

# 团 体 标 准

T/AHCSIA 1—2024

## 社区服务企业等级评定规范

2024 - 10 - 19 发布

2024 - 12 - 01 实施

安徽省社区服务业协会 发布



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评定类别 .....	1
5 评定原则 .....	1
5.1 公正性 .....	2
5.2 严谨性 .....	2
5.3 准确性 .....	2
5.4 前瞻性 .....	2
6 评定过程 .....	2
6.1 评定组织 .....	2
6.2 评定申报 .....	2
6.3 评定方式 .....	3
6.4 评定结果 .....	3
7 评定等级 .....	3
7.1 等级设置 .....	3
7.2 等级划分 .....	3
8 评定计分 .....	4
8.1 评定指标 .....	4
8.2 评定指标权值 .....	4
8.3 计分方法 .....	4
附录 A（规范性） 评定指标 .....	5
A.1 党建工作 .....	5
A.2 基础能力 .....	5
A.3 经营效益 .....	9
A.4 项目管理 .....	11
A.5 延伸服务 .....	31
A.6 满意状况 .....	31
A.7 社会责任 .....	33
A.8 创新发展 .....	34

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省社区服务业协会提出并归口。

本文件起草单位：安徽辰元物业管理有限公司、安庆民和物业管理有限公司、安徽创源智慧后勤服务集团有限公司、安徽省长城物业管理有限公司、安徽洁制天下保洁服务有限公司、安徽金财智联科技股份有限公司、安徽家仕优护家政服务有限公司、合肥市蜀山区阳光公益服务中心、安徽皖投产城服务运营有限公司、合肥市新华物业管理有限公司、安徽信诚智慧城市运营服务有限公司、合肥市房地产经营公司、安徽远成物业服务集团有限公司、安徽柏庄物业服务有限公司、安徽省通信产业服务有限公司置业分公司、安徽振升保安服务集团有限公司、安徽徽脉环境工程有限公司。

本文件主要起草人：程纯洁、韩化柏、史荣、孙泽明、窦舜、徐勇、吴宝胜、李允国、潘胜节、陈刚、吕晶晶、孟雪、张莉、田庆辉、王菊、顾彦红、王敏、胡宏霞、张晖、苏健、张彬、王运雅、于东萍。

# 社区服务企业等级评定规范

## 1 范围

本文件界定了社区服务企业的术语和定义,并规定了社区服务企业等级评定的评定原则、评定过程、评定等级和评定计分。

本文件适用于社区服务企业的等级评定。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2894—2008 安全标志及其使用导则

GB 5749—2022 生活饮用水卫生标准

GB 31654—2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 38600—2019 养老机构服务安全基本规范

GB 50763—2012 无障碍设计规范

GB 55026—2022 城市给水工程项目规范

JGJ64—2017 饮食建筑设计标准

WS/T556—2017 老年人膳食指导

DB34/T1152—2010 社会单位消防安全“四个能力”建设导则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**社区服务企业** *community service enterprise*

依法设立,具有独立法人资格,从事物业管理、养老服务、社区团餐、清洗保洁、建筑物清洗与修缮、社区智慧运营、家政服务、安保服务、法律咨询、单位后勤社会化服务、托幼服务、居民健康服务、商超零售、社区金融与保险、中介服务、邮递服务、教育培训、社区文化旅游、再生资源回收等服务的企业。

注:社区服务企业营业执照的经营范围内包括社区服务的相关内容。

## 4 评定类别

社区服务企业等级评定类别分为物业管理、社区团餐、养老服务、家政服务、清洗保洁、安保服务、智慧运营。

## 5 评定原则

## 5.1 公正性

评定指标和评定方法有可测性和可比性，公平、合理，评定过程客观真实反映社区服务企业的整体情况。

## 5.2 严谨性

评定指标体系及指标权值分配科学、合理、严谨，利于进行科学的测度和评判。

## 5.3 准确性

评定指标设定精准、内涵明确，益于保证评估结果的真实有效。

## 5.4 前瞻性

评定指标设定内涵，能引导社区服务企业向规范、创新等良性方向发展。

# 6 评定过程

## 6.1 评定组织

### 6.1.1 评定机构

评定机构为安徽省社区服务业协会（以下简称“皖社服协”）。评定机构全面负责社区服务企业等级评定工作的组织实施。

### 6.1.2 评定委员会

评定委员会由主任、副主任及评定专家构成。主任由评定机构确认；副主任由主任推荐，评定机构确认；评定专家由主任、副主任推荐，评定机构确认。

### 6.1.3 评定专家资格

评定专家资格需满足下列条件要求：

- a) 具有国家、省市、社区服务行业相关专家资格；
- b) 具备丰富的社区服务行业及相关领域专业知识和管理经验；
- c) 具有 10 年以上的社区服务行业相关评定工作经验；
- d) 具备良好的职业操守，无不良诚信记录。

## 6.2 评定申报

### 6.2.1 评定申报企业资格预审

评定委员会对社区服务企业等级评定申报企业进行资格预审，预审合格后进行等级评定。

### 6.2.2 评定申报企业基本条件

评定申报企业基本条件如下：

- a) 具有合法经营资格；
- b) 具备从事社区服务资格。

### 6.2.3 评审申报企业否决项

近一年经营过程中，企业发生下列其中任何一项事宜，不予评定：

- a) 未依法纳税；
- b) 发生过重大安全事故；
- c) 客户投诉造成重大社会影响；
- d) 发生的员工劳动纠纷造成重大社会影响；
- e) 采取不正当竞争手段获取社区服务项目的管理权；
- f) 其他违反法律法规的行为。

## 6.3 评定方式

### 6.3.1 资料审核

评定委员会通过审查、核对申报材料，对社区服务企业等级资格进行审核。

### 6.3.2 现场审核

评定委员会通过查验资料、抽查访谈、查验现场等方式审查、核对现场管理状况，对社区服务企业等级资格进行审核。

### 6.3.3 评定报告

依据对社区服务企业等级评定的资料审核和现场审核的综合评定结果，评定委员会编制评定报告。

## 6.4 评定结果

### 6.4.1 评定结果公示

评定机构公示评定结果，公示期为5个工作日。

### 6.4.2 评定异议处置

对公示的评定结果有异议，评定机构负责组织复议。

### 6.4.3 评定有效期

评定结果自评定机构公布之日起，有效期3年。在有效期内如有违规行为，评定机构组织裁决。

## 7 评定等级

### 7.1 等级设置

社区服务企业评定等级设置为五级，以综合实力从高到低排序为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A社区服务企业。

### 7.2 等级划分

依据评定得分总值，确定社区服务企业等级。等级评定总分值设置为2000分。等级分值划分如表1所示。

表1 等级分值划分

评定等级	等级分值, Z
AAAAA社区服务企业	1800分 < Z ≤ 2000分
AAAA社区服务企业	1600分 < Z ≤ 1800分
AAA社区服务企业	1400分 < Z ≤ 1600分
AA社区服务企业	1200分 < Z ≤ 1400分
A社区服务企业	1000分 < Z ≤ 1200分

## 8 评定计分

### 8.1 评定指标

评定指标分为三级, 即一级评定指标、二级评定指标和三级评定指标。具体内容按附录A执行。

### 8.2 评定指标权值

评定指标权值设置如表2所示。

表2 评定指标权值

序号	评定指标	权值
1	党建工作	5%
2	基础能力	20%
3	经营效益	8%
4	项目管理	40%
5	延伸服务	3%
6	满意状况	15%
7	社会责任	6%
8	创新发展	3%

### 8.3 计分方法

根据评定指标进行评分, 采用多指标综合评分法计分。

评定分值按公式(1)计算:

$$Z = a + b + c + d + e + f + g + h \dots\dots\dots (1)$$

式中:

Z——总得分;

a——党建工作得分;

b——基础能力得分;

c——经营效益得分;

d——项目管理得分;

e——延伸服务得分;

f——满意状况得分;

g——社会责任得分;

h——创新发展得分。



**附录 A**  
**(规范性)**  
**评定指标**

**A.1 党建工作**

指标分值为100分，评定指标见表A.1。

**表A.1 党建工作评定指标**

序号	二级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
1.1	党组织建设	50分	<p>根据党组织制度，建立组织机构，党组织工作资料齐全。</p> <p>有完善的党建工作制度，如党员管理制度、党内民主生活会制度、党务公开制度等；发展党员、党员信息管理、党员组织关系管理、党员民主评议、群众工作等程序规范；严格执行落实“三会一课”，开展组织生活、主题教育、党风党纪党规教育、警示教育等。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得50分，基本符合得49分~1分，不符合不得分。</p>	查验资料	
1.2	党建引领	25分	<p>党组织在社区服务中的引领作用和党员的先锋模范作用得到有效发挥，以及党建工作促进服务水平的提升。</p> <p>党员在企业中亮明身份，当先锋、做表率。建立“党员先锋岗”“党员责任区”，精心确定切合实际，开展“先锋工程”或“一支部一品牌”等特色鲜明的党建品牌活动。</p> <p>完全符合得25分，基本符合得24分~1分，不符合不得分。</p>	查验资料	
1.3	党建活动	25分	<p>党员在提升社区服务水平、解决居民诉求、促进社区和谐等方面的作用和表现，包括党员志愿服务活动的组织与成效。</p> <p>定期开展本级党建活动，包括学习教育、主题党日、志愿服务等，以及活动开展的质量和效果；参加其他党组织的党建活动或相关社会团体、组织机构的联学共建活动等。记录清晰完整。每参加或组织1次得1分。</p> <p>获得上级党组织机构或参加上级党组织活动颁发的荣誉证书。每获评1项得2分。</p> <p>本项评定可累加计算，最高得25分。</p>	查验资料	

**A.2 基础能力**

指标分值为400分，评定指标见表A.2。

**表A.2 基础能力评定指标**

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
2.1.1	组织机构 (20分)	规划与愿景	10分	<p>确立企业使命、愿景、价值观。制定3年以上企业发展战略规划，内容全面合理。</p> <p>完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。</p>	查验资料	

