

九江市浔阳区 2020 年-2021 年
融媒体中心建设及运营费项目绩效评价报告

浔诚会绩评字[2022] 20 号

九江浔诚会计师事务所有限责任公司

中国·九江

九江市浔阳区 2020 年-2021 年 融媒体中心建设及运营费项目绩效评价报告

浔诚会绩评字[2022]20 号

为深入贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发[2018]34 号）、《中共浔阳区委 浔阳区人民政府印发〈浔阳区关于全面实施预算绩效管理的实施办法〉》（浔发[2020]5 号），全面实施预算绩效管理，提高财政资源配置效率和使用效益。根据浔阳区财政局《关于开展 2022 年度浔阳区重点绩效评价工作的通知》（浔财绩[2022]1 号）要求，浔阳区 2020 年-2021 年融媒体中心建设及运营费项目列入财政重点绩效评价。我们受浔阳区财政局委托实施财政重点绩效评价，项目主管部门及实施单位应对其提供的项目绩效评价相关资料的真实性、合法性、完整性负责。我们的责任是对项目发表绩效评价意见。现将项目绩效情况报告如下：

一、基本情况

（一）项目概况

根据九江市浔阳区发展和改革委员会2019年10月21日《关于同意浔阳区融媒体中心建设项目立项的批复》（浔发改发〔2019〕16号），批复项目位于九江市浔阳区塔岭北路60号北司家园保障房第5层。项目建筑面积862平方米（租用），包括增添及更新硬件和高清设备、新闻调度指挥及展示、相关配套设施、浔阳区融媒体中心中央厨房物理空间打造（包括办公家具）等建设内容。项目投资约530万元，资金来源为区财政拨款。

项目主管部门2020年1月21日测算，区融媒体中心年运营维护经费为205.83万元，运营维护经费预算包括人员工资、办公费、培训费、推广费、合作费等（浔宣字〔2020〕3号），2020年1月22日经浔阳区人民政府第47次常务会议同意，列入财政预算资金安排。

项目主管部门及实施单位为中共浔阳区委宣传部。2019年经九江市浔阳区机构编制委员会批复，区新闻报道中心更名为区融媒体中心，仍为区委宣传部所属正科级公益一类事业单位，领有九江市浔阳区事业单位登记管理局核发的，统一社会信用代码：12360403MB0464569Y《事业单位法人证书》。区融媒体中心目前未单独建账，2020年-2021年区融媒体中心建设及运营费项目支出，由区融媒体中心报账，项目预算及财务核算由区委宣传部纳于部门核算管理。

（二）项目绩效目标

按照项目立项的批复要求，完成区融媒体中心建设任务，保障区融媒体中心正常运行，不断提升融媒体中心服务质量，为浔阳区实现“展九派荣光、现浔阳风华”提供强有力的宣传舆论保障。

（一）绩效评价目的、对象和范围

绩效评价目的：通过评价，客观分析以项目管理流程所包含的“决策—过程—产出一效益各环节情况，分析存在的不足及原因，提出合理化建议，为优化项目预算安排，提高财政资金分配和使用效益提供参考。

绩效评价对象和范围为浔阳区 2020 年-2021 年融媒体中心建设及运营费项目资金。

（二）绩效评价原则和评价方法

我们在绩效评价过程中遵循科学规范原则、公正公开原则、分级分类原则、绩效相关原则，按照财政部关于印发《项目支出绩效评价管理办法》的通知（财预[2020]10号）等相关文件的要求，选用成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法、标杆管理法等方法并结合本项目的具体情况，进行项目支出绩效评价。

（三）评价指标体系、评价标准

根据浔阳区财政局 2020 年 12 月 10 日印发《浔阳区区级绩效评价管理办法》（九财字〔2020〕43 号）要求，本次绩效评价结合项目特点，按照浔阳区财政局关于印发《浔阳区区级绩效评价管理办法》的通知（浔财字〔2020〕43 号）要求，设置 4 个一级指标（决策、过程、产出、效益）；

12 个二级指标（项目立项、绩效目标、资金投入、资金管理、组织实施、产出数量、产出质量、产出时效、产出成本、社会效益、可持续影响、满意度）；31 个三级指标。具体详见附件绩效评价指标体系及评分表。绩效评价指标分值权重。一级指标决策、过程、产出、效益分值权重分别为：14%、26%、35%、25%；二级、三级指标以各级评价指标对实现绩效目标的关键程度，确定各评价指标的分值权重。

