附件1：

**社区服务企业等级评定指标及填报说明**

**一、指标与权值**

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。指标设计遵循定量与定性相结合的原则，设计力求简便易行，便于理解和运用，同时又具有可操作性。

一级评定指标及权值如图：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 代表符号 | 一级评定指标 | 权值 |
| a | 党建工作 | 5% |
| b | 基础能力 | 20% |
| c | 经营效益 | 8% |
| d | 项目管理 | 40% |
| e | 延伸服务 | 3% |
| f | 满意状况 | 15% |
| g | 社会责任 | 6% |
| h | 创新发展 | 3% |
| Z | 等级评定总分值设定为2000分 | |

权值方面，注重社区服务企业整体运营管理和在管项目管理情况（项目管理要根据参评企业实际开展的业务进行评定，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），兼顾经营效益、相关方满意状况以及企业履行社会责任情况，鼓励企业开展延伸服务、创新发展。

1. **自我评分**

参评企业按照《社区服务企业等级评定规范》(T/AHCSIA 1—2024)附录《评定指标》，结合现有资料得出自评分。同时，提供相应的资料作为证明，证明材料按照《评定指标》中的序号进行编排。

**三、填报说明**

（一）填报原则

在填报过程中，参评企业须遵循全面性、严谨性、准确性、真实性和及时性原则，确保填报工作的质量。所有提交的证明资料务必完整无缺、清晰可读且内容明确，严禁随意编造数据。

（二）证明材料示例

参评企业所提供证明资料将作为评定的重要依据，参评企业在填报时，应提供满足评定指标和符合企业内部管理的证明材料。这些证明材料应确保为原件影印件，对于企业线上管理平台产生的运行资料，需进行截图并备份无删减版的电子资料。在现场查验过程中，评定专家将要求查看资料原件，以核实其真实性和有效性。因此，请务必妥善保管相关证明资料原件，以便在需要时能够及时提供。

提供完整、准确的证明材料，将有助于参评企业展示其合规性和管理能力。

（1）党建工作。如：民主评议资料应包含评议内容，确保信息的时效性和完整性。党员亮身份时，应提供相关照片，以便进行现场复核，确保身份的真实性。

（2）基础能力。在日常运营中，参评企业应严格遵守国家法律法规，以及参评企业内部管理制度、标准、流程、规范。所有提交的资料应为归档保存的完整资料。所有提交的资料原件需备齐，以备现场查看。

（3）经营效益。参评企业依据企业经审计的财务报表（合并）内相关内容，按照《社区服务企业等级评定规范》(T/AHCSIA 1—2024)附录《评定指标》计算得出分值，应提供参评企业指标测算表，并注明在审计报告中具体页码数。

（4）项目管理。提供的项目资料必须确保处于当前合同实施期间内，并应为已存档的资料。所有提交的资料原件需备齐，以备现场查看。

（5）延伸服务。提供已经存档的延伸服务策划方案资料、实施过程资料，不限于书面策划、审批记录、台账、服务现场照片、客户反馈、服务效果评估各类资料。

（6）满意状况。如：员工满意需提供已经存档的员工满意度测评资料，统计范围包括“满意”和“基本满意”，提取其中员工满意率。

（7）社会责任。如：社会回报包括税务部门对企业的纳税信用等级评价结果，参评企业需以纳税人身份登录税务部门网站查询信用等级及纳税总额，并截图保存。

（8）创新发展。如：创新策划不限于策划文本、通知及宣贯资料等。