表 A.2 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
2.1.2		组织架构	10分	企业组织架构清晰合理，授权明确；职能部门设置完整，职责清晰，符合并满足企业管理需求。 完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。	查验资料	
2.2.1	制度建设 (110分)	企业内控管理制度	10分	企业内控管理制度覆盖企业内部环境、风险评估、管理活动、信息与沟通、内部监督、法律事务等管理规定，符合企业管理需求，并组织实施。标准化作业指导符合规范，购置物业责任险。 完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
2.2.2		财务管理制度	10分	财务管理制度覆盖财务、采购与使用、预算及成本控制、资产管理等方面的管理规定，符合企业管理需求，并组织实施。 完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
2.2.3		人力资源管理制度	10分	人力资源管理制度覆盖人力资源规划、人员招聘、员工培训与开发、绩效、薪酬、劳动关系等管理规定，符合企业人力资源管理需求，并组织实施。 完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
2.2.4		行政管理制 度	10分	行政管理制度覆盖企业文化、证照与印章、文件、档案、会议、保密、工 服配备、公车、固定资产及低值易耗品、合同、员工宿舍及食堂等管理规定，符合企业行政管理需求，并组织实施。 完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
2.2.5		安全生 产制度	10分	安全生产制度覆盖安全生产教育和培训、安全生产检查、安全风险管控、 安全隐患排查、劳动防护用品配备、安全生产事故报告和处理等管理规定，符合企业安全生产管理需求，并组织实施。 完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
2.2.6		运营管 理制度	50分	运营管理制度覆盖企业的目标与指标、标准化建立、业务流程、操作规程、 质量控制、行为规范、运营风险防范、监督检查、纠正与预防等管理规定，符合企业运营管理需求，并组织实施。 完全符合得50分，基本符合得49分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
2.2.7		信息 化管理 制 度	10分	信息化管理制度覆盖数据收集、使用、保存、安全等管理规定，符合企业 信息化管理需求，并组织实施。 完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	

表 A.2 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
2.3.1	服务项目 (120分)	服务面积	30分	<p>服务面积以在服务项目面积之和为准，以企业服务面积数为评估值。服务面积按以下规定计算。</p> <p>a) 非住宅类服务项目 含房屋设施设备管理及其他 1 项以上的系数为 2； 仅含单项专业的系数为 0.5。</p> <p>b) 住宅类服务项目 含房屋设施设备管理及其他 1 项以上的系数为 0.5； 仅含单项专业的系数为 0.25。</p> <p>在服务面积乘以系数后累加所得为服务面积</p> <p>服务面积<math>\geq</math>500 万 <math>m^2</math> 得 30 分； 服务面积<math>\geq</math>400 万 <math>m^2</math> 得 20 分； 服务面积<math>\geq</math>300 万 <math>m^2</math> 得 15 分； 服务面积<math>\geq</math>200 万 <math>m^2</math> 得 10 分； 服务面积<math>\geq</math>100 万 <math>m^2</math> 得 5 分。</p> <p>家政服务、养老服务、社区团餐参照执行。</p>	查验资料	
2.3.2		业态	20分	<p>业态以在管理的服务项目的类型为准，以企业管理的服务业态类型的数量为评估值。</p> <p>服务业态<math>\geq</math>5 个得 20 分； 2 个<math>\leq</math>服务业态<math>\leq</math>4 个得 19 分~2 分； 服务业态<math>&lt;</math>2 个不得分。</p>	查验资料	
2.3.3		合同续签	20分	<p>合同续签以年度续签的服务项目服务合同为准，以企业的服务项目服务合同续签率为评估值。</p> <p>服务合同续签率=年度内续签服务合同数<math>\div</math>年度内到期服务合同数<math>\times</math>100%。</p> <p>服务合同续签率<math>\geq</math>95%得 20 分； 75%<math>\leq</math>服务合同续签率<math>&lt;</math>95%得 19 分~1 分； 服务合同续签率<math>&lt;</math>75%不得分。</p>	查验资料	
2.3.4		服务费回款	50分	<p>服务费回款以年度企业服务费回款状况为准，以年度企业平均服务费回款率为评估值。</p> <p>服务费回款率=服务费实际回款金额<math>\div</math>服务费应回款金额<math>\times</math>100%。</p> <p>服务费回款率<math>\geq</math>95%得 50 分； 服务费回款率<math>\geq</math>85%得 45 分； 服务费回款率<math>\geq</math>75%得 40 分； 服务费回款率<math>\geq</math>65%得 35 分； 服务费回款率<math>&lt;</math>65%，不得分。</p>	查验资料	

表 A.2 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
2.4.1	员工情况 (100分)	员工数量	10分	员工数量以与社区服务企业签订劳动合同或劳务协议的员工数为为准,以员工数量为评估值。 员工数量≥800人得10分; 员工数量≥600人得8分; 员工数量≥400人得6分; 员工数量≥200人得4分; 员工数量200人以下得2分。	查验资料	
2.4.2		员工学历	10分	员工学历以获得国家认可的机构颁发的学历证书为准,以企业员工中具有大专以上学历的员工数占企业员工数量的比例为评估值。 大专以上学历员工占比=大专以上学历员工数÷员工数量×100%。 大专以上学历员工占比≥30%得10分; 5%≤大专以上学历员工占比<30%得9分~2分; 大专以上学历员工占比<5%得1分~0分。	查验资料	
2.4.3		员工职称	10分	员工职称以获得国家认可的机构颁发的职称证书为准,以企业员工中具有中级以上职称的员工数为评估值。 中级以上职称人员≥30人得10分; 5人≤中级以上职称人员≤29人得9分~2分; 中级以上职称人员<5人得1分~0分。	查验资料	
2.4.4		职业资格	15分	职业资格以获得政府相关部门、协会等机构颁发的职业资格证书、职业技能等级证书为准,以企业员工中具有职业资格的员工数为评估值。 具有职业认定资格人员≥60人得15分; 16人≤具有职业认定资格人员≤59人得14分~1分; 具有职业认定资格人员<16人不得分。	查验资料	
2.4.5		劳动关系	10分	劳动合同以企业和员工签订劳动合同的实际状况为准,以劳动合同的内容构成和签订比例为评估值。 劳动合同内容中无违法、违规条款得5分; 企业聘用人员100%签订劳动合同得5分; 其他情况不得分。	查验资料	
2.4.6		社会保险	15分	社会保险以企业为聘用员工缴纳社会保险的凭证为准,以企业社会保险缴纳的合规性为评估值。若能提供保险证明(如:商业保险、团队保险等),同样视为评估值。 按规定缴纳社会或商业保险得15分; 未按规定缴纳社会保险或商业保险不得分。	查验资料	
2.4.7		培训管理	30分	设置培训管理人员,依据年度培训计划开展培训及考核工作,培训及考核记录清晰完整。 完全符合得30分,基本符合得29分~1分,不符合不得分。	查验资料	

表 A.2 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
2.5	供方管理	—	10分	执行落实供方管理制度，编制供方样板合同，执行落实合同管理规定。依据合同约定，对供方服务过程进行管控，对供方服务结果进行评定。依据合同履约情况的评定结果按时向供方支付费用。记录清晰完整。 完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
2.6	企业宣传	—	5分	在官方媒体、合法登记的行业协会、合法登记的报刊、广播电视等宣传平台上以及企业自主建设的宣传平台上，企业进行运营宣传。 完全符合得5分，基本符合得4分~1分，不符合不得分。	查验资料	
2.7	经营时间	—	5分	经营时间以企业经营的实际时间为准，以企业经营的时间为评估值。 经营时间≥15年得5分； 5年≤经营时间<15年得4分~2分； 经营时间<5年得1分~0分。	查验资料	
2.8.1	认证与 奖惩 (30分)	认证与 商标	10分	a) 认证证书以企业获得认证证书的实际状况为准，以企业获得认证证书等级和项数为评估值。 国家标准认证证书，每获得一项得2分； 行业标准认证证书，每获得一项得1分； 安徽省地方标准认证证书，每获得一项得0.5分； 皖社服协团体标准认证证书，每获得一项得0.5分。 b) 商标注册以企业现行有效的注册商标为准，以企业获得的在有效期内的注册商标数量为评估值。 每注册1个商标得1分。 本项评定可累加计算，最高得10分。	查验资料	
2.8.2		奖励惩罚	20分	a) 奖励以企业获得政府、协会等机构正式文件公布结果或颁发的证书为准，以企业奖励证书获得等级和项数为评估值。 国家级奖励，每获得一项得5分； 省部级，每获得一项得4分； 协会奖励，每获得一项得4分。 b) 惩罚以信用中国网查询、失信执行名单处罚结果为准，以企业的处罚金额为评估值企业被处罚3万元以上罚金的行政处罚，每处罚1次扣10分。 本项评定可累计加分和扣分，最高得20分，最低得0分。	查验资料	

