

北京市市级财政支出项目 绩效评价报告

主管部门 北京市市场监督管理局

项目单位 北京市 12315 市场监管投诉举报中心

项目名称 “接诉即办”数据处理服务项目

评价机构 北京市市场监督管理局

参与评价 中诚安管理咨询有限公司

中介机构

北京市财政局

二〇二四年五月

北京市市场监督管理局

“接诉即办”数据处理服务项目”绩效图片

会议纪要

关于2023年“接诉即办”数据处理服务项目第一次工作推进会会议纪要

一、会议时间
2023年3月28日 下午14点

二、会议地点
市市场监管局基础会议室3层第6会议室

三、参会人员
1214中心：陈麟、赵建民、尹珊、杨斌
中国联通网络通信有限公司北京分公司：李为亮、王小平、杨曼

四、会议议题
2023年“接诉即办”数据处理服务项目工作推进

五、会议内容
1. 联通公司代表联合体进行汇报。
(1) 1-2月项目完成情况，已按月完成“接诉即办”诉求数据结构化处理，并在规定时限内反馈。累计处理数据362973件，完成工单质检76208件，质检率20.65%，差错率4件，差错率小于0.003%，数据处理投诉均按时录入14人，响应管理兼操作日均在线2人。



“接诉即办”数据处理服务工作推进会

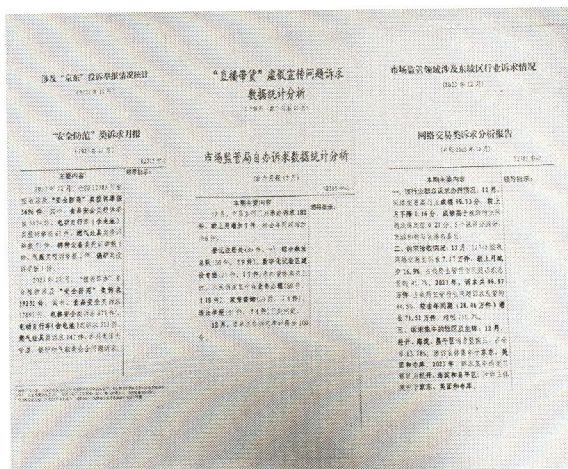
学习数据安全文件



去企业调研“接诉即办”工作



接诉即办数据结构化处理



接诉即办月报、数据统计分析报告



合作发展服务企业专题会

目 录

一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标,	3
二、绩效评价工作开展情况	3
(一) 绩效评价目的、对象和范围	3
(二) 绩效评价原则、评价指标体系(附表说明)、评价方法、 评价标准等	4
(三) 绩效评价工作过程	10
三、综合评价情况及评价结论(附相关评分表)	11
四、绩效评价指标分析	12
(一) 项目决策情况	12
(二) 项目过程情况	13
(三) 项目产出情况	14
(四) 项目效益情况	15
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	15
(一) 主要经验及做法	15
(二) 存在的问题	16
六、有关建议	16
七、其他需要说明的问题	17

北京市市场监督管理局

2023 年“接诉即办数据处理服务”项目

绩效评价报告

为进一步提高财政支出管理水平，评价财政支出预期目标实现程度，考核财政支出效率和综合效果，为以后年度财政资金安排提供重要依据，根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）和《北京市财政局关于开展 2024 年预算绩效管理相关工作的函》等文件规定，北京市市场监督管理局成立绩效评价工作组对 2023 年“接诉即办数据处理服务”项目决策、管理及绩效情况开展整体评价，形成本绩效评价报告。

一、基本情况

（一）项目概况

1、项目背景和实施主体

为深入落实《市场监管总局关于在政务服务便民热线优化工作中依法做好投诉举报处理工作的意见》（国市监网监发【2021】10号）、《北京市接诉工作条例》、《中共北京市委北京市人民政府关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》（京发【2020】17号），推动市场监管领域治理成效，通过定期开展群众对市场监管领域诉求数据的分析工作，主动发现问题、解决问题，不断改进工作薄弱环节，有效提升市场监管领域“接诉即办”工作水平。目前由于市 12345 中心“接诉即办”数据采集分类是面向全市各委办局

