**报告编号：XQZX 24 XYFJ0006 R0**

**企业信用等级**

**评 价 报 告**

**申请人：** 哈尔滨市南岗区温馨花园老年公寓

**申请人最高管理者代表：** 李月秋

**申请受理日期：2024年9月12日**

**黑龙江兴企企业管理咨询有限公司**

**哈尔滨市信用协会**

**联合签发**

 **报告编号：XQZX 24 XYFJ0006 R0**

**企业信用等级**

**评 价 报 告**

**1、申请人基本信息：**

|  |  |
| --- | --- |
| 申请人名称 | 哈尔滨市南岗区温馨花园老年公寓 |
| 统一社会信用代码 | 52230103MJ4305599Q |
| 注册地址 | 哈尔滨市南岗区学府路223号 |
| 产品或服务范围 | 为老人提供集中居住和照料服务 |
| 联系人 | 李月秋 |
| 联系电话 | 0451—82510575 |

**2、评价目的：信用等级评价**

**3、评价范围：为老人提供集中居住和照料服务**

**4、评价准则：**

☑哈尔滨市民政局《关于开展养老机构信用分级评价工作的通知》

**5、报告覆盖时间：**

2023年9月01日至2024年8月31日

**6、总评分换算为： 95.5 分 ，各条款评分明细如下：**

表 A.1 机构信用评价基本指标项名称及说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | 评价分值 |
| 价值观（30分） | 发展规划 | 一定时期内对机构发展方向、速度和能力的选择、计划和策划，包括战略目标、业务规划、职能划分等 | 6分 |
| 领导层品质 | 机构领导层人员的市场行为、历史业绩和信用记录等(包括机构董事长、法定代表人、主要负责人等) | 6分 |
| 法人治理 | 股东会、董事会、监事会、经营团队职能建设及职责履行记录情况，股权结构情况、组织结构设置情况等 | 6分 |
| 规章制度 | 机构财务管理、风险管理、信用管理、危机管理、重大事项信息披露制度等规章制度建设情况 | 6分 |
| 品牌建设 | 机构品牌建设与品牌管理情况 | 6分 |
| 竞争力（35分） | 诚信管理 | 机构建立和运行诚信管理体系情况 | 4分 |
| 人力资源管理 | 机构人力资源规划、招聘、培训、薪酬、绩效、员工关系等管理制度建设与实施情况 | 5分 |
| 管理体系 | 组织质量管理、环境管理、职业健康安全管理等体系建设及运行情况 | 2分 |
| 偿债能力 | 机构用其资产偿还长期债务与短期债务能力 | 3分 |
| 盈利能力 | 机构资本增值能力，包括净资产收益率、主营业务利润率、总资产报酬率等 | 3分 |
| 发展能力 | 机构发展壮大的潜在能力，包括资本保值增值率、主营业务收入增长率、三年营业利润平均增长率等 | 3分 |
| 营运能力 | 机构运用各项资产以赚取利润的能力。包括应收账款周转率(次)、存货周转率(次)、总资产周转率(次) | 3分 |
| 技术水平 | 参与编制国家、行业、地方技术标准情况，制定本单位标准情况;机构科研学术成果、论文论著、获奖情况 | 4分 |
| 市场占有率 | 机构规模、年服务量、在岗服务人员数及主营业务收入等在同行业中所占的市场份额 | 3分 |
| 纳税信用 | 机构纳税信用记录情况 | 5分 |

表A.2机构信用评价基本指标项名称及说明（续）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | 评价分值 |
| 社会责任（30分） | 融资信用 | 机构在银行、保险、担保等各类机构融资过程中的信用记录情况 | 5分 |
| 合同履约 | 机构对消费者、员工及相关方等各种经济合同条款的遵守情况 | 5分 |
| 工资及支付 | 机构员工工资水平及拖欠情况 | 5分 |
| 福利与社保 | 机构与劳动者签订劳动合同，为劳动者实施劳动保护等情况 | 5分 |
| 案件执行 | 机构对司法机构或调解部门结案执行情况 | 5分 |
| 公益慈善活动 | 机构参与社会公益活动计划和记录、捐助证明或公益事业投入占主营业务收入比重情况 | 5分 |