## A.3 经营效益

指标分值为160分，评定指标见表A.3。

表A.3 经营效益评定指标

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
3.1.1	总体指标 (70分)	营业收入	50分	营业收入以年度企业实际营业收入为准，以企业营业收入额为评估值。 营业收入 $\geq$ 1亿元得50分； 0.1亿元 $\leq$ 营业收入 $<$ 1亿元得49分~20分； 营业收入 $<$ 0.1亿元得19分~0分。	查验资料	
3.1.2		其他业务收入	20分	其他业务收入以年度企业服务费以外的营业收入为准，以年度企业其他业务收入占营业收入的比例为评估值。 其他业务收入占比=其他业务收入 $\div$ 营业收入 $\times$ 100%。 其他业务收入占比=10%得20分； 8% $\leq$ 其他业务收入占比 $<$ 10%得19分~3分； 其他业务收入占比 $<$ 8%得2分~0分。	查验资料	
3.2.1	盈利指标 (20分)	净利润率	10分	净利润率=净利润 $\div$ 营业收入 $\times$ 100%。 净利润率 $\geq$ 3%得10分； 0 $\leq$ 净利润率 $<$ 3%得9分~1分； 净利润率 $<$ 0不得分。	查验资料	
3.2.2		净资产收益率	10分	净资产收益率=净利润 $\div$ 平均净资产 $\times$ 100%。 净资产收益率 $\geq$ 12%得10分； 4% $\leq$ 净资产收益率 $<$ 12%得9分~4分； 净资产收益率 $<$ 4%得3分~0分。	查验资料	
3.3.1	营运指标 (40分)	总资产周转率	20分	总资产周转率(次)=营业收入净额 $\div$ 平均资产总额。 总资产周转率 $\geq$ 1%得20分； 0.5% $\leq$ 总资产周转率 $<$ 1%得19分~5分； 总资产周转率 $<$ 0.5%得4分~0分。	查验资料	
3.3.2		应收账款周转率	20分	应收账款周转率(次)=营业收入净额 $\div$ 应收账款平均余额。 应收账款周转率 $\geq$ 3得20分； 1.1 $\leq$ 应收账款周转率 $<$ 3得19分~6分； 应收账款周转率 $<$ 1.1得5分~0分。	查验资料	
3.4.1	增长指标 (30分)	营业增长率	20分	营业增长率=(本年营业收入-上年营业收入) $\div$ 上年营业收入 $\times$ 100%。 营业增长率 $\geq$ 10%得20分； 3% $\leq$ 营业增长率 $<$ 10%得19分~9分； 营业增长率 $<$ 3%得8分~0分。	查验资料	
3.4.2		研发经费投入率	10分	研发经费投入率=研发经费支出 $\div$ 营业收入净额 $\times$ 100%。 研发经费投入率 $\geq$ 0.5%得10分； 0.1% $\leq$ 研发经费投入率 $<$ 0.5%得9分~2分； 研发经费投入率 $<$ 0.1%得1分~0分。	查验资料	

## A.4 项目管理

指标分值为800分，分为物业管理、社区团餐、养老服务、家政服务、清洗保洁、安保服务、智慧运营七个类别进行考评，评定指标见表A.4～表A.10。

表A.4 物业管理项目管理评定指标

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.1.1	基本管理要求 (180分)	制度执行	40分	建立健全各项管理制度、各岗位工作标准；执行落实管理制度符合企业管理规定，管理现场有相应具体措施，并满足项目管理需求，记录清晰完整。 完全符合得40分，基本符合得39分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.2		项目人员管理	35分	根据相关规定及合同约定定岗定编，岗位职责明确，岗前培训考核合格后上岗并持续岗上培训，特殊岗位需按规定持证上岗，员工仪容仪表、举止行为符合企业行为规范要求，服装规范统一，员工健康状况良好。无安全隐患，无重大投诉，无违规行为。记录清晰完整。 完全符合得35分，基本符合得34分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.3		项目经理管理	15分	实行项目经理负责制，有物业管理经验，有物业管理相关资格证书，任命变动应有公示，无违规行为。记录清晰完整。 完全符合得15分，基本符合得14分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.4		标志管理	15分	根据规定实施标志管理。标志应满足使用的实际需求，标志应清晰、醒目、准确、合理并全覆盖，标志台账清晰完整。 完全符合得15分，基本符合得14分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.5		应急管理	35分	根据应急管理规定实施应急管理。结合应急管理事项的具体特点制定应急管理预案，组建应急管理机构，明确应急管理职责，配备应急物资，依据计划实施应急培训和演练，配合政府相关部门工作，对应急预案执行情况跟进、总结、分析、整改，记录清晰完整。 完全符合得35分，基本符合得34分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.6		装修管理	15分	根据相关管理规定对装修实施动态管理，巡查及时、处理到位，有请求执法的相关报告，无重大违章行为，各项记录清晰完整。封闭阳台、外廊及户外空调、防盗网、晾晒架等安装符合建筑设计要求和管理规定；发现安全隐患，及时告知业主及相关当事人，采取相应防范管理措施。 完全符合得15分，基本符合得14分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.7		资料管理	20分	根据相关管理规定对资料实施动态管理。资料分类、编号查阅方便，资料内容齐全，定期整理归档，确定归档期限，明确机密等级，按规定借阅，记录清晰完整。 完全符合得20分，基本符合得19分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.8		库房管理	5分	根据相关管理规定对库房实施管理。库房整洁、无安全隐患。库房物资配置合理，物资明细清晰完整，出入库账卡物一致。 完全符合得5分，基本符合得4分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	

表 A.4 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.2.1	管理项目管理权(40分)	管理权获取	15分	企业依法依规获取管理项目的管理权,手续完备。记录清晰完整。完全符合得15分,不符合不得分。	查验资料	
4.2.2		服务合同	25分	a)服务合同内容齐全,满足合同履行要求,处于有效期内。完全符合得15分,基本符合得14分~1分,不符合不得分 b)无服务合同纠纷。完全符合得10分,不符合不得分。 本项评定可累加计算,最高得25分,最低得0分。	查验资料	
4.3.1	管理项目进场(30分)	承接查验	10分	根据相关规定及承接查验方案实施承接查验,相关方确认承接查验结果,记录清晰完整,并存档。完全符合得10分,基本符合得9分~1分,不符合不得分。	查验资料	
4.3.2		入住管理	15分	根据入住方案实施管理,准备项目入住资料、人员和资金,按规定进行入住现场管理。记录清晰完整。完全符合得15分,基本符合得14分~1分,不符合不得分。	查验资料	
4.3.3		质量保修管理	5分	根据公共部位及公用设备设施的质量保修管理方案实施管理,处理管理项目质量保修的相关事宜。记录清晰完整。完全符合得5分,基本符合得4分~1分,不符合不得分。	查验资料	
4.4.1	客户服务管理(100分)	日常服务	20分	根据相关规定和服务合同约定,为客户提供入住、迁出、投诉、违规、收费、信息和资料等管理服务。无重大投诉事件。记录清晰完整。完全符合得20分,基本符合得19分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.4.2		信息公示	10分	根据相关规定和服务合同约定,做好物业服务费、公共收益、设备维护保养等情况的公示,有照片、记录清晰完整;设立服务电话并在物业服务区域显著位置公示。完全符合得10分,基本符合得9分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.4.3		客户接待	10分	根据相关规定和服务合同约定,受理客户需求、接待客户及接听客户来电,并跟踪结果。无重大投诉事件。记录清晰完整。完全符合得10分,基本符合得9分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.4.4		客户回访	20分	客户回访以履行服务合同约定而产生的客户回访结果为准,以年度企业平均客户回访率为评估值。 客户回访率=客户回访数÷客户应回访数×100%。 客户回访率100%得20分; 100%>客户回访率≥20%得19分~1分; 客户回访率<20%不得分。	查验资料 查验现场	
4.4.5		社区文化活动	10分	根据计划和方案,定期开展公益活动、社区文化活动,有照片、有记录,有评价。完全符合得10分,基本符合得9分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	



表 A.4 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.4.6		投诉处理	20分	投诉处理以履行服务合同约定而产生的处理投诉结果为准，以年度企业平均投诉处理率为评估值。 投诉处理率=投诉处理数÷投诉数×100%。 投诉处理率≥98%得20分； 60%≤投诉处理率<98%得19分~1分； 投诉处理率<60%不得分。	查验资料 抽查访谈	
4.4.7		保密管理	10分	根据相关规定实施保密管理。不泄露、不传播和不议论保密内容以及客户相关信息等。保密措施合理，无泄密事件。无重大投诉事件，无安全管理隐患。 完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.5.1	房屋及设施设备管理 (230分)	房屋管理	20分	根据相关规定执行落实房屋管理计划，建立档案，组织年度房屋安全普查。无安全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。 完全符合得20分，基本符合得19分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.5.2		共用部位管理	40分	根据相关规定定期巡视检查房屋外墙、道路等共用部位，主体结构安全，房屋外立面无破损，无安全管理隐患，无安全管理事故发生，记录清晰完整。 完全符合得40分，基本符合得39分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.5.3		机房管理	40分	根据相关规定实施机房管理。现场作业指导书、应急管理预案、证书齐全有效，工具配备满足机房管理需求，巡检通道畅通，机房无杂物堆积、干净整洁。无安全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。 完全符合得40分，基本符合得39分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.5.4		共用设施设备管理	40分	根据相关规定对设施设备进行巡视、检查、检测等，保持设施设备功能正常。无安全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。有各类设备管理的应急预案，并按照规定进行演练，记录完整。 完全符合得40分，基本符合得39分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.5.5		维修养护管理	50分	根据相关规定实施设施设备维修养护管理，依据年度、季度、月、日设施设备维修养护计划进行维修养护。各类报修受理与处置的时间符合规定，无安全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。 完全符合得50分，基本符合得49分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.5.6		室内维修	10分	根据相关规定实施室内维修工作，对室内维修过程及人员实施管理。无重大投诉事件，无安全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。 完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	

表 A.4 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.5.7		设备状况	10分	<p>设备状况以执行相关法规和履行服务合同约定而形成的设备实际状况为准，以设备完好率为评估值。</p> <p>设备完好率=完好设备总台数÷设备总台数×100%。</p> <p>设备完好率≥98%得10分；</p> <p>85%≤设备完好率&lt;98%得9分~1分；</p> <p>设备完好率&lt;85%不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.5.8		维修及时	20分	<p>维修及时以执行相关法规和履行服务合同约定而产生的维修及时状况为准，以维修及时率为评估值。</p> <p>维修及时率=及时维修次数÷维修总次数×100%。</p> <p>维修及时率≥98%得20分；</p> <p>75%≤维修及时率&lt;98%得19分~1分；</p> <p>维修及时率&lt;75%不得分。</p>	<p>查验资料</p>	
4.6.1	秩序维护管理 (30分)	中控室管理	10分	<p>根据相关规定实施中控室管理。中控室设置24h值守岗，无脱岗、缺岗、睡岗等现象。监控设备功能正常，图像清晰，时间准确。监控资料、报警记录按规定时间进行保存备查。正确操作中控室设备。无重大投诉事件，无安全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.6.2		值守岗管理	10分	<p>根据相关规定实施值守岗管理。无脱岗、缺岗、睡岗等现象，及时处理公共秩序维护事宜，维持公共秩序。无重大投诉事件，无安全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.6.3		巡逻岗管理	10分	<p>根据相关规定实施巡逻岗管理。进行巡视检查，及时处理公共秩序维护事宜，维持公共秩序。无重大投诉事件，无安全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得10分，基本符合得9分~1分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.7.1	消防管理 (50分)	消防控制室管理	20分	<p>根据相关规定实施消防控制室管理。消防控制室设置24h值守岗，无脱岗、缺岗、睡岗等现象。监控设备功能正常，时间准确。监控资料、报警记录按规定时间进行保存备查。正确操作消防控制室设备。建(构)筑物消防员资格证管理符合规范。无重大投诉事件，无安全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得20分，基本符合得19分~1分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.7.2		消防防控管理	30分	<p>根据相关规定实施消防防控管理。消防设施器材的配置符合规定，定期检验、维修，满足使用功能。保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通。按计划组织防火检查，及时消除火灾隐患。无重大投诉事件，无安全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得30分，基本符合得29分~1分；不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	

