

北京市市场监督管理局 2024 年度
“市场监管领域热线外包服务”
项目绩效评价报告

北京市市场监督管理局

2025 年 5 月

目 录

一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标	2
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	14
(三) 项目产出情况	15
(四) 项目效益情况	16
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	16
(一) 主要经验及做法	16
(二) 存在的问题	16
六、有关建议	17
七、其他需要说明的问题	17

北京市市场监督管理局 2024 年度 “市场监管领域热线外包服务” 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)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2024年“市场监管领域热线外包服务”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

为深入贯彻落实优化营商环境,北京市市场监督管理局立足职能职责,以市场主体需求为导向,聚焦企业和群众办事创业难点、堵点、痛点,结合现代信息化技术,人工热线为主,智能为辅,从“互联网+政务服务”、窗口建设等方面入手,探索建立高效应答、及时反馈的工作机制,形成了涵盖受理、转办、跟进、回复等闭环式工作流程。致力打造集政策咨询、业务办理、监督考核、业务指导等一体化咨询服务平台,为市场主体创造良好的发展环境,释放市场活力,

推进高质量发展。该项目实施主体为北京市市场监督管理局登记注册处。

2.主要内容及实施情况

市场监管领域热线外包服务项目主要包含综合联系电话服务（咨询电话 82690900）、市场监管业务咨询热线服务（登记咨询热线及政务服务中心对外咨询电话使用统一号码 11616611、市场监管业务系统咨询号码 82691819）。综合联系电话服务是北京市市场监督管理局贯彻落实市政府对外联系电话相关工作要求，提升对外联系电话服务水平，为企业群众解答关于市政府或市局有关文件或政策指引而设置。市场监管业务咨询热线服务是为企业群众提供企业开办、登记注册业务及政策、其他许可备案业务等相关咨询解答、监管业务系统操作咨询指导服务以及工业产品、计量、检验检测机构、特种设备、食品、广告、企业信用信息查询等政务服务事项相关内容咨询服务。

3.资金投入和使用情况

项目 2024 年预算批复资金 844.872427 万元，已于 2024 年 2 月到位；2024 年实际支付资金 844.8576 万元，其中 2024 年 3 月支付 253.45728 万元、5 月支付 211.2144 万元、8 月支付 168.97152 万元、12 月支付 211.2144 万元。项目预算执行率 99.99%。

（二）项目绩效目标

本项目立足于为公众提供优质、高效、统一、规范的市

场监管领域服务和沟通交流平台，实现接听用户诉求，解答咨询，提供群众来电解答引导、登记业务咨询、网上登记流程指导、市场监管业务系统咨询解答、投诉处理及建议收集等坐席支撑服务，保证热线服务平稳运营，线路接通顺畅。

1.综合联系电话：日常接听外部群众来电，接听来电规范、热情，能够为群众就提供初步解答和引导服务，有关工作达到市政府、市局有关文件规定的要求和标准。

2.市场监管业务咨询热线服务：负责企业开办咨询服务、登记业务咨询、网上登记流程指导、政务服务中心涉及业务咨询、建议收集等；负责各类市场监管业务服务系统的操作使用，提供相关的政策咨询类问题解答，与业务系统操作、使用相关的问题咨询与指导和业务类问题的处理，业务系统应用程序技术故障的收集、解决、反馈等；涉及工业产品、计量、检验检测机构、特种设备、食品、广告、企业信用信息查询等。

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 2024 年“市场监管领域热线外包服务”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 2024 年“市场监管领域热线外包服务”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。

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)
					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)。
			立项程规范性	4	①项目需求调研、可行性研究、专家论证、风险评估及管理等资料是否齐备；
					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；

					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；
					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；
					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；
					③预算资金量是否与工作任务相匹配。
过程	资金管理	7	预算执行率	3	预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%
			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；
					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。
	业务管理	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；
					③对所购买服务是否有明确的质量监控制度和验收办法。

			制度执行有效性	10	①是否履行了合法合规的采购程序；
					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；
					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	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。

					<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>
	产出质量	10	质量达标率（验	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。
				<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	成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100%

					<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>
效益	项目效益	10	效益达成度	10	项目预期所产生的社会效益、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对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，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）