和街、乡、镇的，其采集标准、分类统计口径与市场监管局业务需求不匹配，无法满足市场监管局关注的业务分类特点，且数据量较庞大，为及时准确了解群众对市场监管领域的诉求内容，需要对“接诉即办”数据按照市场监管局的业务职责内容进行分类整理，并完成数据结构化处理工作，为后续做好数据分析工作奠定基础。

本项目由北京市 12315 市场监管投诉举报中心负责具体实施。

2、主要内容及实施情况

项目通过定期将反馈的群众诉求数据开展结构化处理工作，准确了解市场监管领域群众反映的诉求情况，为市场监管局开展监管工作提供必要的的数据支撑；通过对群众诉求开展动态监测，定期开展市场监管领域诉求难点、热点、风险点以及处置解决情况、群众评价情况进行分析，主动发现并解决群众关心的急难愁盼问题，不断改进市场监管工作中存在的薄弱环节，有效提升为民办事服务的能力水平，切实推动市场监管领域治理成效。

2023 年 1 月，经市场监管局第一次局长办公会审议，“接诉即办”数据处理服务项目通过竞争性磋商公开采购方式确定由中国联合网络通信北京市分公司、北京百思特捷迅科技有限公司、北京美宸联合信息咨询有限公司联合为项目服务商，合同总额不超过 200 万元。项目为 12315 中心按月提供结构化数据清单，外包服务方在规定时间内交付数据结构化服务结果，年数据处理量预计为 120 万件。

3、资金投入和使用情况

项目 2023 年预算批复资金 200.00 万元，已于 2023 年 2 月到位；

2023 年实际支付资金 199.872 万元，其中 2023 年 4 月支付 59.9616 万元、8 月支付 79.9488 万元、12 月支付 59.9616 万元。项目预算执行率 99.94%。

（二）项目绩效目标

1、总体目标

按时、保质、保量完成“接诉即办”数据处理服务，为诉求分析研判提供必要的的数据支撑。全年处理数据不低于 120 万条。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1、评价目的

通过对北京市市场监督管理局 2023 年“接诉即办数据处理服务”项目进行绩效评价，全面、客观地反映项目绩效，对预算管理执行过程中存在的不足提出合理化建议，使预算管理更加科学、规范，提高资金使用效率和效益。

2、评价对象和范围

（1）本次绩效评价对象为北京市市场监督管理局 2023 年“接诉即办数据处理服务”项目。

（2）评价范围包含项目的决策情况、资金投入管理和使用情况、相关管理制度办法的健全性及执行情况、实现的产出情况、取得的效益情况、其他相关内容。具体内容为：

①项目决策。主要是对项目立项、绩效目标、资金投入进行评价，包括立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩

效指标明确性、预算编制科学性、资金分配合理性等。

②项目管理。主要是对项目资金管理及组织实施过程进行评价，包括资金到位、预算执行、资金使用合规性及管理制度健全性和执行的有效性等。

③项目绩效。主要是对项目产出、效果及满意度进行评价，包括项目产出数量、产出质量、产出时效、产出成本是否与目标一致；项目实施产生的经济效益、社会效益、可持续影响和服务对象满意度是否达到目标。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等

1、绩效评价原则

本次绩效评价工作遵循“科学规范、公开公正、分级分类、绩效相关”原则。

（1）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

（2）统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。单位自评应由项目单位自主实施，即“谁支出，谁自评”。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展，必要时可委托第三方机构实施。

（3）激励约束。绩效评价结果应用与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要减压、无效要问责。

(4) 公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2、评价指标体系（附表说明）

评价工作组根据《北京市市级政府购买服务预算绩效管理办法》（京财综〔2024〕213号），结合评价对象特点及具体实施情况，围绕项目决策、项目管理过程及项目绩效，制定了本项目绩效评价指标体系和指标权重，依据突出结果导向原则，项目决策权重占 20%，项目过程权重占 20%，项目产出权重占 30%，项目效益权重占 30%。在咨询专家组意见后，确定为该项目最终绩效评价指标体系。

