附件1

“放心消费服务单位”（餐饮服务）评价细则（试行）

|  |  |
| --- | --- |
| 餐饮服务单位名称 |  |
| **标准区分** | **序号** | **评 价 指 标** | **评 价 细 则** | **分值** | **得分** |
| 通用标准（30分） | 1 | 有证照明示无乱摆乱放 | 1.所持证、照齐全有效，有餐饮服务食品安全等级的得3分；2.证照上墙公示的得2分；公示位置不醒目、难以查看或公示不全的酌情扣1-2分。 | 5 |  |
| 2 | 有承诺公示无虚假宣传 | 1.放心消费标识和承诺内容上墙公示的得1分，未上墙公示的不得分；公示位置不醒目或存在遮挡，消费者难以查看的酌情扣1-2分；2.放心消费承诺书签署不到位的扣2分；3.产品宣传内容符合有关规定，宣传表述真实、客观、清晰的得2分。 | 5 |  |
| 3 | 有明码标价无价格欺诈 | 1.在菜单、标价牌上详细标明品名、计量单位、价格等的得5 分；2.无设置最低消费，无收取任何未予标明的费用，交易前已履行价格告知义务，且消费者无异议的不扣分。 | 5 |  |
| 4 | 有纠纷快处无维权障碍 | 1.未落实专人负责处理消费者投诉，或对消费者诉求响应不及时的扣3分；2.拖延处置消费者投诉，普通消费纠纷超过3个工作日未办结的每件扣1分。 | 5 |  |
| 5 | 有放心消费无烦心闹心 | 1.存在拒不接受消费者合理诉求，无理拒绝行政调解的不得分；2.近一年因未妥善处置消费纠纷，引发群体性投诉的不得分。 | 10 |  |
| 业务标准（70分） | 6 | 服务管理优秀 | 1.餐饮门店醒目位置张贴或在餐桌上摆放制止餐饮浪费行为、使用公筷公勺、文明用餐、禁止吸烟等宣传标语的得20 分。四项中每少一项扣5分；2.采取特价菜、打折、返现、赠券、赠积分等方式开展促销活动有限定条件或附加条件的, 应事先予以明示的得10 分。 | 30 |  |
| 7 | 消费安全保障 | 1.门店内水、电、燃气、火等方面无安全隐患，配备灭火器等消防设施得10 分；2.确保录像监控覆盖网点堂食区域，顾客活动均在监控范围内得10分；3.定期检查库存原料（特别是食品安全），没有发生因原材料变质而产生的食品安全问题的得10 分。 | 30 |  |
| 8 | 服务质量提升  | 1.餐厅环境整洁、干净卫生、无杂物摆放得5 分，不整洁卫生，杂物乱放的酌情扣分；2.充分考虑各类特殊群体客户需求和特点，增加相适应的服务设施(比如：儿童座椅等)，提供便捷的人性化服务的得5分；3.能为顾客提供半份菜、位菜、套餐的加1-2 分；4.提供外卖服务的餐饮单位，在网络平台上明示餐饮食品份量、口味、建议消费人数等信息的加1-3分。 | 10 |  |
| 评价总分 |  |