2024年“市场监管领域热线外包服务”项目绩效评价综

合得分 91.35 分，其中，项目决策 17.95 分，项目过程 18.40 分，项目产出 28.60 分，项目效益 26.40 分，项目综合绩效评价结论为“优”，具体情况详见下表。

2024 年“市场监管领域热线外包服务”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	17.95
项目过程	20	18.40
项目产出	30	28.60
项目效益	30	26.40
综合得分	100	91.35
绩效评定级别	优	

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1.项目立项

市场监管领域热线是北京市市场监督管理局为企业群众提供文件解读、政策引导、业务系统操作咨询指导等服务的重要渠道。近年来，随着本市优化营商环境政策的不断推出，北京地区企业和群众市场监管业务逐年增加，热线咨询始终保有较大咨询量，为企业群众提供了集咨询解答、问题解决、业务指导等一体化的办事服务平台，为市场监管业务办理提供了重要支撑帮助。

2.绩效目标

本项目立足于为公众提供优质、高效、统一、规范的市

场监管领域服务和沟通交流平台，实现接听用户诉求，解答咨询，提供群众来电解答引导、登记业务咨询、网上登记流程指导、市场监管业务系统咨询解答、投诉处理及建议收集等坐席支撑服务，保证热线服务平稳运营，线路接通顺畅。

（1）综合联系电话：日常接听外部群众来电，接听来电规范、热情，能够为群众提供初步解答和引导服务，有关工作达到市政府、市局有关文件规定的要求和标准。

（2）市场监管业务咨询热线服务：负责企业开办咨询服务、登记业务咨询、网上登记流程指导、政务服务中心涉及业务咨询、建议收集等；负责各类市场监管业务服务系统的操作使用，提供相关的政策咨询类问题解答，与业务系统操作、使用相关的问题咨询与指导和业务类问题的处理，业务系统应用程序技术故障的收集、解决、反馈等；涉及工业产品、计量、检验检测机构、特种设备、食品、广告、企业信用信息查询等。

具体绩效指标如下：

一是产出数量：正常报告期内，在热线月呼叫量不超过8.5万通时，登记咨询热线及市场监管业务系统咨询热线月接通率 $\geq 90\%$ ；综合联系电话一次接通率 $\geq 90\%$ ；三次接通率 $\geq 100\%$ ；

二是产出质量：热线人工服务每月有效投诉率 $\leq 0.01\%$ ；综合联系电话人工服务每月有效投诉数量 ≤ 3 件；

三是产出时效：2023年12月-2024年1月开展招标工作；

2024 年 1 月-2 月签订服务合同；督促完成人员培训、上岗等各项准备工作；2024 年 3 月-2024 年 12 月，稳步开展热线相关工作，就接通率等重点指标做好跟踪绩效考核工作；

四是效益：经济效益指标：按合同约定完成规定指标进行考核；社会效益指标：保证热线电话的接通量，尽可能满足公众拨打需求。为公众提供市政府、市局有关文件要求和标准的解读、企业开办过程中政策及流程指导、市场监管系统操作指导等服务，努力打造服务优良、专业性强的公共服务平台；

五是服务对象满意度：服务对象及相关处室满意度 \geq 90%。

项目绩效目标较为合理，但服务对象满意度指标不够全面，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 844.872427 万元，全部为财政资金。

（二）项目过程情况

1.资金管理

本项目严格按照要求用于市场监管领域热线外包服务项目。通过现场巡查方式对项目现场运营、考核指标等情况进行监督与检查，通过日报、周报、月报、月例会等方式监测项目运营情况。根据合同约定分四次支付费用。

2024 年项目预算批复 844.872427 万元，实际到位 844.872427 万元，资金到位率 100%。截止 2024 年 12 月 31

日实际支出 844.8576 万元，共分四次付款：2024 年 3 月合同签订后支付 30%首付款 253.45728 万元、2024 年 5 月支付 1-4 月合同款 211.2144 万元、2024 年 8 月支付 5-7 月合同款 168.97152 万元、2024 年 12 月支付项目合同尾款 211.2144 万元。全年共计支付市场监管领域热线外包服务费 844.8576 万元，较预算批复金额 844.872427 万元节约 0.014827 万元。

