
(规范性)

海南省室内装饰行业放心消费单位（装饰建材品牌店类）现场评定打分表

G.1 消费环境要求评定标准及评分说明(25分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准（满分）	评判说明	自评分	专家评分
1	消费环境	应包含基础设施、配套设施、消费场所布局、卫生、采光、物品摆放等要求。	经营场所面积不小于 500 平米。 7 分	<input type="checkbox"/> 大于或等于 1000 平方米 7 分 <input type="checkbox"/> 500（含）—1000 平方米 5 分 <input type="checkbox"/> 200（含）—500 平方米 3 分 <input type="checkbox"/> 小于 200 平方 0 分		
			配套设施齐全。 7 分	<input type="checkbox"/> 公共区域空调 1 分 <input type="checkbox"/> 手扶梯/观光电梯 1 分 <input type="checkbox"/> 客户临时休息区 1 分 <input type="checkbox"/> 便利服务店 1 分 <input type="checkbox"/> 公共卫生间 1 分 <input type="checkbox"/> 服务公告发布 1 分 <input type="checkbox"/> 消防安全设施齐全 1 分		
			停车场 5 分	<input type="checkbox"/> 车位 50（含）辆以上 5 分 <input type="checkbox"/> 车位 10（含）—50 辆 3 分		
			经营场所采光、卫生、清洁到位。 3 分	<input type="checkbox"/> 经营场所采光卫生清洁完好 3 分 <input type="checkbox"/> 经营场所采光卫生清洁一般 2 分 <input type="checkbox"/> 经营场所采光卫生清洁很差 0 分		
			商品陈列整齐。 3 分	<input type="checkbox"/> 物品陈列整齐有序 3 分 <input type="checkbox"/> 物品陈列整齐一般 2 分 <input type="checkbox"/> 物品陈列不整齐、凌乱 0 分		

G.2 海服务质量要求评定标准及评分说明(30分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
2	服务质量	服务质量考核应符合行业规范的要求,并考核参评单位开展放心消费创建主动承诺的内容。	完善的客户档案管理制度、铺面合同及销售合同管理制度、服务人员制度 9分	<input type="checkbox"/> 客户档案管理制度 3分 <input type="checkbox"/> 铺面及销售合同管理制度 3分 <input type="checkbox"/> 专职的客服员/管理员制度 3分		
			设有专职导购员(商场顾问服务) 5分	<input type="checkbox"/> 导购员能脱稿熟练讲解导购事项 5分 <input type="checkbox"/> 导购员不能熟练讲解导购事项 3分 <input type="checkbox"/> 没有导购员 0分		
			咨询服务热线 4分	<input type="checkbox"/> 设有咨询服务热线 4分 <input type="checkbox"/> 无咨询服务热线 0分		
			自觉维护消费者合法权益 4分	<input type="checkbox"/> 主动公示维权制度 2分 <input type="checkbox"/> 无价格欺诈、虚假打折行为 2分		
			促销广告推广等内容客观真实 5分	<input type="checkbox"/> 促销活动内容客观真实,包括广告、海报、单页等宣传品 3分 <input type="checkbox"/> 所传达的信息与实际相符,无虚假宣传行为 2分		
			创建放心消费承诺书 3分	<input type="checkbox"/> 签署放心消费承诺书 3分 <input type="checkbox"/> 无放心消费承诺书 0分		

G.3 管理要求评定标准及评分说明(30分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
3	管理要求	管理要求应涵盖本行业基本管理规范, 以及企业文化、社会责任等。	公司管理制度及公示在墙 4分	<input type="checkbox"/> 人事管理制度 1分 <input type="checkbox"/> 财务管理制度 1分 <input type="checkbox"/> 绩效考核制度 1分 <input type="checkbox"/> 岗位责任制度 1分		
			获得各级标准化示范评比或通过企业认证 4分	<input type="checkbox"/> 获得各级标准化示范评比 2分 <input type="checkbox"/> 已通过企业认证 2分		
			企业文化 6分	<input type="checkbox"/> 有公司 logo 2分 <input type="checkbox"/> 有公司的发展规划 2分 <input type="checkbox"/> 有公司的企业文化 2分		
			社会责任 5分	<input type="checkbox"/> 参加社会或协会组织的公益活动 5分 <input type="checkbox"/> 自行开展公益活动 3分 <input type="checkbox"/> 没有参加或开展公益活动 0分		
			员工福利 9分	<input type="checkbox"/> 固定员工 100%签订劳动合同参保 4分 <input type="checkbox"/> 按国家规定享受带薪年假 2分 <input type="checkbox"/> 每年组织员工培训、学习 1分 <input type="checkbox"/> 特殊工种防护 1分 <input type="checkbox"/> 按国家要求给予女性员工福利 1分		
			信息平台建设 4分	<input type="checkbox"/> 有网站 1分 <input type="checkbox"/> 有刊物 1分 <input type="checkbox"/> 有微博 1分 <input type="checkbox"/> 有微信公众号 1分		
			建立党支部 2分	<input type="checkbox"/> 有党员活动室 1分 <input type="checkbox"/> 开展党员活动 1分		

G.4 投诉处理评定标准及评分说明(15分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
4	投诉处理	应从制度建设,投诉公示,投诉处理,归档等方面考核。	投诉制度建设 6分	<input type="checkbox"/> 在显著位置公布投诉电话 2分 <input type="checkbox"/> 有完整的投诉处理制度 2分 <input type="checkbox"/> 所有投诉档案归档并保存 2分		
			投诉处理及公示 5分	<input type="checkbox"/> 投诉处理率 100%得 5分 <input type="checkbox"/> 投诉满意率 90%(含)—100%得 3分 <input type="checkbox"/> 投诉满意率 80%(含)—90%得 1分		
			投诉处理时效 4分	<input type="checkbox"/> 7天以内处理完毕 4分 <input type="checkbox"/> 未处理或拖延处理 0分		

G.5 加分项评定标准及评分说明(10分)

序号	评价项目	评价要求	评定内容标准(满分)	评判说明	自评分	专家评分
5	加分项	应包含获得过省部级以上奖励,获得各级标准化示范评比,通过认证以及承诺并执行的服务承诺制度,执行“线下购物七天无理由退货制度”;执行“消费环节赔偿先付制度”等。	获得过省级及以上奖励 4分	<input type="checkbox"/> 获得过省级及以上奖励 4分 <input type="checkbox"/> 获得过市级及以上奖励 2分		
			执行“消费投诉信息公示制度” 2分	<input type="checkbox"/> 有制度并对外承诺 1分 <input type="checkbox"/> 公示投诉信息 1分		
			执行“线下购物七天无理由退货制度” 2分	<input type="checkbox"/> 执行“线下购物七天无理由退货制度” 2分 <input type="checkbox"/> 不执行“线下购物七天无理由退货制度” 0分		
			执行“消费环节赔偿先付制度” 2分	<input type="checkbox"/> 执行“消费环节赔偿先付制度” 2分 <input type="checkbox"/> 不执行“消费环节赔偿先付制度” 0分		