

团 体 标 准

全国团体标准信息平台

T/FJFM 006—2019

公共设施管理运营服务企业等级 评价规范

Specification for Public facility management operation service enterprise
credit rating

全国团体标准信息平台

2019-01-01 发布

2019-01-01 实施

福建省公共设施维护服务行业协会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由福建省公共设施维护服务行业协会提出并归口。

本标准起草单位：福建省公共设施维护服务行业协会、石狮市新天泓环卫工程有限公司、福州特绿保洁有限公司、漳州市凯盛环境工程有限公司、福建省森远环境发展有限公司、泉州市鸿润环卫工程有限公司、厦门市开环保洁工程有限公司、福建万佳友环境工程有限公司、漳州科晖专用汽车制造有限公司、福州大弘朗洁环保有限公司、盛世之星(福建)企业管理有限公司、福建省辉龙景观工程有限公司、福建省锦辉环境科技有限公司、福州美佳环保资源开发有限公司、福州汇晟集团有限公司、福建讯立保洁服务有限公司、福建省德源园林工程有限公司、福建国正环保工程有限公司。

本标准主要起草人：陈捷、李军、王卫民、方棋、林艺辉、卢岩松、杜贤武、方绍惠、蓝志民、吴建伟、何宏、何棋松、陈艺盛、陈民生、许新华、吴将金、林武、官财平、王悍华、张金野、陈珠娣。

公共设施管理运营服务企业等级 评价规范

1 范围

本标准规定了公共设施管理运营服务企业等级评价指标体系建立的基本原则、评价内容、企业等级划分等内容。

本标准适用于从事市政设施管理、环境卫生管理、城乡市容管理、绿化管理、公园管理和游览景区管理经营服务企业的等级评价工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 23794—2015 企业信用评价指标

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共设施管理 public facility management

各级政府部门对公共设施的规划和管理,包括市政设施管理、环境卫生管理、城乡市容管理、绿化管理、公园管理和游览景区管理、公共交通设施管理、体育设施管理和文化艺术场(馆)管理等。

3.2

等级评价 credit rating

根据相应的指标和评估方法,以客观公正的立场,对公共设施管理运营服务企业的企业规模和履约能力进行评价,并用特定方式表示企业其等级的一种有组织的活动。

3.3

指标体系 index system

由一系列反映事物特征并相互联系、相互补充的指标组成的统一整体。

4 指标体系建立的基本原则

4.1 全面性

全面反映企业营运状况的要素,既反映企业过去的业绩,也反映未来的发展趋势;既反映企业本身的情况,也反映宏观经济及行业状况等产生的影响。

4.2 科学性

各项指标应有机的配合,形成体系,既不重复,又不相互矛盾。

4.3 针对性

依据公共设施管理行业划分,包括市政设施管理、环境卫生管理、城乡市容管理、绿化管理、公园管理和游览景区管理。

4.4 可操作性

具有适应性,便于操作,既结合国际惯例,也符合国内实际需求。

5 评价内容

5.1 信用记录核查

企业信用记录核查实行一票否决制,凡发生严重失信行为的,一律取消其企业等级。严重失信行为包括:

- a) 被最高人民法院公布的失信被执行人;
- b) 被各级市场监督管理部门吊销营业执照、列入经营异常名录或严重违法失信企业名单;
- c) 税务机关公布的重大税收违法案件信息中所列明的当事人;
- d) 财政部公布的政府采购严重违法失信行为记录当事人;
- e) 被中国证监会及其派出机构依法予以行政处罚、市场禁入的上市公司及相关机构和人员等责任主体;
- f) 有行贿、受贿违法记录的;
- g) 公开信息隐瞒真实情况、弄虚作假的;
- h) 企业法定代表人、主要股东或高级管理人员因执行企业职务的行为犯罪,被依法追究刑事责任的。

5.2 评价指标

5.2.1 综合实力:营业额、纳税情况、企业文化、信息应用、创新成果、品牌建设。

5.2.2 人力资源:专业技术人员、学历、职称、作业人员队伍情况、培训情况。

5.2.3 机构管理:组织机构设置、岗位责任制、员工手册、财务管理、业务合同管理、安全与应急管理、采购与使用管理、档案管理、认证与示范。

5.2.4 服务质量:规范服务、质量控制、纠纷与投诉处理、处理速度、办结率、处理满意度、监督与检查、考核评价、持续改进。

6 企业等级划分

6.1 划分依据

公共设施管理运营服务企业等级的划分应符合 GB/T 23794 的规定。

6.2 划分细则

6.2.1 企业等级采用评分制,根据评定指标的评分结果,划分为一级、二级、三级,具体评定指标见附录 A,其中:

- a) 一级公共设施管理运营服务企业:900分~1 000分;
- b) 二级公共设施管理运营服务企业:800分~899分;

c) 三级公共设施管理运营服务企业:700分~799分。

6.2.2 企业等级划分的基本条件

企业等级划分的基本条件见表1。

表1 企业等级划分的基本条件

项目	三级	二级	一级
机构固定资产 万元	不限	≥200	≥500
办公场所 m ²	≥80	≥150	≥300
专业设备总额 万元	不限	≥200	≥500
作业业绩	有委托的服务项目	1. 近两年内,承包单项合同50万元以上的作业项目4个以上; 2. 近两年内履行作业合同总额服务类1000万元(工程类2000万元)以上	1. 服务两种类型以上的业态项目; 2. 近两年内,承包单项合同500万元以上的作业项目2个以上; 3. 近两年内履行作业合同总额服务类3000万元(工程类6000万元)以上
社会责任要求	按时、按质、按量配合协会或政府有关部门完成相关工作		
人员要求	1. 具有“公共设施管理从业人员岗位资格证书”人员不少于5个; 2. 要求与企业签订劳动合同	1. 具有“公共设施管理岗位从业人员资格证书”人员不少于20个; 2. 具备“项目运维工程师证书”不少于2个; 3. 要求与企业签订劳动合同	1. 具有“公共设施管理从业人员岗位资格证书”人员不少于50个; 2. 具备“项目运维工程师证书”不少于5个; 3. 要求与企业签订劳动合同
企业注册年限	1	2	4

附录 A
(规范性附录)
评价等级划分细则

评价等级划分细则见表 A.1。

表 A.1 评价等级划分细则

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
1	综合实力	200				
1.1	营业额	50	年营业额在 5 000 万元以上的,得 50 分。 年营业额在 5 000 万元以下的每降低 500 万元则相应分数减 5 分,如:4 500 万元以上至 5 000 万元的,得 45 分; 4 000 万元以上至 4 500 万元的,得 40 分; 3 500 万元以上至 4 000 万元的,得 35 分,以此类推; 直到 500 万元及以下的,得 5 分	机构应提供财务报表		
1.2	纳税情况	30	按照税务部门规定依法照章纳税并提供纳税证明的,得 30 分;未依法照章纳税的,不得分	机构应提供照章纳税的证明		
1.3	企业文化	20	有代表本机构形象标志、核心价值观、经营理念、发展目标、愿景规划的,得 20 分;没有的不得分	机构应提供证明材料		
1.4	信息应用	50	建立企业网站,得 10 分。网站运行有效,随时更新企业信息,有客户反馈渠道,得 10 分。固定办公场所计算机形成局域网,得 10 分。运用应用软件、互联网技术等实现内部管理,得 10 分。各项信息化技术运行有效,得 5 分。有企业的内部刊物或有企业内部编码的定期资讯、简报等,得 5 分。本项总得分为各子项得分数的累加	现场查看		
1.5	创新成果	20	创新与实际工作有机结合带来经济和社会效益的,获得国家级的管理、服务、技术、标准等方面创新奖励的,得 20 分;获得省级的,得 15 分;获得市级的,得 10 分;获得县级的,得 5 分。未获得各级创新成果的,不得分。以获最高奖项为准,不重复计分	机构应提供创新成果证明材料		

表 A.1 (续)

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
1.6	品牌建设	30	有注册商标,被中央媒体宣传报道,在全国同行业具有较大影响的,得 30 分;有注册商标,被省级媒体宣传报道,在全省同行业具有较大影响的,得 25 分;有注册商标,被市级媒体宣传报道,在全市同行业具有较大影响的,得 10 分。有注册商标,被县级媒体宣传报道,在县省同行业具有较大影响的,得 5 分;无注册商标,不得分。以获得最高奖项为准,不重复计分	机构应提供商标证明材料及宣传报道资料		
2	人力资源	300				
2.1	专业技术人员	90	具有相关国家或省级相关资质证书持证人员达到 50 人及以上的,得 90 分;达到 40 人及以上的,得 80 分;达到 30 人及以上的,得 70 分;达到 20 人及以上的,得 60 分;达到 10 人及以上的,得 50 分;10 人以下的,得 40 分	机构应提供作业人员的各类证件的复印件及相关证明材料		
2.2	学历、职称	60	具有专科以上学历,或具有初级以上职称人数不少于 10 人,得 60 分;不少于 8 人,得 50 分;不少于 6 人,得 40 分;不少于 4 人,得 30 分;不少于 2 人,得 20 分;2 人以下的,得 10 分	机构应提供人员的学历或职称证明的复印件及相关证明材料		
2.3	作业人员队伍情况	60	本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 50%,得 60 分;不低于 40%,得 50 分;不低于 30%,得 40 分;不低于 20%,得 20 分;不低于 10%,得 10 分	机构应提供企业人员的花名册、工龄情况表、履历表的等相关证明材料		
2.4	培训情况	90	有固定培训场地及培训器材,设专门培训部门和专职培训管理人员,有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录,得 90 分;有专门培训部门和专职培训管理人员,有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录,得 70 分;有专门培训部门和专职培训管理人员,得 30 分;没有不得分	现场查看		
3	机构管理	200				
3.1	组织机构设置	30	组织机构完整合理并有清晰的组织机构图的,设有工会、团支部、党支部得 30 分;组织机构完整合理并有清晰的组织机构图的,设有工会、党支部得 20 分;组织机构完整合理并有清晰的组织机构图的,设有工会得 10 分;组织机构不完整的,不设工会不得分	机构应提供组织机构图及各岗位的职责分工		