2.组织实施

北京市市场监督管理局于 2024 年 1 月对市场监管领域热线外包服务项目（项目编号：HCZB-2023-ZB1802）进行了采购，通过采取公开招投标的形式确定项目承接方。

2024 年 1 月 18 日确定中标方，项目成交金额：844.8576 万元。

（三）项目产出情况

1.产出数量

2024 年热线接通率市场监管业务咨询热线服务（登记咨询及市场监管业务系统咨询热线）热线接通率月均达 94% 以上；综合联系电话一次接通率月均达 92%；三次接通率达到 100%。

2.产出质量

2024 年市场监管业务咨询热线服务（登记咨询及市场监管业务系统咨询热线）全年投诉 16 件，投诉率 $\leq 0.02\%$ ，符合考核要求（投诉率 $\leq 0.1\%$ ），符合设定的指标要求。

3.产出时效

本项目已按进度要求完成所有工作。

（四）项目效益情况

1.效益情况

（1）经济效益：按月对项目实施进行审核，每月完成后按合同约定时间点支付成本，保障资金使用合理。

（2）社会效益：保证热线电话的接通量，尽可能满足公众拨打需求。为公众提供市政府、市局有关文件要求和标准的解读、企业开办过程中政策及流程指导、市场监管系统操作指导等服务，努力打造服务优良、专业性强的公众服务平台。

2.服务对象满意度

各处室满意度达到 90%以上。

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

本项目将按要求，继续加强对市场监管领域热线外包服务项目的管理和运用，严格按照合同考核要求推进相关工作，实现接听用户诉求，解答咨询，提供群众来电解答引导、登记业务咨询、网上登记流程指导、市场监管业务系统咨询解答、建议收集等坐席支撑服务，积极打造优质、高效、规范的咨询服务平台。

（二）存在的问题

1.实施方案还需要进一步细化和深化

项目实施方案与《可行性研究报告》相似，在项目负责

人、项目验收要求、项目的过程监管等方面呈现得不够清晰和明确。

2.项目监管信息呈现不够充分

《市场监管领域热线外包服务项目工作机制》的执行和落实情况、相关留痕呈现的不够充分，需要进一步加强。

如，考核机制：“密切关注咨询热线服务项目运营情况：

（1）巡查方式：现场巡查（特殊时期也可通过线上组会、电话沟通等形式开展）；（2）巡查频次：每月至少开展2次，如条件允许，每周巡查一次；（3）巡查内容：包含但不限于听取供应商月工作情况汇报、供应商人员考勤表按月提交、疑难问题、亟待市局解决支撑等问题、抽查录音（不低于10通）、电话回访（不低于5通）”等，考核管理过程留痕信息呈现的不够充分。

六、有关建议

（一）进一步完善项目实施方案，增加项目的领导小组成员及监管的责任部门等组织管理方面的内容，强化对中标单位完成项目质量的监管。

（二）严格执行制定的相关管理制度，建立服务外包的管理台账，做好监管信息留痕工作。

七、其他需要说明的问题

无。

北京市市场监督管理局

2025年5月

附件

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：市场监管领域热线外包服务项目

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
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；	4	
					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)；		
					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)。		
			立项程序规范性	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备；	3.6	延续以前年度的预算评审结果，没有结合本年度的情况进行分析确定本年度预算
					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；		
					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；	3.5	基本合理

					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；		
					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；	3.44	指标设定基本明确，个别指标设定不够规范，如满意度指标
					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；		
					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；	3.41	预算编制在体现上年工作量任务上，呈现的不够充分
					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。		
过程	资金管理	7	预算执行率	3	预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%	3	预算执行率99.998%
			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；	3.8	个别款项支付不规范
					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。		
	业务管理	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；	3	

					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。		
			制度执行有效性	10	①是否履行了合法合规的采购程序；	8.6	采购程序和验收环节不够规范，对供应商监管没有留痕
					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；		
					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	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。 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。	9.9	

	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%	9.4	验收环节不规范
					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。		
	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。	4.7	
					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。		
	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%	4.6	成本控制措施不明确,对于席位配置的科学性、合理性需要进一步深化
					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。		
效益	项目效益	10	效益达成度	10	项目预期所产生的社会效益、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。	9.4	
	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。	17	满意度调查的充分性不足
合计		100		100		91.35	