本次绩效评价采用百分制，各项指标依据其指标权重确定分值，最终得分由各项评价指标得分加总形成。绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，分为四个等级：优（得分 ≥ 90 分）；良（ $80 \leq \text{得分} < 90$ 分）；中（ $60 \leq \text{得分} < 80$ 分）；差（得分 < 60 分）。

评价标准主要依据年初预算计划目标，工作计划、有关行业标准和历史数据。根据具体评价指标，评价标准采用与指标类型相对应的评分原则，定量指标以实现程度的百分率表示，定性指标以具体完成情况为标准。

（四）绩效评价工作过程

1、前期准备

成立了绩效评价工作组。到项目主管部门了解项目基本情况，制定绩效评价工作方案。

2、组织实施

工作组前往现场展开绩效评价工作。主要工作内容如下：

（1）通过项目研究、实地检查、询问等方式收集项目决策、过程管控、项目产出及项目效益等方面相关资料；

（2）根据评价体系指标的要求，从不同来源收集的资料中选取与验证包括定性的文字描述与定量的统计数据，确保资料来源的客观性、完整性和可靠性。

3、分析评价

根据评价体系，对项目资料进行计算、分析，得出评价分值，与委托方充分沟通，客观、完整、合理确定绩效评价报告的主要内容，出具绩效评价报告。

三、绩效评价结论

该项目本次绩效评价得分 81.9 分，评价等级为“良”。一级指标具体得分情况详见下表：

绩效评价得分情况表

一级指标	指标分值	评价得分	得分率
决策	14	12.3	87.9%
过程	26	14.1	54.2%
产出	35	34.5	98.57%
效果	25	21	84%
合 计	100	81.9	81.9%

有关指标具体得分情况及扣分原因，详见附件：绩效评价指标体系及评分表。

根据项目主管部门及项目实施单位提供的相关资料及新闻媒体、公众调查了解情况来看，项目基本上达到了预期目的。

从一级指标得分率来看，决策指标得分率 87.9%，扣分的主要原因是未见 2020 年区融媒体中心建设及运营费项目绩效目标等。

过程指标得分率 54.2%，主要原因是受项目资金未进行专户核算，导致其项目资金和其他资金的收支无法清晰划分，影响项目资金预算执行率的准确性；项目档案资料存在个别缺失；购入专用设备未按政府会计制度有关固定资产确认原则及时转入固定资产；运营费项目未有相关管理制度或实施方案等因素影响。

产出指标得分率较高，达 98.6%。

效果指标得分率 84%，主要是项目投入运行刚起步，相关效果有待提升。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1、项目立项

项目立项政策依据充分。根据2019年4月28日浔阳区人民政府第38次常务会议决定，区融媒体中心建设费用由区财政予以保障；2020年1月22日浔阳区人民政府第47次常务会议审定同意，区融媒体中心年运营维护经费列入财政预算资金安排。项目申报的主体明确，受益对象具体。

2、绩效目标

未见2020年区融媒体中心建设及运营费项目绩效目标，2021年运营费项目绩效目标在2021年部门决算中有编制。本次绩效评价根据现有资料，结合项目建设及投入运营履职情况，对绩效目标加以细化。

3、资金投入

根据浔阳区财政局批复区宣传部部门预算，2020年预算安排区融媒体中心项目提升建设经费528.20万元（据实拨付），2020年、2021年区融媒体中心运营费每年为205.83万元（据实拨付）。

（二）项目过程情况

1、资金管理及使用情况

项目按照工作流程实施了项目预算，项目主管部门具体负责项目申报及支付项目资金。其中区融媒体中心建设项目，根据浔阳区委宣传部2021年11月22日《关于追加融媒体中心建设经费预算的报告》附表，区融媒体中心提升项目费用汇总应支付505.15万元，包括装修工程、中央空调、专业设备、办公家具、视频会议系统、净水器、装修设计、文化墙设计制作、绿植、异形灯、建设监理、甲醛净化等。截止2021年底实际已支付432.53万元，据此计算区融媒体中心建设项目预算执行率为81.89%。

有关主要工程合同审定造价及中标（合同）金额情况如下表：

主要分项目 工程名称	中标施工单位或 成交单位	工程结算 审核单位	审定造价或中标 (合同) 金额 (人民币元)	备注
融媒体中心 装修工程	新余市百丈峰建筑工程有限公司	江西华审中信工程造价有限公司	1,853,733.30	2020年6月15日验收。

