

附件 4:

北京市共铸诚信企业评价指导标准（试行）

说 明

一、为贯彻落实首都文明办、市经济和信息化局、市市场监管局、市商务局、市文化和旅游局、市统计局、市税务局、市工商联八部门印发的《“百业万企”共铸诚信文明北京活动方案》（精建办〔2022〕1号）要求，做好北京市共铸诚信企业认定工作，制定本评价指标。

二、根据北京市共铸诚信企业征集工作实际，共铸诚信企业评价指标包括“基础指标”和“行业指标（区域指标）”两大部分，分值各为100分，基础指标与行业指标（区域指标）权重为7:3，满分100分。

三、“基础指标”包括“综合素质”“经营管理”“诚信守法”“文明建设”“社会责任”5个一级指标，16个二级指标，43个三级指标，分值共100分。其中“综合素质”10分，“经营管理”25分，“诚信守法”30分，“文明建设”20分，“社会责任”15分。

四、“行业指标（区域指标）”由各区“共铸诚信活动”领导小组或行业协会商会根据行业或区域实际自行制定，分值共100分。

五、评价指标作为评定北京市共铸诚信企业的指导标准，用于遴选形成北京市共铸诚信企业入围名单，在此基础上经信用审查、专家评议、部门审核、社会公示后，形成最终的“北京市诚信品牌企业”“北京市共铸诚信企业”名单。

北京市共铸诚信企业评价指导标准（试行）

一、基础指标部分

一级指标	二级指标	三级指标	打分规则	分值
综合素质 (10分)	经营年限 (2分)	持续经营年限	成立满三年得0.6分；每增加一年加0.2分；最高累计得2分。	2
	治理体系 (6分)	党组织建设	已建立党组织，并定期组织开展党建工作的，本项满分；建立党组织但未定期开展党建工作的，本项得1分；未建立的不得分。	2
		组织架构	建立与企业相适应的组织架构，部门设置合理，职责明确，运转协调，本项满分；组织架构设置不合理或部门职责不明确的，本项不得分。	2
		制度建设	建立并能有效落实人事管理、财务管理、信用管理、质量管理、安全管理、供应商管理等制度体系，本项满分；制度不健全或不能有效落实的，本项扣1分；未建立制度体系的，本项不得分。	2
	资金实力 (2分)	实缴资本	实缴资本数额达到注册资本100%的，本项满分；达到50%(含)-100%(不含)的，本项得0.5分；低于50%的，本项不得分。	1
		股东投资稳定性	近三年股东未出现撤资、减资等情况的，本项满分；出现股东撤资或减资的，本项不得分。	1
经营管理 (25分)	人力资源管理 (5分)	管理层学历职称构成	管理层人员（指部门经理及以上级别人员）具有中级及以上技术职称（含职业技能资格、从业资格证书）或本科以上学历人员占比达到30%的，本项满分；每减少5%扣0.5分，直至0分。	2
		管理层本行业平均从业年限	管理层人员（指部门经理及以上级别人员）本行业平均从业年限达到5年以上的，本项满分；从业年限达到3年的，本项得1分；从业年限未满3年的，本项不得分。	2
		培训管理	建立了诚信教育制度，定期组织或参与诚信教育、职业技能提升等培训活动的，本项满分；未开展的，本项不得分。	1
	质量管理 (6分)	质量管理体系	建立了良好的质量管理体系并有效运行，包括但不限于ISO9001/ISO14001/ISO45001/ISO20000/ISO27001，获得以上任意一项的得1分，每增加一项加1分，最高累计得3分。	3
		工作（服务）流程管理	建立完善的工作（服务）流程并有效运行的，本项满分；未建立的，本项不得分。	1
		用户满意度	组织开展了用户满意度测评或调查，委托第三方开展调查的得1分；企业内部开展调查的得0.5分；未开展的不得分；用户满意度80分以上（含80分）得1分；70-79分得0.5分；70分以下的，本项不得分。	2

