

国有企业社会化管理补助资金 项目绩效评价报告

项目实施单位：临泽县沙河镇人民政府

临泽县新华镇人民政府

评价机构：甘肃道瑞科技咨询有限公司

评价时间：2024年9月



临泽县 2023 年度国有资本经营预算绩效评价报告

一、项目基本情况

基本情况	项目名称	临泽县 2023 年度国有资本经营预算绩效评价		
	评价年度	2023 年度	评价类型	财政评价
	委托评价单位	临泽县财政局	评价机构名称	甘肃道瑞科技咨询有限公司
	评价对象名称	临泽县沙河镇人民政府、临泽县新华镇人民政府		
实施目的	本次绩效评价，运用科学、规范、合理的评价方法、评价原则和评价指标体系，从资金预算、批复、执行、管理等方面入手，通过对项目实施情况、效益发挥情况以及对行业和社会发挥的作用等方面进行综合考量，从而评价国有资本经营预算支出是否达到项目预期效果和目的。			
资金情况（万元）	预算安排资金	604	实际到位资金	604
	其中：本级资金	551	其中：本级资金	551
	上级补助	21	上级补助	21
	上年结余	32	上年结余	32
	实际支出资金	38	结转结余资金	566
	预算执行率	6.7%		

二、部门绩效目标

年度绩效目标	通过国有资本收益的合理分配及使用，增强政府宏观调控能力，促进国有资本合理配置，提高国有企业移交后的退休人员社会化管理服务水平。
--------	---

三、评价基本情况

评价范围	2023 年临泽县国有企业退休人员社会化管理补助资金（国有资本经营预算），涵盖预算资金 604 万元。
评价依据	1. 《中华人民共和国预算法》； 2. 《中华人民共和国公司法》； 3. 《中华人民共和国企业国有资产法》； 4. 《企业国有资产监督管理暂行条例》； 5. 《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）； 6. 《财政部关于印发〈中央国有资本经营预算编报办法〉的通知》（财预〔2017〕133 号文）； 7. 《财政部关于印发〈中央国有资本经营预算支出管理暂行办法〉的通知》关于印发（财预〔2017〕32 号）； 8. 《财政部关于贯彻落实〈中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167 号）； 9. 《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）； 10. 《甘肃省委省政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（甘发〔2018〕32 号）； 11. 《中共甘肃省委办公厅甘肃省人民政府办公厅关于印

	发《甘肃省推进国有企业退休人员社会化管理工作方案》的通知》（甘办字〔2020〕5号）。 12. 年度预算下达文件、有关财务会计资料及年度决算报告等。
绩效评价指标体系	围绕决策、过程、产出、效益四个方面设计具有针对性且符合项目实际的绩效评价指标体系来进行综合评价。
评价办法	本次绩效评价通过材料收集、现场考察、问卷调查等方式，综合运用比较法、因素分析法、公众评判法等方法进行评价。
数据采集及处理办法	信息与数据收集采取实地调研、获取资料、问卷调查和直接访谈等方式进行，数据处理采取数据清洗、筛出无效值与异常值、抽样等方法开展。
绩效评价工作过程	整个绩效评价工作主要分为前期准备、评价实施、数据分析及绩效打分以及报告撰写四个阶段。

四、评价结论和绩效分析

综合评价结论	评价得分	79.2	评价等级	中		
绩效分析	指标	决策	过程	产出	效益	合计
	得分	13	10.2	33	23	79.2
	得分率	72.22%	60%	94.29%	76.67%	79.2%

五、存在问题

一是绩效目标设置不够全面。个别绩效指标可测性不强，绩效考核缺乏客观性；二是资金拨付不及时，预算执行率低。三是项目实施管理粗放，管理制度不健全。四是项目产出和效益未达预期。街道（社区）国有企业退休人员社会化管理服务工作未完全到位。

六、有关对策建议

1. 加强部门协同，完善绩效目标设定，确保绩效目标全面覆盖主要任务和服务内容。
2. 强化绩效目标刚性约束，提升绩效考核的客观性，确保指标的衡量更加准确、科学。
3. 健全完善专项资金使用管理制度，明确指出专项资金只能用于与退休人员社会化管理直接相关的支出，确保专项资金的专项性和针对性，规范合理安排资金使用，加强预算执行工作。
4. 加强对档案的保管和整理工作，补充完善相关信息；加强对党组织关系转移工作的指导与支持，建立健全相应的制度和流程。
5. 注重服务质量，提高街道（社区）服务匹配度，注重个性化服务，给予退休人员更多的选择权；优化服务流程，提高服务的响应速度和效率；定期开展座谈交流，实现社会化服务全覆盖，确保退休人员能够获得更好的管理和服务。