融媒体中心 空调采购	九江通力冷气工程 有限公司		358,000.00	2020 年 7 月 17 日验收。
融媒体中心 设备采购(专 用设备)	江西广远曦科技 有限公司		1,339,961.00	2020 年 11 月 12 日验收。
融媒体中心 设备采购(专 用设备)	江西泰豪信息技 术有限公司		613,000.00	2020 年 11 月 12 日验收。
办公家具	中山市海邦家具 实业有限公司		478,000.00	经区政府采购 办审定,按合同 付款。2020 年 10 月 8 日验收。
合计			4,642,694.30	

运营费项目主要用于保障区融媒体中心正常运行相关费用,如外聘人员工资绩效、福利、办公费、融媒体推广费、平台(网络)合作费、培训费、设备维修费、保安费用、房屋租赁费等。

从财务核算账套看,项目未单独设置专户核算。虽然从有关科目摘要中标有融媒体中心某某字样,但有部分摘要注明为融媒体中心、文明实践中心某某字样,未划分具体单位,同时年末,摘要为财政收回存量资金-本年指标未分项目内容等情况,导致其项目资金和其他资金的收支无法清晰划分,影响项目资金预算执行率的准确性,项目的资金专户核算管理有待规范。

项目支出实行国库集中支付或授权支付,由项目主管部门在预算金额范围内,据实申拨或支付,据此项目资金到位率 100%。

2、组织实施

为保障项目顺利实施,项目主管部门及实施单位具体负责对项目的综合协调、督查、考核、组织验收等工作。按照项目实施方案抓好工作落实。在项目管理上要求执行招投标制度,项目实施过程执行监理制,对采购办公家具报区政府采购办审批。

2018年12月和2019年1月,区委宣传部先后安排相关人员前往共青城市、分宜县和浙江长兴县等,就县级融媒体中心建设工作开展了专题调研

学习，在此基础上结合浔阳区实际，形成了《区融媒体中心建设实施方案》和《区融媒体中心建设项目可行性研究报告》。

（三）项目产出情况

项目产出情况包括数量指标、质量指标、时效指标、成本指标。相关完成情况如下：

二级指标	三级指标	2020-2021 年指标值	实际完成值
数量指标	装修面积（平方米）	862	862
	空调（台）	34	34
	购置专用设备（批次）	1	1
	购置办公家具（批次）	1	1
	与其他媒体、网络平台合作（家）	≥3	3
	增加专业技术人员（人）	≥2	2
	融媒体中心编辑记者培训（次）	≥2	2
	2021 年末，安装浔阳融媒 APP 客户端用户（万次）	≥9 万次	9
	2020-2021 年浔阳融媒 APP 发稿（篇）	≥16900	16,941
	2020-2021 年微信公众号九派浔阳发布信息（条）	≥2500	2,556
	浔阳区新闻发布（期）	≥100	104
	2020-2022 年融媒体中心在国家级、省级、市级媒体上稿（篇）	≥800	814
质量指标	项目建设验收合格率	100%	主要建设项目验收合格。
	培训合格率	100%	100%
时效指标	工作任务完成及时率	及时	及时
	培训及时率	及时	及时
成本指标	成本控制有效性	严格采购程序，按照财政经费标准执行	严格采购程序，按照财政经费标准执行

（四）项目效益

浔阳区 2020 年-2021 年融媒体中心建设及运营费项目，在项目投入后续运行对经济社会及可持续发展等方面将持续产生积极的影响。

1. 有效提高新闻舆论的传播力、引导力、影响力、公信力。区融媒体中心建成投入使用，推动了传统媒体、新媒体在内容、渠道、平台、管理、技术、人才等方面的融合共享，有效提高新闻舆论的传播力、引导力、影响力、公信力，从而以更多更好的内容和服务来满足人民群众日益增长的精神文化生活需求，促进浔阳区经济、文化发展。

2. 有效提升媒体传播新格局。区融媒体中心主要职责是新闻宣传，同时承担着浔阳区域内综合信息服务的职责。在新闻宣传方面，将“浔阳融媒”手机 APP 客户端打造成权威信息发布的“云稿库”，建立全省共享互通的以文字信息、图片、视频、音频等各种业态为基础的“一次采集、多种生成、多元发布”的融媒体“中央厨房”，构筑从中央到地方一个口径宣传、一种声音传播的新闻舆论宣传格局，讲好中国故事、浔阳故事，弘扬正能量。区融媒体中心荣获九江市广播电视台 2021 年度广播新闻、电视新闻上送优秀组织奖；2021 年度省以上台站新闻供稿先进单位。《江西九江浔阳区：残奥会运动员的“冠军梦”》在 2021 年第 5 期全国县级融媒体中心优秀作品双月赛中荣获二等奖。

