T/CAICI

中国通信企业协会团体标准

T/CAICI XXXX—XXXX

社区治理智能化服务能力评价标准

Evaluation standard of community governance intelligent service capability

(征求意见稿)

在提交反馈意见时,请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 一般规定	6
4.1 总体要求	6
4.2 等级评定	9
4.3 评价流程	9
5 社区智能化服务能力评价	10
5.1 整体要求	10
5.2 数字基础设施	10
5.3 社区智能化单元	11
5.4 安全防范系统	
5.5 社区治理应用	14
5.6 物业管理应用	16
5.7 居民服务应用	17
6 社区智能化建设及运维、运营服务能力评价	19
6.1 整体要求	19
6.2 企业实力	19
6.3 经营状况	20
6.4 服务能力	21
6.5 管理职责	21
6.6 资源管理	21
6.7 业务能力	22
6.7.1 社区智能化项目建设企业	22
6.7.2 社区智能化系统运维企业	22
6.7.3 社区智能化业务运营企业	23
附录 A(资料性附录) 社区治理智能化服务能力评价表	24
参考文献	35
索引	. 错误!未定义书签。

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。

本文件由中国通信企业协会团体标准管理委员会提出并归口。

本文件主要起草单位:武汉光谷数字家庭研究院有限公司、中国通信企业协会通信网络运营专业委员会、中国城市科学研究会。

本文件参加起草单位:中国信息通信研究院、中移雄安信息通信科技有限公司、中国联合网络通信有限公司北京市分公司、上海邮电设计咨询研究院有限公司、北京城市象限科技有限公司、浙江绍兴安邦护卫有限公司、浙大城市学院城市大脑研究院、浙江建设职业技术学院、泛城设计股份有限公司、浙江卓码数智科技有限公司、全景智联(武汉)科技有限公司、四川璧虹电子信息技术有限公司、武汉烽火信息集成技术有限公司、武汉虹信技术服务有限责任公司、浙江省邮电工程建设有限公司、浙江东冠通信技术股份有限公司、杭州码全信息科技有限公司、武汉科讯智园技术服务有限公司、湖北农鼎慧科技有限公司。

本文件主要起草人: 王玺、单峰、张胜雷、蔡庆华、杨黎冬、王静、刘泰、张虎、黄金、陈志刚、李延召、顾浩、茅明睿、胡秀荣、葛亚力、方甫兵、王贵美、李娜、王涵、王光辉、方韬、孙禄明、向世杰、徐丽华、黄晓艳、钟建平、郦月飞、马汉杰、李坤义、田锐、范愈讯、夏莹、马晓萌。

本文件为首次发布。

引 言

本文件的发布机构提请注意,声明符合本文件时,可能涉及到······[条]······与·····[内容]······相关的专利的使用。

本文件的发布机构对于该专利的真实性、有效性和范围无任何立场。

该专利持有人已向本文件的发布机构承诺,他愿意同任何申请人在合理且无歧视的条款和条件下,就专利授权许可进行谈判。该专利持有人的声明已在本文件的发布机构备案。相关信息可以通过以下联系方式获得:

专利持有人姓名: ……

地址: ……

请注意除上述专利外,本文件的某些内容仍可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

社区治理智能化服务能力评价标准

1 范围

本标准规定了社区治理智能化服务能力评价的总体要求、等级评定、评价流程。本标准适用于社区治理智能化服务能力评价和社区智能化建设及运维、运营服务能力评价。

2 规范性引用文件

- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50084 自动喷水灭火系统设计规范
- GB 50261 自动喷水灭火施工及验收规范
- GB 50289 城市工程管线综合规划规范
- GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准
- GB 50736 民用建筑供暖通风与空气调节设计规范
- GB 50846 住宅区和住宅建筑内光纤到户通信设施工程设计规范
- GB 50974 消防给水及消火栓系统技术规范
- GB/T 19001 质量管理体系要求
- GB/T 28827.6 信息技术服务 运行维护 第6部分:应用系统服务要求
- GB/T 31000 社会治安综合治理基础数据规范
- GB/T 36626 信息安全技术 信息系统安全运维管理指南
- GB/T 37696 信息技术服务 从业人员能力评价要求
- CPASE M001 电梯应急处置平台技术规范
- JGJ 242 住宅建筑电气设计规范
- JGJ/T 163 城市夜景照明设计规范
- T/CSUS 34-2021 城镇居住区智能化改造技术标准
- TLC 028.1 通信网络代维企业能力评定技术规范
- TLC 028.2 通信网络设备维修企业能力评定技术规范
- TLC 028.3 通信网络优化企业能力评定技术规范
- TLC 028.4 数据中心基础设施维护企业能力评定技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义及 T/CSUS 34-2021 第3章术语适用于本文件。

3. 1

社区治理智能化 intelligent community governance

指通过社区智能化建设和服务为社区治理提供的先进技术手段和管理、服务支撑。

3. 2

智能化服务 intelligent service

指社区智能化系统的技术支撑和相关企业提供的服务。

3.3

社区智能化服务能力 community intelligence service ability

指社区智能化系统提供的服务能力,包括且不限于数字基础设施、社区智能化单元、安全防范系统、社区治理应用、物业管理应用、居民服务应用等智能化系统和服务的能力。

3.4

企业从事社区智能化服务能力 enterprises engaged in community intelligent service ability

指从事社区智能化服务的企业(含建设、运维、运营等)所构成的服务能力,如企业实力、经营状况、服务能力、管理职责、资源管理、业务能力等诸方面,包括且不限于人力资源、设施、设备和工具、时间及顾客参与等基本要素,其中人力资源是关键要素;专业的服务以及基于信息和知识的服务尤其依赖于高技术水平的专业人员。

3.5

服务能力评价 service capability evaluation

指对服务能力进行分析、判断后的结论。

3.6

服务能力评价指标体系 service ability evaluation index system

指针对社区智能化服务能力(含社区治理)和从事社区智能化服务的企业、由表征评价对象各方面 特性及其相互联系的多个指标所构成的具有内在结构的有机整体。

3. 7

社区智能化项目建设 community intelligent project construction

指针对社区智能化系统的项目建设活动。

3.8

社区智能化系统运维 community intelligent system operation and maintenance

指针对社区智能化系统建成后的系统和设备运行维护活动。

3.9

社区智能化业务运营 community intelligent business operation

指针对社区智能化系统建成后的社区业务运营活动,包括社区治理和针对社区、小区的第三方业务 系统的接入运营活动。

4 一般规定

4.1 总体要求

4.1.1 评价对象和评价内容

- **4.1.1.1** 应对社区智能化建成后的治理及智能化服务的能力(以下简称"社区智能化服务能力")进行评价,评价内容包括且不限于数字基础设施、社区智能化单元、安全防范系统、社区治理应用、物业管理应用、居民服务应用等的智能化和信息化支撑能力。
- **4.1.1.2** 应对从事社区服务的企业所能提供社区智能化服务能力(以下简称"企业服务能力")进行评价,评价内容包括且不限于企业实力、经营状况、服务能力、管理职责、资源管理、业务能力等;服务应包括项目建设、系统运维、业务运营等不同业务类别。

4.1.2 评价指标体系

- 4.1.2.1 社区智能化服务能力评价:
 - a) 社区智能化服务能力评价指标体系由6个一级指标、28个二级指标组成。
 - b) 社区智能化服务能力评价指标体系及各指标类型如表4.1.1所示。

表4.1.1 社区智能化服务的能力评价指标体系及各指标类型

一级指标 (标准条文号及内容)	二级指标(标准条文号及内容)	类型
	5.2.1 社区治理智能化支撑服务平台	控制项、评分项、加分项
5.2 数字基础设施	5.2.2 网络通信设施	控制项、评分项
	5.2.3 机房基础设施	控制项、评分项
	5.3.1 建筑及房屋	控制项、评分项、加分项
	5.3.2 居住区环境	控制项、评分项、加分项
5.3 社区智能化单元	5.3.3 道路与停车	控制项、评分项、加分项
	5.3.4 市政设施	控制项、评分项
	5.3.5 室内与家居	控制项、评分项、加分项
	5.4.1 系统智能化改造	控制项、评分项、加分项
	5.4.2 住户认证及发卡授权管理	控制项、评分项、加分项
5.4 安全防范系统	5.4.3 出入管理	控制项、评分项、加分项
	5.4.4 视频监控	控制项、评分项
	5.4.5 其他安防系统	控制项、评分项、加分项
	5.5.1 系统智能化改造	控制项、评分项
	5.5.2 疫情防控及社区健康助理服务	控制项、评分项、加分项
5.5 社区治理应用	5.5.3 特殊人群心理服务	控制项、评分项
3.3 社区扫埃巡州	5.5.4 消防	控制项、评分项
	5.5.5 租客管理和访客管理	控制项、评分项
	5.5.6 垃圾分类及处理设施	控制项、评分项

表4.1.1 社区智能化服务的能力评价指标体系各指标类型(续)

一级指标 (标准条文号及内容)	二级指标(标准条文号及内容)	类型
	5.6.1 系统智能化改造	控制项、评分项
	5.6.2 物业管理信息系统	控制项、评分项
5 6 粉心烧饼用它田	5.6.3 智能卡系统	控制项、评分项
5.6 物业管理应用	5.6.4 物业信息发布	控制项、评分项
	5.6.5 公共设施监测	控制项、评分项
	5.6.6 公共资产管理	控制项、评分项
	5.7.1 基础环境	控制项、评分项
5.7 居民服务应用	5.7.2 设施设备	控制项、评分项、加分项
	5.7.3 社区服务	控制项、评分项、加分项

4.1.2.2 企业服务能力评价

- a) 企业服务能力评价指标体系由6个一级指标、24个二级指标组成。
- b) 企业服务能力评价指标体系及各指标类型如表4.1.2所示。

表4.1.2 企业服务能力评价指标体系及各指标类型

一级指标(标准条文号及内容)	二级指标(标准条文号及内容)	指标类型
	6.2.1 甲级企业要求	控制项
6.2 企业实力 (Q ₀)	6.2.2 乙级企业要求	控制项
(Co	6.2.3 丙级企业要求	控制项
	6.3.1 经营业绩	评分项
6.3 经营状况	6.3.2 财务状况	评分项
(Q_1)	6.3.3 企业诚信	评分项
	6.3.4 管理水平	评分项
	6.4.1 技术能力	评分项
6.4 服务能力 (Q ₂)	6.4.2 人员能力	评分项
	6.4.3 产品能力	评分项
	6.5.1 安全管理方针	评分项
6.5 管理职责 (Q₃)	6.5.2 关注客户要求	评分项
	6.5.3 管理目标	评分项
	6.6.1 人员要求及其充分性	评分项
6.6 资源管理 (Q ₄)	6.6.2 作业安全教育与意识	评分项
\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	6.6.3 服务设备要求	评分项

评分项

加分项

一级指标(标	准条文号及内容)	二级指标(标准条文号及内容) 指标类型	
6.6	资源管理	6.6.4 作业安全	评分项
(Q_4)		6.6.5 服务点设立	评分项
	67.1 语日井汎	6.7.1.1 作业管理 (Q ₅)	评分项
	6.7.1 项目建设	6.7.1.2 监测与改进 (Q ₆)	评分项
6.7	(7.2 至於)二份	6.7.2.1 作业管理 (Q ₅)	评分项
业务能力	6.7.2 系统运维	6.7.2.2 监测与改进 (Q ₆)	评分项
		6.7.3.1 作业管理 (Q ₅)	评分项