表 A.4 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.8.1	车辆管理 (10分)	停车管理	5分	<p>根据相关规定实施停车管理。停车场(库)停车有序, 无乱停乱放。定期对停车场(库)设施设备进行维护和检测。满足使用功能。无重大投诉事件无安全管理隐患, 无管理事故发生。记录清晰完整。有车辆管理清册, 固定车辆签订停车服务协议, 公示收费标准及管理制度。</p> <p>完全符合得 5 分, 基本符合得 4 分~1 分, 不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.8.2		行驶管理	5分	<p>根据相关规定实施车辆行驶管理。车辆行驶路线畅通, 无违规行驶, 车辆进出高峰时应实施现场疏导。无重大投诉事件, 无安全管理隐患, 无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得 5 分, 基本符合得 4 分~1 分, 不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.9.1	保洁管理 (70分)	日常保洁	35分	<p>根据相关规定实施清洁管理。作业实施、巡视检查、工具使用和摆放、药剂使用等符合规定。垃圾收集清运符合环保及分类要求, 高空等特种作业应执证上岗, 特殊材料养护应具备相关养护资质, 无重大投诉事件, 无安全管理隐患, 无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得 35 分, 基本符合得 34 分~1 分, 不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.9.2		专项保洁	20分	<p>根据计划、方案实施专项保洁管理。有作业前工作准备、作业中安全监督管理、作业后现场恢复等措施。无重大投诉事件, 无安全管理隐患, 无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得 20 分, 基本符合得 19 分~1 分, 不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.9.3		物料管理	5分	<p>根据相关规定实施清洁物料管理。保洁工具、设备、物料、药剂、客用品存储符合规定, 对有毒有害、易燃等物料有管理措施, 按规定领用物料。无安全管理隐患, 无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得 5 分, 基本符合得 4 分~1 分, 不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.9.4		有害生物防治	10分	<p>根据相关规定实施有害生物防治管理。安全使用药剂、点位选择合理, 台账清晰完整。无重大投诉事件, 无安全管理隐患, 无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得 10 分, 基本符合得 9 分~1 分, 不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.10.1	绿化养护 (20分)	日常养护	10分	<p>根据相关规定实施绿化养护管理。药剂、肥料使用符合规定, 工具摆放有序, 废弃物及时清理, 绿化标识标牌有配置有管理, 室内绿植盆栽养护定期维护更换。无重大投诉事件, 无安全管理隐患, 无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得 10 分, 基本符合得 9 分~1 分, 不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.10.2		物料管理	5分	<p>根据相关规定对工具、设备、肥料、药剂等实施管理。无安全管理隐患, 无安全管理事故发生。记录清晰完整。</p> <p>完全符合得 5 分, 基本符合得 4 分~1 分, 不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	

表 A.4 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.10.3		园林景观养护	5分	根据计划、方案对绿化小品、景观等实施管理。做好定期清洁、维护、保养,无安全管理隐患,无安全管理事故发生。记录清晰完整。 完全符合得5分,基本符合得4分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.11.1		管理实施	5分	根据节能低碳管理计划、方案实施节能低碳管理,记录清晰完整。 完全符合得5分,基本符合得4分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.11.2	节能低碳管理 (20分)	管理效果	15分	节能低碳效果以年度企业节能低碳管理目标的实现状况为准,以年度企业平均节能低碳管理目标实现率为评估值。 节能低碳实现率=节能低碳实现值÷节能低碳目标值×100%。 节能低碳实现率≥95%得15分; 95%>节能低碳实现率≥50%得14分~1分; 节能低碳实现率<50%不得分。	查验资料	
4.12.1	管理撤场 (20分)	撤场管理	5分	根据管理项目撤场方案实施撤场管理。撤场手续完备,相关方确认。无重大投诉事件。记录清晰完整。 完全符合得5分,基本符合得4分~1分,不符合不得分。	查验资料	
4.12.2		遗留问题处理	15分	根据相关规定及撤场管理方案,处理解决管理项目撤场的遗留问题。无重大恶性事件。记录清晰完整。 完全符合得15分,基本符合得14分~1分,不符合不得分。	查验资料	

表A.5 社区团餐项目管理评定指标

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.1	基本要求	—	40	综合考虑社区规模和老年人结构、数量等设置适当规模的社区老年人食堂。 社区老年人食堂(以下简称食堂)应突出公益属性,能保证长期运营。包括但不限于以下两种服务模式: ——现场制餐模式:同时具备食品处理区和就餐区,为老年人提供制餐、分餐、就餐、送餐服务; ——集中配送模式:仅有就餐区,依托集体用餐配送单位提供配餐,为老年人提供分餐、就餐、送餐服务。 食堂经营主体或配餐单位应符合食品安全监管要求,未发生过食品安全事故,无负面舆情,无不良社会信用记录。 食堂经营主体或配餐单位的名称、地址、法人等基本信息录入养老服务管理平台。 应在就餐区醒目位置公示食品安全相关信息,以及服务方式和范围、服务对象、开放时间、食品价格、老年人优惠项目等。 完全符合得40分,基本符合得39分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	

表 A.5 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.2.1	场所建设 (200分)	选址	30	<p>应设置在老年人相对集中、无污染、无危害的安全区域内，位置显著，便于寻找。</p> <p>宜设置在平房或楼房的一层，设置在其他楼层的应配置电梯等无障碍设施。不应设置在地下室或半地下室。</p> <p>完全符合得 30 分，基本符合得 29 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.2.2		布局	40	<p>应具有与经营的食品品种、数量相适应的场所，食品处理区、就餐区、辅助区等功能区布局应实用合理。</p> <p>食品处理区应按照原材料进入、贮存、加工制作、分装，餐用具清洗、消毒、保洁的流程合理布局，形成生进熟出的单一流向，避免食品在存放、加工和传递中发生交叉污染。</p> <p>就餐区应充分考虑老年人行动特点设计选餐(或分餐)和就餐设施的位置、路线走向等。分餐区应选取清洁、相对独立的区域，避免设在人员频繁流动或容易受到污染的区域。</p> <p>辅助区应设置更衣、卫生洗手等区域。宜设置卫生间、非食品库房等区域，也可与社区其他服务设施共用。</p> <p>以上每项完全符合得 10 分，基本符合得 9 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.2.3		结构和材料	30	<p>场所内部结构应易于维护、清洁、消毒，采用适当的耐用材料建造。地面、墙壁、门窗、天花板的结构应避免有害生物侵入和栖息。食品处理区内需经常冲洗的场所、墙面应光滑、防水、不易积聚污垢且易于清洗、消毒。装修应简朴、舒适、整洁；天花板、墙壁等涂覆或装修材料应无毒、无异味、防霉、不易脱落、易于清洁。</p> <p>完全符合得 30 分，基本符合得 29 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.2.4		建筑设施	40	<p>应设置必要的供水排水、暖通空调、建筑电气等建筑设施。给水排水设计应符合 GB 55026 的规定，供应的生活用水水质应符合 GB 5749 的要求。电力负荷分级应符合 JGJ64 的规定。</p> <p>完全符合得 40 分，基本符合得 39 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.2.5		适老化改造	30	<p>应进行适老化建设或改造，配置无障碍慢坡通道、扶手设备、地面标志等无障碍设施。无障碍设施应符合 GB 50763 的要求，适合老年人的生理特点和生活需要，连续可用。应做好地面防滑、防碰撞等老年人安全预防措施。</p> <p>完全符合得 30 分，基本符合得 29 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.2.6		标志	30	<p>食堂外显著位置应悬挂县级以上主管部门统一设计的老年人食堂标志。</p> <p>食堂内外应设置服务导向标志，在可能存在安全隐患的位置(如台阶、洗手台、操作区等)按照 GB 2894 的规定设置安全标志。</p> <p>完全符合得 30 分，基本符合得 29 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	

表 A.5 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.3.1	设施设备配置 (200分)	食品处理区	50	<p>应配置： 餐用具清洗、消毒和存放设施设备；洗手设施；通风排烟设施；贮存设施；废弃物存放设施；膳食加工所需的容器、工具和设备，餐(饮)具等；烟感燃气泄漏报警装置。</p> <p>应设置监控系统，在原料清洗、切配、烹饪、留样、餐用具清洗消毒保洁、食品仓库等关键区域安装监控摄像头。</p> <p>完全符合得 50 分，基本符合得 49 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	
4.3.2		就餐区	50	<p>1. 应配置适合老年人使用的桌椅、用具等，桌椅应可移动且牢固稳定，无尖锐棱边和棱角；</p> <p>2. 应配置必要的温度调节设备。宜设置显示屏，公开展示膳食加工制作关键环节，实现“明厨亮灶”；</p> <p>3. 宜建设或配置老年人食堂信息系统，能进行老年人身份验证，支持多种消费结算方式，自动进行老年人就餐统计、结算和管理；</p> <p>4. 宜营造老年人文化活动氛围，配置老年人书籍，张贴宣传图片、海报、展板，安装视频播放的显示屏；</p> <p>5. 宜配置医疗急救箱，配置监控摄像头。</p> <p>以上每项完全符合得 10 分，基本符合得 9 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	
4.3.3		配餐、送餐设施设备和用品	50	<p>集体用餐配送单位应配置：专用食品配送车辆；冷藏或加热保温设备或装置；就餐所需餐用具等。</p> <p>提供送餐服务的食堂应配置：专用送餐车辆和保温容器；送餐所需餐用具等。</p> <p>完全符合得 50 分，基本符合得 49 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	
4.3.4		人员配备与管理	50	<p>应配备与就餐规模相适应的食堂工作人员，工作人员(含送餐人员和送餐驾驶员)应持有有效健康证明，并定期组织相关培训。食堂经营主体或配餐单位的负责人是食堂安全管理的第一责任人，对食堂安全全面负责。</p> <p>应配备专职食品安全总监、食品安全员等食品安全管理人员，负责日常食品安全管理工作。</p> <p>应配备专/兼职营养师，指导老年人膳食营养平衡。</p> <p>完全符合得 50 分，基本符合得 49 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	
4.4.1		现场制餐模式 (200分)	原材料采购和贮存	80	<p>应按照 GB 31654—2021 中第 5 章的要求采购和贮存原材料。</p> <p>完全符合得 80 分，基本符合得 79 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场

