附件2

无锡市保洁行业

放心消费先进示范单位标准

1. 主体成立2年以上，近2年积极开展放心消费创建活动，制定创建工作计划，营造创建工作氛围，公示创建服务承诺，主动接受消费者监督，员工对创建活动的知晓率、认同度达到100%。

2.依法诚信经营。有合法有效的经营证照，严格遵守相关的法律法规，自觉承担维护消费者合法权益的法律责任和社会责任。加强诚信自律，兑现服务承诺，树立履约守信的良好形象。尊重和维护消费者的知情权、自主选择权和公平交易权。

3.健全规章制度。有目标地建立经营管理，服务质量和维权体系方面的规章制度。日常管理规范，工作检查、考核到位，质量管理有效。近2年未发生影响单位形象的重大事件或被媒体曝光。

4.提供优质服务。严格执行服务标准和服务流程，设有专门的考评制度，公司环境整洁有序，员工服务热情、文明、规范，注重员工技能培训、礼仪培训、职业道德培训，员工规范服务达标90％以上。

5.员工筛选聘用。员工聘用均需核对身份信息、登记身份证信息和紧急联系人，建立员工档案，企业为每位员工购买不低于30万元赔付的雇主责任险，特殊岗位从事人员需取得健康证。

6.广告内容规范。不搞虚假宣传、虚假让利、虚假优惠、虚假承诺等商业欺诈行为。公平买卖，不欺行霸市、强买强卖。主动公示商品和服务质量承诺，自觉接受政府有关部门管理和消费者监督。

7.价格行为规范。所有服务明码标价，杜绝虚假打折、虚假标价，低价切入、无理涨价。

8.规范合同文本。合同内容表述准确，不与消费者签订减轻或免除自身责任、侵害消费者权益的格式合同，确保合同履约到位。

9.重视安全保卫。建立行业重特大事故应急处置机制，应急管理措施到位**。**针对服务过程中可能遇到的各类突发事件，如火灾、自然灾害、传染病和食物中毒等公共卫生事件，抢劫、恐怖袭击、大型促销活动造成的人流过度密集、电梯等设备设施运行故障等，制定切实可行的应急预案，各项保障措施到位，确保人身、财产安全不受侵害。

10.遵守市容条例。无各类“三乱广告、破旧广告；无乱牵乱挂、积存垃圾，按照管理条例进行垃圾分类，无其他有碍市容环境形象的现象。

11.完善消费者投诉处理机制。认真履行《消费者权益保护法》规定的经营者义务，完善事前、事中、事后服务体系。建立消费者投诉受理机构，认真受理消费者对本单位商品和服务质量的投诉，近2年咨询、投诉处理、消费者回访记录不少于20起，归档规范。投诉处理满意率达90％以上。

12.放心消费先进单位创建周期1年，放心消费创建示范单位创建周期2年。在创建周期内，参创单位需至少参加1次由2个以上（含2个）职能部门联合开展的创建辅导，并做好相关记录，创建周期内每年完成不少于30份放心消费调查问卷，其中实名制问卷不少于50%。