表4.1.2 企业服务能力评价指标体系各指标类型(续)

4.1.3 分值评定

服务创新 (Q7)

4.1.3.1 服务能力评价控制项的评价结果为合格或不合格,评分项、加分项的评价结果为对应的分值。

6.7.3.2 监测与改进 (Q₆)

- a) 控制项: 社区智能化服务能力或企业服务能力应达到的指标;
- b) 评分项: 是评价指标及对控制项提出更高要求;
- c)加分项:鼓励在智能化服务中的技术、管理提升和创新实践。
- 4.1.3.2 服务能力评价的分值设定

6.7.3 业务运营

a) 社区智能化服务能力设定应符合表4.1.3的规定。

表 4.1.3 社区智能化服务能力评价的分值设定

评价项目	控制项 基础分值 (Q ₀)	评分项满分值(共 600 分)						
		数字基础 设施(Q ₁)	智能化 单元(Q ₂)	安全防范 系统(Q ₃)	社区治理 应用(Q ₄)	物业管理 应用(Q 5)	居民服务 应用(Q ₆)	加分项 (Q ₇)
评价 分值	达标 (400 分)	100分	100分	100分	100分	90分	110 分	100分

b) 企业服务能力评价的分值设定应符合表4.1.4的规定。

表 4.1.4 企业服务能力评价的分值设定

	控制项	评分项满分值(共600分)							
评价 项目	基础分值 企业实力 (Q ₀)	经营状况	服务能力	管理职责	(z±)∏.) →		·能力 :维、运营)	加分项 (Q ₇)	
		(Q ₁)	(Q_2)	(Q ₃)	(Q ₄)	作业管理 (Q ₅)	监测与改进 (Q ₆)	(4)	
评价 分值	达标 (400 分)	100分	100分	100分	100分	120分	80 分	100分	

c) 评价总得分应按下式进行计算:

$$Q = \left(Q_0 + Q_1 + Q_2 + Q_3 + Q_4 + Q_5 + Q_6 + Q_7 \right) / 10 \dots (1)$$

式中:

- O_- 总得分:
- Q₀-控制项基础分值,满足所有控制项的要求时取 400 分;
- Q₁~Q₆-分别为服务能力评价指标得分;
- Q7-加分项得分,最高为 100 分。

4.2 等级评定

4.2.1 社区智能化服务能力

- 4.2.1.1 社区智能化服务能力分为基本级、二星级、三星级、四星级、五星级5个等级。
- 4.2.1.2 评定规则:
 - a) 当满足全部控制项要求时, 等级为基本级;
 - b) 社区智能化服务能力等级应按下列规定确定:
- ——二星级、三星级、四星级、五星级 4 个等级均应满足全部控制项要求,且每类指标的评分项得分不应小于其评分项满分值的 30%;
- ——当总得分 Q 分别达到 60 分、70 分、80 分、90 分时,社区智能化服务的能力等级分别为二星级、三星级、四星级、五星级。

4.2.2 企业服务能力

- 4.2.2.1 企业服务能力分为甲级、乙级、丙级三个等级。
- 4.2.2.2 企业服务能力等级的评定需同时满足以下2个条件:
 - a) 相应等级的控制项得分为400分;
 - b)相应等级的的评价总得分Q值应不低于70分。
- 4.2.2.3 按照评价对象的不同,依据各自指标要求可以针对性评定其企业服务能力等级:
 - a) 社区智能化项目建设企业等级: 甲级、乙级、丙级;
 - b) 社区智能化系统运维企业等级: 甲级、乙级、丙级:
 - c) 社区智能化业务运营企业等级: 甲级、乙级、丙级。
- 4.2.2.4 可以综合评定3类评价对象,分别评定相应服务能力等级。

4.3 评价流程

4.3.1 一般规定

- 4.3.1.1 服务能力评价工作流程包括申报、初审及评审、公示、审核、颁发证书、监督及违规处理。
- 4.3.1.2 服务能力评价应由被评价对象向评价机构自主发起申请;评价机构应及时受理并报备评价管理部门。

4.3.1.3 评价管理

- a) 社区智能化服务能力四星级及以下由地方评价管理部门评价、审核并管理,社区智能化服务能力五星级由地方评价管理部门评审推荐,由本协会组织集中评价和管理;
- b)企业服务能力乙级及以下由地方评价管理部门评价、审核并管理,甲级企业由地方评价管理部门评审推荐,由本协会组织集中评价和管理。
- 4.3.1.4 服务能力评价等级标识应依据评价机构的评价结果由评价管理部门颁发。

4.3.2 申报

- 4.3.2.1 申报主体:应是被评价对象或其上级管理部门:
- a) 社区智能化服务能力申报:申报主体应是小区/社区,或由所属街道申报;特殊情况下可由承建企业或运维企业代为申报;
 - b) 企业服务能力申报: 申报主体应是提供服务的企业,或由其上级集团公司/控股公司代为申报。

4.3.2.2 申报的基本条件

- a) 社区智能化服务能力: 智能化改造已完成并验收,所申报等级的控制项自查达到要求;智能化改造方案初步设计完成时可进行预申报;
 - b) 企业服务能力: 企业所申报等级的控制项自查达到所申报等级的要求。

4.3.3 评审及证书管理

4.3.3.1 评审:

- a) 评审方式及依据: 应委托专业的评价机构, 组建与申报方无利益关联的行业专家团队进行评审; 评审方式及依据可以且不限于查阅申报材料、质询和现场查验等方式;
- b) 评审结果及处置方式:可采用附录A的表格进行逐项评审,应依据表4.1.3或表4.1.4对评价结果进行分值量化,给出所评对象的等级建议;可对所评对象提出整改建议,将整改复审作为最终评价结果。4.3.3.2 公示:
 - a)公示要求: 应对本标准4.3.3.1.b)的评价结果公开方式进行公示,公示期限应不少于10个工作日;
- b)公示结果及处置方式:公示期限无异义即为公示通过;有异议且必要时应对异议项进行重新评价,直至调整所评等级。

4.3.3.3 审核:

- a) 审核要求: 评价管理部门应对公示通过的评价结果进行审核;
- b) 审核结果及处置方式: 审核结果应为通过或不通过; 应对通过的申报方发放相应证书。

4.3.3.4 证书管理:

- a) 证书管理: 证书有效期内应由评价管理部门对证书持有方进行管理:
- b) 证书复审: 证书有效期不宜超过三年,有效期届满时应组织复审。

4.3.4 违规处理

- 4.3.4.1 监督方式:评价管理部门应组织监督管理有效期内出现的重大事项。
- 4.3.4.2 违规处理:评价管理部门应就违规事项提出处置、整改要求,必要时吊销相应证书并向社会发布有关处理信息。

5 社区智能化服务能力评价

5.1 整体要求

社区智能化服务能力评价的整体要求应按照 T/CSUS 34-2021 第5章的规定。

5.2 数字基础设施

5.2.1 社区治理智能化支撑服务平台

5.2.1.1 控制项

- a)设置社区治理智能化支撑服务平台;能支撑社区/小区的社区治理、安全防范、电子政务、居民服务等业务;
 - b) 采取加密、脱敏等技术, 保证居民基本信息、数据的安全;
- c)链接街道级、区级信息平台和政府行业信息化平台并上传数据,展示社区和小区的统计数据, 采用地理信息等先进技术标注街道、社区和小区的动态信息。

5.2.1.2 评分项 (满分 70 分)

- a)治理服务平台选用标准结构(5分),通过国家权威机构测试(10分);
- b)接入的设备如摄像头等采用标准化接口(5分),设备通过国家权威机构测试(5分);设备和平台间互联互通、即插即用(5分);
- c)软件采用标准功能插件(5分),通过增加功能插件拓展业务功能(5分),通过接入专业业务平台拓展业务功能(5分);

- d)治理服务平台能采集数据、智能识别报警/预警事件(5分)进行事件处置、形成处置闭环(10分);
 - e)治理服务平台能上传动态数据、处置数据(5分)、统计数据(5分):
 - f)接入移动APP(5分)、政务一体机等先进设备,提供便民服务。
- 5.2.1.3 加分项
 - a) 采用运营商服务云平台架构且满足 T/CSUS 34-2021 第4.2.2条的各项功能要求(5分);
 - b) 采用业务接入管理平台架构且满足 T/CSUS 34-2021 第4.2.3条的各项功能要求(5分)。

5.2.2 网络通信设施

5.2.2.1 控制项

- a) 通信设施、管线符合 GB 50289 的有关规定; 小区驻地网符合 T/CSUS 34-2021 第4.2.4条和附录C的要求;
- b)室内接入电信业务的通信网络且接入带宽≥100Mbps和广电双向网络,网络业务和视听业务能正常服务:
- c)移动网4G/5G信号小区全覆盖,弱覆盖补盲、热点疏盲,信号强度、网络优化等指标符合通信管理的要求;
 - d) 小区局域网满足小区信息化、智能化的应用需求。
- 5.2.2.2 评分项 (满分 25 分)
 - a) 建筑外无架空线缆、建筑内管线隐蔽铺设或整齐入槽架(5分);
 - b) 小区驻地网界面清晰; 电信和广电运营商的网络统一接入家居配线箱(5分);
 - c)居民可选的电信运营商不少于2家(5分);
- d)社区/小区局域网支撑治理服务平台和相关设施设备的组网(5分);与公众通信网的必要业务链接采取有效的安全措施(5分)。

5.2.3 机房基础设施

5.2.3.1 控制项

- a) 机房分区布局,如主机房、辅助机房、支持区、行政管理等;
- b) 机房位置选择合理,设备布置、机房环境、空气调节、供配电、照明、消防与安全等合理配置。
- 5.2.3.2 评分项(满分5分)

机房条件或设备托管机房达到 T/CSUS 34-2021 第4.2.5条的要求(5分)。

5.3 社区智能化单元

5.3.1 建筑及房屋

5.3.1.1 控制项

- a)智能化改造符合 JGJ 242 的规定;涉及电梯、机械式停车设备、锅炉等符合《中华人民共和国特种设备安全法》及《特种设备安全监察条例》和相关 TSG 文件要求;
 - b) 建筑内水、电、气等管线排查和修补、补全管线的基础资料;
- c) 具备物业管理系统、消防及应急广播、停车管理等设施,对建筑及房屋、停车库等小区建筑和设施(含应急照明)、住户进行管理和服务;
 - d) 具有公共广播系统。
- 5.3.1.2 评分项 (满分 20 分)
 - a) 建立数字化信息系统(5分);
 - b) 具备建筑、房屋数据采集监测和智能管线监测,数据库及通信接口符合规范(5分);
 - c)加装的电梯按照 CPASE M001 与区域电梯应急处置平台链接,接受特种设备行业监管(5分);
 - d)公共广播接入上级应急广播系统,紧急事件时能强制切入(5分)。

