附件2

北京市养老机构信用评价指标体系

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **评判标准** | **取值规则** | **指标属性** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **履约行为** | **服务承诺履行** | **服务合同规范** | **15** | 养老机构服务合同参照北京市养老服务合同模板订制，合同条款详实、完整，附件资料齐全。完全符合加15分。 | 养老机构服务合同文本 | 正向指标 |
| **服务合同签约** | **15** | 与全部养老服务对象有效签订服务合同，签约要素完整，权责明确；服务合同网上签约率为100%。完全符合加15分。 | 与服务对象签订的合同及网上签约情况证明材料 | 正向指标 |
| **服务满意度评价** | **20** | 根据机构服务对象满意度，予以加分：（1）服务对象及相关第三方对服务的满意率≥95%，加20分；（2）90%＜服务对象及相关第三方对服务的满意率≤95%，加10分。 | 上年度第三方对养老服务对象服务满意度测评数据 | 正向指标 |
| **相关方履约** | **第三方合同履行** | **15** | 评价周期内，养老机构全面履行与服务供应商、分包商等第三方签订的各类经济合同条款，每份完全履行的合同加5分，最高加15分。 | 与第三方签订合同及履行情况证明材料 | 正向指标 |
| **规范用工** | **15** | 按规定与所有员工签订用工合同，为员工缴纳社会保险，为达到法定退休年龄员工购买意外险。完全符合加15分。 | 所有员工花名册及对应的用工合同；养老机构近一年内社保缴纳证明 | 正向指标 |
| **信用承诺履行** | **20** | 评价周期内，养老机构主动履行对相关方做出的信用承诺，如信用修复、信用承诺等，每次加5分，最高加20分。 | 养老机构信用修复、信用承诺履行等有效证明文件 | 正向指标 |
| **激励行为** | **运营发展** | **存续年限** | **20** | 根据养老机构存续年限，予以加分：机构成立年限≥15年，加20分；10年≤机构成立年限＜15年，加10分；5年≤机构成立年限＜10年，加5分。 | 养老机构营业执照复印件、养老机构备案等证明文件 | 正向指标 |
| **护理型床位** | **20** | 根据护理型床位占机构床位数量的比例，予以加分：护理型床位占比≥80%，加20分；70%≤护理型床位占比＜60%，加10分；60%≤护理型床位占比＜50%，加5分。 | 养老机构备案信息等证明材料 | 正向指标 |
| **标准参编** | **20** | 评价周期内，养老机构参与国家、行业、地方标准编写：参与编写国家标准一个加15分；参与编写行业标准一个加10分；参与编写地方标准1个加5分，最高加20分。 | 正式发布并实施的标准文本 | 正向指标 |
| **试点示范** | **20** | 评价周期内，进入养老行业试点示范名单（如标准化、服务创新试点等）：进入国家级示范名单一次加15分，进入省（市）级示范名单一次加10分，进入区级示范名单一次加5分，最高加20分。 | 纳入试点示范名单的证明材料 | 正向指标 |
| **荣誉情况** | **行业表彰** | **20** | 评价周期内，获得养老行业荣誉称号表彰，获得国家级一次加15分，获得省（市）级一次加10分，获得区级一次加5分，最高加20分。 | 表彰证书、荣誉奖状、奖杯等证明材料 | 正向指标 |
| **等级划分** | **20** | 评价周期内，获得本行业等级认定最高级别（如养老机构服务质量星级评定、社会组织等级认定等）一种类型加10分，最高加20分。 | 获得等级认定的证书、牌匾等证明材料 | 正向指标 |
| **守信激励** | **信用等级** | **40** | 评价周期内，养老机构获得行业外信用评价最高等级，如A级纳税人等，一种类型加20分，最高加40分。 | 信用评价等级证书或公示信息等证明材料 | 正向指标 |
| **守信名单** | **40** | 评价周期内，养老机构被列入国家或行业的诚信名单、红名单、守信激励名单，一种类型加20分，最高加40分。 | 纳入名单的网页截图等证明材料 | 正向指标 |
| **信用信息** | **基础信用** | **登记备案** | **30** | 养老机构登记、备案、变更等信息与实际信息不符，或在养老机构备案承诺中提供虚假材料的，减30分。 | 养老机构登记、备案、变更等文件资料 | 负向指标 |
| **年度检查** | **20** | 养老机构未按规定参与上年度检查，或上一年度年检结论为不合格的，减20分。 | 养老机构上年度年检报告或工商年报等证明文件 | 负向指标 |
| **公共信用** | **司法信用** | **计算得出** | 评价周期内，养老机构内有法院判决记录且未履行的，一条记录减50分。 | 公共信用信息服务平台查询记录 | 负向指标 |
| **行政监管** | **计算得出** | 评价周期内，养老机构存在行政管理部门监督检查的行政处罚记录，一条记录减50分。 | 公共信用信息服务平台查询记录 | 负向指标 |
| **异常状态** | **100** | （1）评价时点，养老机构已被列入异常名录（状态）且尚未解除的，评定等级不高于B级；（2）评价周期内，养老机构被列入经营异常名录（状态），列入一次减50分，最高100分。 | 公共信用信息服务平台查询记录 | 负向指标 |
| **严重失信** | **直接定为D级** | （1）养老机构在信用信息公示系统中，被列入严重失信主体名单，直接评为“D”级；（2）养老机构法定代表人、主要负责人发生重大违法犯罪问题或纳入失信名单，直接评为“D”级。 | 公共信用信息服务平台查询记录 | 负向指标 |
| **其他不良信息记录** | **计算得出** | 评价周期内，养老机构存在其他不良信息记录，如一般失信情形、逃税欠费情形等，一条信息记录减20分。 | 公共信用信息服务平台查询记录 | 负向指标 |
| **履约保障** | **服务质量** | **服务投诉** | **计算得出** | （1）评价周期内，发生群体性投诉（50人及以上），造成严重社会影响的，直接评为“D”级；（2）评价周期内，发生群体性投诉（20人及以上，50人以下），造成不良社会影响的，一次减60分；（3）评价周期内，发生群体性投诉（5人及以上，20人以下），造成不良影响的，一次减40分；（4）评价周期内，发生服务对象投诉，造成不良影响的，一次减10分。 | 业务主管部门监管信息记录等有效证明文件 | 负向指标 |
| **服务监管记录** | **计算得出** | （1）评价周期内，养老机构在有关行政部门组织的检查中，服务质量、安全生产等方面，存在风险隐患问题突出且限期整改不到位的，直接评为“D”级；（2）评价周期内，养老机构发生刑事或治安案件的，直接评为“D”级；（3）评价周期内，养老机构发生欺老虐老案事件的，直接评为“D”级；（4）评价周期内，养老机构存在非法集资行为的，直接评为“D”级；（5）评价周期内，养老机构接受业务主管部门有关养老服务质量检查，检查结论为不合格的，一条记录减10分。 | 业务主管部门监管信息记录等有效证明文件 | 负向指标 |
| **安全管理** | **安全事故或事件** | **直接定为D级** | 评价周期内，发生安全责任事故或事件的，直接评为“D”级。 | 有关行政部门监管信息记录等有效证明文件 | 负向指标 |
| **安全监管记录** | **计算得出** | 评价周期内，养老机构接受有关行政部门有关安全工作检查，检查结论为不合格的，一条记录减10分。 | 有关行政部门监管信息记录等有效证明文件 | 负向指标 |