北京市市场监督管理2023年“接诉即办数据处理服务”项目绩效评价报告

一级指标	二级指标	分值	三级指标	分值	评价要点
决策	项目立项	8	立项依据充分性	4	①项目立项是否符合国家法律法规、符合国家及北京市相关发展规划、政策；
					②项目是否属于“负面清单”范围内的事项；（一票否决项，如属于“负面清单”，则整个项目评价为不及格）
	项目立项	8	立项程序规范性	4	③项目立项是否与部门职责范围相符，是否属于北京市公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；
					④项目是否与其他部门同类项目或部门内部其他项目存在重复保障。（如：该服务事项是否同时通过编外用工申报预算）。
绩效目标	8	绩效目标合理性	4	①项目需求调研、可行性研究、专家论证、风险评估及管理等材料是否齐全；	
				②项目立项申报材料中，政府购买服务的内容、服务标准和技术保障是否明确，采购实施计划是否完整、合规、合理；	
绩效目标	8	绩效指标明确性	4	③立项前是否经过事前绩效评估，以及必要的集体决策程序；	
				④项目内容是否列入部门政府购买服务指导性目录，部门政府购买服务指导性目录是否规范。	
绩效目标	8	绩效目标合理性	4	①项目是否有明确的绩效目标；	
				②项目绩效目标与政府购买服务的实际内容是否具有相关性；	
绩效目标	8	绩效指标明确性	4	③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；	
				④绩效目标及指标值是否与政府购买服务所申报的预算资金量相匹配。	
绩效目标	8	绩效指标明确性	4	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；	
				②绩效指标是否全面，是否包括必要的成本指标以及满意度指标；	
				③指标是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；	

北京市市场监督管理局 2023 年“接诉即办数据处理服务”项目绩效评价报告

				④指标是否与项目目标任务数或计划数相对应。
资金投入	4	预算编制科学性	4	①预算内容与项目内容是否匹配；
				②预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制，是否进行了成本定额测算；
资金管理	7	预算执行率	3	③预算资金量是否与工作任务相匹配。
				预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%
资金管理	7	资金使用合规性	4	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；
				②资金拨付是否有完整的程序和手续，拨付的时间节点及金额是否符合合同约定的时间及工作进度；
资金管理	7	资金使用合规性	4	③资金用途是否符合项目预算批复或合同规定的用途；
				④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。
过程	13	管理制度健全性	3	①是否有完善的财务管理、采购管理、合同管理等制度；
				②对所购买服务是否有明确的业务管理制度；
过程	13	管理制度健全性	3	③对所购买服务是否有明确的质量监控制度和验收办法。
				①是否履行了合法合规的采购程序；
业务管理	13	制度执行有效性	10	②政府购买服务承接主体是否符合政策规定，同等条件下是否优先考虑社会组织，是否执行“拨改买”政策要求；
				③政府购买服务合同是否有明确的服务内容、期限、数量、质量、价格、资金结算方式、各方权利义务和违约责任等内容；
业务管理	13	制度执行有效性	10	④购买主体是否履行了对所购买服务实施过程的监督管理责任；是否对承接主体的工作有检查验收考核等质量监控；承接主体是否存在转包现象；