5.3.1.3 加分项

a) 建设和完善涉老设施和环境,满足老年人居住需求和便利环境(2分);

b) 实现智能停车系统的服务模式(2分)。

5.3.2 居住区环境

5.3.2.1 控制项

- a) 排水系统雨污分流;
- b) 光污染源处理满足 JGJ/T 163 的规定:
- c)环境保持整洁,公共设施如垃圾桶等摆放井然有序,无物品等杂乱堆放、车辆随意停放等现象。

5.3.2.2 评分项 (满分 20 分)

- a) 在降雨防涝模型仿真基础上进行小区排水系统的韧性改造(5分);
- b)对居住区环境如水环境、热环境、光环境、声环境、环境空气质量等的多源数据进行采集处理,智能化管控(5分);
 - c) 主要绿色植被区设置自动喷灌;环境如空气等指标达标(5分);
 - d)以智能终端、社区公示等方式推动居民积极参与环境监督(5分)。

5.3.2.3 加分项

处于重点水域的小区能达到"零排放"的治污管理要求(2分)。

5.3.3 道路与停车

5.3.3.1 控制项

- a) 道路系统、照明及配套设施如信号系统、信息发布大屏等完备,交通标志/标线、消防通道标识清晰;
 - b) 停车位规划布局合理、标识清晰,能满足居民近期的停车需求;
- c)增设的立体车库/车位合理有序,满足消防条件,规避噪音、车库遮挡采光、汽车尾气等对居民的干扰现象:
 - d) 停车场/库的出入管理、停车管理有序、规范。
- 5.3.3.2 评分项 (满分 20 分)
 - a) 道路及景观照明能智能控制和节能管理、故障监测自动报警(5分);
- b) 小区停车位满足居民近中期的停车需求, 宜支持停车诱导、反向寻车、移动端缴费等功能; 增加的智能立体车库应符合 T/CSUS 34-2021 附录F 要求(5分);
 - c)智能停车场/库实现车牌识别和出入统计、停车信息发布、智能车库的全自动停车管理(5分);
 - d) 识别和管理外来车辆;实时上传外来车辆的相关信息(5分)。

5.3.3.3 加分项

停车管理系统与周边企事业单位停车场/库管理系统连接,实现共享、错时停车(2分)。

5.3.4 市政设施

5.3.4.1 控制项

- a) 对住户的供水水质进行监测,包括对楼顶水箱的水质监测,保证供水的质量标准;
- b) 供暖设施符合 GB 50736 及相关热环境质量标准,实现自动调节;
- c) 小区供电容量满足近、中期住户需求;
- d) 小区新能源汽车和电动自行车的充电设施满足近、中期的发展需求。

5.3.4.2 评分项 (满分 20 分)

- a) 市政设施如给水、供热、供电、供气等实现传感器智能采集、系统智能化管控(5分);
- b) 市政设施监控信息上传行业管理部门,与物业管理平台联网(5分);
- c)对小区用能设备精细化管理,统计数据以图表方式实时展示(5分);
- d)为居民提供远程抄表、故障报修和能源管理的智能化服务。(5分)。

5.3.5 室内与家庭

5.3.5.1 控制项

a) 装饰材料的选择按照 GB 50325 的有关规定:

- b)室内信息网络符合 T/CSUS 34-2021 附录H 的要求;电信运营商带宽不低于100Mbps,承载互联网、Wi-Fi、IPTV等业务;广电运营商承载高清电视的直播业务和互联网业务;
 - c) 电信和广电运营商网络统一接入家居配线箱的接线端;
 - d) 布线工程的设计和工艺满足 GB 50846 的要求。
- 5.3.5.2 评分项 (满分 20 分)
 - a) 有线信息网络经家居配线箱通过线缆分布至各厅房(5分);
 - b) 室内信息网络满足电信、广电运营商的业务承载(5分);
- c)室内信息网络和无线网络满足室内设施设备的接入,如安全防范、环境监测、生活健康等室内设施(5分):
- d)智能家居控制网络全屋覆盖,实现智能家居设备控制、网络家电控制、联动及场景控制等(5分)。
- 5.3.5.3 加分项
 - a) 采用家庭复合总线技术实现全屋覆盖(2分):
 - b) 采用能源智能设备实现家庭用电的智能管理(2分)。

5.4 安全防范系统

5.4.1 系统智能化改造

- 5.4.1.1 控制项
 - a) 上传公安等部门要求的与安全防范所相关的实时采集、事件处置和统计数据;
 - b) 支撑周界/公共区域、住户安全防范、人车出入管理基本功能;
 - c)接入安全防范相关各子系统,实现系统和功能的整体集成。
- 5.4.1.2 评分项 (满分 25 分)
 - a) 系统整体架构符合 T/CSUS 34-2021 第4.2.1条的要求(5分);
 - b) 安全技术防范范围内实时监控、事件报警(5分);
 - c)巡更及巡查、现场事件处置数据实时采集、录入和上传(5分);
 - d) 实现现场、监控室、小区、社区、街道的多级联动(5分);
 - e)安全防范、事件报警及处置以数据和图表方式展示(5分)。
- 5.4.1.3 加分项

选用的主要设施设备技术参数符合 T/CSUS 34-2021 附录I 的要求(3分)。

5.4.2 住户认证及发卡授权管理

- 5.4.2.1 控制项
 - a) 经人证身份核验设备读取身份证信息,实现人证身份核验;
 - b) 出入授权信息录入小区卡和门禁系统;实现居民、租客、访客和小区服务人员的出入授权。
- 5.4.2.2 评分项 (满分 15 分)
 - a)接入小区治理服务平台(5分);
 - b) 实现访客预约、安全审批、凭证分发/生成二维码等电子通行证(5分);
- c)通过治理服务平台能对装修、快递、外卖等人员的进行临时出入授权;能链接民宿平台的智能锁管理,实现民宿等短租客的入住认证和出入授权(5分)。
- 5.4.2.3 加分项

读取身份证、护照等的信息,对境外租客身份证/护照鉴伪(2分)。

5.4.3 出入管理

- 5.4.3.1 控制项
 - a) 经小区出入口人行设备识别管理住户、租户和其他授权人员出入;
 - b) 经停车场车辆通行设备识别管理居民车辆和外来车辆出入;
 - c) 小区出入口、停车场设备与出入授权系统链接,实现小区出入管理。

5.4.3.2 评分项 (满分 20 分)

- a)智能手机通过治理服务平台实现小区住户远程访客授权(5分);
- b) 采用小区卡、二维码等技术智能识别小区出入人员和车辆(5分);
- c) 定时、限时、计次授权,实现小区管理人员、服务人员及短租客、访客的出入管理(5分);
- d)单元门设置后视监控摄像头,接入视频监控系统,辅助采集人员出入信息,监测、示警单元门未关、电动车出入等异常情况(5分)。

5.4.3.3 加分项

实现小区、单元门出入非接触识别兼自动测体温管理(2分)。

5.4.4 视频监控

5.4.4.1 控制项

- a) 合理布防监测,如出入口、主干道路交叉口、小区周界、楼栋单元地面/地下出入口、地下车库内通道及出入口、公共地下室内通道及出入口、变配电房及系统设备间、监控室等;
- b) 视频监控设备符合 T/CSUS 34-2021 附录I 的要求, 硬盘录像机能保存的视频监控数据应不少于30天;
 - c) 视频监控设备在社区/小区局域网内部署;
 - d) 智能识别异常人员和车辆,示警并上传相关数据。

5.4.4.2 评分项 (满分 20 分)

- a) 监控画面高清晰度,弱光和强光环境下智能识别(5分);
- b) 合理配置设备,可靠存储重要信息,视频、图片数据可追溯(5分):
- c)视频监控、多路画面分割、视频轮巡、云台可控制;视频监控、事件报警/预警及相应图片和视频在治理服务平台自动弹现(5分);
 - d)事件处置的过程管理,包括工单、处置过程、处置结果管理等(5分)。

5.4.5 其他安防系统

5.4.5.1 控制项

- a) 周界合理配备摄像机等布防、监控, 预警数据接入小区治理服务平台;
- b) 巡更人员按编制配置手持智能终端,现场状态采集和数据可实时录入,巡更过程可实时定位、轨迹可追溯;
 - c) 公共区域合理配置紧急报警柱/钮;
 - d) 安防信息发布接入小区公共广播系统。

5.4.5.2 评分项 (满分 20 分)

- a) 周界防区设置合理, 无盲区和死角, 现场设置声光报警(5分);
- b) 巡更设施设备接入治理服务平台,实现巡更管理、实时事件处置等功能(5分);
- c) 紧急报警柱/钮、家庭用入侵探测和紧急求助/报警装置、移动式求助/报警装置等设施接入小区治理服务平台,紧急事件能实时处置(5分);
- d) 安防信息能通过小区公共广播系统、小区室外屏、室内屏、住户APP等多种技术手段发布(5分)。

5.4.5.3 加分项

采用机器人、无人机等先进技术辅助小区巡更等安全防范管理(3分)。

5.5 社区治理应用

5.5.1 系统智能化改造

5.5.1.1 控制项

- a)治理服务平台能支撑社区群防群控机构开展社区的社会治理活动;
- b) 采用电子门牌等信息技术、以房管人,实现实有人口的精准管理;
- c) 特殊人群信息化管理: 配置定位服务设施, 为特殊人群提供服务:

- d)结合小区综治网格化建设,实现重点事件信息化监管治理;实现邻里矛盾纠纷排查化解信息化管理;
 - e) 公共卫生、疫情管控等的信息化管理。
- 5.5.1.2 评分项 (满分 20 分)
 - a)配置综治小区值守一体机,或小区治理服务平台中包含小区值守设备相应功能模块(5分);
 - b) 链接区级/街道级的综合治理系统;数据规范满足 GB/T 31000 的要求(5分);
- c)对高空抛物、消防通道违规停放、火灾隐患监测等进行重点布控(5分)、视频智能识别和处置(5分)。

5.5.1.3 加分项

- a)可通过扫码电子门牌查询服务指南信息,如实施机关、办理条件、提交材料、申请方式、办理流程等信息(2分);
 - b)对小区内的不文明行为进行智能识别(2分)。

5.5.2 疫情防控及社区健康助理服务

5.5.2.1 控制项

- a) 小区出入口能通过识别健康码、查验通信大数据行程卡等技术手段,识别健康异常人员;
- b) 疫情防控设施设备接入治理服务平台;
- c)疫情防控的动态数据和统计分析数据按规定上报;小区疫情及预警信息实时上报;
- d)疫情及预警信息能通过小区信息发布系统向小区住户发布。

5.5.2.2 评分项 (满分 20 分)

- a) 通过门磁、定位等技术手段监测、管理居家隔离人员(5分);
- b) 通过定位和轨迹分析/结合流调识别和管理密切接触者(5分);
- c)治理服务平台能应对突发事件紧急处置,协调小区疫情防控资源和人力(5分),采集老年人相关活动信息,提供生活物质和服务的渠道、对接社区医疗机构(5分)。

5.5.2.3 加分项

接入社群健康助理服务社区节点平台,开展社群健康助理服务(3分)。

5.5.3 特殊人群心理服务

5.5.3.1 控制项

- a) 设置社会心理辅导管理社区节点,对小区内的特殊人群提供服务;
- b) 心理辅导服务室按要求独立设置,配备工作人员和相应的设施设备;
- c)接入特殊人群心理服务云平台;数据上传至上级管理平台,按要求接受省级、市级平台的管理;
- d) 实时数据和统计分析数据即时上报,紧急情况下实时上报。