国有企业社会化管理补助资金项目绩效评价报告

受临泽县财政局委托，甘肃道瑞科技咨询有限公司对临泽县沙河镇人民政府、临泽县新华镇人民政府负责实施的“2023年度国有企业社会化管理补助资金项目”开展了绩效评价，现就绩效评价情况汇报如下：

一、项目概况

（一）项目基本情况

2019年3月，中共中央办公厅、国务院办公厅联合印发关于《国有企业退休人员社会化管理的指导意见的通知》，将国有企业退休人员实行社会化管理。这一举措，首要目的是全面深化国有企业改革，剥离国有企业承担的社会管理职能，为国有企业减负。其次退休人员退休后到哪里居住，就由哪里的社区进行就近管理，比较符合当前我国的社会现实，是一种最节约成本的管理方式。各级财政要对地方接收国有企业退休人员并实行社会化管理的支出给予适当补助，通过对街道、社区的社会化管理服务提供补助资金，能够让街道、社区更加专业化的为老年人提供服务，有利于提升退休人员的幸福感，有利于完善基层社会化管理制度建设，有利于对未来老龄化社会摸索出一条符合我国国情的路径。

2020年年底，集中力量将尚未实行社会化管理的国有企业已退休人员移交所在地街道和社区实行社会化管理。实行社会化管理后，国有企业新办理退休人员管理服务工作与原企业分离。国有企业管理的事业单位退休人员原则上一并

移交，实行社会化管理。国有企业离休人原则上保持现有管理方式不变。

（二）项目实施情况

本项目主要内容如下：

（1）完善管理服务功能。提高街道和社区管理服务能力，多渠道、多方式为国有企业退休人员提供社会化服务。街道和社区要建立企业退休人员基础信息台账和数据库，通过发放联系卡和建立通信群等方式，畅通与企业退休人员沟通联络渠道；组织退休人员开展党建、文体娱乐、政策宣传、社会公益活动；推进社区养老服务，做好特困、高龄、孤寡、重病、残疾退休人员走访慰问、社会救助；配合社会保险经办机构做好基本养老金按时足额发放、养老金领取资格认证和退休人员慢性病申报等工作；协助亡故退休人员家属申请丧葬补助金和抚恤金；做好企业退休人员健康档案、健康体检、慢性病防治和大病人员的跟踪随访工作，协助开展办理异地就医手续等医疗服务。

（2）做好退休人员管理关系交接。国有企业移交退休人员时，要做好退休人员基本信息，档案资料等基础性工作，积极与当地政府开展对接，确保按期签订企业退休人员社会化管理服务移交协议。当地政府要加强组织领导和工作协调，安排专门人员核实所接管企业退休人员档案，按街道和社区分解落实退休人员接收任务，确保退休人员能接收到位。对整体移交后新退休的人员，按照有关规定及程序由企业协助办理相关手续。

（3）做好党员组织关系转移接收。国有企业退休人员是党员的，组织关系转入街道和社区党组织，国有企业党组织要与所在地街道和社区党组织密切衔接，在党员接转组织关系前负有管理责任，移交组织关系前，国有企业党组织应督促党员交清应交党费，街道和社区要及时将国有企业退休人员中的党员编入党支部，开展党的组织活动；鼓励采取党建共建、活动联办、场所共用等多种形式，加强国有企业党组织与所在地街道和社区党组织的对接联系。

（4）人事档案实行属地管理。国有企业退休人员档案移交当地政府指定的接收机构，档案移交前，由国有企业对档案进行整理，档案移交后，退休人员人事档案管理部门应按有关规定认真做好档案管理工作；国有企业退休人员移交后新形成的档案材料，由负责社会化管理服务的街道和社区按照规定移交档案管理部门。

（5）社会保障管理服务有效衔接。国有企业退休人员实行社会化管理后，各类社会保障待遇要按时足额支付，已参加基本医疗保险的国有企业退休人员按规定继续享受相应待遇，基本医疗保险未纳入属地管理的国有企业退休人员，相关企业和地方协商做好其医保关系转移接续工作，国有企业退休人员原享受的补充医疗保险、医疗互助帮困等相关待遇仍按原渠道解决，确保待遇水平不降低。