	安全管理 (6分)	安全教育	加强安全教育, 强化职工安全意识。每年组织法定代表人或安全生产负责人参加安全培训, 定期组织对职工开展安全教育活动的, 本项满分; 未开展的, 本项不得分。	2
		安全生产	落实安全生产主体责任, 开展了以岗位达标、专业达标和企业达标为内容的安全生产标准化建设, 推进“一企业一标准一清单”编制工作, 本项满分; 未开展的, 本项不得分。	2
		安全生产标准化	获得有关部门颁发的安全标准化认定证书的, 本项满分; 未获得的本项不得分。	2
	财务管理 (4分)	内部规范运行	财务运行管理规范, 具有完整真实的资产负债表、损益表、现金流量表的, 本项满分; 没有的本项不得分。	2
		外部监督审计	每年外聘审计机构进行独立审计得2分; 没有的本项不得分。	2
	风险管理 (4分)	内部风险管理	建立完善的内控管理机制, 健全内控制度并有效运行的, 本项满分; 未建立或运行效果差的, 本项不得分。	2
		外部风险管理	建立完善的外部风险预警机制并有效运行的, 本项满分; 未建立或运行效果差的, 本项不得分。	2
	诚信守法 (30分)	公共信用记录 (15分)	行政处罚	近三年内在公共信用记录中未出现行政处罚记录的, 本项满分; 出现一次一般行政违法行为的扣1分, 出现一次严重行政违法行为的扣2分, 扣完为止。
司法诉讼			近三年内企业存在因债务违约、拖欠服务费或工程款、损害职工权益、合同欺诈等失信行为败诉判决记录的, 每次扣2分, 扣完为止。	6
纳税信用等级			上年度被税务部门评定为纳税信用A级的, 本项满分; 纳税信用等级为B级或M级的, 本项得2分; 纳税信用等级为C级或D级的不得分。	3
金融信用记录 (3分)		不良金融记录	近三年在人民银行企业信用报告中存在不良金融记录的, 每笔扣减1分, 扣完为止; 无不良记录的, 本项满分。	3
诚信记录 (12分)		合同履约率	上年度合同履约率达到100%的, 本项满分; 合同履约率达到85%以上的, 本项得3分; 合同履约率达到70%以上的, 本项得2分; 合同履约率达到60%的, 本项得1分; 合同履约率低于60%的, 本项不得分。(履约合同数/签约合同数×100%)	5
		企业信用评价	上年度企业信用评价结果为AAA级的得3分; AA级的得2分; A级的得1分; 未达到A级的不得分。	3
		荣誉表彰	近三年内获得省部级政府部门或国家级行业组织表彰奖励或荣誉的得4分; 获得地市级政府部门或省市级行业组织表彰奖励或荣誉的得3分; 获得其他级别政府部门或行业组织表彰奖励或荣誉的得1分; 均未获得的不得分; 各级别荣誉不计数量, 不累加。	4

文明建设 (20分)	文明培育 (10分)	培育和践行社会主义核心价值观	培育和践行社会主义核心价值观,组织开展具有行业特色、职业特点的宣传教育活动,营造浓厚的培育和践行社会主义核心价值观氛围。开展道德模范、时代楷模、劳动模范、大国工匠、北京榜样、身边好人等先进典型选树和学习宣传活动,营造崇德向善、干事创业浓厚氛围。开展了以上活动的,本项满分;未开展的,本项不得分。	2
		公民道德建设	认真贯彻落实《新时代公民道德建设实施纲要》,广泛开展社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德教育,推动明大德、守公德、严私德,引导职工在工作中做一个好建设者、在社会上做一个好公民、在家庭里做一个好成员。加强职业道德建设,推动践行以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、热情服务、奉献社会为主要内容的职业道德。开展了以上活动的,本项满分;未开展的,本项不得分。	2
		思想政治建设	深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,深入学习贯彻党的二十大精神,强化理想信念教育,深化中国特色社会主义和中国梦宣传教育,广泛开展爱国主义教育,加强中华优秀传统文化教育,弘扬民族精神和时代精神。认真贯彻落实《关于新时代加强和改进思想政治工作的意见》,结合实际有针对性的开展职工思想政治工作,保持职工队伍的思想稳定。开展了以上活动的,本项满分;未开展的,本项不得分。	2
		文明风尚行动	深入推进移风易俗,破除陈规陋习,培育时代新风新貌。以文明餐桌、文明旅游、文明交通、文明观影观演观赛、文明祭扫等为重点,普及文明礼仪规范,引导职工养成良好行为习惯。开展了以上活动的,本项满分;未开展的,本项不得分。	2
		培育企业文化	打造健康文明、昂扬向上、全员参与的企业文化,培养团结协作、勇于创新、奋发有为的团队精神,企业凝聚力、向心力和竞争力强;加强安全文化建设,提升职工安全素养。开展了以上活动的,本项满分;未开展的,本项不得分。	1
		建设学习型企业	坚持开展岗位培训和职业教育,培育学习型企业、学习型班组、学习型员工,推进书香企业建设,激发职工创新创造活力。开展了以上活动的,本项满分;未开展的,本项不得分。	1
	文明实践 (10分)	深化精神文明创建	教育引导职工讲文明、讲礼仪、守秩序,积极参与文明交通引导、“光盘行动”“门前三包”“垃圾分类”等活动,定期开展职业技能、服务竞赛,窗口单位注重开展文明窗口、服务品牌、服务明星等活动,提升职工文明素质和服务水平。开展了以上活动的,本项满分;未开展的,本项不得分。	2
		诚信建设	弘扬诚信文化,持续开展诚信宣传教育和实践活动,普及与市场经济和现代治理相适应的诚信理念、规则意识、契约精神。支持社会信用体系建设,健全诚信建设长效机制。建立了与企业发展相适应的以倡导文明、诚信经营的企业文化,宣传诚信理念,并在实际经营过程中组织对员工进行诚信文化宣贯和教育培训活动的,本项满分;未开展的,本项不得分。	2