5.5.3.2 评分项 (满分 15 分)

- a) 心理辅导服务室达到 T/CSUS 34-2021 附录J 的要求,配置风险心理和行为评估仪、风险心理和行为矫正仪等设备(5分);
- b)线上交流等方式实现专家对于服务对象的心理咨询,开展对社区特殊人群的心理疏导和心理慰藉干预工作(5分);
 - c)心理辅导管理社区节点能接入社区治理服务平台,上传相关数据、实施协同管理(5分)。

5.5.4 消防

5.5.4.1 控制项

- a) 小区消防通道、原有管线排查、消除消防隐患,基础消防设施良好,符合 GB50016、GB50084、GB 50116、GB 50261、GB 50974 的要求;
- b) 具备感烟和感温、燃气泄漏监测、消火栓水压、电气火灾探测、视频监控消防等设施,火灾监测、基础消防设施监测和电动车进楼监测;
- c)提供标准数据接口,按照当地政府要求同步上传设备信息和告警信息至相应系统,如政府的消防信息平台。

5.5.4.2 评分项 (满分 15 分)

- a)智能感温感烟火灾探测、监测和智能识别消防通道占用、电动车进楼栋等事件进行示警/告警(5分)·
 - b)接入治理服务平台,智能消防示警/告警时启动事件处置流程,上传报警和处置信息(5分);
- c)接入消防社会化服务平台,开展勘察评估、制度设计、预案编制、维保检测、疏散演练、教育培训等工作(5分)。

5.5.5 租客管理和访客管理

5.5.5.1 控制项

- a) 合格房源实名认证后录入系统,上传公安、房管等主管部门;
- b) 租客入住的实名认证信息上传公安、房管等主管部门;
- c) 受理租客的出入请求。

5.5.5.2 评分项 (满分 15 分)

- a) 配置小区租房管理系统,或结合治理服务平台的租客管理功能,配合租房交易平台实现小区的租客管理(5分):
 - b)链接民宿的智能锁管理系统,实现小区出入、单元门禁、入户智能锁管理的系统联动(5分);
- c)按照 T/CSUS 34-2021 第4.5.5-3条款的要求对租客和访客进行小区出入授权和管理且可追溯; 出入信息上传政府的公安、房管部门(5分)。

5.5.6 垃圾分类及处理设施

5.5.6.1 控制项

- a) 小区内合理配置分类垃圾桶;
- b)治理服务平台的视频监控能对垃圾分类投放现场、垃圾清运工作和进入小区的垃圾车进行监管;
- c) 垃圾分类及处理的相关数据接入小区治理服务平台。

5.5.6.2 评分项 (满分 15 分)

- a)采用智能垃圾桶,实现垃圾桶盖的非接触开闭、厨余垃圾等喷淋消毒、去味、监测/示警桶内垃圾数量、温度(5分);
- b)识别行为人/户、厨余垃圾日投放量,对未投放入桶、垃圾错误投放、厨余垃圾未破袋等行为进行视频监管(5分):
- c)链接小区治理服务平台,接入和管理小区内的智能垃圾桶,采集、统计和管理相关数据;上传垃圾分类相关数据和预警信息(5分)。

5.6 物业管理应用

5.6.1 系统智能化改造

5.6.1.1 控制项

- a) 具备物业管理服务系统;
- b) 对建筑及房屋、停车库/场等小区建筑及设施、住户进行管理服务。

5.6.1.2 评分项 (满分 20 分)

- a)基础服务: 社区秩序维护、设备设施维护、工单处理、环境管理和住户服务等(5分);
- b)信息化服务:小区公共信息、物业和水电等缴费的远程及在线业务、客户投诉处理(5分)、新业务推广和受理等(5分):
 - c)物业+养老服务:为老年人提供全托、日托、上门、餐饮、文体、健身等多方面的服务(5分)。

5.6.2 物业管理信息系统

5.6.2.1 控制项

- a)物业管理信息系统与小区治理服务平台链接;
- b) 与其他信息化系统链接实现联动和物业管理网络化、数字化、智能化。

- 5.6.2.2 评分项 (满分 20 分)
 - a) 通过各种智能终端向住户发布信息、提供服务(5分)。
 - b)链接治理服务平台获取小区基础数据,上传管理和业务数据(5分);
 - c)与政府有关部门管理系统进行授权链接,上传管理和业务数据(5分);
- d)可链接导入社区服务智能一体机,为住户提供自助的社区服务和新业务,如小区的续租业务、补卡业务、证照办理等(5分)。

5.6.3 智能卡系统

- 5.6.3.1 控制项
 - a) 物业管理信息系统集成;
 - b) 系统采用统一数据库、链接小区发卡、授权系统统一授权管理。
- 5.6.3.2 评分项 (满分 10 分)
 - a) 采用手机二维码、非接触识别等技术对智能卡系统进行升级(5分);
 - b) 实现门禁管理、停车场管理、消费管理、内部人员考勤等功能达2项以上(5分)。

5.6.4 物业信息发布

- 5.6.4.1 控制项
 - a) 具备物业信息发布系统,或物业管理信息系统具有信息发布功能模块;
 - b) 发布内容至少包括信息发布、值班管理、物业费用、维修记录等。
- 5.6.4.2 评分项 (满分 20 分)
 - a)物业管理能向居民的室内机或智能APP发送通知信息(5分);
- b)物业费通知居民并提供查询(5分);能查询维修记录如住户的报修、维修、保修用户编号,报修处置的维修人员、时间和结果(5分);
 - c) 具有值班管理功能且可追溯,包括管理中心值班状况(5分)。

5.6.5 公共设施监测

- 5.6.5.1 控制项
 - a) 具备公共设施监管设备;
 - b) 经局域网实现公共设施监管系统与各公共设施设备的联网,采集公共设施的监测数据。
- 5.6.5.2 评分项 (满分 15 分)
- a) 监测的内容: 道路和景观的照明、社区环境如空气质量等监测、给水排水设备监控、通风及空调设备监控、能源计量及监测、小区电动车辆充电设施监控、变配电检测等实现5项以上(5分);
 - b) 所监测数据进行统计分析, 以图表形式实时展示(5分); 选用公共设施监管一体化设备(5分)。

5.6.6 公共资产管理

- 5.6.6.1 控制项
 - a) 小区固定资产建库、可查询、可监管;
 - b) 小区物业固定资产录入、修改与编辑采用信息化手段。
- 5.6.6.2 评分项 (满分 15 分)
 - a) 小区物业固定资产配备唯一的识别标签如 RFID、二维码等(5分);
- b)通过标签扫描读取或智能读取资产信息(5分),实现公共设施监管设备和物业管理平台对资产的实时监控(5分)。

5.7 居民服务应用

5.7.1 基础环境

- 5.7.1.1 控制项
 - a) 小区的室内公共活动区域面积符合 GB/T 50378 要求,满足小区公共活动的需要;

- b)公共活动区满足对环境及装修的要求,室内装修及装饰装修材料选择符合 GB 50325 的规定;配置空调,宜配置新风系统;
 - c) 内部设施设备、系统接入小区局域网。

5.7.1.2 评分项 (满分 30 分)

- a)公众网宽带接入不低于1000Mbps、Wi-Fi室内全覆盖、4G/5G室内全覆盖;党建及视听区接入广电高清、超清电视双向网络(5分);
 - b) 老年人活动中心按功能区分,环境安静、方便老年人出入(5分);
- c)党建及社区文明建设具有独立活动和阅览环境,满足基层党组织活动、党建资料展示阅览、社区文明建设成果宣传等(5分);
- d)设置社区服务咨询及接待中心,提供咨询服务、信息查询、服务登记、物业费和停车费收缴、 房屋出租和租赁信息登记备案等(5分);
- e)设置自助服务区,自助一体机能提供信息查询、缴费、小区办卡、租房续延等的小区自助业务; 配置的电子信息屏能发布社会热点新闻、小区公告、物业服务信息等(5分);
 - f) 室内公共活动区域按照 T/CSUS 34-2021 第4.7.1-4条款的要求设置管理和安全技术防范(5分)。

5.7.2 设施设备

5.7.2.1 控制项

- a) 具备老人活动中心的设施设备;
- b) 具备对入户服务如家政服务进行管理的相关系统,如实名核验等;
- c) 具备电商、新零售的小区落地服务的相关设施,如送取/收货点的物品存放架柜、配送自助提货柜、冷柜、自动售货机等。
- 5.7.2.2 评分项 (满分 30 分)
 - a) T/CSUS 34-2021 第4.7.2-1条款的管理类系统接入社区治理服务平台(5分);
- b) 康养设施设备、系统接入养老及健康干预咨询管理云平台(5分),对接专业的医疗机构、社区医院(5分);
- c)业务接入管理社区节点按直通方式接入周边商圈、家政服务等具有区域特征的第三方业务平台(5分)、业务接入管理平台提供的各项服务(5分):
 - d) 配置自助一体机,提供健康、入户、拼团类业务的自助服务(5分)。

5.7.2.3 加分项

自助一体机具备身份证识别、卡证和二维码识别等多种识别方式,具备银行卡、支付宝、微信等多种支付方式,具备文件及票据打印等功能(5分)。

5.7.3 社区服务

5.7.3.1 控制项

- a) 由综合应用服务平台和 T/CSUS 34-2021 第4.7.1条基础环境和第4.7.2条设施设备提供;
- b) 由云平台、互联网企业结合线上、线下提供。
- 5.7.3.2 评分项 (满分 40 分)
 - a)健康养老类业务:健康监测咨询类、养老护理类、医疗康复类(5分);
- b)家庭服务类业务:综合信息服务;入户类服务如保洁、保姆、月嫂、烹饪等;配送类服务;其他类如学生接送、幼儿托管、洗衣、社区门店、社区公共活动等(10分);
- c) 小区基本业务:综合管理服务(包括居民线上投票,辅助社区事务的开展)、物业基础业务、小区其他服务如社交活动平台、上门预约服务、拼团活动、管家服务等;租房类服务如房源信息、租客管理、电子出入证等;小区智能系统服务(5分);
- d)其他业务:智能家居服务如智能家居云平台接入管理、远程监控等;环境监控、净水供应服务(5分)、旅游类服务如咨询服务、旅游套餐、自由行交通服务、餐宿定制等(5分);视听娱乐类:运营商提供的业务、其他业务提供商接入的业务(5分)、自媒体业务、游戏平台等(5分)。

