

# 2021 年全民健身中心物业等运行费

## 项目资金绩效评价报告

委 托 单 位：烟台市芝罘区财政局

项目主管部门：烟台市芝罘区教育和体育局

评价机构：山东华科仁杰信息咨询有限公司

二〇二二年十一月

# 目 录

摘 要 .....	1
一、项目基本情况 .....	4
(一) 项目概况 .....	4
(二) 项目绩效目标 .....	9
二、绩效评价工作开展情况.....	10
(一) 绩效评价目的、对象和范围.....	10
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准... ..	11
(三) 绩效评价工作过程.....	13
三、综合评价情况及评价结论.....	14
四、绩效评价指标分析.....	15
(一) 项目决策情况 .....	15
(二) 项目过程情况 .....	17
(三) 项目产出情况 .....	19
(四) 项目效益情况 .....	20
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析 .....	22
六、有关建议 .....	23
(一) 加强预算管理，提高预算编制及分配科学性.....	23
(二) 健全财务管理制度，加强制度保障.....	23
(三) 严格执行各项业务管理制度，保障项目效益目标实现... ..	24
(四) 进一步加强绩效管理工作，助力项目顺利实施.....	24
七、其他需要说明的问题.....	24
八、第三方机构盖章 .....	24
九、附件 .....	25

附件 1 综合评分表.....	25
附件 2 评价依据.....	36
附件 3 基础表.....	37
附件 4 访谈报告.....	40
附件 5 满意度调查报告.....	44

## 摘要

为全面贯彻落实全民健身国家战略，按照国家、省、市全民健身实施计划要求，更好地满足全区人民群众健身需求，芝罘区在 2014 年 12 月建成芝罘区全民健身中心并投入使用，建筑面积 11432 m<sup>2</sup>，主体四层，局部六层，设有国民体质监测中心、力量训练房、器械健身房、少儿跆拳道训练室、综合操房、乒乓球馆、体操馆等，室内场地面积约 8400 m<sup>2</sup>，有活动座位 200 个，是集全民健身、竞技训练、技能培训、信息服务、体育产业等功能于一体的综合性全民健身中心。芝罘区财政局、芝罘区体育运动服务中心自 2015 年起联合设立物业等运行费项目，保障全民健身中心的正常运转，2021 年延续设立全民健身中心物业等运行费项目。2021 年本项目预算资金为 60.00 万元，实际支出 60.00 万元。

受烟台市芝罘区财政局委托，山东华科仁杰信息咨询有限公司承担 2021 年度全民健身中心物业等运行费项目资金绩效评价工作。运用评价组研发并经烟台市芝罘区财政局确认的指标评价体系及评分标准，通过对基础数据填报、实地调研、问卷调查获取的数据进行整理和分析，评价组进行了独立、客观的评价。

本次评价的目的在于全面、真实、客观地反映 2021 年度全民健身中心物业等运行费项目资金使用和绩效状况，总结资金使用情况和管理经验以及不足之处，积极探索可行、有效的解决方案和项目管理改进建议。

经评价，2021 年度全民健身中心物业等运行费项目资金绩效评价总体评分为：**82.49** 分，评价结论为：“良<sup>1</sup>”。该项目资金使用基

---

<sup>1</sup> 根据《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）文件：“绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级可根据不同评价内容设定。总分一般设置为 100

本达到预期绩效目标，在评价组实际评价过程中，发现工作中存在一些问题，需在今后的工作中予以调整和完善。

**主要绩效：**创新全民健身赛事活动组织形式。以“线上集中、线下分散”的形式举办“大美芝罘·健康芝罘·活力芝罘”区级以上全民健身赛事活动共 30 场次，各级各类赛事活动 160 场次，使疫情期间体育赛事活动发展工作保持良好动力和活力。

**存在以下问题：**（一）**预算编制及分配科学性、合理性、完整性不高。**项目单位在预算测算时并未明确支付物业费的月份数、测算计算过程，未将预算细化分配至物业服务的保洁绿化、安全保卫、设备设施管理维护、场馆管理四项工作中；未针对其它运行费用进行测算、分配，测算依据不够充分、测算内容不够完整。（二）**财务管理制度内容不健全。**项目单位将《芝罘区体育运动服务中心财务报销管理制度》作为项目财务管理制度，但是该财务管理制度仅包含报销管理，未包含预算管理等内容。（三）**部分业务管理制度未得到有效执行。**通过评价组调研，项目单位基本按照考核标准进行相关考核，但是未严格按照规定的考核细则进行分类别、分明细扣分，且未以书面形式通知物业公司月度考核结果。（四）**绩效管理工作科学性、规范性不高。**一是绩效目标设置科学性有待提升，项目绩效目标仅体现了部分项目实施后产生的效益，未能体现项目预计购买物业服务的产出情况及全民健身中心正常运行率等效益情况；二是绩效指标明确性较差，如：数量指标设置为“招聘保安 11 人”、“招聘保洁 7 人”，指标设置不完整、不科学、不清晰。