北京市市场监督管理局 2023 年“接诉即办数据处理服务”项目绩效评价报告

					<p>⑤项目验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档。</p> <p>实际完成率=(实际产出数/计划产出数)×100%如产出为多项内容,则计算平均数。</p> <p>实际产出数:一定时期(本年度或项目期)内项目实际产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>计划产出数:项目绩效目标确定的在一定时期(本年度或项目期)内计划产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>如产出为多项产品或服务,应分别计算后,按照资金占比或重要性加权合计。</p> <p>如未设定产出数量指标或指标值不合理,则计划产出数应由工作组和专家组综合考虑项目实际情况和行业情况确定。</p> <p>实际产出远高于计划产出数,偏离度过大,超出20%,应酌情扣分。</p>
产出	产出数量	10	实际完成率	10	<p>质量达标率=(质量达标产出数/实际产出数)×100%</p> <p>质量达标产出数:一定时期(本年度或项目期)内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。</p> <p>既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的产出质量指标值。若项目实施单位未设定质量指标或设定不合理,应采用行业公认标准或国家有关标准。</p>
	产出质量	10	质量达标率(验收合格率)	10	
	产出时效	5	完成及时性	5	<p>实际完成时间是否符合合同要求,在计划完成时间之内。</p> <p>实际完成时间:项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。</p> <p>计划完成时间:按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。</p>
	产出成本	5	成本节约率	5	<p>成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100%</p> <p>实际成本:项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。</p> <p>计划成本:项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出,一般以项目预算为参考。</p>

北京市市场监督管理局 2023 年“接诉即办数据处理服务”项目绩效评价报告

效益	项目效益	10	效益达成度	10	项目预期产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等的实现程度。如绩效目标中的效益指标设定不具体不量化，评价中可根据项目实际情况有选择地设置和细化。
	满意度	20	服务对象满意度。	20	社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采取社会调查的方式，将服务对象的满意度与预期指标进行比较。如项目单位未进行满意度评价，或设置的预期绩效指标值过低，评价中可酌情扣分。

3、绩效评价方法

本次绩效评价方法主要有效益分析法、比较法、因素分析法、公众评判法。

(1) 成本效益分析法。是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

(2) 比较法。是指将实施情况与绩效目标、历史情况、不同部门和地区同类支出情况进行比较的方法。

(3) 因素分析法。是指综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素的方法。

(4) 公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查的方式进行评判的方法。

4、绩效评价标准

本项目采用计划标准、行业标准进行评价。

(1) 计划标准。指以预先制定的目标、计划、预算、定额作为评价标准。

(2) 行业标准。指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

(三) 绩效评价工作过程

1、前期准备情况

一是接受委托方任务，拟定项目绩效评价工作方案，成立绩效评价工作组；二是开展工作培训并进行项目情况了解；三是收集整理资料。

2、资料信息汇总

评价工作组在充分调研的基础上，对收集资料进行逐一核实，相关各方签收确认。按照指标体系内容和评价重点，工作组进行分类整理，供专家审阅评价。

3、召开绩效评价工作会，形成评价结论

评价工作组将项目资料整理供专家等项目情况进行详细的了解，并在评价会前 5 个工作日召开专家预备会。在此期间，评价工作组与五位专家就项目问题进行了详细的沟通与探讨。在资料收集齐全、问题相对清晰、指标体系完善的情况下，评价工作组于 2024 年 5 月 10 日召开评价会。会上专家就项目绩效情况进行评价和打分，并出具评价意见。

4、撰写绩效评价报告

评价工作组根据五位专家的问题、建议以及评价会的会议纪要，对该项目进行详细的分析总结，并根据项目实际情况撰写绩效评价报告。

5、沟通反馈初步评价意见

绩效评价报告初稿完成后，评价工作组就报告中反映的问题与项目单位进行沟通，获取反馈意见。

6、形成正式绩效评价报告，归档绩效评价资料

评价工作组在项目单位反馈意见的基础上，对报告内容进行完善，形成正式绩效评价报告；绩效评价工作结束后，整理归档绩效评价资料。

三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

2023 年“接诉即办数据处理服务”项目绩效评价综合得分 85.46 分，其中，项目决策 17.66 分，项目过程 18.40 分，项目产出 28.00 分，项目效益 21.40 分，项目综合绩效评定结论为“良”，具体情况详见下表。

2023 年“接诉即办数据处理服务”项目综合评价结论一览表

评价内容	分值	评价得分
项目决策	20	17.66
项目过程	20	18.40
项目产出	30	28.00
项目效益	30	21.40
综合得分	100	85.46
绩效评定级别	良	

