**报告编号：XQZX 24 XYFJ0009 R0**

**企业信用等级**

**评 价 报 告**

**申请人：** 哈尔滨市南岗区圣德兰老年公寓

**申请人最高管理者代表：** 韦丽华

**申请受理日期：2024年9月14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 XYFJ0009 R0**

**企业信用等级**

**评 价 报 告**

**1、申请人基本信息：**

|  |  |
| --- | --- |
| 申请人名称 | 哈尔滨市南岗区圣德兰老年公寓 |
| 统一社会信用代码 | 52230103MJY656393H |
| 注册地址 | 哈尔滨市南岗区铁路街138号 |
| 产品或服务范围 | 为老年人提供集中居住和照料服务 |
| 联系人 | 韦丽华 |
| 联系电话 | 13936020045 |

**2、评价目的：信用等级评价**

**3、评价范围：为老年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： 88.25 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  （25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 | 1分 |
| 竞争力  （29分） | 诚信管理 | 机构建立和运行诚信管理体系情况 | 0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 | 0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（56.5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 | 32.5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（6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 | 1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—23.5）/（200）=176.5/200=88.25%

换算得分率为： 88.25 分

**7.优势及改进建议**

|  |
| --- |
| **优势或靓点** |
| **圣德兰老年公寓成立于2020年，位于南岗区铁路街138号，坐落在南岗区繁华地区，周边有医院、大型超市、银行等便民场所。公寓为四层独立小楼，提供双人间、三人间，有电梯，现有80个床位，入户老人64位。**  **全天为老人提供可口饭菜，荤素搭配，提供洗浴、洗涤、理发、可为外创面不愈合伤口和糖尿病足换药、测血糖、脉搏体温等。** |
| **改进建议/机会** |
| 未体现品牌建设与管理，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立与运行，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，4.2.3.15为有压疮风险的老年人建立翻身记录不全，4.2.3.17巡查重度、中度、轻度、能力完好老人巡查记录不全。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，未达到。 |

**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， 哈尔滨市南岗区圣德兰老年公寓 *（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： |

|  |
| --- |
| 受评价方代表签字：  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 |