表 A.5 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.4.2		食谱制定	60	<p>综合考虑老年人的身体特点、饮食习惯和时令季节变化,按 WS/T 556 的要求制定营养健康的食谱。</p> <p>食物选择应品种多样、新鲜卫生,食品应搭配合理、控油盐糖。宜为老年人提供普通膳食、软食、半流质膳食、流质膳食等食品,供老年人自行选择。</p> <p>应每周公布带量食谱,有条件的食堂宜同时公布食品的营养素供给量。</p> <p>完全符合得 60 分,基本符合得 59 分~1 分,不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.4.3		加工制作	60	<p>制餐时应考虑老年人饮食特点,烹调方式以蒸、炖、烩、炒为主,满足老年人软、烂等饮食需求。</p> <p>烹制食物的形状、韧性和口感应适合老年人咀嚼、吞咽和消化。不宜提供过硬、大块、过脆、骨/刺多的食物。</p> <p>加工制作时,食品原料、半成品、成品应分开制作和贮存;用于食品原料、半成品、成品的容器和工具应分开放置和使用,实行色标管理;不应在食品处理区从事吸烟等可能污染食品的活动。</p> <p>食品添加剂使用应符合 GB 31654—2021 中 6.5 的要求。</p> <p>完全符合得 60 分,基本符合得 59 分~1 分,不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.5	留样	—	10	<p>每餐次的食品(含简餐)成品应留样。指定专人管理留样柜和留样食品,记录留样情况。</p> <p>留样食品应在专用冷藏设备中冷藏存放 48h 以上,每个品种的留样量应不少于 125g。</p> <p>留样记录内容包括留样食品名称、留样量、留样时间(月、日、时)、留样人员等。在盛放留样食品的容器上应标注留样食品名称、留样时间(月、日、时)等信息,或标注与留样记录相对应的标识。</p> <p>完全符合得 10 分,基本符合得 9 分~1 分,不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.6	分餐	—	10	<p>分餐前应检查食品、餐用具、信息系统等,确认状况良好。</p> <p>分餐区的食品和物品应分类放置,标识清晰。</p> <p>分餐过程中应采取有效防护措施,避免食品受到污染,宜使用密闭容器。</p> <p>分餐工作人员应佩戴口罩,分餐前进行手部清洗消毒,分餐过程中应佩戴一次性手套。</p> <p>完全符合得 10 分,基本符合得 9 分~1 分,不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	

表 A.5 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.7	集中就餐	—	10	<p>工作人员应主动与就餐老年人沟通交流，营造温馨愉快的进餐环境和氛围。供餐过程中，工作人员应提醒、引导老年人健康选餐、适量取餐，随时关注老年人用餐情况，及时为其提供服务和帮助；应按 GB 38600—2019 中 6.1 的要求防止老年人噎食。应主动提供餐后剩余食物打包服务，提供打包食物安全使用提示卡。供餐过程中，工作人员应及时回收餐具，清理、清洁桌面，清理餐厨废弃物和垃圾，保持就餐区整洁、卫生。供餐结束后，进行就餐区整体清洁、消毒、通风。应记录供餐、就餐过程和结果。</p> <p>完全符合得 10 分，基本符合得 9 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.8	送餐	—	10	<p>宜为社区有需求的居家老年人提供送餐服务，送餐服务半径所用的运输时间不宜超过 30min。</p> <p>配送的食品应在当天食谱的基础上，按照社区内老年人的预约进行准备。</p> <p>应将食品送至老年人家中，食品配送应符合 GB 31654—2021 中 8.1 的要求。</p> <p>应保持运输车辆、送餐容器的清洁，送餐前和送餐后应进行清洗消毒。</p> <p>应记录送餐过程和结果。</p> <p>完全符合得 10 分，基本符合得 9 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.9.1	集中配送模式 (60 分)	食品准备	20	<p>依托集体用餐配送单位为老年人提供配餐时，食品制作涉及的材料采购和贮存、食谱制定、加工制作、留样等活动应符合 4.4.1~4.4.3, 4.5~4.8 的要求。</p> <p>完全符合得 20 分，基本符合得 19 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.9.2		食品配送	20	<p>食品配送应符合 GB 31654—2021 中第 8 章的要求。</p> <p>配餐包装、容器等表面应标明加工单位、加工时间、食用时限，冷藏保存的食品还应标注保存条件和食用方法。</p> <p>应保持运输车辆、配餐容器的清洁，送餐前和送餐后应进行清洗消毒。</p> <p>完全符合得 20 分，基本符合得 19 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	
4.9.3		餐后处置	20	<p>应按照 GB 31654—2021 中第 9 章的要求，对餐用具、场所、设施设备进行清洁维护，对废弃物进行管理。餐用具使用后应进行清洗消毒，消毒后的餐用具应存放在专用保洁设施或场所内。餐饮服务过程中产生的垃圾应按照垃圾分类要求分别处理。废弃物应存放在有盖子的专用容器中，由专人负责处置和管理，由有资质的废弃物收运者进行收运。</p> <p>完全符合得 20 分，基本符合得 19 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料 查验现场</p>	



表 A.5 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.10	安全和应急管理	—	30	<p>应按照 DB34/T1152-2010 的要求建设消防四个能力, 包括: 检查消除火灾隐患能力、扑救初起火灾能力、组织疏散逃生能力、消防宣传教育能力。应制定食堂安全用气、用火、用电等安全管理制度和操作规程; 加工制作结束后食堂工作人员应切断操作间的气源、火源和电源; 当日工作结束后应再次检查气源、火源和电源, 确认处于切断状态; 通风排烟设施应定期清洗。发生突发公共卫生事件尤其是重大传染病疫情时, 应根据公共卫生事件特点制定特定期食堂管理和服务的方案, 明确食堂特定期的工作要求和突发事件应急处置措施。必要时制定专门的疫情防控方案, 采取限流服务、暂停提供堂食、封闭管理、暂停运营等临时措施。应按照 GB 31654—2021 中第 9 章的要求, 开展有害生物防治工作。</p> <p>完全符合得 30 分, 基本符合得 29 分~1 分, 不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	
4.11	监督与评价	—	30	<p>应采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。应建立意见反馈制度, 公开食堂意见收集渠道, 及时处理反馈意见。应定期开展食堂服务满意度调查, 对服务质量、数量、价格、卫生、服务态度等方面进行评价。应对内部评价、反馈意见、满意度调查结果等进行汇总分析, 制定并实施改进计划, 持续改进食堂餐饮服务质量。</p> <p>完全符合得 30 分, 基本符合得 29 分~1 分, 不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	

表A.6 养老服务项目管理评定指标

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.1.1	场所	选址	30	<p>有固定的办公用房, 悬挂标识牌匾, 配备必要的办公室设备。</p> <p>完全符合得 30 分, 基本符合得 29 分~1 分, 不符合不得分。</p>	查验现场	
4.1.2	建设 (100分)	机构资质	35	<p>机构按规定登记、年检合格, 设有理事会和监事会。</p> <p>完全符合得 35 分, 基本符合得 34 分~1 分, 不符合不得分。</p>	查验资料	
4.1.3		制度建设	35	<p>部门设置合理, 制度上墙, 内部管理规范, 组织的宗旨、愿景。</p> <p>完全符合得 35 分, 基本符合得 34 分~1 分, 不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	
4.2.1	人员 资质 (200分)	人员管理	100	<p>与所有专职工作人员签订劳动合同, 落实社保政策 (不含离退休返聘人员)。</p> <p>完全符合得 100 分, 基本符合得 99 分~1 分, 不符合不得分。</p>	查验资料	
4.2.2		专业资质	100	<p>配备专业服务人员, 具有相应专业资质, 参加专业培训和督导。</p> <p>完全符合得 100 分, 基本符合得 99 分~1 分, 不符合不得分。</p>	查验资料	
4.3.1	服务 成效 (300分)	服务领域	100	<p>围绕“一老一小一残一困”等民政领域, 实施社工服务项目, 结合辖区需求, 拓展实施其他领域专业社工服务项目, 如社区矫正社会工作、精康社会工作等。</p> <p>完全符合得 100 分, 基本符合得 99 分~1 分, 不符合不得分。</p>	查验资料	

表 A.6 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.3.2		志愿服务	100	形成志愿服务模式，具有一定数量的志愿者，制定志愿者招募、管理等制度，建立志愿服务积分记录与兑换机制。 完全符合得 100 分，基本符合得 99 分~1 分，不符合不得分。	查验资料	
4.3.3		资源链接	100	结合运营需要，积极整合街（居）行政力量、社区社会组织、企事业单位爱心单位、慈善公益组织等各类资源或支持经费，建立长效化、可持续资源支持网络。 完全符合得 100 分，基本符合得 99 分~1 分，不符合不得分。	查验资料	
4.4.1	社会宣传 (200分)	宣传平台	100	有网站、网页或微信公众号，且信息内容丰富、及时更新。 完全符合得 100 分，基本符合得 99 分~1 分，不符合不得分。	查验资料	
4.4.2		媒体宣传	100	获得国家/省级/市级/区级媒体报道以及荣誉表彰，已具备一定的公众知名度。 完全符合得 100 分，基本符合得 99 分~1 分，不符合不得分。	查验资料	