五、存在的主要问题及建议

（一）项目绩效管理有待加强。我们在绩效调研中，发现项目绩效管理存在一些薄弱环节，一是未见2020年区融媒体中心建设及运营费项目绩效目标，2021年运营费项目绩效目标在2021年部门决算中有编制，但未能结合项目运营履职情况，加以细化。二是项目档案资料存在个别缺失。三是未见运营费项目相关的管理制度或细则，运行费项目实际上是区融媒体中心单位履职经费，目前按项目管理，从绩效管理要求看，需要项目实施单位结合实际情况制定具体管理制度或细则。

建议加强项目绩效目标及项目档案管理工作，结合近年来项目运行实际情况，有必要制定运营费项目具体管理制度或细则，以强化制度建设，

更好推动项目实施。

(二) 项目资金存在未进行专户核算，资金核算管理有待规范。从外勤抽查看，项目资金存在未进行专户核算的情况，导致其项目资金和其他资金的收支无法清晰划分，影响项目资金预算执行率的准确性。同时发现存在用项目资金购入专用设备未按政府会计制度有关固定资产确认原则及时转入固定资产。

建议加强财政项目资金会计基础工作，规范项目资金核算，对未按政府会计制度有关固定资产确认原则及时转入固定资产的，要按照政府会计制度的有关规定，准确核算固定资产。同时要加强专用设备的后期维护与管理，不断提高财政资金使用效益。

区融媒体中心已取得事业单位法人证书，从有利于区融媒体事业发展需要，明确单位法人主体责任，建议区融媒体中心对财务实行独立核算，作为二级预算单位，全面清晰反映预算执行情况。

