|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 证实材料附录（服务类） | 有/否 | 第几页 |
| 一、附件一 市场质量信用承诺活动报名表 |  | 第 页 |
| 二、市场质量信用承诺书 |  | 第 页 |
| 三、 2020年市场质量信用等级评价申报材料 |  | 第 页 |
| 四、基础信用信息表填写 |  | 第 页 |
| 五、主要财务数据 |  | 第 页 |
| 六、主要用户与市场指标 |  | 第 页 |
| 七、被访者信息登记表 |  | 第 页 |
| 八、市场质量信用等级评价（服务类）信息表 |  | 第 页 |
| 九、市场质量工作报告 |  |  |
| 十、相关证明材料 | | |
| 1.营业执照(复印件或扫描件) |  | 第 页 |
| 2.公开质量承诺情况 |  | 第 页 |
| 3.获得国家、市、区、县相关荣誉证书 （提供近三年具有代表性荣誉证书复印件不超过十个） |  | 第 页 |
| 4.主要财务数据（需提供经注册会计师审计的近近三年企业资产负债表、利润表、现金流量表复印件） |  | 第 页 |
| 用户满意信息收集及持续改进的管理类文件 |  | 第 页 |
| 5.提供有测评资质的第三方中介机构出具的用户满意度调查报告（**需提供测评开展时间为2019年12月1日以后的第三方用户满意度测评报告**） |  | 第 页 |
| (一)服务业部分 |  |  |
| 1.服务合同(服务合同格式规范，内容完整详实、客观公正，主要合同1-2份) |  | 第 页 |
| 2.服务信息(服务咨询方式便捷性、对服务标准的公开申明或承诺主要部分1-2份) |  | 第 页 |
| 3.服务现场(能提供方便可及的接洽服务场所照片，为老、弱、病、残、孕、幼特殊顾客提供便利) |  | 第 页 |
| 4.服务收费(服务收费合理，公开透明，提供多种方便灵活的支付方式) |  | 第 页 |
| 6.售后服务相关管理机构、管理制度(提供售后服务管理组织、管理制度) |  | 第 页 |
| 7.售后服务网络图及联系电话(售后服务网络图清晰，联系电话真实准确) |  | 第 页 |
| 8.售后服务信息档案(投诉记录、投诉处理结果、回访记录) |  | 第 页 |
| 9.市场分布(市场分布证明材料) |  | 第 页 |
| (二)物业部分 |  |  |
| 1.服务合同(服务合同格式规范，内容完整详实、客观公正) |  | 第 页 |
| 2.服务信息(公示工作计划及实施情况,公开增值服务、便民服务项目) |  | 第 页 |
| 3.保洁、保安、保修、绿化管理机构、管理制度，监督检查记录和总结考评（主要部分1—2个） |  | 第 页 |
| 4.售后管理机构、管理制度健全(提供售后服务管理机构、管理制度) |  | 第 页 |
| 5.售后服务网络图及联系电话(售后服务网络图清晰，联系电话真实准确) |  | 第 页 |
| 6.售后服务信息档案(定期回访、投诉处理、现场调查、处理结果等记录，实现闭环管理) |  | 第 页 |
| 7.市场分布(市场分布证明材料) |  | 第 页 |