5.7.3.3 加分项

社区服务可追溯、可评价;评价满意度达90%以上(5分)。

6 社区智能化建设及运维、运营服务能力评价

6.1 整体要求

- 6.1.1 应对企业从事社区智能化服务的能力进行评价。
- 6.1.2 社区智能化服务包括:项目建设、系统运维、业务运营(以下可合并称为"服务")。
- 6.1.3 社区智能化服务的能力评价对象可包括:
 - a) 从事社区智能化项目建设的企业;
 - b) 从事社区智能化系统运维的企业;
 - c) 从事社区智能化业务运营的企业。
- 6.1.4 企业服务能力评价内容或作业环节应包括且不限于:
 - a) 企业实力;
 - b) 经营状况: 经营业绩、财务状况、企业诚信、管理水平;
 - c) 服务能力: 技术能力、人员能力、产品能力;
 - d) 管理职责:安全管理方针、关注客户要求、管理目标;
 - e)资源管理;人员要求及充分性、作业安全教育与意识、服务设备要求、作业安全、服务点设立;
 - f) 业务能力: 作业管理、监测与管理。
- 6.1.5 企业服务能力评价应符合 GB/T 28827.6、GB/T 36626、GB/T 37696 的有关规定;企业服务能力评价的具体工作可参照 TLC 028.1、TLC 028.2、TLC 028.3、TLC 028.4 的要求。

6.2 企业实力(控制项)

6.2.1 甲级企业要求

- 6.2.1.1 在中华人民共和国工商注册、具有独立法人资格的企业(外国企业应具备同等条件),净资产应不少于1亿元。企业应有固定的工作场所。
- 6.2.1.2 人员基本要求(以下人员均应是本企业的注册在职人员):
 - a)负责服务的主要技术管理人员应从事技术工作 5 年及以上,具有相关专业的高级职称;
 - b) 服务相关的技术和管理人员中具备高级职称的不少于5人,中级职称不少于10人;
 - c)服务相关的技术人员不少于100人,持有中国通信企业协会认可的相关专业资格证书。
- 6.2.1.3 设备资源基本要求:
 - a) 企业应具备服务所需要的设施设备(工具、仪器);
 - b) 企业自有设备总值应不少于200万元。
 - 注: 常用的设备(工具、仪器)参照 TLC 028 的要求。
- 6.2.1.4 能力和绩效基本要求:
 - a) 企业已从事服务项目5年以上, 且服务质量持续满足顾客要求;
 - b) 近3年每年完成服务项目合同额 2000 万元以上(分包金额不记入)。
- 6.2.1.5 认证要求: 企业已通过 GB/T 19001 (或替代标准)认证,并持续有效。

6.2.2 乙级企业要求

- **6.2.2.1** 在中华人民共和国工商注册、具有独立法人资格的企业(外国企业应具备同等条件),净资产应不少于 2000 万元。企业应有固定的工作场所。
- 6.2.2.2 人员基本要求(以下人员均应是本企业的注册在职人员):
 - a)负责服务的主要技术管理人员应从事技术工作 5 年及以上,具有相关专业的高级职称;
 - b) 服务相关的技术和管理人员中具备高级职称的不少于2人,中级职称不少于10人;
 - c)服务相关的技术人员不少于30人,持有中国通信企业协会认可的相关专业资格证书。
- 6.2.2.3 设备资源基本要求:
 - a) 企业应具备服务所需要的设备(工具、仪器);
 - b) 企业自有设备总值应不少于100万元。

注: 常用的设备(工具、仪器)参照 TLC 028 的要求。

- 6.2.2.4 能力和绩效基本要求:
 - a) 企业已从事服务项目3年以上,且服务质量持续满足顾客要求;
 - b) 近3年每年完成服务项目合同额 400 万元以上(分包金额不记入)。
- 6.2.2.5 认证要求: 企业已通过 GB/T 19001 (或替代标准) 认证,并持续有效。

6.2.3 丙级企业要求

- 6.2.3.1 在中华人民共和国工商注册、具有独立法人资格的企业(外国企业应具备同等条件),净资产应不少于500万元。企业应有固定的工作场所。
- 6.2.3.2 人员基本要求(以下人员均应是本企业的注册在职人员):
 - a)负责服务的主要技术管理人员应从事技术工作 5 年及以上,具有相关专业的高级职称;
 - b) 服务相关的技术和管理人员中具备中级职称的不少于5人;
 - c)服务相关的技术人员不少于15人,持有中国通信企业协会认可的相关专业资格证书。
- 6.2.3.3 设备资源基本要求:
 - a) 企业应具备服务所需要的设备(工具、仪器);
 - b) 企业自有设备总值应不少于30万元。 注: 常用的设备(工具、仪器)参照 TLC 028 的要求。
- 6.2.3.4 能力和绩效基本要求:
 - a) 企业已从事服务项目2年以上,且服务质量持续满足顾客要求;
 - b) 近3年每年完成服务项目合同额 100 万元以上(分包金额不记入)。
- 6.2.3.5 认证要求: 企业已通过 GB/T 19001 (或替代标准) 认证,并持续有效。
- 6.3 经营状况(评分项)
- 6.3.1 经营业绩 (满分 30 分)
- 6.3.1.1 企业服务项目收入达到企业营业性收入的30%及以上(10分)。
- 6.3.1.2 近 3 年服务项目涉及的用户数不少于 5 个 (5 分),每年合同额 100 万元及以上的项目不少于 2 个 (5 分)。
- 6.3.1.3 企业近3年内利润总额合计未亏损(5分);申报当年企业利润总额未亏损(5分)。
- 6.3.2 财务状况 (满分 20 分)
- 6.3.2.1 企业财务数据真实可信(5分),经在中华人民共和国境内登记的会计师事务所审计(10分)。
- 6.3.2.2 财务状况良好,申报当年企业资金流量能够支撑服务项目的实施(5分)。
- 6.3.3 企业诚信 (满分 20 分)
- 6.3.3.1 企业应有良好的资信和公众形象(10分)。
- 6.3.3.2 近3年内企业应无触犯国家及地方政府法律法规的行为(10分)。
- 6.3.4 管理水平 (满分 30 分)
- 6.3.4.1 企业主要负责人从事服务领域企业管理经历应不少于 4 年(5 分),服务业务主要技术负责人应具有电子信息类高级技术职称且从事服务工作经历不少于 4 年(5 分),财务负责人应具有财务系列中级及以上职称(5 分)。
- 6.3.4.2 已建成完善企业管理信息系统并能有效运行(10分)。
- 6.3.4.3 主要业务领域中典型项目具有较高技术水平(5分)。

6.4 服务能力(评分项)

- 6.4.1 技术能力(满分30分)
- 6.4.1.1 有经过登记的具有自主知识产权的服务平台、产品或工具(15分)。
- 6.4.1.2 服务平台、产品或工具在已实施的服务项目中加以应用(15分)。
- 6.4.2 人员能力(满分25分)
- 6.4.2.1 从事服务相关工作的人数超过本标准 6.2.1.2 或 6.2.2.2 或 6.2.3.2 要求的 20% (10 分)
- 6.4.2.2 已建立合理的人力资源管理培训与考核制度(5分),并能有效实施(10分)。
- 6.4.3 产品能力(满分45分)
- 6.4.3.1 具有完整的社区平台产品(或服务相关平台产品)及其研发团队(20分)。
- 6.4.3.2 具备服务相关产品的接口协议开发能力(15分)。
- 6.4.3.3 获得高新技术企业证书(10分)。
- 6.5 管理职责(评分项)
- 6.5.1 安全管理方针 (满分 30 分)
- 6.5.1.1 企业的最高管理层应制定和落实安全管理方针(5分)。
- 6.5.1.2 安全管理方针应包括网络安全(5分)、信息安全(10分)和生产安全的内容(10分)。
- 6.5.2 关注客户要求 (满分 40 分)
- 6.5.2.1 企业的管理层应建立制度掌握客户要求(5分)、运维质量(10分)和顾客满意情况(5分)。
- 6.5.2.2 上述情况应能反馈到必要层次的员工(10分)并加以改进(10分)。
- 6.5.3 管理目标(满分30分)
- 6.5.3.1 客户要求和合同约定应形成不同层次的管理目标(10分)。
- 6.5.3.2 应定期对管理目标的相关实现情况进行评审(10分)。
- 6.5.3.3 依据评审结果应能持续采取相应的改进措施(10分)。
- 6.6 资源管理(评分项)
- 6.6.1 人员要求及其充分性 (满分 25 分)
- 6.6.1.1 应针对服务的需要,制订相应岗位需求(5分)。
- 6. 6. 1. 2 应针对员工的能力和意识开发用于员工培训的课程,根据不同客户的要求和客户不断提高的要求持续改进(5 分),确保相关人员的技能、数量能够持续满足服务作业及管理的要求(5 分)。
- 6.6.1.3 应具备相关法律法规和客户要求能力的服务实施和管理的各层次人员,保持与此有关的记录,如教育、培训、技能、资格证书和经验等(5分),应对这些记录的有效性进行更新和确认(5分)。
- 6. 6. 2 作业安全教育与意识 (满分 15 分)
- 6.6.2.1 应对处于潜在危险环境或场所的人员得到必要的安全教育(10分)。
- 6.6.2.2 应对安全教育的效果进行评审(5分)。
- 6.6.3 服务设备要求 (满分 25 分)
- 6.6.3.1 应配备充分的与承担服务专业相适应、能够满足顾客要求的服务用仪器、仪表、车辆、计算机及必要的软件和质量检测设备(10分); 应建立必要的管理档案(5分)。

- 6.6.3.2 企业对服务设备应定期进行维护保养,并对不适宜的设备进行更新(10分)。
- 6.6.4 作业安全 (满分 20 分)
- 6.6.4.1 应定期对服务作业时通信网络设备、设施及人身安全措施进行评估(5分)。
- 6.6.4.2 应采取并持续改进能够消除或控制风险的措施,确保设备、设施及作业人员的安全,这些安全措施应涉及到设备防护(5分)、人身安全(5分)、信息和网络安全(5分)等。
- 6.6.5 服务点设立 (满分 15 分)
- 6.6.5.1 服务作业应根据所提供的服务及其专业要求、合同及客户要求设立服务点(10分)。
- 6.6.5.2 必要时,服务点的设置或撤销应得到客户的同意(5分)。
- 6.7 业务能力(评分项)
- 6.7.1 社区智能化项目建设企业 (满分 200 分)
- 6.7.1.1 作业管理 (满分 120 分)
- a) 规划设计能力: 应具备对项目的论证和规划能力(5分)、现场勘测和施工图设计能力(10分)、 作业指导和施工控制的策划能力(10分)、项目阶段分解和制定计划的能力(10分);
- b)组织能力:应具备完善的项目管理体系和项目信息化应用能力(10分)、构建项目组织架构和人力资源保障的能力(10分)、完善的供应链管理体系(10分)、完善的档案文书管理体系(5分);
- c)实施能力:应具备社区信息化、智能化的深化设计能力(10分);应具备智能化改造和实施的能力,包括且不限于数据基础设施、社区单元智能化、安全技术防范、社区治理应用、物业管理应用、居民服务应用等智能化系统的改造和实施能力(20分);应具备组织项目竣工验收的能力(10分);项目竣工相关资料交付的能力(10分)。
- 6.7.1.2 监测与改进 (满分 80 分)
- a) 进度管理监测: 应具备工作分解项目实施工作内容的能力(10分)、基本的项目进度管理能力,按日、周、月等时间粒度检查项目进度(10分)、项目实施活动成本管理的能力(10分)、项目里程碑进度出现偏差时对目标、资源、进度进行调配和持续改进的能力(10分);
- b) 质量管理监测: 应具备项目设计质量管理和监测并进行持续改进的能力(10分)、项目采购质量管理和监测并进行持续改进的能力(10分)、项目施工工艺质量管理和监测并进行持续改进的能力(10分);
- c)风险管理监测:应具备项目风险识别和管理的能力,包括工期风险、费用风险、技术风险、采购风险、安全生产风险等,并进行持续改进的能力(10分)。
- 6.7.2 社区智能化系统运维企业 (满分 200 分)
- 6.7.2.1 作业管理(满分120分)
- a)运维规划能力:应具备运维规划能力(10分)、运维作业指导和实施控制的策划能力(10分);系统运行维护实施准备,包括技术及现场核查、备品备件、运维工作面、运维人员、工具、工作条件、目标等的准备和确认(5分);策划管理、审核服务质量,建立内部审核评估机制(10分);
- b)组织能力:应具备资产管理能力:标识、产权和台账管理、资产状态等(10分);应具备日志管理能力:运维日志体系涵盖机系统日志、应用日志、数据库日志等方面要求、运维信息、审计策略等(10分);应具备策略管理能力:建立完整的运维策略体系,涵盖主机、接口、资产、日志、备份、组织等方面要求(10分)、建立运维预案如外包预案等(5分);
- c) 运维实施能力: 应具备保证日常运行能力: 系统稳定运行、备份运行数据,及时处理报警事件,日常操作记录、系统数据记录、故障处理记录及服务过程可追溯(20分); 应具备周期维护能力: 对前端设备、链路、软件系统、运行数据、系统参数调整、资料更新及存档、备品备件保养等(20分); 应具备系统维修能力: 故障诊断、应急处理且采取隔离措施保障其他部分正常运行、或采用临时替代设备恢复重要系统功能、测试和验证维修结果或效果、记录故障原因、处理方法(10分)。