（6）分类处理统筹外费用。按照新人新办法、老人老办法、统筹兼顾、逐步消化的原则，妥善解决国有企业退休人员统筹外费用问题。国有企业要对退休人员现有统筹外费

用进行认真清理、分类处理，不再新增统筹外项目，原则上不再提高发放标准。已实施企业年金的企业，不再发放统筹外费用。对符合有关规定的现有退休人员统筹外费用，国有企业根据退休人员实有人数逐年计提，由企业按现有方式发放。在条件允许情况下，企业经与退休人员协商一致，也可参考所在城市人口平均预期寿命一次性支付。对企业自行发放的现有退休人员统筹外费用，由企业按现行途径妥善处理。

（7）妥善安置企业管理服务人员。为保证退休人员移交后管理服务不断档，国有企业移交退休人员时，相关地方政府应根据接收退休人员数量，与国有企业协商确定接收一定数量的企业退休管理机构工作人员；企业移交到地方的退休管理机构工作人员薪酬待遇享受接收地社区工作人员同等待遇，费用由当地政府承担。

（8）实施资产无偿划转。国有企业位于社区或职工家属区的专用于退休人员的活动场所、活动场所、设备设施等资产，经国有企业集团公司审核批准后，无偿划转给街道和社区；位于企业厂区或办公区的资产，退休人员移交后，街道和社区办公场所、活动场所难以满足需要的，可采取过渡期的办法，由街道和社区与企业协商，签订协议，由街道和社区无偿使用，街道和社区服务场所及设备设施完备后解除协议，国有企业没有专用于退休人员服务活动场所的，街道和社区不应要求国有企业新建或提供新建所需资金；划转后

的资产由街道和社区负责管理维护并向社会开放，继续用于退休人员管理服务，优先开展养老服务项目。

二、资金来源和使用情况

2023年，下达年初预算604万元，支出38万元，结转结余资金566万元。

三、绩效评价结论

经评价小组评价，国有企业社会化管理补助资金项目绩效评价综合得分79.2分，绩效评定等次为“中”。

项目的实施是落实全面深化国有企业改革，加快剥离国有企业社会职能和解决历史遗留问题，平稳有序推进国有企业退休人员社会化管理工作，建立成本合理分担机制，整合管理服务资源，创新管理服务方式，确保国有企业退休人员共享全面建成小康社会新成果。项目绩效评价得分情况如下：

综合评价结论	评价得分		79.2	评价等级		中
绩效分析	指标	决策	过程	产出	效益	合计
	得分	13	10.2	33	23	79.2
	得分率	72.22%	60%	94.29%	76.67%	79.2%

四、存在问题

一是绩效目标设置不够全面。绩效指标可测性不强，绩效考核缺乏客观性；如：开展慰问次数，开展社区活动，开展健康教育等内容，在数量指标中未能体现；

二是资金拨付不及时，预算执行率低。2023年，下达年初预算604万元，支出38万元，预算执行率6.7%。

三是项目实施管理粗放，管理制度不健全。

四是项目产出和效益未达预期。街道（社区）国有企业退休人员社会化管理服务工作未完全到位。

五、相关建议

1. 加强部门协同，完善绩效目标设定，确保绩效目标全面覆盖主要任务和服务内容。

2. 强化绩效目标刚性约束，提升绩效考核的客观性，确保指标的衡量更加准确、科学。

3. 健全完善专项资金使用管理制度，明确指出专项资金只能用于与退休人员社会化管理直接相关的支出，确保专项资金的专项性和针对性，规范合理安排资金使用，加强预算执行工作。

4. 加强对档案的保管和整理工作，补充完善相关信息；加强对党组织关系转移工作的指导与支持，建立健全相应的制度和流程。

5. 注重服务质量，提高街道（社区）服务匹配度，注重个性化服务，给予退休人员更多的选择权；优化服务流程，提高服务的响应速度和效率；定期开展座谈交流，实现社会化服务全覆盖，确保退休人员能够获得更好的管理和服务。

国有企业社会化管理补助资金绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	指标说明	评价标准及规则	数据来源	得分
决策（18分）	项目立项（6分）	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。	3	评价要点：		项目案卷研究、项目单位提供的相关资料等。	3
					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；（1分）	1. ①②③得分要素，内容完整，符合一项得1分，即全部符合得满分；		
					②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；（1分）	2. 不符合不得分。		
					③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需。（1分）			
		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。	3	评价要点：	1. ①②③得分要素，内容完整，符合一项得1分，即全部符合得满分；	项目案卷研究、项目单位提供的相关资料等。	3
					①项目是否按照规定的程序申请设立；（1分）	2. 不符合不得分。		
②审批文件、材料是否符合相关要求；（1分）								
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分）								