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1、项目立项

接诉即办工作，是指本市对自然人、法人或者其他组织提出的涉及本行政区域的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理的为民服务机制。

自 2019 年起本市开展“接诉即办”工作以来，诉求数据的采集、接收、反馈工作模式发生改变，市 12345 中心数据采集标准、分类口径与市场监管局需求不相匹配，为优化本市消费环境及营商环境，及时掌握群众和企业诉求高频问题，做好民生数据分析工作，需要对市场监管局主管的行业问题诉求数据进行结构化处理服务。

2、绩效目标

按时、保质、保量完成“接诉即办”数据处理服务，为诉求分析

研判提供必要的的数据支撑。全年处理数据不低于 120 万条。

具体绩效指标如下：

一是产出数量：全年数据处理量 \geq 120 万条；

二是产出质量：数据处理服务差错率 \leq 0.03%；

三是产出进度：2023 年年底前完成全部工作；

四是效益：通过本项目的实施，保证数据处理服务及时准确有效，有效支撑市场监管局“接诉即办”等投诉举报数据分析工作，及时了解群众诉求情况，推动解决群众诉求向“主动治理、未诉先办”转化；

五是服务对象满意度：部门满意度评分达到满意。

项目绩效目标较为合理、明确，但服务对象满意度指标不够量化、全面，缺少社会公众等相关成果应用群体的满意度情况。

3、资金投入

项目预算申报金额 200.00 万元，全部为财政资金。

（二）项目过程情况

1、资金管理

本项目资金按照 12315 中心“三重一大”决策实施办法要求，资金支出前提请中心领导班子会审议，审议通过后，报请主管局领导后进行付款。最后一次费用支出前，经领导班子会审议通过，报请局长办公会审议，通过项目年度验收，并支付项目尾款。本项目三次费用支出均严格按照制度规定执行。

2023 年项目预算批复 200.00 万元，实际到位 200.00 万元，资金到位率 100%。截止 2023 年 12 月 31 日实际支出 199.872 万元，共分

三次付款:2023 年 3 月合同签订后支付 30%首付款 59.9616 万元、2023 年 8 月支付合同 40%款项 79.9488 万元、2023 年 12 月支付合同尾款 59.9616 万元。全年共计支付接诉即办数据处理服务费 199.872 万元,较预算批复金额 200.00 万元节约 0.128 万元。

2、组织实施

12315 中心严格按照市场监管局项目采购管理办法执行采购程序,2023 年 1 月委托北京汇诚金桥国际招标咨询有限公司就“接诉即办数据处理服务项目(项目编号:BJJQ-2023-029)”进行竞争性磋商采购。该项目磋商工作于 2023 年 02 月 13 日上午 10:00 开始在北京市东城区朝内大街南竹杆胡同 6 号北京 INN 3 号楼 10 层会议室进行,并于当日结束。

经中心确认排名第一的中国联合网络通信有限公司北京市分公司、北京百思特捷迅科技有限公司、北京美宸联合信息咨询有限公司联合体成为本项目成交供应商,成交金额为人民币 199.872 万元,于 2023 年 3 月签订合同。项目实行一月一验收,中心按照每月任务单内容,对照项目完成情况进行考核验收。

(三) 项目产出情况

1、产出数量

2023 年共完成数据结构化处理 2433513 条,完成率 100%。

2、产出质量

累计完成工单质检 497518 件,质检率 20.44%,工单差错率小于万分之三。

3、产出进度

本项目已于合同期内完成。

（四）项目效益情况

1、社会效益

“接诉即办”数据处理服务项目开展以来，市场监管局充分发挥大数据导向作用，不断创新实践“数据治理”的工作模式。坚持问题导向，紧盯民生领域群众急难愁盼问题，推动部门对重点领域、区域、企业的督促力度，充分发挥领导决策和业务监管的辅助作用。

