

一级指标	二级指标	三 级 指 标	分值	考 评 方 法	得分
I-3 服务能力 建设高效	II-7 服务水平	服务设施齐全、设备运转良好。	2	材料审核+实地考察	
		服务人员服务意识、服务规范、服务能力强。	2	材料审核+实地考察	
		上海城市文明进步指数（行业版）测评成绩良好。	2	上海城市文明进步指数（行业版）	
		经营效益、综合管理水平（公益性行业社会效益、综合管理能力）居全国领先地位。	1	材料审核	
	II-8 服务创新	开展行业内服务质量满意度测评，满意度 $\geq 80\%$ 。	2	上海城市文明进步指数（行业版）	
		行业或下属单位积极参加管理创新活动，管理创新成果获市级及以上荣誉。	2	材料审核	
I-4 社会责任 建设扎实	II-9 诚信水平	通过有效的管理手段解决社会群众关心的热点、难点问题，每年向社会推出便民、利民服务新举措，群众满意度 $\geq 80\%$ 。	2	材料审核+实地考察+问卷调查	
		注重科技创新，通过服务设施和设备的改善，提升客户服务能力和水平。	2	材料审核	
		开展行业诚信建设，对外公布并切实履行服务承诺，为服务对象提供优质、方便、快捷、高效服务。	2	材料审核+实地考察	
		加强行业社会信用宣传教育，组织行业单位积极开展各类诚信创建活动。	2	材料审核	
		积极参与和推进诚信建设制度化，积极参与社会信用体系建设，有效推动公共信用信息平台数据采集利用。	2	材料审核	
		开展行业单位诚信档案建设和失信突出问题专项整治，建立诚信建设奖惩机制。	2	材料审核	