# 政府购买服务支出-12345政务服务热线客服中心整体运行服务费项目支出绩效评价报告

（ 2023年度）

项目名称：政府购买服务支出-12345政务服务热线客服中心整体运行服务费

实施单位（公章）：哈密市人民政府办公室

主管部门（公章）：哈密市人民政府办公室

项目负责人（签章）：何成军

填报时间：2024年4月19日

一、基本情况

**（一）项目概况**

**1.项目背景**

哈密市12345政务服务便民热线是哈密市委、市政府为进一步畅通政府与企业和群众沟通渠道，加强政民互动，建设人民满意的服务型政府的具体举措。哈密市12345政务服务便民热线提供“7X24小时”全天候人工服务，通过有效整合各类专项热线实现“一号对外”，满足社会需求，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，打造服务型政府形象，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

**2.项目主要内容**

根据市政府领导对《关于建设哈密市12345政务服务热线 客服中心的请示》，采取政府购买服务形式，市12345政务服务热线客服中心整体服务外包于本地运营商，主要包含以下几方面：1.在合同期内为哈密市12345政务服务便民热线云平台运营、维护及配套设施和人员提供集成服务。2.提供不少于27个坐席在岗服务人员。其中驻场项目经理岗位服务人员1名，综合服务岗（设置与自治区热线专班相对应的服务岗小组）和话务坐席服务岗在岗服务人员数量不得少于26名。3.除上述人员外，应储备不少于20人的机动人员以应对电话大量涌入时的临时调配，并不定期组织机动人员进行12345热线上机培训。4.配备提供信息系统、网络环境、应急保障、现场管理、现场服务等保障的服务保障组。5.保障哈密市12345政务服务便民热线平台话务中心办公场所及工作人员休息场所，提供就餐地点、停车地点，并配套做好物业管理、水电暖和空调配备等服务保障工作。6.至少配备27套坐席终端设备、30套以上应急云桌面坐席终端设备（含服务费）、50副以上呼叫中心专用单边降噪耳麦，保障云桌面平台稳定运行。7.现场配备监控服务。8.制定各类保障规章制度，包括但不限于人员考核制度、岗位管理制度等。9.制定服务用语规范、应答流程、工单话务检、知识库管理、现场环境管理等工作规范和话务现场管理各类附属设施使用管理等制度等相关外包服务内容。

1. **资金投入和使用情况**

**（1）资金投入情况**

政府购买服务支出-12345政务服务热线客服中心整体运行服务费项目2023年总预算资金312万元，项目资金为市本级财政资金，项目资金到位数312万元，资金到位率100%。

1. **资金使用情况**

政府购买服务支出-12345政务服务热线客服中心整体运行服务费项目年初预算数312万元，全年预算数为312万元，截止2023年12月31日全年执行数310.97万元，预算执行率为99.67%，项目资金主要用于支付合同期内为哈密市12345政务服务便民热线云平台运营、维护及配套设施和人员提供集成服务。

1. **实施情况**

一是通过政府购买服务的方式在增加话务人员数量的基础上完成进一步提升话务接听能力工作，充分发挥热线平台话务量统计分析功能，有效提升话务接通率，确保热线诉求渠道高效畅通，打造政务服务“总客服”；二是健全运行机制，提升热线“接诉即办”能力和水平；三是通过参加业务培训的方式提高话务人员业务素质，不断提升热线服务水平；四是落实跟踪督办机制，在实施过程中严格按照目标设立的各阶段任务进行开展工作，不断提高问题解决率，努力打造全方位、全覆盖、全天候政府与企业群众沟通的“绿色通道”。

**（二）项目绩效目标**

1.总体目标

2023年12345政务服务热线客服心整体运行服务费312万元，主要用于12345政务服务热线平台的正常运行，为群众解决民生难题，不断延伸服务领域，优化便民举措，提高为群众办事的效率，打造优质高效便民的政务服务平台。

1. 阶段性目标

1-2月起草《哈密市12345政务服务便民热线平台云集成服务采购合同》，同步联系外包运营商准备平台相关运行事宜；3月双方签订《哈密市12345政务服务便民热线平台云集成服务采购合同》，在合同期内为哈密市12345政务服务便民热线云平台运营、维护及配套设施和人员提供集成服务；4-9月开展日常阶段性工作，主要包含话务人员礼仪、话术等进行培训和业务工作指导、工单转办等，同时进一步提升话务服务承载能力，畅通诉求受理渠道；不断健全运行机制，落实跟踪督办机制，提升热线“接诉即办”能力和水平，同时4月前按照合同约定支付合同总额的90%即280.08万元；10月根据《客服服务规范》做好对第三方外包服务年底考核，出具考核方案，11月-12月根据考核结果完成合同总额10%的资金申请与支付。

