|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 总分115分（评价指标100分、加分项15分） | | | | | | |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标（验收内容） | 评定方法 | 满分 | 验收小组评分 | 备注 |
| 基础条件 | 企业名称 | 有规范名称（1分），商标(1分），在显著位置悬挂招牌（3分） | 实地查看 | 5 |  |  |
| 营业执照 | 经营年限一年以上（2分），按照营业执照业务范围开展生产经营，符合政策法规相关规定（3分） | 查看有效营业执照 | 5 |  |  |
| 办公条件 | 有独立厂房或办公地点 | 实地查看，核对有效证明 | 5 |  |  |
| 诚信氛围 | 诚信理念 | 有企业诚信理念并宣贯到位 | 查看文档、宣传标识等 | 10 |  |  |
| 诚信宣传 | 开展创建工作动员、宣传，并有创建工作记录（5分）；有创建宣传标识与宣传标语等（5分），创建氛围浓厚，环境整洁优良（5分） | 查看公示，文档记录，实地查看。 | 15 |  |  |
| 诚信承诺 | 维护消费者合法权益 | 无制售假冒伪劣产品行为，所生产销售的不锈钢及其相关产品符合质量标准的规定。有执行合法标准（5分），2018年产品检验报告（5分） | 查看相关标准、产品检验报告等。 | 10 |  |  |
| 诚信经营 | 遵守国家《合同法》、《广告法》、《商标法》等有关法律法规（2分），严格执行合同契约和承诺，重合同守信用（4分）；经营中无虚假广告和商标及知识产权侵权行为，无虚构价格、低价倾销不正当竞争行为（4分） | 查看相关合约、文件、经销商、用户评价函等。 | 10 |  |  |
| 承担社会责任 | 劳资关系和谐（5分），承担社会责任，积极参与公益事业；近年内未因恶意欠薪等违法经营行为受到相关部门的处罚（5分） | 查看劳动合同、证明等 | 10 |  |  |
| 服务承诺 | 签署《诚信经营、放心消费承诺书》（5分）、售后及产品质量问题处理流程和服务承诺（5分）。 | 查看签署文件、相关文档 | 10 |  |  |
| 诚信服务 | 有售后服务 | 优化服务流程（5分），公司客服规范服务标准（5分） | 查看文档 | 10 |  |  |
| 设立投诉部门 | 设立专门机构（4分），有投诉处理专员（4分），有公司投诉制度规章，投诉处理档案资料健全（2分） | 看查实地、文件、档案等 | 10 |  |  |
| 加分项 | 放心消费故事 | （500字）另附页，内容具体真实 | 查看文档 | 5 |  |  |
| 获奖情况 | 企业近年信用获奖情况（如工商部门授予的“守合同重信用企业”奖，银行授予的荣誉等），一项5分 | 查看证书、牌匾 | 10 |  |  |

**佛山市不锈钢行业放心消费创建示范点评价细则**