	绩效目标 (6分)	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。	3	<p>评价要点:</p> <p>①项目是否有绩效目标;(0.5分)</p> <p>②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性;(0.5分)</p> <p>③项目预期产出效益是否符合正常的业绩水平;(0.5分)</p> <p>④项目预期产出效果是否符合正常的业绩水平(0.5分)</p> <p>⑤是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配;(0.5分)</p> <p>⑥绩效指标与绩效目标高度相关。(0.5分)</p>	<p>1. ①②③④⑤⑥得分要素,内容全面完整,符合一项得0.5分,即全部符合得满分;</p> <p>2. 不符合不得分。</p>	项目单位提供的自评报告、实施方案及其他相关资料等。	2
		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	3	<p>评价要点:</p> <p>①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标;(1分)</p>	<p>1. ①②③得分要素,内容全面完整,符合一项得1分,即全部符合得满分;</p> <p>2. 不符合不得分。</p>	项目单位提供的绩效目标申报表、自评报告及其他相关资料等	1

			细化情况。		②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；（1分）			
					③是否与项目目标任务数或计划数相对应。（1分）			
资金投入 (6分)	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。	3	评价要点:	1. ①②③④⑤得分要素,内容全面完整,符合一项得3/5分,即全部符合得满分; 2. 不符合不得分。	1. 核查预算申请、审批文件; 2. 核查预算编制依据、标准等相关文件资料; 3. 核查项目实施内容及重点任务; 4. 核查项目实施地区经济社会发展情况。	1	
				①预算编制经过科学论证;(3/5分)				
				②预算内容与项目内容匹配;(3/5分)				
				③预算额度测算依据充分,有明确标准、按标准编制;(3/5分)				
				④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配;(3/5分)				
				⑤预算编制突出绩效导向。(3/5分)				
	资金分配 合理性	资金分配合理性,反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	3	评价要点:	1. ①②得分要素,内容全面完整,符合一项得1.5分,即全部符合得满分; 2. 不符合不得分。		3	
				①预算资金分配依据充分;(1.5分)				
				②资金分配额度合理,与项目单位或地方实际相适应。(1.5分)				

过程(17分)	资金管理(10分)	财务管理制度健全性	财务管理制度健全性,用以反映和考核财务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	2	评价要点:	1. ①②得分要素,内容全面完整,符合一项得1分,即全部符合得满分;	1. 核查财务管理、专项资金管理相关文件;	1
					①是否有专门的项目财务管理制度;(1分)			
					②财务管理制度是否合法、合规、健全。(1分)			
		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。	2	资金到位率=(一定时期(本年度或项目期)项目实际到位的财政资金/一定时期(本年度或项目期)项目预算到位的财政资金)×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。	1. 当资金到位率=100%,此项为满分; 2. 当95%<资金到位率<100%,此项得分=(资金到位率/资金到位率标准值)×权重;	项目单位的预决算报表、核查资金拨付凭证等相关财务资料。	2
					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,			
		资金支出及时率	资金支出及时率,用以反映和考核资金支出的及时情况。	2	资金支出及时率=(按时段项目实际支出的财政资金/按时段项目预算支出的财政资金)×100%	1. 当资金支出及时率=100%,此项为满分;	核查资金支付凭证等相关财务资料。	2
2. 当95%<资金支出及时率<100%,此项得分=(资金支出及时率/资金支出及时率标准值)×权重;								

						3.当资金支出及时率 $\leq 95\%$,此项为0分。		
		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。	2	预算执行率=(一定时期(本年度或项目期)实际支出财政资金/一定时期(本年度或项目期)实际到位财政资金) $\times 100\%$ 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。	1.当预算执行率=100%,此项为满分; 2.当 $90\% < \text{预算执行率} < 100\%$,此项得分=(预算执行率/预算执行率标准值) \times 权重;	项目单位的预决算报表、支付明细及财务记账凭证等	0.2
		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。	2	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;(0.5分) ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续;(0.5分) ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途;(0.5分) ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。(0.5分)	1.①②③④得分要素,内容全面完整,符合一项得0.5分,即全部符合得满分; 2.不符合不得分。	1.核查预算资金拨付、分配依据及凭证等相关资料; 2.核查财务支付明细及凭证; 3.核查财务管理监控、成本控制等文件。	1
	组织实施(7分)	管理制度健全性	项目实施单位的财务和业务管理	4	评价要点:	1.①②③得分要素,内容全面完整,每一项得1分,即全部	项目单位提供的内部控制制度等	3