二、绩效评价工作开展情况

**（一）绩效评价目的、对象和范围**

**1.绩效评价的目的**

财政支出绩效评价运用科学、规范的绩效评价方法，制定统一的评价标准，使财政资金得到事前、事中和事后多方面的控制。财政支出绩效评价贯穿于财政支出安排和实施的全过程，是对财政支出效益、管理水平、投入风险等方面的综合评价；是发挥财政调控功能、提高财政资金安排科学性、促进财政支持社会经济目标实现的重要保证。

1. 项目在实施前向项目负责人提供财政支出绩效方面的资金管理信息，促进项目支出严格按照资金管理规定进行。

（2）项目绩效管理财政支出运行提供及时、有效的信息。综合来看，通过开展有效的财政支出绩效评价管理，全面了解该项目预算编制合理性、资金使用合规性、项目管理的规范性、项目目标的实现情况、服务对象的满意度等，通过本次项目绩效评价来总结经验和教训，促进项目成果转化和应用，为今后类似项目的长效管理，提供可行性参考建议。也为下一年预算编制与评审提供充分有效的依据，以达到改进预算管理、控制节约成本，优化资源配置、提高预算资金使用效益的目的。

**2.绩效评价的对象**

政府购买服务支出-12345政务服务热线客服中心整体运行服务费项目所包含的全部项目内容。

**3.绩效评价的范围**

本次评价从项目决策（包括绩效目标、决策过程）、项目管理（包括项目资金、项目实施）、项目产出（包括项目产出数量、产出质量、产出时效和产出成本）项目效益四个维度对政府购买服务支出-12345政务服务热线客服中心整体运行服务费项目进行评价，评价核心为专项资金的支出完成情况和效果。

**（二）绩效评价原则、评价指标体系（详情见表1）、评价方法、评价标准。**

**1.绩效评价原则**

本次项目绩效评价遵循以下基本原则：

（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。

（3）激励约束。绩效评价结果应与预算安排、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、低效要压减、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**

绩效评价框架是开展绩效评价的核心。绩效评价框架包括评价准则、关键评价问题、评价指标、数据来源、数据收集方法等。指标体系建立过程如下：

（1）确定评价指标

采用层次分析法，建立评价指标体系。绩效评价将指标分为项目决策指标、项目过程指标、项目产出指标、项目效益指标四个维度，最终形成一个由多个相互联系的指标组成的多层次指标体系。

（2）确定权重

确定各个指标相对于项目总体绩效的权重分值。在绩效评价指标体系中，项目决策权重为20分，项目过程权重为20分，项目产出权重为30分，项目成本为10分，项目效益权重为20分。

（3）确定指标标准值

指标标准值是绩效评价指标的尺度，既要反映同类项目的先进水平，又要符合项目的实际绩效水平。具体采用计划标准等确定此次绩效评价指标标准值。

绩效评价总分值100分，根据综合评分结果，评价计分90分-100分（含90分）对应的评分结果级别为优，80-90分（含80分）对应的评分结果级别为良，60-80分（含60分）对应的评分结果级别为中，60分以下对应的评分结果级别为差。具体评价指标体系详情见附件1

**3.绩效评价方法**

绩效评价从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个维度进行评价。评价对象为项目目标实施情况，评价核心为资金的支出完成情况和项目的产出效益。