表A.7 家政服务项目评定指标

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.1.1	项目管理要求 (200分)	资质认证	30	具备必要的资质，如营业执照、税务登记等法定证件，企业实缴资本 10 万元及以上。符合以上要求的，得 30 分； 有营业执照、税务登记等法定证件，实缴资本 10 万元以下的。符合以上要求的，得 20 分。	查验资料	
4.1.2		信息填报	20	应入驻商务部家政服务信用信息平台，家政服务企业及其服务人员填报的信息完整。 录入的信息完整的，得 20 分； 未录入的，不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.3		持证上岗	40	在商务系统录入备案，实行“一人一码(牌)”。 持证上岗率 100%，得 40 分； 持证上岗率 80%，得 30 分； 持证上岗率 60%，得 20 分； 持证上岗率 60% 以下，得 10 分。	查验资料	
4.1.4		企业组织形式	30	评定企业组织形式是否为员工制企业。 符合要求的，得 30 分； 不符合要求的，不得分。	查验资料	
4.1.5		平台注册人数	40	在商务部家政平台进行注册并通过人脸识别的人员数量。 1000 人及以上，得 40 分； 1000 人以下，每达到 100 人得 4 分。	查验资料	
4.1.6		企业用房面积	40	企业用房面积 500 平方米以上得 40 分。 每满 100 平方米得 8 分。 (租赁场地经营的，租期应达 1 年以上的。)	查验资料	

表 A.7 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.2.1	企业经营运行(200分)	企业运行情况	40	组织架构清晰,运行规范,有运行流程图,各部门板块设置合理得20分。 企业运营年限成立时间每达到1年的得5分,最高得20分。	查验资料	
4.2.2		员工培训和发展	40	评估企业对家政服务人员的招聘、培训、考核、晋升等人力资源管理机制,以及持续教育和职业技能提升的投入。符合要求的,得20分;不符合的,不得分。 有培训管理制度,具备稳定的师资队伍,对新上岗家政服务人员开展岗前培训,在岗家政服务人员每两年至少得到1次“回炉”培训,并有培训实施记录、考核等。符合要求的,得20分;不符合的,不得分。	查验资料	
4.2.3		信息化建设	40	企业运用信息技术的程度,是否有完善的家政服务管理系统、在线预约平台、客户服务系统等,以提升运营效率和服务透明度。符合要求的,得40分;不符合的,不得分。	查验资料 客户调查	
4.2.4		连锁发展和加盟经营	40	评定企业的服务能力,企业连锁发展(经营网点数量和加盟商)数量。 有10家及以上,得20分。每开设1家得2分。 每开设1家家政服务直营门店得5分,最高得20分。	查验资料 客户调查	
4.2.5		诚信记录	40	考察企业在市场监管、消费者投诉、司法诉讼等方面的诚信记录,无不良行为或重大违法违规事件,得20分。 市级家服平台诚信分,2000分及以上得20分; 1500分及以上得15分;1000分及以上得10分; 500及以上得5分;500以下不得分。	查验资料 客户调查	
4.3.1	规范管理(200分)	薪酬发放	30	有合理的薪酬体系,按时发放工资,不拖欠。对内公平性,对外竞争性。 符合要求的,得30分;不符合的,不得分。	查验资料	
4.3.2		标准化实施	60	标准体系清晰,参与各类标准的起草情况,标准化试点情况。 参与制定国家级行业标准得30分;省级行业地方标准得20分;市级行业地方标准的得10分。 入选国家级服务业标准化试点得30分;省级服务业标准化试点得20分;市级服务业标准化试点得10分。 累加最高得60分。	查验资料 查验现场	
4.3.3		品牌和知识产权	60	家政服务企业获批的专利、软著、著作权、商标等相关知识产权。 每有1项知识产权的得5分。 累加最高得60分。	查验资料	
4.3.4		制度执行	50	执行落实管理制度符合企业管理规定,管理现场有相应具体措施,并满足项目管理需求,记录清晰完整。 完全符合得50分,基本符合得30分,不符合不得分。	查验资料	

表 A.7 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.4.1	服务能力和质量 (200分)	技能水平	40	<p>评估家政服务人员的专业技能，如清洁、烹饪、育儿、护理老人、宠物照料等技能的掌握程度，是否具备相应的资格证书或经过专业培训。</p> <p>高级及以上技能等级证。</p> <p>20人以上，得40分；</p> <p>15人以上，20人以下，得30分；</p> <p>10人以上，15人以下，得20分；</p> <p>5人以上，10人以下，得10分；</p> <p>1人以上，5人以下，得5分。</p>	查验资料	
4.4.2		服务规范	40	<p>考察企业是否遵循行业服务流程和服务标准，如是否提供规范化的工作手册、操作指南，收费标准等以及员工是否严格执行。建立服务规范，有细化的服务内容和价格标准并上墙公示。</p> <p>完全符合得40分，基本符合得20分，不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	
4.4.3		互联网服务	40	<p>年度通过线上平台或网上平台开展网上业务，网上营业收入：</p> <p>20万元（含）以上的得40分；</p> <p>10万元（含）以上的得20分；</p> <p>10万元以下的得10分。</p>	查验资料	
4.4.4		客户满意度	40	<p>客户回访率20分</p> <p>客户回访率=客户实际回访数÷客户应回访数×100%。</p> <p>客户回访率≥90%，得20分；</p> <p>客户回访率≥50%，得10分；</p> <p>客户回访率&lt;20%，不得分。</p> <p>客户满意度20分</p> <p>政府热线、市场监管部门和网络平台无投诉记录的，得20分；</p> <p>有投诉记录妥善处理的，得10分；未妥善处理不得分。</p>	查验资料	
4.4.5		社会荣誉	40	<p>公司获国家级荣誉的，每一项得10分；</p> <p>公司获省级荣誉的，每一项得8分；</p> <p>公司获市级荣誉的，每一项得6分；</p> <p>公司获省行业荣誉的，得6分；</p> <p>公司获市行业荣誉的，得4分。</p> <p>累加最高得40分。</p>	查验资料	

表A.8 清洗保洁项目管理评定指标

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.1	岗位证书	—	80	员工具有清洗保洁项目经理资格证书。 每提供1人得20分，满分80分。	查验资料	
4.2	保洁业态	—	120	站区（高铁站、汽车站、机场、火车站）、医院、工厂、商业体、市政道路、住宅小区、写字楼、公园景区共计8个保洁业态。 每提供一个业态得20分，满分120分，重复业态不计分。	查验资料 现场检查	
4.3	职工管理	—	80	1. 项目服务文明礼仪规范； 2. 职工工装穿戴整洁； 3. 佩戴工牌； 4. 各类饰品佩戴符合公司要求。 完全符合得80分，每符合一项得20分。	现场检查	
4.4	项目作业管理	—	100	1. 按照各类作业现场（项目）操作规程开展相关服务（日常、定期、专项）； 2. 项目会议记录； 3. 作业记录； 4. 项目负责人工作日志； 5. 排班记录； 6. 巡检记录； 7. 整改实施记录； 8. 员工培训记录； 9. 保洁区域分工责任明确，具体岗位图； 10. 应急事件演练及记录。 完全符合得100分，缺一项扣10分，扣完为止。	查验资料 现场检查	
4.5	安全管理	—	120	1. 岗位安全巡检记录； 2. 设备运行及检查记录； 3. 安全培训记录； 4. 安全标识摆放正确、提示清晰； 5. 消防器材是否配备。 完全符合得120分，缺一项扣24分，扣完为止。	查验资料 现场检查	
4.6	制度公示	—	100	1. 公司重要管理制度上墙公示； 2. 清洁服务计划/作业任务上墙公示； 3. 各类安全提示上墙公示； 4. 职工园地展示职工精神风貌； 5. 企业各类需要告知的内容上墙公示。 完全符合得100分，缺一项扣20分，扣完为止。	查验资料 现场检查	
4.7	物料管理	—	80	1. 清洁设施干净整洁、标识清晰； 2. 清洁工具标识清晰、使用正确、保管合理； 3. 清洁药剂标识清晰、使用正确、保管合理； 4. 物料出入库记录完整。 完全符合得80分，一项不符合扣20分，扣完为止。	查验资料 现场检查	

表 A.8 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.8	现场清洁质量	—	120	1. 室外环境符合甲级物业标准要求； 2. 室内环境符合甲级物业标准要求； 3. 电梯符合甲级物业标准要求； 4. 垃圾房符合甲级物业标准要求； 5. 卫生间符合甲级物业标准要求； 6. 停车场符合甲级物业标准要求。 完全符合得 120 分，一项不合规处扣 20 分，扣完为止。	查验资料 现场检查	

表A.9 安保服务项目管理评定指标

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.1.1	基本管理要求 (250分)	制度执行	40分	执行落实管理制度符合企业管理规定,管理现场有相应具体措施,制度张贴上墙,并满足项目管理需求,记录清晰完整。 完全符合得 40 分,基本符合得 39 分~1 分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.2		项目人员管理	100分	根据相关规定及合同约定定岗定编,岗位职责明确,岗前培训考核合格后上岗并持续岗上培训,特殊岗位需按规定持证上岗,员工仪容仪表、举止行为符合企业行为规范要求,员工健康状况良好。无安全隐患,无重大投诉,无违规行为。记录清晰完整。 完全符合得 100 分,基本符合得 99 分~1 分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.3		标志管理	40分	根据规定实施标志管理。标志应满足使用的实际需求,标志应清晰、醒目、准确、合理并全覆盖,标志台账清晰完整。 完全符合得 50 分,基本符合得 49 分~1 分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.4		应急管理	35分	根据应急管理规定实施应急管理。结合应急管理事项的具体特点制定应急管理预案,组建应急管理机构,明确应急管理职责,配备应急物资,依据计划实施应急培训和演练,配合政府相关部门工作,对应急预案执行情况跟进、总结、分析、整改,记录清晰完整。 完全符合得 35 分,基本符合得 34 分~1 分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.5		资料管理	20分	根据相关管理规定对资料实施动态管理。资料分类、编号查阅方便,资料内容齐全,定期整理归档,确定归档期限,明确机密等级,按规定借阅,记录清晰完整。 完全符合得 20 分,基本符合得 19 分~1 分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.6		服装管理	10分	现场保安严格按照 2011 式保安服或黑色作训服要求着装。 完全符合得 10 分,基本符合得 9 分~1 分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.1.7		服务场所管理	5分	服务场所整洁、无安全隐患。岗位台账明细清晰完整。 完全符合得 5 分,基本符合得 4 分~1 分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.2.1		管理项目管理权(40分)	管理权获取	15分	企业依法合规获取安保服务管理项目的管理权,手续完备。记录清晰完整。 完全符合得 15 分,不符合不得分。	查验资料