			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。		①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；（1分）	符合得满分；		
			②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整；（1分）		2. 不符合不得分。			
			③建立有适应博物馆工作基本规律及免费开放要求的管理制度。（1分）					
		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。	3	评价要点：	1. ①②③得分要素，内容全面完整，每一项得1分，即全部符合得满分；	核查项目制度执行、财务监控、成本控制记录。	1
					①制定了相应的财务管理监控机制；（2/3分）②是否遵守相关法律法规和相关管理规定；（2/3分）			
					③项目调整及支出调整手续是否完备。（2/3分）			
产出（35）	产出数量（10分）	企业已退休人员管理服务工作与原单位分离的补助人数	反映国企退休人员社会化管理与原单位分离的情况，反应国企退休人员社会化管理补助人数的情况。	5	实际完成率=（实际脱离数量/计划脱离数量）×100%	达到预期目标得5分；否则按实际完成的比例扣分，每减少1%，扣0.5分，扣完为止。	项目单位提供的工作总结、自评报告等相关资料。	5
					通过与项目工作组座谈及查阅资料，考察国企退休人员社会化管理补助人数的情况。	补助人数≥1058人次，得满分，每少1个百分点扣0.2分，扣完为止	项目单位提供的工作总结、自评报告等相关资料。	5

		国企退休人员社会化管理覆盖率	实际数量与计划展数量的比率，该指标用以反映和考核项目是否达到项目预期目标值。	5	覆盖率=(实际完成数量/计划数量)×100%	达到预期目标得5分；否则按实际完成的比例扣分，每减少1%，扣0.5分，扣完为止。	项目单位提供的工作总结、自评报告等相关资料。	5
产出质量 (15分)		工作规范程度	用于考察国企退休人员社会化管理工作规范情况	7	通过与项目工作组座谈、现场调研及查阅资料，考察国企退休人员社会化管理工作规范情况。	工作规范得满分，否则酌情扣分	根据现场调研，国企退休人员社会化管理工作规范性有待提高，但部门缺少该项目业务管理制度依据	5
		补助标准达标率	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。	7	通过与项目工作组座谈、现场调研及查阅资料，考察国企退休人员社会化管理补助是否全部符合标准	补助标准达标率三100%得满分，每下降1个百分点扣0.2分，扣完为止。	项目单位提供的工作总结、自评报告等相关资料。	5
产出时效 (5分)		工作完成及时性	工作按期完成及时性，用以反映和考核项目按规定时间完成	6	评价要点：工作是否在规定的时间内完成(1分)	1.符合①②得分要素，符合一项得2分，全部符合得满分；	1.核查项目年终总结报告或项目绩效目标完成情况表；	3
产出成本 (5分)		成本节约率	完成项目计划工作目标的实际节	5	成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100%。	成本节约率 Y ≥5%时，得0分；	项目单位提交的资料、现场核查及凭	5

			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。		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。	3%≤成本节约率 Y <4%时，得1分；2%≤成本节约率 Y <3%时，得2分；1%≤成本节约率 Y <2%时，得3分；0%≤成本节约率 Y <1%时，得4分	证核查等。		
效益(30)	社会效应(10分)	国企退休人员生活保障程度	用于考察项目对国企退休人员生活保障程度	5	评价要点：项目对国企退休人员生活保障程度	对国企退休人员生活保障程度为有效保障得满分，其他情况酌情扣分，扣完为止。	项目单位自评报告、基础数据表、调查问卷、现场访谈等途径。	3	
		国企退休人员幸福提升指数	用于考察项目对国企退休人员幸福指数提升程度	5	根据调查问卷及与项目公司人员座谈了解，考察项目对国企退休人员幸福指数提升程度	内容全面完整3分，即全部符合得满分；不符合酌情扣分。		3	
		解决国企退休人员孤寡问题	考察国企退休人员的社会关怀	5	考察国企退休人员的社会关怀	国企退休人员的社会关怀明显提升的5分，不满足酌情扣分		5	
	可持续影响指标(10)	促进基层社区建设	察项目促进基层社区建设发挥作用	5	考察项目促进基层社区建设发挥作用	基层社区建设明显提升的5分，不满足酌情扣分		项目单位提交的资料、现场核查及凭证核查等。	4
	服务对象满意度	服务对象满意度	项目受益对象：国企退休人员	10	社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的组	满意度≥95%，4分；		服务对象访谈及问卷调查结果分析。	8

	(10)				<p>织、群体或个人。一般采用社会调查的方式。</p> <p>95% > 满意度 ≥ 85%，3分；85% > 满意度 ≥ 75%，2分；75% > 满意度 ≥ 60%，1分；满意度 < 60%，0分。</p> <p>是否有群众或服务对象投诉，有一项扣1分，扣完为止；</p>		
合计				100			79.2