本次评价指标中，既有定性指标又有定量指标，各类指标因考核内容不同和客观标准不同存在较大差异，因此核定具体指标时采用了不同方法，具体评价方法如下：

**成本效益分析法：**将项目的预算支出安排与预期效益进行对比分析，以评价绩效目标的预期实现程度。

**4.评价标准**

绩效评价标准通常包括计划标准、行业标准、历史标准等，用于对绩效指标完成情况进行比较、分析、评价。本次评价主要采用了计划标准。

**计划标准：**指以预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准。

1. 绩效评价工作过程

**1.前期准备。**首先成立评价工作组，开展前期调研；其次明确项目绩效目标，设计绩效评价指标体系并确定绩效评价方法；接着确定现场和非现场评价范围，设计资料清单；最后制定评价实施方案并进行论证。

**2.组织实施。**制定绩效评价工作方案，具体包括项目概况、评价思路、方法手段、组织实施、进度安排等。收集项目立项依据、相关会议纪要、实施方案、财政资金分配方案、支付管理情况等相关评价资料并进行梳理。

**3.分析评价。**根据收集梳理的资料围绕项目立项、资金落实、业务管理、财务管理、项目产出、项目效益等内容，对照已确定的绩效评价指标进行详细全面的分析评价，逐项打分并形成绩效评价最终结果。

1. 综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

（一）评价情况

项目总体组织规范，在项目实施过程做到认真履职，监督到位。按照相关制度的要求，项目负责人对项目绩效监控执行情况进行跟踪监督，有效完成了本项目的工作目标，确保资金使用安全和最大效益的发挥，保障项目如期按要求完成。规范项目档案资料的整理。项目的实施达到项目预期效果。

（二）评价结论

运用绩效评价组制定的评价指标体系以及财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）文件的评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等方式，对本项目进行客观评价，最终评分结果：总得分为 99.8分，属于“优秀”。其中，项目决策类指标权重为20分，得分为20分，得分率为 100%。项目过程类指标权重为20分，得分为19.9分，得分率为99.5%。项目产出类指标权重为30分，得分为30分，得分率为100%。项目成本类指标权重分10分，得分为9.9分，得分率为99%，项目效益类指标权重为20分，得分为20分，得分率为100%。具体打分情况详见：附件1综合评分表。

表1综合评分表

| **一级指标** | **权重分** | **得分** |
| --- | --- | --- |
| 项目决策 | 20 | 20 |
| 项目过程 | 20 | 19.9 |
| 项目产出 | 30 | 30 |
| 项目成本 | 10 | 9.9 |
| 项目效益 | 20 | 20 |
| **合计** | **100** | **99.8** |

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策类指标包括项目立项、绩效目标和资金投入三方面的内容，由6个三级指标构成，权重分值为20分，实际得分20分，得分率为100%。

**1.项目立项**

（1）立项依据充分性

该项目根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《关于进一步优化政务服务便民热线的工作方案》（新政办发〔2021〕43号）、《印发关于整合建设全区12345在线政务服务平台的工作方案的通知》（新政办函〔2020〕38号）进行立项，项目依据立项符合国家相关法律法规及发展政策，符合行业规划要求，围绕本年度工作重点和工作计划制定经费预算，属于公共财政支持范围。本项目与部门内部其他相关项目不重复。部门发展规划及职能文件等归档完整。

（2）立项程序规范性

项目申请、设立过程符合相关要求，严格按照审批流程准备符合要求的文件、材料；根据决算依据编制工作计划和经费预算，经过与部门项目分管领导沟通、筛选确定经费预算计划，确定最终预算方案。项目的审批文件、材料符合相关要求，项目事前经过必要的绩效评估、集体决策，保障了程序的规范性。

**2.绩效目标**

（1）绩效目标合理性

年初结合实际工作内容设定绩效目标，绩效目标依据充分，符合客观实际，能反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况，依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量，能反映和考核项目绩效目标的明细化情况。绩效目标表经过审核，绩效目标与实际工作内容具有相关性，预算与确定的项目投资额相匹配，对项目任务进行了详细分解。项目预期产出效益及效果符合正常的业绩水平。

（2）绩效指标明确性

项目设置了明确的预期产出效益和效果，将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，绩效目标与项目目标任务数相对应，绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量。

**3.资金投入**

（1）预算编制科学性

预算编制经过科学论证，提供充分的测算依据佐证资料，预算内容与项目内容相匹配。项目投资额与工作任务相匹配。

（2）资金分配合理性

资金分配额度与项目单位实际工作内容相适应，资金分配额度合理，资金分配依据充分。

1. 项目过程情况

项目过程类指标包括资金管理和组织实施两方面的内容，有5个三级指标构成，权重分值为20分，实际得分19.9分，得分率为99.5%。

项目资金使用符合相关的财务管理制度规定，能够反映和考核项目资金的规范运行情况；项目实施单位的财务和业务管理制度健全，能够反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。