“放心消费服务单位”（物业服务）评价细则（试行）

|  |  |
| --- | --- |
| 物业服务单位名称 |  |
| **标准区分** | **序号** | **评 价 指 标** | **评 价 细 则** | **分值** | **得分** |
| 通用标准（30分） | 1 | 有证照明示无乱摆乱放 | 1.所持证照齐全有效的得3分，超出有效期的不得分；2.证照上墙公示的得2分；公示位置不醒目、难以查看或公示不全的酌情扣1-2分。 | 5 |  |
| 2 | 有承诺公示无虚假宣传 | 1.放心消费标识和承诺内容上墙公示的得2分，服务现场公示主要服务及管理人员信息的得1 分，未上墙公示的不得分；公示位置不醒目或存在遮挡，消费者难以查看的酌情扣1-2分；2.放心消费承诺书签署不到位的扣2分；3.现场发现违法广告，或工作人员有夸大、误导等虚假宣传行为的不得分。 | 5 |  |
| 3 | 有明码标价无价格欺诈 | 1.收费标准公示并执行到位的得5分，未落实的酌情扣3-5分；2.交易前已履行价格告知义务，且消费者无异议的不扣分。 | 5 |  |
| 4 | 有纠纷快处无维权障碍 | 1.、建立专门的投诉受理人员及处理流程，未落实专人负责处理消费者投诉，或对消费者诉求响应不及时的扣3分；2.设有消费投诉处理电话（含物价和企业内部），并上墙公示得2分；拖延处置消费者投诉，普通消费纠纷超过3个工作日未办结的，每件扣1分。 | 5 |  |
| 5 | 有放心消费无烦心闹心 | 1.存在拒不接受消费者合理诉求，无理拒绝行政调解的不得分；2.近一年因未妥善处置消费纠纷，引发群体性投诉的不得分。 | 10 |  |
| 业务标准（70分） | 6 | 服务管理规范 | 1.材料、商品入库前查验，产品规格清晰，建立材料入库台账得6分。无材料入库台账不得分，实际与台账有出入扣酌情扣分；2.经营区域主要入口、公共场所、经营场所等醒目位置，设置相关“放心消费”宣传标语、标识得8分，无宣传标识不得分；3.品牌形象良好，经营环境整洁，得5分，脏乱差的酌情扣分；4.每笔缴费均开具发票，建立收费台账得5分，无台账不得分。5.服务有客户满意度评价通道（包括app、小程序、纸质等）得6分。 | 30 |  |
| 7 | 项目标准公示 | 1.物业服务合同中对收费标准，双方权责义务清晰明确的得5分，物业服务合同无明确的收费标准的不得分；2.物业费收费标准清晰、物业服务中心上墙公示得5分，未上墙公示的不得分；3.停车收费标准在物业服务中心、园区车行出入口有清晰公示的得5分，未定价/未公示的不得分；4.其他有偿服务收费标准在物业服务中心上墙公示的得5分，未定价未公示的不得分。 | 20 |  |
| 8 | 服务质量提升  | 1.建立公司内部消费管理机构，有明确的架构及职责安排得5分，无明确管理人或架构的不得分，职责不明确的酌情扣分；2.建立服务执行管理与监督制度、流程，有闭环的自查自纠记录得5分，若无或不闭环的不得分。3.公司有通过GB/T 27922-2011售后服务体系的得5分；4.建立第三方服务满意度调查机制的得5分。 | 20 |  |
| 加分项目 | 9 | 年度考核情况 | 所管项目在全市物业服务质量考核中年度考核平均分在85分以上的得5分 | 5分 |  |
| 评价总分 |  |

“放心消费服务单位”（家庭服务）评价细则（试行）

|  |  |
| --- | --- |
| 家庭服务单位名称 |  |
| **标准区分** | **序号** | **评 价 指 标** | **评 价 细 则** | **分值** | **得分** |
| 通用标准（30分） | 1 | 有证照明示无乱摆乱放 | 1.所持证照齐全有效得3分，超出有效期的不得分；2.证照上墙公示的得2分；公示位置不醒目、难以查看或公示不全的，酌情扣1-2分。 | 5 |  |
| 2 | 有承诺公示无虚假宣传 | 1.放心消费标识和承诺内容上墙公示的得3分，未上墙公示的，不得分；公示位置不醒目或存在遮挡，消费者难以查看的，酌情扣1-2分；2.放心消费承诺书签署不到位的，扣2分；3.现场发现违法广告，或营业人员有夸大、误导等虚假宣传行为的，不得分。 | 5 |  |
| 3 | 有明码标价无价格欺诈 | 1.收费标准公示并执行到位的得5分，未落实的酌情扣3-5分；2.交易前已履行价格告知义务，且消费者无异议的，不扣分。 | 5 |  |
| 4 | 有纠纷快处无维权障碍 | 1.未落实专人负责处理消费者投诉，或对消费者诉求响应不及时的，扣3分；2.拖延处置消费者投诉，普通消费纠纷超过3个工作日未办结的，每件扣1分。 | 5 |  |
| 5 | 有放心消费无烦心闹心 | 1.存在拒不接受消费者合理诉求，无理拒绝行政调解的，不得分；2.近一年因未妥善处置消费纠纷，引发群体性投诉的，不得分。 | 10 |  |
| 业务标准（70分） | 6 | 服务管理规范 | 1.有固定场地办公（可租用）得5分，无固定场所不得分；利用数字平台业务平台开展服务的加2分；2.设立时间悠久，网点存续1—3年的得3分，存续3—5年5分，存续5—10年得7分，存续10年以上得10分；3.品牌形象良好，有规范、统一代表的行业形象的标志，如统一服饰的得5分，有统一logo的得5分；4.经营环境整洁，得5分，脏乱差的酌情扣分。 | 30 |  |
| 7 | 服务项目公开 | 1.投诉流程及电话公示得5分；2.服务规范公示并执行到位的得5分；3.服务流程公示并执行到位的得5分。 | 15 |  |
| 8 | 服务质量提升  | 1.持证在岗家政员人数达5人及以上的得4分，家政员体检率达100%得3分，家政员保险率达100%得3分；2.开展养老、母婴、家政、病患护理、育婴专业培训，每开展一项得2分。有各级政府颁发资质证书的，每项资质证书加1分。向消费者承诺的其他适合本单位的便民服务举措，视情加1-3分；3.签约客户定时联系的得5分。 | 25 |  |
| 评价总分 |  |