6.7.2.2 监测与改进 (满分 80 分)

- a) 日常运行监测: 能监测运行岗位结构的合理性、制度的健全性、运行资料的完整性、既定服务目标的达成率、日常运行工 作熟练程度、客户满意度、系统改造与改进完善方案的建议能力等(20分);
- b)日常维护监测:能监测维护作业计划的及时完成率、故障发生率、技术服务请求响应时间、业务服务请求响应时间、问题解决率等,并进行持续改进的能力(20分);
- c)维修保障监测:能监测响应速度、到达现场时间、故障快速定位及修复能力等,并进行持续改进的能力(20分);
- d)用户满意度监测:能监测服务能力实施的结果、各项服务指标达成情况等,并进行持续改进的能力(20分)。

6.7.3 社区智能化业务运营企业 (满分 200 分)

6.7.3.1 作业管理 (满分 120 分)

- a)业务规划能力:应具备社区接入业务所需的规划能力,包括业务范围、目标、运营模式等(10分)、业务运营作业指导和实施控制的策划能力(10分)、业务运营成本的测算能力(10分);策划管理、审核服务质量,建立内部审核评估机制(5分);
- b)组织能力:应具备完善的项目管理体系和社区业务应用能力(10分)、构建业务运营的组织架构和人力资源保障的能力(10分)、完善的社区业务系统的组织和供应链管理体系(10分)、社区业务包括线上线下的集成能力(5分);
- c)实施及运营能力:应具备智能化业务的小区或社区的接入能力(10分);应具备社区智能化业务(1项或多项)实施或改造能力(10分)和线上线下的运营能力(20分),如以下且不限于:健康养老类业务(咨询、护理、康复等)、家庭服务类业务(入户服务、配送、接送、托管等)、小区基本业务(信息、租客、社交、停车等)、其他业务(智能家居、环境、旅游、视听娱乐等);应具备组织项目竣工验收的能力(10分)。

6.7.3.2 监测与改进 (满分 80 分)

- a) 日常运行监测: 能监测业务系统的正常运行,与社区管理平台正常链接并保持信息流畅通等,并进行持续改进的能力(20分);
- b)业务能力监测:能监测业务系统持续提供服务的能力,能7×24小时响应用户用户的服务请求,提供相应服务,并进行持续改进的能力(20分);
- c)服务质量监测:能监测业务系统及线上线下提供服务的质量,统计用户满意度,并进行持续改进的能力(20分);
- d)业务能效监测:能监测业务系统运营能效、运营业务可持续盈利,并进行持续改进优化的能力(20分)。

附录A

(资料性附录)

社区治理智能化服务能力评价表

A. 1 社区智能化服务能力评价可采取表A.1、表A.2 及表A.3 的形式表述评价结果。

表 A. 1 社区智能化服务能力评价表

智能化改造项目	:				表单编号	表式 1-		
小区名称			所在社区			所在街道		
完工日期			申报日期			评价日期		
建设单位						负责人		
申报单位						负责人		
评价内容	控制项 (Q ₀)	数字基础 设施(Q ₁)	智能化 单元(Q ₂)	安全防范 系统(Q ₃)	社区治理 应用(Q ₄)	物业管理 应用(Q ₅)	居民服务 应用(Q ₆)	加分项 (Q ₇)
权重分值	400 分	100分	100分	100分	100分	90分	110分	100分
单项得分								
评价总分		/10	小区的对应 □90 分/五		/四星级 □7	0 分/三星级[□60 分/二星纟	汲
评语:								
5.2 数字基础设施	î:							
5.3 智能化单元:								
5.4 安全防范系统	Ĉ:							
5.5 社区治理应用	l:							
5.6 物业管理应用]:							
5.7 居民服务应用]:							
总评:								
评审专家(签字	<u>-</u> :					年	月 日	

表 A. 2 社区治理智能化服务能力评价表/控制项

小	区名称	所在街道	表单编号	表式 2/1-		
序	Ø □	评价内容	评价结果	备 注		
号	条 目	5.2 }				
1		a) 有治理服务平台□ 支撑社区治理、安全队				
2	5.2.1 治理	b)数据加密、脱敏□ 保证住户基本信息、数	通过口			
3	服务平台	c)数据上传上级平台□ 能展示统计数据、9	实时数据□	不通过□ —		
4		a) 通信设施、管线符合标准□ 驻地网符合图	要求□			
5	5.2.2 网络	b) 带宽≥100M□ 广电双向网络 □ 视听业组	 斉正常□	通过口		
6	通信设施	c)4G/5G全覆盖□ 信号强度、网络优化达杨	ĒΠ.	不通过□		
7		d) 局域网满足信息化、智能化需求□				
8	5.2.3 机房	a) 机房分区布局□		通过口		
9	基础设施	b) 位置选择合理□ 配置、布局合理□		不通过□		
		5.3 社区智能化	2单元	<u> </u>		
10		a)智能化改造符合现行标准□ 特种设备符合	合现行标准□			
11	5.3.1 建筑	b)建筑内管线已排查、补全管线基础资料□		通过□		
12	及房屋	c) 有物业管理□ 消防及应急广播□ 停车管	理□	不通过□		
13		d) 有公共广播系统□				
14	500日4	a) 排水系统雨、污分流□		スナロ		
15	5.3.2 居住 区环境	b) 光污染源处理满足现行标准□		通过□		
16		c) 环境整洁, 公共设施井然, 无车辆随意停	放现象□	7.00.00		
17		a) 道路及配套设施完备,标志/标线、消防标	示识清晰□			
18	5.3.3 道路	b) 停车位布局合理、标识清晰, 满足近期停	车需求□	通过口		
19	与停车	c) 立体车库合理, 满足消防条件, 规避干扰	住户□	不通过□		
20		d) 停车场/库的出入管理、停车管理有序、表	见范□			
21		a) 监测供水水质, 监测楼顶水箱水质□				
22	5.3.4 市政	b)供暖设施符合标准,实现自动调节□		通过口		
23	设施	c)供电容量满足近、中期需求□		不通过□		
24		d)新能源汽车、电动自行车充电设施满足近	/中期需求□			
25		a) 装饰材料符合现行标准□				
26	5.3.5 室内	b) 电信带宽不低于 100Mbps,广电高清直播/	/互联网□	通过□		
27	与家庭	c) 电信、广电网络统一接入家庭信息配线箱		不通过□		
28		d)设计和工艺满足现行标准□				
		5.4 安全技术	 方范			
29	5.4.1 系统	a) 上传公安等部门,实时采集、事件处置和	统计数据□	 通过□		
30	智能化改	b) 周界/公共区域、住户安全防范、人车出户	週辺□ 不通过□			
31	造	c)接入安全防范相关系统,系统和功能整体	1 222			
32	5.4.2 发卡	a) 读取身份证信息,实现人证身份核验□	通过□			
33	授权管理	b) 实现居民、租客、访客和小区服务人员出	入授权□	不通过□		
34	5.4.3 出入	a) 识别和管理小区住户、租户和其他授权人	员的出入□	通过口 —		
35	5.4.3 出入 管理	b) 识别和管理居民车辆和外来车辆的出入口		週辺□ 不通过□ —		
36	H	c) 小区出入口、停车场设备与出入授权系统	链接□	77.四尺口		

表 A. 2 社区治理智能化服务能力评价表/控制项(续)

37		a) 合理布防监测□	
38	5.4.4 视频	b) 视频监控设备符合本标准附录 I 的要求□	通过□
39	监控	c)视频监控设备在社区/小区局域网内部署□	不通过□
40		d)智能识别异常出入人员和车辆,示警上传相关数据□	
41		a)周界合理布防,预警数据接入治理服务平台□	
42	5.4.5 其他	b)按编制配巡更能终端,现场实时录入,过程可追溯□	通过□
43	安防系统	c)公共区域合理配置紧急报警柱/钮□	不通过□
44		d) 安防信息发布接入小区公共广播系统□	
		5.5 社区治理	
45		a) 治理服务平台能支撑社区的社会治理活动□	
46	5.5.1 系统	b) 采用信息技术、以房管人,实现实有人口精准管理□	7471
47	智能化改	c) 配置设施设备,为特殊人群提供服务□	通过□
48	造	d)结合网格化,实现信息化监管治理□	7,22
49		e)公共卫生、疫情管控的信息化管理□	
50	5.5.2 疫情	a) 出入口识别健康码、行程卡,识别健康异常人员□	
51	防控及社	b)疫情防控设施设备接入治理服务平台□	通过□
52	区健康助	c)上报疫情防控实时、统计数据,小区疫情实时上报□	不通过□
53	理服务	d)疫情及预警信息通过系统治理服务平台向住户发布□	
54		a) 有社会心理辅导管理节点,对特殊人群提供服务□	
55	5.5.3 特殊 人群心理	b) 有心理辅导服务室,配备工作人员和设施设备□	通过□
56	トス群心理 服务	c)接入服务云平台,上传数据,接受上级平台管理□	不通过□
57	NK 23	d) 上报实时、统计数据,紧急情况下实时上报□	
58		a)消防通道、原有管线,基础设施良好,符合现行标准□	72.71.
59	5.5.4 消防	b) 有火灾探测、消防设施监测、电动车进楼监测□	通过□
60		c)标准数据接口,同步上传至消防信息平台□	7.000
61	5.5.5 租客	a) 合格房源录入系统,上传公安、房管等主管部门□	ストロ
62	管理和访	b) 租客入住实名认证,上传公安、房管等主管部门□	→ 通过□
63	客管理	c) 受理租客的出入请求□	717000
64	5.5.6 垃圾	a) 小区内合理配置分类垃圾桶□	- 流法口
65	分类及处	b) 垃圾分类现场、垃圾清运和垃圾车实现监管□	通过□
66	理设施	c) 垃圾分类数据接入治理服务平台□	
		5.6 物业管理应用	
67	5.6.1 系统	a) 有物业管理服务系统□	通过□
68	改造	b) 对小区建筑及设施、住户进行管理服务□	不通过□
69	5.6.2 物业	a)物业管理信息系统与治理服务平台链接□	通过口
70	信息系统	b) 与其他信息化系统链接实现联动□	不通过□
71	5.6.3 智能	a)物业管理信息系统集成□	通过□
72	卡系统	b) 统一数据库、链接小区发卡、授权系统统一授权□	不通过□
73	5.6.4 物业	a)有信息发布系统,或物业管理系统有信息发布模块□	通过口
74	信息发布	b) 内容包括信息发布、值班管理、物业费用等□	不通过□