**1.资金管理**

（1）资金到位率

本项目总投资312万元，财政资金及时足额到位，到位率100%，预算资金按计划进度执行。

（2）预算执行率

预算编制较为详细，项目资金支出总体能够按照预算执行，预算资金支出310.97万元，预算执行率为99.67%。偏差原因：按照合同约定，项目完成后需要经过考核验收工作，部分工作存在较小问题，扣除相应费用，导致资金结余，结余资金财政已收回。改进措施：后期在绩效目标编制过程中加强目标编制水平，强化对绩效的跟踪，及时发现问题，及时采取补救措施，确保项目资金发挥最大效益。

（3）资金使用合规性

严格按照《财务支出管理制度》支出项目资金，对项目经费使用进行规范管理，财务制度健全、执行严格。资金的拨付有完整的审批程序和手续，在项目资金拨付和使用过程中，为确保项目资金的安全性，提高项目资金使用效率，严格遵循项目资金的拨付程序，认真审核项目实施各阶段的相关材料和手续，根据项目实施进展情况拨付资金。资金使用符合该项目的立项批复。资金不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

**2.组织实施**

（1）管理制度健全性

制定了相关管理办法，对财政资金进行严格管理，做到专款专用，项目资金使用符合相关的财务管理制度规定，能够反映和考核项目资金的规范运行情况；项目实施单位的财务和业务管理制度健全，能够反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。

（2）制度执行有效性

对资金使用的合法合规性进行监督，年末对资金使用效果进行评价。项目管理、实施人员落实到位，有效按照计划执行。项目执行情况等资料齐全，项目相关手续完备，及时进行归档。

1. **项目产出情况**

项目产出类指标包括产出数量、产出质量、产出时效三方面的内容，由3个三级指标构成，权重分为30分，实际得分30分，得分率为100%。具体产出指标完成情况如下：

①数量指标：

指标1：建设哈密市12345政务服务便民热线平台，目标值1个，实际完成值1个，完成率100%

指标2：热线受理渠道，目标值>=4部分，实际完成值4部分，完成率100%

指标3：政府购买服务项目，目标值1个，实际完成值1个，完成率100%

②质量指标：

指标1：平台建设合格率，目标值>=96%，实际完成值=96% ，完成率100%

指标2：储备规模使用率（%），目标值=100%，实际完成值=100%，完成率100%

③时效指标：

指标1：奖励资金拨付及时率（%），目标值=98%，实际完成值=100%，完成率100%

1. **项目成本情况**

项目成本类指标包括经济成本、社会成本、生态成本三方面的内容，由3个三级指标构成，权重分为10分，实际得分9.9分，得分率为99%。具体成本指标完成情况如下：

经济成本指标：

指标1：委托第三方提供服务费，目标值312万元，实际完成值310.97万元，完成率99.67%。偏差原因：按照合同约定，本项目完成后需要经过考核验收工作，部分工作存在较小问题，扣除相应费用，导致资金结余，结余资金财政已收回。改进措施：后期在绩效目标编制过程中加强目标编制水平，强化对绩效的跟踪，及时发现问题，及时采取补救措施，确保项目资金发挥最大效益。

**（五）项目效益情况**

项目效益类指标包括项目实施效益和满意度两方面的内容，由2个三级指标构成，权重分为20分，实际得分20分，得分率为100%。具体效益指标及满意度指标完成情况如下：

1.实施效益

①经济效益指标：

指标1：12345政务服务工作的正常开展，目标值：持续保障，实际完成值：持续保障，完成率100%

②社会效益指标：

热线知晓率（%），目标值>=96%，实际完成值=96%完成率100%

2.满意度

满意度指标：

指标1：群众满意度（%），目标值>=98%，实际完成值=100%，完成率102.04%。偏差原因：市12345热线将“接诉即办”作为解决民生实事的切入点，健全“接诉”+“即办”群众诉求闭环办理长效机制，群众获得感、幸福感、安全感不断提升。改进措施：精细化项目管理，在绩效目标设定上要与日常业务紧密结合，进一步提高确绩效目标设置精准性。

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**

为确保项目顺利进行，提前做好项目规划，将所列计划再三审核。在项目实施过程中做好定期监督检查，严格按照项目管理规范进行，在项目资金使用过程中，严格落实把关，按照项目资金使用范围做好审核工作，让项目资金落于实处。在项目完成后，做好受益群众民意调查及项目防范工作。

