

Приложение № 3
к постановлению администрации
города Мурманска
от 09.04.2020 № 953

Приложение № 4
к Положению

Критерии оценки Участника общегородского конкурса «Гермес»
в номинации «Лучшая организация сферы услуг»

№ п/п	Критерии оценки	Максимальное количество баллов
1.	Санитарное состояние прилегающей территории, в том числе наличие урн, единый стиль оформления фасада, витрин, вывески, помещений торгового зала (зала обслуживания)	5
2.	Организация информационного обеспечения: - эффективное использование рекламы и других маркетинговых инструментов; - доступность подробной информации для клиентов (о режиме работы, оказываемых видах услуг, сроках исполнения заказов, прейскурантов, копий нормативных актов, образцов выполняемых работ и др.)	по 2 балла за каждый показатель
3.	Оформление оконных витрин (при наличии)	2
4.	Интерьер торгового зала (зала обслуживания)	4
5.	Наличие информационного стенда (уголка потребителя)	2

№ п/п	Критерии оценки	Максимальное количество баллов
6.	Внешний вид работников: - использование специальной (фирменной) одежды; - использование нагрудных знаков, визиток или эмблем у работников торгового зала (зала обслуживания)	по 2 балла за каждый показатель
7.	Создание максимальных удобств для потребителей при получении услуг: - удобный для клиентов режим работы и его соблюдение; - внедрение прогрессивных форм обслуживания (приём заказов по телефону, на дому, абонементное обслуживание, доставка на дом и т.д.); - срочное выполнение заказа	по 2 балла за каждый показатель
8.	Дополнительные услуги, применяемые для удобства потребителей: - предоставление льгот участникам ВОВ, инвалидам, ветеранам, пенсионерам, держателям социальных карт; - возможность оплаты товаров, работ, услуг по терминалу; - гибкая система скидок; - стоянка автотранспорта для посетителей; - приспособления для маломобильных групп населения	по 1 баллу за каждый показатель
9.	Использование современного торгово-технологического оборудования (в том числе специализированного), мебели, их рациональное размещение, создание максимальных удобств для потребителя	3
10.	Подтверждение качества услуг: - благодарности клиентов, отсутствие обоснованных жалоб на грубое обращение или нарушение правил приёма и выдачи заказов в «Книге жалоб и предложений»; - отсутствие нарушений по результатам проверок органов по защите прав потребителей; - награды, дипломы, свидетельства о присуждении призовых мест по итогам участия в различных конкурсах, смотрах, фестивалях, выставках	5