表 A. 2 社区治理智能化服务能力评价表/控制项(续)

75	5.6.5 公共	a) 有公共设施监管设备□	通过口	
76	设施监测	b) 公共设施监管经局域网与各设备联网,采集监测数据□	不通过□	
77	5.6.6 公共	a) 小区固定资产建库、可查询、可监管□	通过口	
78	资产管理	b) 固定资产录入、修改与编辑采用信息化手段□	不通过□	
		5.7 居民服务应用		
79	5 5 1 # 70	a)符合《绿色建筑评价标准》,满足小区公共活动需要□	ネイロ	
80	5.7.1 基础 环境	b) 环境及装修达标,配置空调,宜配置新风系统□	」通过□ 不通过□	
81	7 1 '25G	c)内部设施设备、系统接入小区局域网□	7.66.60	
82		a) 具备老人活动中心的设施设备□	スプロ	
83	5.7.2 设施 设备	b) 有入户服务的管理系统,如实名核验□	通过□ 不通过□	
84	以田	c)有电商、新零售服务设施,如提货柜、自动售货机□		
85	5.7.3 社区	a) 通过综合应用服务平台和设施设备提供社区业务□	通过口	
86	服务	b) 社区服务由云平台、互联网企业结合线上、线下提供□	不通过□	

表 A. 3 社区治理智能化服务能力评价表/评分项/加分项

小	区名称	所在街道 表单编 ⁻				表单编号	表式3	/1-		
序	条目		评价区		分值	得分	备	注		
号	宋 日			础设施						
1		a) 平台结构标	示准化□ 通过测记				15			
2		b)设备接口标	示准化□ 通过测记	戊□ 即插即	7用口		15			
3	5.2.1 社区	c)功能插件标	示准化□ 插件可挤	「展□ 业务	分可拓展□		15			
4	治理智能	d) 采集智能预	顶警□ 事件处置闭	月环□			15			
5	化服务支	e) 上传实时、	处置数据□ 上傳	统计数据			10			
6	撑平台	f)接入APP、	提供便民服务□				5			
7	加分项: a) 采用运营商平台且满足以上要求□						5			
8		b) A	区用业务接入管理	平台且满足	以上要求	İΠ	5			
9		a) 无架空线约	览、建筑内管线隐	蔽或入槽架	20		5			
10	5.2.2 网络	b) 驻地网界面	苗清晰、电信和广	电网络接入	家居配约	浅箱□	5			
11	通信设施	c) 可选电信运	运营商不少于2家				5			
12		d) 平台和设备	备局域网组网□ 与	5公众网有	安全措施		5			
13	5.2.3 机房	机房条件或设	备托管机房达标□]			5			
评	分项合计	100	加分项合计	10	评价	总得分				
			5	.3 社区智能	能化单元					
14		a)建立数字(k信息系统□				5			
15		b) 有建筑数据	居和管线监测,数	据通信接口	□规范□		5			
16	5.3.1 建筑	c) 电梯与应急	急处置平台链接,		5					
17	及房屋	d) 公共广播技	接入上级应急系统		5					
18		加分项: a) 有	育涉老设施和环境				2			
19		b) 智	冒能停车系统服务				2			

表 A. 3 社区治理智能化服务能力评价表/评分项/加分项(续)

20		a) 经模型仿真、小区排水系统已作韧性改造□	5	
21	5.3.2 居住 区环境	b)居住区环境多源数据采集,小区环境智能化管控□	5	
22		c)绿色植被自动喷灌;环境指标达标□	5	
23		d)智能终端、社区公示方式,居民参与环境监督□	5	
24		加分项:处重点水域的小区达到"零排放"治污要求□	2	
25		a) 道路及景观照明能智能控制、故障自动报警□	5	
26	500 送叻	b)停车位满足近中期需求;智能车库符合标准□	5	
27	5.3.3 道路 与停车	c) 车牌智能识别、信息发布、智能车库全自动管理□	5	
28	-) 17 +	d)识别和管理外来车辆;实时上传外来车辆信息□	5	
29		加分项: 与周边企事业单位实现共享、错时停车□	2	
30		a) 市政设施水、热、电、气系统智能化管控□	5	
31	5.3.4 市政	b) 市政设施监控信息上传行业管理部门□	5	
32	设施	c)用能设备精细管理,统计数据图表实时展示□	5	
33		d)提供远程抄表、故障报修和能源管理服务□	5	
34		a) 有线信息网络经室内信息配线箱至各厅房□	5	
35		b)室内信息网络满足电信、广电的业务承载□	5	
36	5.3.5 室内	c)室内信息网络和无线网络室内设施设备的接入□	5	
37	与家庭	d)智能家居全屋覆盖,设备联动及场景控制□	5	
38		加分项: a) 采用家庭复合总线技术实现全屋覆盖□	2	
39		b) 采用能源智能设备实现家庭用电的智能管理□	2	
	分项合计	100 加分项合计 12 评价总得分		
	77.11	5.4 安全技术防范	<u> </u>	
40		a) 系统整体架构符合标准要求□	5	
41		b) 安全技术防范范围内实时监控、事件报警□	5	
42	5.4.1 系	c) 巡更、现场事件处置数据实时采集、录入和上传□	5	
43	统智能化	d) 现场、监控室、小区管理、社区、街道多级联动□	5	
44	改造	e) 安全防范、事件报警及处置以数据及图表方式展示□	5	
45		加分项: 主要设施设备技术参数符合本标准附录Ⅰ的要求□	3	
46	5.40 公立	a)接入小区治理服务平台□	5	
47	5.4.2 住户 认证及发	b) 访客预约、安全审批、凭证分发/生成二维码通行证□	5	
48	卡授权管	c)链接民宿平台,实现短租客入住认证和出入授权□	5	
49	理	加分项: 读取身份证/护照信息, 对境外租客身份证/照鉴伪□	2	
50		a) 实现小区住户远程访客授权□	5	
51		b) 小区卡、二维码等智能识别小区出入人员和车辆□	5	
52	5.4.3 出入	c) 定时、限时、计次授权实现小临时出入管理□	5	
53	管理	d)后视监控,监测单元门未关、电动车出入等异常□	5	
			2	
54		加分项: 小区、单元门出入非接触识别兼自动测体温管理 a) 监控画面高清晰度,弱光、强光智能识别□	5	
55	~ 4 4 Am 45*			
56	5.4.4 视频 监控	b) 合理配置设备,可靠存储,数据可追溯□	5	
57	血1工	c)视频监控多功能操作,事件报警自动弹现口	5	
		d)事件处置过程管理,包括工单、过程、结果□	5	

表 A. 3 社区治理智能化服务能力评价表/评分项/加分项(续)

59		a) 周界的	5区无盲区、死角,现场设置声光报警□	5		
60			及施接入治理服务平台,管理、实时事件处置□	5		
61	5.4.4 视频	c)报警柱/钮、家庭求助/报警装置接入治理服务平台□				
62	监控		「播、小区室外屏、住户 APP 等发布安防信息□	5		
63			机器人、无人机辅助小区巡更等安全防范管理□	3		
	人 分项合计	100	加分项合计 10 评价总得分		1	
	77.741	100	5.5 社区治理			
64		a)有综剂	5			
65	5.5.1 系统		区级/街道级综治系统;数据规范满足现行标准□	5		
66	智能化改		····································	10		
67	造		a)可通过扫码电子门牌查询服务指南信息□	2		
68			b) 对小区内的不文明行为进行智能识别□	2		
69			技术手段监测、管理居家隔离人员□	5		
70	5.5.2 疫情		巨位/结合流调识别和管理密切接触者□	5		
71	防控及健	c)突发事	耳件的协调□,助老、服务对接社区医疗机构□	10		
72	康	加分项:	接入社群健康助理服务节点,开展服务□	3		
73	5.5.3 特殊	a) 心理轴	#导室达标,配置相应设施设备□	5		
74	人群心理	b)线上方	页式实现专家心理咨询,开展心理疏导、干预□	5		
75	服务	c) 心理轴	#导节点接入治理服务平台,协同管理□	5		
76		a)智能少	〈灾探测、智能识别通道占用、电动车进楼栋□	5		
77	5.5.4 消防	b)接入流	台理服务平台,警情启动事件处置,上传信息□	5		
78		c)接入社	t会化服务平台,开展第三方服务□	5		
79	5.5.5 租客	a) 有小区	区租房管理功能,配合交易平台实现租客管理□	5		
80	管理和访	b)链接图	是宿系统,小区出入、单元门、入户智能联动□	5		
81	客管理	c)租客和	□访客出入授权可追溯,信息上传公安、房管□	5		
82	5.5.6 垃圾	a)智能均	立圾桶,厨余垃圾消毒、监测桶内数量、温度□	5		
83	分类及处	b)识别行	万为人、厨余垃圾投放量,错误行为视频监管□	5		
84	理设施	c)链接流	台理服务平台,管理、上传相关数据□	5		
评	分项合计	100	加分项合计 7 评价总得分			
		1	5.6 物业管理应用			
85	5.6.1 系统	a) 社区科	扶序维护、设备设施维护、环境和住户服务□	5		
86	智能化改	b)信息化	上服务□ 业务推广和受理等□	10		
87	造		养老服务□	5		
88	5 6 0 Alm II.		★种智能终端向住户发布信息、提供服务□	5		
89	5.6.2 物业 管理信息		台理服务平台,上传管理和业务数据□	5		
90	系统		放府有关部门系统,上传管理和业务数据□	5		
91			比区智能一体机,提供自助社区服务和新业务□	5		
92	5.6.3 智能		□维码、非接触识别等对智能卡系统进行升级□	5		
93	卡	b) 门禁管	管理、停车场管理、消费管理等功能2项以上□	5		

表 A. 3 社区治理智能化服务能力评价表/评分项/加分项(续)