表 A.9 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.2.2		服务合同	25分	a)服务合同内容齐全,满足合同履行要求,处于有效期内。完全符合得15分,基本符合得14分~1分,不符合不得分。 b)无服务合同纠纷。完全符合得10分,不符合不得分。 本项评定可累加计算,最高得25分,最低得0分。	查验资料	
4.3	管理项目进场	—	30分	根据入住方案实施管理,准备项目入住资料、人员和物资,按规定进行入住现场管理。记录清晰完整。完全符合得15分,基本符合得14分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.4.1	客户服务管理 (100分)	日常服务	30分	根据相关规定和服务合同约定,为客户提供保安管理服务。无重大投诉事件。记录清晰完整。完全符合得30分,基本符合得29分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.4.2		客户接待	10分	根据相关规定和服务合同约定,受理客户需求、接待客户及接听客户来电,并跟踪结果。无重大投诉事件。记录清晰完整。完全符合得10分,基本符合得9分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.4.3		客户回访	20分	客户回访以履行服务合同约定而产生的客户回访结果为准,以年度企业平均客户回访率为评估值。 客户回访率=客户回访数÷客户应回访数×100%。 客户回访率100%得20分; 200%≤客户回访率<100%得19分~1分; 客户回访率<20%不得分。	查验资料 查验现场	
4.4.4		投诉处理	20分	投诉处理以履行服务合同约定而产生的处理投诉结果为准,以年度企业平均投诉处理率为评估值。 投诉处理率=投诉处理数÷投诉数×100%。 投诉处理率≥98%得20分; 60%≤投诉处理率<98%得19分~1分; 投诉处理率<60%不得分。	查验资料 抽查访谈	
4.4.5		保密管理	20分	根据相关规定实施保密管理。不泄露、不传播和议论保密内容以及客户相关信息等。保密措施合理,无泄密事件。无重大投诉事件,无安全管理隐患。完全符合得20分,基本符合得19分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.5.1	岗位管理 (260分)	中控室管理	160分	根据相关规定实施中控室管理。中控室设置24h值守岗,无脱岗、缺岗、睡岗等现象。监控设备功能正常,图像清晰,时间准确。监控资料、报警记录按规定时间进行保存备查。正确操作中控室设备。无重大投诉事件,无安全管理隐患,无安全管理事故发生。记录清晰完整。完全符合得160分,基本符合得159分~1分,不符合不得分。	查验资料 查验现场	

表 A.9 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.5.2		值守岗管理	100分	根据相关规定实施值守岗管理。无脱岗、缺岗、睡岗等现象，及时 处理公共秩序维护事宜，维持公共秩序。无重大投诉事件，无安 全管理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。 完全符合得 100 分，基本符合得 99 分~1 分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.5.3		巡逻岗管理	100分	根据相关规定实施巡逻岗管理。进行巡视检查，及时处理公共秩 序维护事宜，维持公共秩序。无重大投诉事件，无安全管理隐患， 无安全管理事故发生。记录清晰完整。 完全符合得 100 分，基本符合得 99 分~1 分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.6.1	车辆 管理 (100 分)	停车管理	50分	根据相关规定实施停车管理。停车场(库)停车有序，无乱停乱放。 定期对停车场(库)设施设备进行维护和检测。满足使用功能。无重 大投诉事件无安全管理隐患，无管理事故发生。记录清晰完整。 完全符合得 50 分,基本符合得 44 分~1 分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.6.2		行驶管理	50分	根据相关规定实施车辆行驶管理。车辆行驶路线畅通，无违规行 驶，车辆进出高峰时应实施现场疏导。无重大投诉事件，无安全管 理隐患，无安全管理事故发生。记录清晰完整。 完全符合得 50 分，基本符合得 49 分~1 分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
4.7.1	管理 撤场 (20 分)	撤场管理	5分	根据管理项目撤场方案实施撤场管理。撤场手续完备，相关方确 认。无重大投诉事件。记录清晰完整 完全符合得 5 分，基本符合得 4 分~1 分，不符合不得分。	查验资料	
4.7.2		遗留问题 处理	15分	根据相关规定及撤场管理方案，处理解决管理项目撤场的遗留问 题。无重大恶性事件。记录清晰完整。 完全符合得 15 分，基本符合得 14 分~1 分，不符合不得分。	查验资料	



表A.10 智慧运营项目管理评定指标

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.1.1	智能化 服务管理 (300分)	视频安防 监控	80分	<p>应对社区出入口、楼栋单元门出入口、停车场出入口、社区主干道、消防通道、社区重点公共区域等关键位置进行监控覆盖。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 录像存储周期应不小于 30 天；</li> <li>2. 具备实时视频浏览、录像下载回放等基础视频监控功能；</li> <li>3. 新建设的摄像机分辨率不低于 1080P；</li> <li>4. 具有视频巡逻路径规划、巡更任务工单管理、提供数据分析和实时报表等功能；</li> <li>5. 社区出入口进出方向安装人脸识别摄像机，楼栋单元门出入口安装人脸识别拍摄像机；</li> <li>6. 垃圾投放点设置监控摄像机；</li> <li>7. 所有楼栋的阳台正立面配置高空抛物摄像机；</li> <li>8. 具有人员黑白名单布控功能；</li> <li>9. 具有电瓶车进入电梯轿厢自动监测功能；</li> <li>10. 非机动车集中充电区域温度异常检测。</li> </ol> <p>完全符合得 80 分，基本符合得 79 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	
4.1.2		出入口 管理	80分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 刷卡通行，授权管理，支持与平台联动，当发生紧急事件时，行人出入口门禁门锁强制打开；</li> <li>2. 支持移动端远程开门、生物识别开门、二维码开门等多种开门方式；</li> <li>3. 设置访客机，实现人证比对，可对接公安系统；</li> <li>4. 支持访客预约功能；</li> <li>5. 具有设备异常告警功能。</li> </ol> <p>完全符合得 80 分，基本符合得 79 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	
4.1.3		停车场 管理	60分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 支持车牌视频识别进出，移动终端或电子支付在线缴费功能；</li> <li>2. 支持通过无牌车扫码、语音对讲等技术手段实现无人值守；</li> <li>3. 具有新能源汽车充电桩管理功能；</li> <li>4. 具有两轮车充电平台管理功能。</li> </ol> <p>完全符合得 60 分，基本符合得 59 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	
4.1.4		信息发布 管理	40分	<p>实现社区通知公告信息的电子发布并具备信息留痕。如发布的公告信息包括但不限于政府公告、社区治理信息、政务信息、应急信息等。具有媒体广告发布平台搭建和投放运营能力，实现社区生活服务、及周边信息内容发布。</p> <p>完全符合得 40 分，基本符合得 39 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料 查验现场	

表 A.10 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.1.5		数据管理	40分	<p>1. 满足数据资源管理的要求（满足社区基础信息数据库的要求，满足社区感知信息数据库的要求，满足社区其他信息数据库的要求）；</p> <p>2. 满足数据管理功能的要求（满足数据汇聚功能的要求，满足数据存储功能的要求，满足数据治理功能的要求，满足数据检索功能的要求，满足数据分析功能的要求，满足数据智能建模功能的要求，满足数据共享交换功能的要求）。</p> <p>完全符合得 40 分，基本符合得 39 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	
4.2.1	智慧运营平台建设 (90分)	平台能力	50分	<p>智慧运营平台具有一定的管理能力，如数据集成与调度能力、API集成与全生命周期管理能力、消息集成与管理能力、融合通信能力、物联网设备接入与集成管理能力等。</p> <p>完全符合得 50 分，基本符合得 49 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料	
4.2.2		应用终端	40分	<p>开发建设有相关的社区应用终端，如公众移动终端、专用移动终端、社区固定终端、PC 端（社区网格化管理移动端工具、社区商城应用程序、客户服务小程序等）。</p> <p>完全符合得 40 分，基本符合得 39 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料	
4.3	智慧运营信息安全	—	60分	<p>1. 明确数据资产所有者以及最终责任人，经数据所有者授权，指定负责数据授权管理的责任人；</p> <p>制定数据分类规则、数据管理策略，根据数据分类和管理策略对存储的数据进行分级保护；</p> <p>宜支持多种数据容灾备份方式，智慧社区关键数据存储采用高安全性的数据备份保护机制；</p> <p>应确保社区所有业务数据的处理与存储设备位于中国境内。</p> <p>2. 在跨部门、跨行业、跨系统数据交互时，防止高等级安全的数据信息向低等级的区域流动；</p> <p>涉及涉密数据的管理，应符合《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国国家保密法》的规定。</p> <p>完全符合得 60 分，基本符合得 59 分~1 分，不符合不得分。</p>	查验资料	
4.4	智能化运维保障	—	100分	<p>1. 制定智能化系统年度维护保养计划、月度维护保养计划；</p> <p>2. 每个智能化系统应设有单独的档案；</p> <p>3. 应按计划对智能化系统开展日常巡查、维护；</p> <p>4. 智能化系统的每次维修、维护、零配件更换情况应有记录及相关人员签字确认；</p> <p>5. 所有智能化系统的档案、委外维护合同、年度维护保养计划、月度维护保养计划、巡查/维护/保养/维保等作业表单应进行归档；</p> <p>6. 系统所有资产应建立统一的标识；</p> <p>7. 系统所有资产应明确其所有权、使用权、运维权；</p> <p>8. 系统所有资产台账应具有明确的资产状态标记。</p> <p>完全符合得 100 分，基本符合得 99 分~1 分，不符合不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>查验现场</p>	