附件：项目支出绩效评价指标体系及评分表

九江浔诚会计师事务所
有限责任公司

江西·九江

日期：2022年12月22日

主任会计师：



中国注册会计师：



项目支出绩效评价指标体系及评分表

项目名称：九江市浔阳区2020年-2021年融媒体中心建设及运营项目

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	指标解释(或产出年度指标值)	指标说明(或产出实际完成值)	评分标准	得分	扣分原因
决策(14分)	项目立项(4分)	立项依据充分性	2.5	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财政要求; 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项目是否与其他部门同类项目或部门内部相关项目重复。	全部符合得满分,每项0.5分,不符合扣相应分值。	2.5	
		立项程序规范性	1.5	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。	①项目中报按规定的程序申请设立,得0.5分; ②审批文件、材料符合要求,得0.5分; ③经过集体决策,得0.5分。	1.5	
	绩效目标合理性	绩效目标合理性	2	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合理的业绩水平; ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	①项目有效目标,得1分;无绩效目标但有工作任务目标,得0.5分; ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性,得0.5分; ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平,得0.25分; ④目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配,得0.25分。	1.3	未见2020年区融媒体中心建设及运营项目绩效目标。2021年运营项目绩效目标在2021年部门决算中有编制。
		绩效指标明确性	3	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确化情况。	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。	①已将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标,得1分; ②指标已通过清晰、可衡量的指标值予以体现,得1分; ③指标与项目目标任务数或计划数相对应,得1分。	2	绩效目标未能结合项目建设及投入运营履职情况,加以细化,酌情扣1分。
	资金投入(5分)	预算编制科学性	3	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预算编制依据是否充分,是否按照标准编制; ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配。	①预算编制经过科学论证,得0.5分; ②预算内容与项目内容匹配,得0.5分; ③预算编制依据充分,按照标准编制,得1分; ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配,得1分。	3	
		资金分配合理性	2	项目预算资金分配是否遵循依据,与承担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合理性、科学性、合理性情况。	评价要点: ①预算资金分配是否合理; 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。	①预算资金分配依据充分,得1分; ②资金分配额度合理,与项目单位或地方实际相适应,得1分。	2	
过程(26分)	资金管理(16分)	资金到位率	2	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程度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。	①资金到位率≥100%时,得2分; ②资金到位率<100%时,按资金到位比例计算得分。	2	项目支出实行国库集中支付或授权支付,由项目主管部门在预算金额范围内,据实申报或支付,据此项目资金到位率100%。
		预算执行率	10	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映和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。	执行率在80%-100%,按比例得分,执行率在60%-80%,按比例减半得分,执行率在60%以下不得分。	4.1	根据浔阳区委宣传部2021年11月22日《关于追加融媒体中心建设经费预算的报告》所述,区融媒体中心提升项目,截止2021年底实际已支付432.53万元,据此计算区融媒体中心建设项目建设执行率为81.89%,运营费用未在配套内设置项目专户,导致其项目资金和其他资金的收支无法清晰划分,影响项目资金预算执行率的准确性。项目资金专户核算管理有待规范。据此计算项目预算执行率得分为:5分+81.89%×5分=0+4.1分。
		资金使用合规性	4	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是否按项目预算批复或合同规定的用途使用; ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	①资金使用符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定,得2分; ②资金的拨付有完整的审批程序和手续,得1分; ③资金使用符合项目预算批复或合同规定用途,得1分; ④未发现存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况,该项指标得0分。项目未设专户核算,酌情扣0.2分。	2	项目未设专户核算,酌情扣0.2分。
	组织实施(10分)	管理制度健全性	5	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。	①已制定具有相应的财务和业务管理制度,制度合规、完整得5分;财务和业务管理制度不够完善,每项扣1分; ②无管理制度不得分。	3	区融媒体中心建设项目有实施方案,未见运营费用项目管理相关制度或细则,酌情扣2分。
		制度执行有效性	5	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。	①遵守相关法律法规和相关管理规定,得1分; ②项目调整及支出调整手续完备,得1分; ③项目档案资料齐全并及时归档,得1分; ④各项制度按要求执行,得2分; 发现一项制度未执行扣0.5分,扣完为止,未进行监督检查,不得分。	3	项目档案资料个别存在缺失;购入专用设备未按照财务会计制度有关规定资产确认原则及时转入固定资产,酌情扣2分。
	产出(35分)	装修面积(平方米)	3	862	862	得分=数量完成率×分值。	3	
		空调(台)	2	34	34	得分=数量完成率×分值。	2	
		购置专用设备(批次)	3	1	1	得分=数量完成率×分值。	3	
		购置办公家具(批次)	2	1	1	得分=数量完成率×分值。	2	
		与其他媒体平台合作(家)	1	≥3	3	得分=数量完成率×分值。		
		增加专业技术人员(人)	1	≥2	2	得分=数量完成率×分值。	1	
		融媒体中心编辑记者培训(次)	1	≥2	2	得分=数量完成率×分值。	1	
		2021年末,安装浔阳融媒体中心APP客户端用户(万次)	1	≥9万次	9	得分=数量完成率×分值。	1	
		2020-2021年浔阳融媒体中心APP发展(篇)	2	≥16900	16,941	得分=数量完成率×分值。	2	
		2020-2021年浔阳公众号九派浔阳发布消息(条)	2	≥2500	2,556	得分=数量完成率×分值。	2	
		浔阳区新闻发布(期)	1	≥100	104	得分=数量完成率×分值。	1	
		2020-2022年融媒体中心在国家级、省级、市级媒体上稿(篇)	1	≥800	814	得分=数量完成率×分值。	1	
		项目建设验收合格事	2.5	100%	主要建设项目均有验收清单。		2.5	
		培训合格事	2.5	100%	100%		2.5	
		工作任务完成及时率	2.5	及时	及时		2	有关工费结算后续工作有所滞后,酌情扣0.5分。
		培训及时率	2.5	及时	及时	及时;2.5,较及时;2,一般;1.5,差;1	2.5	
		产出成本(5分)	5	严格控制程序,按照财政经费标准执行	严格控制程序,按照财政经费标准执行		5	
效益(25分)	社会效益(10分)	有效提高新闻舆论的传播力、引导力、影响力、公信力	10	有效提高	有效提高	优:10,良:8,一般:6,差:4	8	有待进一步提高
		有效提升媒体传播新格局	10	有效提升	有效提升	优:10,良:8,一般:6,差:4	8	有待进一步提升
	满意度(5分)	社会公众或服务对象满意度	5	≥90%	≥90%	①满意度得分≥90分,得5分; ②90分>满意度得分≥80分,得4分; ③80分>满意度得分≥60分,得3分; ④满意度得分<60分,不得分。	5	
总分			100				81.9	