2023 年该项目为首都市场监管诉求数据智慧分析体系构建奠定了良好的数据基础，共撰写《市场监管局自办诉求分析》《市场监管局主管行业问题诉求分析》《各区市场监管领域主管行业诉求分析》等周、月度、季度分析 631 篇，为各部门提供数据支持服务 309 次。

2、服务对象满意度

自年初以来，市场监督系统主管行业诉求量在全市占比持续下降，已由 47.57% 降至 29.14%，下降 18.43 个百分点，市场监管局“接诉即办”考评月度综合成绩均值 99.48 分，市民诉求解决率均值达到 99.52%，满意率均值达到 99.51%，均创历史新高。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

市场监管局同步推进信息化建设工作，已将项目相关内容列入市场监管数字化试验区建设工作，项目完成后将采用智能 AI 数据处理、大数据分析、预测预警模型搭建等技术取代项目部分人工服务，全面提升服务效率，降低项目成本。

（二）存在的问题

1、绩效指标设置的不够科学

本项目数量指标为年数据处理量不低于 120.00 万件，实际完成 243.3513 万件，偏离度较大。主要原因为对 2023 年 1 月新型冠状病毒感染实施“乙类乙管”后，群众诉求出现井喷式增长估计不足，产出数量指标设定不够科学。

2、项目监管需进一步深化

项目委托中国联合网络通信有限公司北京市分公司、北京百思特捷迅科技有限公司、北京美宸联合信息咨询有限公司(联合体)具体实施。过程监管主要按照月度验收的方式进行，项目虽然按月提供了验收清单，但未见合同约定的工作流程、业务操作、服务质量、工作现场进行监督检查等信息资料，项目监管还需要进一步深化。

3、满意度调查充分性不足

项目仅针对 14 个内部处室进行满意度调查，且调查问卷设计只有满意度，缺少细化的调查内容，调查对象、调查内容的充分性不足。

六、有关建议

（一）科学、合理测算工作量

项目单位应根据当年数据实际处理量，结合下一年度工作计划，并对影响下一年工作量的各种重要因素进行充分的分析和调研，在此基础上科学、合理的设定工作量指标，如遇客观情况，可履行相关审批程序后进行调整，并报市财政局备案。确保数据结构的科学化、精细化。

（二）强化项目监管

鉴于本项目的延续性，应就其特点，建立健全项目管理制度，深化合同约定的监管条款并落实到位，不断提高项目管理水平和资金使用效益。

（三）提高满意度调查的充分性

从项目运用结果角度，扩大满意度调查对象的范围，科学合理的设置满意度调查表，充分展示成果应用各群体的满意程度，凸显项目的社会属性。

七、其他需要说明的问题

无。

附件：评分表

北京市政府购买服务项目支出财政绩效评价专家评分表

项目名称：“接诉即办”数据处理服务项目

一级指标	二级指标	分值	三级指标	分值	评价要点	得分	扣分理由
				4	<p>①项目立项是否符合法律法规、符合国家及北京市相关发展规划、政策；</p> <p>②项目是否属于“负面清单”范围内的事项；（一票否决项，如属于“负面清单”，则整个项目评价为不及格）</p> <p>③项目立项是否与部门职责范围相符，是否属于北京市公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；</p> <p>④项目是否与其他部门同类项目或部门内部其他项目存在重复保障。（如：该服务事项是否同时通过编外用工申报预算）</p>	3.9	
	项目立项	8	<p>立项依据充分性</p>	4	<p>①项目需求调研、可行性研究、专家论证、风险评估及管理资料是否齐备；</p> <p>②项目立项申报材料中，政府购买服务的内容、服务标准和技术保障是否明确，采购实施计划是否完整、合规、合理；</p> <p>③立项前是否经过事前绩效评估，以及必要的集体决策程序；</p> <p>④项目内容是否列入部门政府购买服务指导性目录，部门政府购买服务指导性目录是否规范。</p>	3.9	
决策				4	<p>①项目是否有明确的绩效目标；</p> <p>②项目绩效目标与政府购买服务的实际内容是否具有相关性；</p> <p>③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；</p> <p>④绩效目标及指标值是否与政府购买服务所申报的预算资金量相匹配。</p>	3.36	目标中对于服务产出信息不够充分
	绩效目标	8	<p>绩效目标合理性</p>	4	<p>①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；</p> <p>②绩效指标是否全面，是否包括必要的成本指标以及满意度指标；</p> <p>③指标是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；</p> <p>④指标是否与项目目标任务数或计划数相对应。</p>	3.34	项目成本与工作量之间的关系还需进一步明确