严格坚持先做事、后验收、再拨付的原则，基本杜绝了资金被挤占和挪用现象的发生，跟踪检查到位。财政、纪检、监察等职能部门全面参与专项资金事前、事中和事后全过程的监管。在监督环节上，实行关口前移，从事后监督管理转向事前审核，事中监督和事后检查稽核相结合的监督制度上来，形成多环节全过程的监督管理格局，尽量早发现问题，早解决问题。

项目资金管理：制定项目资金使用制度；财政安排项目资金到位后，须制定资金使用计划，报党组会议研究，作为今后使用资金的依据；项目资金做到专款专用、专人负责，不占用、挪用项目资金；项目资金使用落实责任人，压实工作，使用必须按要求和规范进行。

1. **存在的问题及原因分析**

进一步加强对绩效管理工作的组织领导，提高对预算绩效管理工作重要性的认识，总结经验查找问题，完善的绩效评价管理办法；对绩效管理工作认识不到位，认为只要资金使用合规合法就可以，对绩效工作认识不够，工作缺乏主动性；在绩效自评过程中，由于部分人员缺乏相关绩效管理专业知识，自评评价工作还存在自我审定的局限性，影响自评质量。

需结合实际建立绩效工作考核制度，加大全局对全面实施预算绩效管理和绩进一步加强对绩效管理工作的组织领导，提高对预算绩效管理工作重要性的认识，总结经验查找问题，完善的绩效评价管理办法。

1. 有关建议

1.加强绩效管理工作培训，进一步夯实业务基础，提高单位绩效人员水多进行有关绩效管理工作方面的培训,积极组织第三方开展评估。

2.进一步加强对绩效管理工作的组织领导，提高对预算绩效管理工作重要性的认识，总结经验查找问题，完善的绩效评价管理办法。加大全局对全面实施预算绩效管理和绩效管理工作的学习力度，让“花钱必问效，无效必问责”的理念深入工作每个环节。

七、其他需要说明的问题

1、该项目在财政的指导和帮助下，在资金申请前置条件的落实上，发挥了积极的“花钱必问效，无效必问责”的项目绩效管理和实施的理念引导。

2、项目在实施的过程中进行了绩效的全过程管理，资金使用流程严谨合规，确保资金用途显效、高效。

**附件1**

**政府购买服务支出-12345政务服务热线客服中心整体运行服务费项目绩效评价指标体系**

**及综合评分表**

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标解释** | **指标说明** | **权重** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 决策 | 项目立项 | 立项依据  充分性 | 项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。 | 评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。 | **3** | **3** |
| 立项程序  规范性 | 项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。 | 评价要点： ①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。 | **3** | **3** |
| 绩效目标 | 绩效目标  合理性 | 项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。 | 评价要点： （如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标） ①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作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是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 | **3** | **3** |
| 绩效指标  明确性 | 依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。 | 评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。 | **3** | **3** |
| 资金投入 | 预算编制  科学性 | 项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。 | 评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。 | **4** | **4** |
| 资金分配  合理性 | 项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。 | 评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。 | **4** | **4** |
| 过程 | 资金管理 | 资金到位率 | 实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。 | 资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。  实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。  预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。 | **4** | **4** |
| 预算执行率 | 项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。 | 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。 | **4** | **3.9** |
| 资金管理 | 资金使用  合规性 | 项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。 | 评价要点： 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资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③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。 | **4** | **4** |
| 组织实施 | 管理制度  健全性 | 项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。 | 评价要点： ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。 | **4** | **4** |
| 制度执行  有效性 | 项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。 | 评价要点： ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定； ②项目调整及支出调整手续是否完备； ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。 | **4** | **4** |
| 产出 | 产出数量 | 实际完成率 | 项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。 | 实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。 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。 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。 | **10** | **9.9** |
| 产出质量 | 质量达标率 | 项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。 | 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绩效指标值。 | **10** | **10** |
| 产出时效 | 完成及时性 | 项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。 | 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。 | **10** | **10** |
| 产出成本 | 成本节约率 | 完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。 | 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。 | **10** | **10** |
| 效益 | 项目效益 | 实施效益 | 项目实施所产生的效益。 | 项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。 | **10** | **10** |
| 满意度 | 社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。 | 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。 | **10** | **10** |