表 A.1 (续)

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
3.2	岗位责任制	10	岗位设置合理全面,有相应的管理规范并有效实施的,得 10 分;岗位设置不合理、不全面、无管理规范的,不得分	机构应提供相应的岗位设置分配表及相应的管理规范		
3.3	员工手册	20	备有员工手册和作业指导书,得 10 分。员工了解手册内容,并基本能按其规范行为,得 10 分。本项总得分为各子项得分数的累加	机构应提供相应的员工手册、作业指导书及相关修订记录,同时现场抽查员工对手册的了解和规范服务情况		
3.4	财务管理	20	有完整的财务管理规范并按照要求设置财务人员岗位,建立财务财目、分类合理的,得 20 分;无财务管理规范、无财务人员、未建立财务台账的不得分	机构应提供相关的财务管理规范文本及财务台账,现场与财务人员交谈获取相关信息		
3.5	业务合同管理	30	有机构、客户、员工三方合同管理规范并按照要求签订三方合同的,得 30 分;无管理规范、未签订三方合同的,不得分	机构应提供相关的合同管理规范及三方合同		
3.6	安全与应急管理	30	有安全与应急管理规范,得 15 分。有安全生产责任人,有相关安全检查记录,得 15 分。本项总得分为各子项得分数的累加	机构应提供安全与应急管理规范及相关记录		
3.7	采购与使用管理	30	有采购与使用管理规范,得 10 分。有完整的合格供方名录,得 10 分。本项总得分为各子项得分数的累加	机构应提供采购与使用管理规范、合格供方名录、相关检测报告及相关记录等		
3.8	档案管理	10	档案应分类管理:服务合同、业务管理、客户、员工、财务、设施设备齐全完备,管理规范的,得 10 分;档案不完善的,不得分	机构应提供全部档案资料		
3.9	认证与示范	20	通过质量管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书,得 5 分。通过环境管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书,得 5 分。通过职业健康安全管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书,得 5 分。开展省级/国家级服务业标准试点建设并通过验收的,得 5 分。本项总得分为各子项得分数的累加	机构应提供相关证书或确认材料		
4	服务质量	300				

表 A.1 (续)

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
4.1	规范服务	80	作业人员统一着装,举止言语文明、规范,得20分。维护服务对象的正常生活工作秩序,得20分。有防护措施,设置醒目的安全及作业提示标志,得10分。严格执行操作程序,得20分。作业物品归类使用,有作业工具消毒手段,得10分。本项总得分为各子项得分数的累加	现场查看		
4.2	质量控制	70	有专职质量控制部门和人员,得10分。有相应管理人员的检查记录,得10分。服务人员能够按照作业指导书的要求作业,得20分。质量被甲方通报表扬的,得30分。本项总得分为各子项得分数的累加	机构应提供全部相关资料,同时进行现场查看		
4.3	纠纷与投诉处理	150				
4.3.1	处理速度	20	有纠纷与投诉处理机制,能够规定时间处理的,得20分;无纠纷与投诉处理机制,造成负面影响的,不得分	机构应提供纠纷与投诉处理机制规定及处理记录		
4.3.2	办结率	20	服务机构、员工、客户三方之间的纠纷和投诉事件的办结率达到100%的,得20分;达到95%的,得15分;达到90%的,得10分;在90%以下的,不得分	机构应提供纠纷和投诉记录和处理结果记录		
4.3.3	处理满意度	30	对纠纷和投诉处理意见的满意度>95%的,得30分;>90%的,得20分;>85%的,得10分;>80%的,得5分;在80%以下的,不得分	机构应提供纠纷和投诉处理意见的满意度调查表		
4.4	监督与检查	30	有完整的监督检查现场记录,得10分。有完整的纠正记录,得10分。有预防措施,得10分。本项总得分为各子项得分数的累加	机构应提供监督检查流程、预防措施及相关记录		
4.5	考核评价	20	建立了各岗位考核、评价和奖惩机制,并有效实施,有相应记录的,得20分;有奖惩机制,实施不到位的,得10分,无奖惩机制的,不得分	机构应提供考核、评价和奖惩的办法及实施记录		
4.6	持续改进	30	在考核评价中发现的问题,采取有效的整改措施,问题得到有效解决,有相应记录的,得30分;对发现的问题未做处理的,不得分	机构应提供整改措施及整改记录		
合计		1 000	—	—		