0.4		\ Ak A F	2 1 44 22 4 1n - 12 4n 42 4:	DD 化パスマ			
94	5.6.4 物业 信息发布		居民的室内机或智能 A		11信息口	5	
95		b)物业费通知查询□ 维修记录查询□			10		
96	山心久市	c)值班管	會理、可追溯□			5	
97	5.6.5 公共	a) 监测的	勺内容实现 5 项以上□]		5	
98	设施监测	b)监测数	数据以图表形式实时展	示□ 选用	一体化设备□	10	
99	5.6.6 公共	a)固定资	资产配备唯一识别标签	至如 RFID、こ	二维码□	5	
100	资产管理	b)智能设	卖取资产信息□ 实现>	付资产的实际	时监控□	10	
评:	分项合计	100	加分项合计	0	评价总得分		
				5.7 居民服	务应用	•	
101		a) 宽带]	1000M、WIFI 室内全覆	盖、广电高	5超清双向□	5	
102		b) 按功能		「便老年人出	∃入□	5	
103	5.7.1 基础	c) 党建及文明建设有独立环境,满足基层党组织活动□			5		
104	环境	d) 有社区服务咨询及接待中心,提供咨询及服务□			5		
105		e)有自助服务区,自助一体机提供自助服务□			5		
106		f)室内公共活动区域设置管理和安全技术防范□			5		
107		a)管理类	<u></u> 	8务平台□		5	
108) []) (-	b)康养设	设施接入云平台□,对	接医疗机构	习、社区医院□	10	
109	5.7.2 设施 设备	c)业务节	5点接入区域业务□、	业务接入管	7理平台服务□	10	
100	以甘	d)有自即	力一体机,提供健康、	入户等自助	力服务□	5	
101		加分项:	自助一体机有多种识别	別、支付、	票据打印等功能□	5	
102		a)健康养	养老类业务不少于 3 项	į□		5	
103		b)家庭服务类业务不少于 5 项□			10		
104	5.7.3 社区	c) 小区基本业务不少于 5 项□				5	
105	服务	d) 有智能家居服务、环境监控□、旅游类服务□; 视听娱乐			20		
40.5			□、自媒体业务、游		世文序)1. oc.: N.1. 写	_	
106			社区服务可追溯、可证		I	5	
评:	分项合计	100	加分项合计	10	评价总得分		

A. 2 企业服务能力评价可以采取表A.4、表A.5 及表A.6 的形式表述评价结果。

表 A. 4 企业服务能力评价表

	1				1			
单位名称					表单编号	表式 4		
单位地址					申报受理	2	省 市	$\overline{\mathbf{X}}$
负责人			申报日期			评价日期		
	控制项	经营情况	服务能力	管理职责	资源管理		,能力 5维、运营)	加分项
	(Q_0)	(Q ₁)	(Q ₂)	(Q_3)	(Q ₄)	作业管理(Q5	监测与 改进(Q 6)	(Q7)
权重分值	400 分	100分	100分	100分	100分	120 分	80分	100分
单项得分								
评价总分		/10	企业的对应 □甲级		丙级			
评语:								
6.3 经营状况:								
6.4 服务能力:								
6.5 管理职责:								
6.6 资源管理:								
6.7 业务能力:								
0.7 亚分化刀:								
总评:								
评审专家(签字	z):					年	月 日	

表 A. 5 企业服务能力评价表/控制项

单	位名称	表单编号	表式 5/1-	
序	条目	评价内容	评价结果	备 注
号	余 日	6.2 企业实力		
1	6.2.1 甲级企业	a)独立法人资格□ 净资产不少于1亿□ 有固定场所□		
2		b) 主要技术管理人员从业 5 年以上、高级职称□		
3		c) 高级职称不少于 5 人、中级职称不少于 10 人□) <u>\$</u>) [
4		d) 技术人员不少于 100 人、持有中通企资格证书□	┛通过□ ■ 不通过□	
5		e) 具备服务设施设备□ 自有设备总值不少于 200 万□	小地及口	
6		f)从事服务 5 年以上□ 3 年内年服务合同额 2000 万以上□		
7		g) 通过 GB/T 19001 (或替代标准) 认证□		
8		a)独立法人资格□ 净资产不少于 2000 万□ 有固定场所□		
9		b) 主要技术管理人员从业 5 年以上、高级职称□		
10		c) 高级职称不少于 2 人、中级职称不少于 10 人□	バネノナロ	
11	6.2.2 乙级企业	d) 技术人员不少于 30 人、持有中通企资格证书□	通过□ - 不通过□	
12	乙级正亚	e) 具备服务设施设备□ 自有设备总值不少于 100 万□	7,666	
13		f) 从事服务 3 年以上□ 3 年内年服务合同额 400 万以上□		
14		g) 通过 GB/T 19001 (或替代标准) 认证□		
15		a)独立法人资格□ 净资产不少于 500 万□ 有固定场所□		
16		b) 主要技术管理人员从业 5 年以上、高级职称□		
17	600	c) 中级职称不少于 5 人口	(水)十口	
18	6.2.3 丙级企业	d) 技术人员不少于 15 人、持有中通企资格证书□	┫通过□ - 不通过□	
19	1 1 2 X 11 1L	e) 具备服务设施设备□ 自有设备总值不少于 30 万□	1.664	
20		f)从事服务 2 年以上□ 3 年内年服务合同额 100 万以上□		
21		g) 通过 GB/T 19001 (或替代标准) 认证□		

表 A. 6 企业服务能力评价表/评分项

单	单位名称			表单编号		表式6	/1-		
序	条目		评价内容			分值	得分	备	注
号	余 日		6.3 经营状况						
1		a)服务项	頁目收入达营业收入 30%以上□			10			
2	6.3.1 经营业绩	b)3年内	b)3年内用户数不少于5个□ 年100万合同额不少于2个□			10			
3	红白亚坝	c)3年内	年利润总	额未亏损□	10				
4	6.3.2					15			
5	财务状况					5			
6	6.3.3	a)有良妇	₽的资信和公众形象□			10			
7	企业诚信	b)3年内	无触犯国家及地方政府法律法规	见行为口		10			
8	6.3.4	a) 主要负责人从业不少于 4 年□ 技术负责人具高级职称、从 业不少于 4 年□ 财务负责人具有财务中级及以上职称□			15				
9	管理水平	b) 企业管	:业管理信息系统能有效运行□			10			
10	c) 主要领域的典型项目具有较高技术水平□				5				
	评分项合	计	100		评价总得分				

表 A. 6 企业服务能力评价表/评分项(续)

	6.4 服务能力								
11	6.4.1	a) 有经自主知识产权登记的	内服务平台、产品、工具□	15					
12	技术能力	b) 服务平台、产品、工具i	己在服务项目中应用□	15					
13	6.4.2	a) 技术人员超过服务从业。	人员的 20%□	10					
14	人员能力	b) 有人力资源管理培训与	考核制度□ 能有效实施□	15					
15		a) 有社区平台产品(或服务	务相关平台产品)及研发团队□ ·	20					
16	16 6.4.3 产品能力	b) 具有服务相关产品的接	□协议开发能力□	15					
17	厂印度化力	c) 获得高新技术企业证书[10					
	评分项合	100	评价总得分		•				
		·	6.5 管理职责						
18	6.5.1 安全	a)制定和落实安全管理方句	計□	5					
19	管理方针	b) 内容包括: 网络安全□	信息安全□ 生产安全□	25					
20	6.5.2 关注	a)建立制度掌握客户要求[□ 运维质量□ 顾客满意情况□	20					
21	客户要求	b) 能反馈到必要层次的员	□ 加以改进□	20					
22		a) 客户要求和合同约定能验	形成不同层次的管理目标□	10					
23	6.5.3 管理目标	b) 定期对管理目标的相关等	实现情况进行评审□	10					
24	日生口小	c)根据评审结果能持续采	权相应的改进措施□	10					
评分项合计 100 评价总得分									
6.6 资源管理									
25	6.6.1	a) 针对服务需要制定相应	対位需求□	5					
26	6.6.1 人员要求	b) 培训课程能持续改进□	人员技能、数量能持续满足要求□	10					
27	八只女小	c)熟悉法律法规和客户要求	求、保持记录□ 持续确认有效性□	10					
28	6.6.2 作业	a) 处危险/潜在危险工作场	景的人员已通过安全教育□	10					
29	安全教育	b) 持续对安全教育效果进行	万评审□	5					
30	6.6.3	a) 配备充分的设备、仪器、	软件□ 建立必要的管理档案□	15					
31	服务设备	b)设备定期进行维护保养,	不适宜的设备及时更新□	10					
32	6.6.4	a) 定期评估通信网路设备、	设施及人身安全措施□	5					
33	作业安全	b)确保设备安全□ 人身安	全□ 信息和网络安全□	15					
34	6.6.5	a) 根据所提供服务要求、1	合同及客户要求设立服务点□	10					
35	服务网点	b)服务点设置、撤销经客户	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	5					
	评分项合	100	评价总得分						
	T		6.7 业务能力						
		6.7.1.1 作业管理							
36		a) 规划设计: 规划□ 勘测	设计□ 项目控制□ 阶段计划□	35					
37		b)组织:体系、信息化□	人力保障□ 供应链□ 档案管理□	35					
38	6.7.1 建设	c) 实施: 深化设计□ 实施	50						
	类企业	6.7.1.2 监测与改进							
39		a) 进度:项目分解□ 进度	管理□ 成本管理□偏差应对□	40					
40		b)质量:设计质量□ 采购	质量□ 施工工艺□	30					
41		c) 风险: 识别、管理、改适	进口	10					
	评分项合	200	评价总得分						

表 A. 6 企业服务能力评价表/评分项(续)

		6.7.2.1 作)				
42		a)规划:	规划□ 实施策划□ 实施准备	□ 管理评估□	35	
43		b)组织:	资产管理□ 日志管理□ 策略	管理□ 运维预案□	35	
44		c) 实施:	日常保障□ 周期维护□ 系统	维修□	50	
	6.7.2 运维 类企业	6.7.2.2 监测	则与改进			
45	天正业	a) 运行:	岗位合理、服务目标达成、客	户满意□	20	
46		b) 维护:	作业计划完成率、故障发生率	、问题解决率□	20	
47		c)保障:	响应速度、到达现场时间、故	障快速定位及修复□	20	
48		d) 用户满	意度:实施结果、服务指标达	成情况、持续改进□	20	
	评分项合	计	200	评价总得分		
		6.7.3.1 作公	业管理			
49		a) 规划:	规划□ 实施策划□ 成本测算	□ 服务质量评估□	35	
50		b)组织:	业务应用□ 资源保障□ 供应链	连□ 社区业务集成□	35	
51	670 \= #	c) 实施:	接入能力口 实施口 线上线下	接入业务□及运营□	50	
	6.7.3 运营 类企业	6.7.3.2 监测	则与改进			
52	火止业	a) 运营:	: 系统运行监测、与社区平台信息畅通□			
53		b)业务:)业务:业务服务监测、7×24 服务及响应用户请求□			
54		c)服务质	量: 服务质量监测、用户满意	度统计□	20	
55		d)业务能	效:运营能效监测、业务可持	续盈利、持续改进□	20	
	评分项合	计	200	评价总得分		

参 考 文 献

- [1] GB/T 28827.1-2012 信息技术服务 运行服务 第1部分: 通用要求
- [2] YD/T 2219-2011 通信网络运行维护企业一般要求
- [3] SZDBZ 32-2010 信息系统运行维护技术服务规范
- [4] DB11T 855-2012 安全技术防范系统维护通用要求