		加强网络文明建设	强化网络文明自律，规范网络传播秩序，加强网络诚信建设，开展网络公益活动，倡导文明办网、文明上网。开展了以上活动的，本项满分；未开展的，本项不得分。	2
		文化体育活动	结合传统节日、重要纪念日、重大节庆活动开展形式多样、健康有益的文体活动，积极参加全民阅读、全民健身活动，有必要的文化和体育设施且能够正常使用。开展了以上活动的，本项满分；未开展的，本项不得分。	2
		特色创建活动	围绕提升职工素质、促进业务发展，开展具有行业特色、职业特点、工作特性的特色创建活动。在创建活动中创造了具有较大影响的工作品牌或具有总结推广意义的典型做法。开展了以上活动的，本项满分；未开展的，本项不得分。	2
社会责任 (15分)	客户权益 (3分)	客户权益保障	建立了客户或消费者权益保障机制，积极解决客户或消费者反映的问题，本项得3分；未建立或没有相应保障机制的，本项不得分。	3
	职工权益 (8分)	工资支付	近三年内未拖欠员工工资的，本项满分；近三年内出现有拖欠员工工资情况的，本项不得分。	3
		劳动合同签订情况	与全体员工签订劳动(劳务)合同的，本项满分；近三年内出现与员工未签订劳动(劳务)合同的，本项不得分。	3
		社会保障情况	为员工足额办理社会保障(社会保险、公积金)的，本项满分；近三年内发现未给员工办理或未足额办理的，本项不得分。	2
	社会公益或慈善 (4分)	志愿服务队伍	加强文明实践志愿服务队伍建设，建立志愿者注册登记制度、培训管理、褒奖激励、物质保障、技术支持等规章制度。注册志愿者人数占企业职工总数的比例达到50%以上的，本项满分；未达到50%的，本项得1分；未注册的，本项不得分。	2
		帮扶共建活动	积极参与所在地区或所属行业的文明创建、疫情防控、社区共建共治、军民共建、应急救援、扶危济困、帮老助残、助学帮困、法律援助、无偿献血、助力乡村振兴、服务国家重大战略、重要赛会等，组织或参与一次活动加0.5分，累计最高得2分。	2
总 计				100

二、行业指标（区域指标）部分

党建引领 (25分)	融入社区治理	1、积极推进物业服务融入社区治理，在社区党委的领导下，物业服务企业积极参与各项社区治理活动，推进物业管理与社区治理共同发展。每个参与社区治理的物业服务项目记5分，累计最高得20分；未开展的，本项不得分。 2、物业服务企业项目负责人进入社区担任兼职副书记或副主任，参与社区治理工作。有在管物业服务项目双向交叉任职的记5分；没有的，本项不得分。	25
诚信服务	参与“双晒”	按规定，在住宅物业管理项目开展“晒服务标准、晒收费标准”专项行动。开展的，	20

(20分)		本项满分；未开展的，本项不得分。	
接诉即办 (20分)	建立机制	1、建立12345接诉即办处理制度、流程，专人负责，处理有记录。建立了完善的制度体系，记录完整本项满分；制度不健全的，本项扣10分；未建立制度体系的，本项不得分。 2、建立企业内部投诉处理制度、流程，专人负责，处理有记录。建立了完善的制度体系，记录完整本项满分；制度不健全的，本项扣10分；未建立制度体系的，本项不得分。	20
行业贡献 (20分)	高质量发展	1、上年度参与行业协会工作，包括不限于负责制定国家标准、地方标准、行业标准、团体标准；参与行业课题研究；开展智慧物业，绿色物业方面被政府部门肯定的创新做法；企业的人大代表、政协委员代表行业向人大、政协提出的建议和议案；北京物协重大活动等。每项活动计10分，累计最高得20分；未参与的，本项不得分。 2、企业工作人员为北京物业专家库、分支机构委员并参与相关工作。每人每参与一次记5分，累计最高得20分；未参与的，本项不得分。	20
协会评价 (15分)	参与活动	1、积极落实北京物协组织的“共铸诚信文明活动”方案，参与相关工作并做好记录。参与活动、记录完整，本项满分；未开展的，本项不得分。 2、积极参与北京物协相关活动，上年度积分在100名(含)内记10分，101-200(含)名记5分，排名在201位及以后，本项不得分。	15
总 计			100