表 A.10 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
4.5	企业资质		80分	1. 国家级高新技术企业； 2. 具备电子与智能化工程专业承包二级资质及以上单位； 3. 市级大数据企业、拥有环境、质量相关体系证书； 4. 省、市级社区治理相关行业协会员理事或会员单位优先推荐。 完全符合得 80 分，基本符合得 79 分~1 分，不符合不得分。	查验资料	
4.6	居民互动服务	—	50分	鼓励引导居民参与社区治理和服务，企业向街道、社区组织提供相关网格化管理建设方案，旨在促进社区的共建共享。有网站、微信公众号等新媒体平台宣传社区治理政策和规定，及时更新，鼓励居民进行互动和交流。 完全符合得 50 分，基本符合得 49 分~1 分，不符合不得分。	查验资料	
4.7	智能运营项目	—	120分	1. 参与建设过市区级以上的智慧社区示范点运营建设项目； 2. 承建过智慧平安小区项目，有多平台数据同时传输共享的技术应用案例； 3. 独立完成过至少二十家以上社区商业停车场、小区停车场的智能化升级改造或运营项目。 完全符合得 120 分，基本符合得 119 分~1 分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	

#### A.5 延伸服务

指标分值为60分，评定指标见表A.11。

表A.11 延伸服务评定指标

序号	二级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
5.1	服务策划	20分	根据相关规定进行延伸性服务工作策划。明确服务内容、服务标准、收费标准等，并告知全体业主和物业使用人。 完全符合得20分，基本符合得19分~1分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
5.2	实施管理	20分	根据相关规定建立延伸性服务组织机构，安排具备相应资格和能力的人员提供服务。无重大投诉事件，无安全管理隐患，无安全管理事故。记录清晰完整。 完全符合得 20 分，基本符合得 19 分~1 分，不符合不得分。	查验资料 查验现场	
5.3	特色服务	20分	鼓励探索新的延伸服务模式或开发特色服务项目，满足客户日益多元化的需求，模式新颖，服务特色鲜明。 非常新意 20 分，比较新意得 19 分~1 分，没有特点新意不得分。	查验资料 查验现场	

#### A.6 满意状况

指标分值为300分，评定指标见表A.12。

表A. 12 满意状况评定指标

序号	二级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
6.1	员工满意	60分	<p>企业应当健全工会、职代会等民主管理制度，保障员工的合法权益，搭建沟通平台，畅通反馈渠道，在工作、学习、生活、健康等方面对员工给予人文关怀，得10分。</p> <p>员工满意以员工对企业的实际满意状况为准，以年度企业员工满意率为评估值。</p> <p>员工满意率=员工满意人数÷员工数量×100%。</p> <p>员工满意率≥95%得60分；</p> <p>55%≤员工满意率&lt;95%得59分~1分；</p> <p>员工满意率&lt;55%不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>抽查访谈</p>	
6.2	客户满意	120分	<p>企业应当每年至少开展一次客户满意率调查，具备条件的，可邀请第三方机构开展客户满意度测评，调查和测评结果有书面报告并向业主公示，调查和测评发现的问题持续改进，改进结果向业主公示。</p> <p>客户满意以履行服务合同约定而形成的客户对管理服务工作的满意状况为准，以年度企业平均客户满意率为评估值。</p> <p>客户满意率=调查客户满意的人数÷接受调查的总客户人数×100%。</p> <p>客户满意率≥95%得120分；</p> <p>55%≤客户满意率&lt;95%得119分~1分；</p> <p>客户满意率&lt;55%不得分。</p>	<p>查验资料</p> <p>抽查访谈</p>	
6.3	政府评价	60分	<p>政府评价分为正面评定和负面评定。</p> <p>a) 正面评定以企业或员工获得各级党组织、政府以及主管部门或本领域其他部门书面的正面评定信息为准，以企业或员工获得书面正面评定等级和次数为评估值。</p> <p>国家级评定，每获得1次得20分；</p> <p>省级评定，每获得1次得15分；</p> <p>市级评定，每获得1次得10分；</p> <p>县(市、区)，街道级评定，每获得1次得5分。</p> <p>b) 负面评定以企业或员工被各级党组织、政府以及主管部门或本领域其他部门书面的负面评定信息为准，以企业或员工被书面负面评定等级和次数为评估值。</p> <p>国家级评定，每1次扣20分；</p> <p>省级评定，每1次扣15分；</p> <p>市级评定，每1次扣10分；</p> <p>县(市、区)，街道级评定，每1次扣5分。</p> <p>本项评定可累计加分和扣分，最高得60分，最低得0分。</p>	<p>查验资料</p> <p>抽查访谈</p>	

表 A.12 (续)

序号	二级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
6.4	协会评价	60分	<p>合法登记有效的市级及以上社区治理相关行业协会评价分为正面评定和负面评定。</p> <p>a) 正面评定以企业或员工获得协会书面的正面评定信息为准，以企业或员工获得书面正面评定次数为评估值。</p> <p>正面评定，每获得1次得10分。</p> <p>b) 负面评定以企业或员工被协会书面的负面评定为准，以企业或员工获得负面书面评定次数为评估值。</p> <p>负面评定，每1次扣10分。</p> <p>本项评定可累计加分和扣分，最高得60分，最低得0分。</p>	查验资料 抽查访谈	

## A.7 社会责任

指标分值为120分，评定指标见表A.13。

表A.13 社会责任评定指标

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
7.1.1	社会 回报 (50分)	纳税贡献	40分	<p>a) 纳税贡献以企业年度纳税信用状况为准，以企业纳税信用等级为评估值。</p> <p>纳税信用等级A级得40分； 纳税信用等级B级得30分； 纳税信用等级M级得10分； 纳税信用等级C级或D级的不得分。</p> <p>b) 纳税贡献以企业年度纳税数额结果为准，以年度企业纳税总额为评估值。</p> <p>年度纳税总额≥1000万元得40分； 年度纳税总额≥100万元得39分~5分； 年度纳税总额&lt;100万元得4分~0分。</p> <p>本项评定可累加计算，最高得40分。</p>	查验资料	
7.1.2		残疾人 就业	10分	<p>根据相关规定安置残疾人就业或根据相关规定缴纳残疾人保障金。</p> <p>完全符合得10分，不符合不得分。</p>	查验资料	
7.2.1	行业 贡献 (30分)	助力政府	10分	<p>助力政府以年度企业参与各级政府组织的活动状况为准，以年度企业参与次数为评估值。每参与1次得1分，本项最高得10分。</p>	查验资料	
7.2.2		支持协会	20分	<p>支持协会以年度企业参与安徽省社区服务业协会组织的活动状况为准，以企业的协会年度会员积分排名为评估值。</p> <p>年度会员积分排名≤20名得20分； 20名&lt;年度会员积分排名≤100名得19分~10分； 100&lt;年度会员积分排名≤200名得9分~1分。</p>	查验资料	

表 A.13 (续)

序号	二级指标名称	三级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
7.3.1	责任履行 (40分)	工会组织	5分	建立工会组织,履行工会职责,维护职工合法权益。 完全符合得5分,基本符合得5分~1分,不符合不得分。	查验资料	
7.3.2		集体劳动合同	5分	根据相关规定服务企业与工会签订集体劳动合同。 符合得5分,不符合不得分。	查验资料	
7.3.3		劳动保护	10分	劳动保护以年度企业控制员工工伤发生的结果为准。以年度企业员工工伤率为评估值。 员工工伤率=年度工伤次数÷年度企业平均员工数量×1000%。 员工工伤率为0得10分; 0%<员工工伤率≤3%得9分~1分。	查验资料 查验现场	
7.3.4		员工培训	10分	以年度员工平均培训时长和培训覆盖率为准,年度员工平均培训时长和培训覆盖比率为评估值。 年度员工平均培训时长≥30小时得5分; 14小时≤年度员工平均培训时长≤29小时得4分~2分; 员工培训时长<14小时得1分~0分。 培训覆盖率=培训人数÷员工总数×100%。 培训覆盖率≥95%得5分; 90%≤培训覆盖率<95%得4分~2分; 培训覆盖率≤89%得1分~0分。	查验资料 查验现场	
7.3.5		员工入职	5分	员工人员变动以年度企业员工入职率为准,以年度企业员工入职率为评估值。 员工入职率=年度新加入企业的员工数÷年度企业平均员工数量×100%。 员工入职率≥25%得5分; 10%≤员工入职率<25%得4分~2分; 员工入职率<10%得1分。	查验资料	
7.3.6		劳动纠纷	5分	劳动纠纷以年度企业发生的劳动仲裁及劳动诉讼等劳动纠纷状况为准。以年度企业发生的劳动纠纷率为评估值。 劳动纠纷率=年度发生劳动纠纷的员工数÷年度企业平均员工数量×100%。 劳动纠纷率≤3%得5分; 3%<劳动纠纷率≤5%得4分~2分; 劳动纠纷率>5%得1分。	查验资料	

## A.8 创新发展

指标分值为60分,评定指标见表A.14。

表A. 14 创新发展评定指标

序号	二级指标名称	指标分值	评定标准	评定方式	实际得分
8.1	创新策划	20分	该创新项目是否具有新颖性、独特性和突破性，依据企业发展需求进行创新策划。明确方向，确定主题，成立机构，配置资源等。 完全符合得 20 分，基本符合得 19 分~1 分，不符合不得分。	查验资料	
8.2	创新成果	40分	基于项目基础服务合同外，每提出并落实的创新增值服务、亮点及产生的效益均可纳入得分项，每项 1 分，最高 5 分。 创新成果以企业获得创新成果状况为准，以企业获得创新成果的等级和项数为评估值。每取得一项知识产权得 2 分。 作为正式出版专业书籍编写单位或企业在职人员担任编写人员，每一册得 5 分。 作为正式颁布标准编写单位或在职人员担任编写人员，每一个国家级标准得 10 分、行业标准得 8 分、省市地方标准得 8 分、团体标准得 6 分。 作为课题编写单位，每一个课题得 5 分。 本项评定可累加计算，最高得 40 分。	查验资料	