表B.1 机构信用评价专项指标项名称及说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 评价内容 | 评价分值 |
| 服务能力（58分） | 养老机构等级评定与划分 | 养老机构室内外环境 | 7分 |
| 养老机构的设施设备 | 8分 |
| 养老机构的运营管理 | 9分 |
| 养老机构提供服务的内容及质量 | 34分 |
| 服务安全（20分） | 基本要求 | 养老机构应符合消防、卫生与健康、环境保护、食品药品、建筑、设施设备标准中的强制性规定及要求；建立培训考核、服务管理、安全管理等基础性工作制度 | 5分 |
| 安全风险评估 | 老年人入住养老机构前要进行服务安全风险评估，评估范围应包括噎食、食品药品误食、压疮、烫伤、坠床、跌倒、他伤和自伤、走失、文娱活动意外等方面 | 5分 |
| 服务防护 | 对养老服务安全风险提出针对性的预防和处置措施 | 5分 |
| 管理要求 | 通过制定应急预案、评价与改进和安全教育三种方式，建立提高养老机构服务安全工作长效机制 | 5分 |
| 服务标准（10分） | 标准体系 | 开展服务标准化建设，有服务管理标准、操作规范 | 10分 |
| 服务满意度（8分） | 服务对象(包括相关第三方)测评满意度 | 养老机构对服务对象进行抽样测评，当入住老年人数量在200位(含)以内时，应对每一位服务对象进行调查；当入住老年人数量大于200位时可进行抽样调查，抽样样本数量不低于200+5%N,N为入住老年人数量 | 3分 |
| 现场发放满意度测评问卷并回收计算满意度，发放比例为在院老年人数量的5% | 5分 |

说明：本表评价总分赋值200分，最终换算成百分比得分率：

得分率=评价总得分/（200）

 **=**（200—9）/（200）=191/200=95.5%

换算得分率为： 95.5 分

**7.优势及改进建议**

|  |
| --- |
| **优势或靓点** |
| 温馨花园老年公寓成立于2018年（原军工阳光老年公寓），占地面积5000平方米，三层独立楼房，使用面积2300平方米。院内绿树成荫，设有凉亭、花坛、葡萄园、绿色蔬菜基地、停车场。公寓内设有大小双人间、三人间、四人间、多人间，146张床位，每间房内都设有独立卫生间、洗澡间。还设有娱乐室、活动室、卫生保健室、浴室、洗衣房及餐厅、配餐室等。现有入住人数75位，年龄45—93岁之间。对首先入住人员进行健康检查，建立医疗档案，对常见及偶发性疾病进行医疗诊治，根据不同的身体状况制定康复计划，并与哈西医院合作，不定期的为老人检查身体、义诊，为老人提供医疗服务。 |
| **改进建议/机会** |
| 应加强对诚信管理体系、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系建设及运行，按《养老机构等级划分与评定》内4.2.3.7服务卡放置于床头或便于查看的位置。 |

**8、评价结论及推荐意见**

|  |
| --- |
|  **评价结论** |
| 根据评价，评价小组一致认为， 哈尔滨市南岗区温馨花园老年公寓 *（组织名称）*的 评分结果为：☑90分（含）分以上❒80分（含）-90分（不含） ❒70分（含）-80分（不含）❒60分（含）-70分（不含）❒60分以下对应为☑AAA □AA □A □B □C |
|  **推 荐 意 见** |
| ☑推荐❒不予推荐❒降级❒暂停❒撤销 评价组长（签字）/日期： |
| 受评价方代表盖章： 年 月 日 |
| 黑龙江兴企企业管理咨询有限公司审批意见：☑同意评价组意见；□其他（请具体描述）： 批准人： 年 月 日 |