资金投入	4	预算编制科学性	4	①预算内容与项目内容是否匹配;	3.16	预算编制合理性不足
				②预算额度测算依据是否充分,是否按照标准编制,是否进行了成本定额测算;		
				③预算资金量是否与工作任务相匹配。		
				预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%		
资金管理	7	预算执行率 资金使用合规性	4	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定;	3.9	
				②资金拨付是否有完整的程序和手续,拨付的时间节点及金额是否符合合同约定的时间及工作进度;		
				③资金用途是否符合项目预算批复或合同规定的用途;		
				④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。		
过程	13	管理制度健全性	3	①是否有完善的财务管理、采购管理、合同管理等制度;	2.4	制度比较简单,对第三方管理稍弱,还需进一步完善
				②对所购买服务是否有明确的业务管理制度;		
				③对所购买服务是否有明确的质量监控制度和验收办法。		
				④是否履行了合法合规的采购程序;		
业务管理	10	制度执行有效性	10	②政府购买服务承接主体是否符合政策规定,同等条件下是否优先考虑社会组织,是否执行“拨改买”政策要求;	9.1	合同约定的考核验收信息不够充分
				③政府购买服务合同是否有明确的服务内容、期限、数量、质量、价格、资金结算方式、各方权利义务和违约责任等内容;		
				④购买主体是否履行了对所购买服务实施过程的监督管理责任;是否对承接主体的工作有检查验收考核等质量监控;承接主体是否存在转包现象		
				⑤项目验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档。		
产出数量	10	实际完成率	10	实际完成率=(实际产出数/计划产出数)×100%如产出为多项内容,则计算平均数。	8.9	实际接诉量远超目标,项目产出的正偏差较大
				实际产出数:一定时期(本年度或项目期)内项目实际产出的产品或服务数量。 计划产出数:项目绩效目标确定的在一定时期(本年度或项目期)内计划产出的产品或服务数量。 如产出为多项产品或服务,应分别计算后,按照资金占比或重要性加权合计。 如未设定产出数量指标或指标值不合理,则计划产出数应由工作组和专家组综合考虑项目实际情况和行业情况确定。 实际产出远高于计划产出数,偏离度过大,超出20%应酌情扣分。		

产出	产出质量	10	质量达标率(验收合格率)	10	质量达标率=(质量达标产出数/实际产出数)×100% 质量达标产出数：一定时期(本年度或项目期)内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的产出质量指标值。若项目实施单位未设定质量指标或设定不合理，应采用行业公认标准或国家有关标准。	9.2	质量控制主要为月验收，日常监管信息不够充分
	产出时效	5	完成及时性	5	实际完成时间是否符合合同要求，在计划完成时间之内。 实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。	5	
效益	产出成本	5	成本节约率	5	成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100% 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。	4.9	项目缺少成本分析
	项目效益	10	效益达成度	10	项目预期产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等的实现程度。如绩效目标的效益指标设定不具体不量化，评价中可根据项目实际情况有选择地设置和细化。	7.6	体现本项目的社会属性不充分
	满意度	20	服务对象满意度	20	社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门(单位)、群体或个人。一般采取社会调查的方式，将服务对象对项目的满意度与预期指标进行比较。如项目单位未进行满意度评价，或设置的预期绩效指标值过低，评价中可酌情扣分。	13.8	满意度调查的问卷内容不充分，且只针对14个内部机构，满意度调查未包括服务的大众
合计		100		100		85.46	