**针对上述问题，本报告提出以下几点建议：**（一）**加强预算管理，**

---

分，等级一般划分为四档：90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。”

**提高预算编制及分配科学性。**建议项目单位依据预算内容，逐项列式测算标准及测算数据来源、计算过程，切实保障预算编制及分配的**科学性、合理性、完整性**，提升预算管理水平。

**（二）健全财务管理制度，加强制度保障。**建议项目单位制定完善的财务管理制度，包含预算编制与执行、公务支出计划及审批、经费支出报销及审核管理等内容，并规范执行，切实加强项目单位财务制度保障。

**（三）严格执行各项业务管理制度，保障项目效益目标实现。**建议项目单位严格按照合同及物业服务项目每一条考核标准、考核细则开展日考核和月考核，并在每次考核完成后，将考核评分情况以书面形式通知乙方。通过项目规范实施，保障全民健身中心正常运行等效益目标的实现。

**（四）进一步加强绩效管理工作，助力项目顺利实施。**建议增强绩效目标、绩效指标设置的科学性、合理性。建议项目单位加强绩效目标设定，根据项目实施内容，通过定量与定性描述相结合的方式，制定科学合理的绩效目标，充分体现项目预期产出效益和效果；科学设置、规范表述各项指标及指标值。

## 一、项目基本情况

### (一) 项目概况

#### 1. 项目背景

为全面贯彻落实全民健身国家战略，按照国家、省、市全民健身实施计划要求，更好地满足全区人民群众健身需求，芝罘区在 2014 年 12 月建成芝罘区全民健身中心并投入使用，建筑面积 11432 m<sup>2</sup>，主体四层，局部六层，设有国民体质监测中心、力量训练房、器械健身房、少儿跆拳道训练室、综合操房、乒乓球馆、体操馆等，室内场地面积约 8400 m<sup>2</sup>，有活动座位 200 个，是集全民健身、竞技训练、技能培训、信息服务、体育产业等功能于一体的综合性全民健身中心。芝罘区财政局、芝罘区体育运动服务中心自 2015 年起联合设立物业等运行费项目，保障全民健身中心的正常运转，2021 年延续设立全民健身中心物业等运行费项目。

#### 2. 项目内容及实施情况

根据芝罘区 2021 年度全民健身中心物业等运行费项目资金安排情况，本项目资金主要是支付部分月份物业服务费、部分其他运行费（水费、电费），物业明细工作包括保洁绿化、安全保卫、设备设施管理维护、场馆管理四部分。项目内容及具体实施情况见表 1-1 所示。

表 1-1 项目内容及具体实施情况表

序号	计划工作内容	明细工作内容	实际工作完成情况	备注
1	保洁绿化	(1) 走廊等公共区域内地面亮洁、无积水、无积垢、无污迹（鞋印、汤渍、痰迹）、无死角，烟头、纸屑等；出入口胶毯无积聚灰尘。走廊、电梯间、电梯等公共区域内的柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、摆件等，保持光亮、整洁、无灰尘。(2) 天花板无积灰（含空调出风口）、无积垢、无蜘蛛网、吊灰等。灯具等设备设施无浮尘、无指印。(3) 玻璃门窗、旋转门一周内擦拭 1-2 次，特别雨后第二天，要全面擦拭一边，日常要保持干净、光亮、无痕、无手印及灰尘，	按要求完成，各月考核均为优秀	

序号	计划工作内容	明细工作内容	实际工作完成情况	备注
		<p>内窗台无浮灰，窗槽无积垢。（4）垃圾桶每日定时擦拭外表，保持洁净，桶内垃圾不得超过垃圾桶的三分之一，烟缸内烟头不超过3个。（5）电梯门光洁，明亮，轿厢四壁及地面干净整洁。楼梯及扶梯的扶手，台阶，地脚线无灰，格挡无积灰。（6）室内及体育场场地卫生间墙面，地面，四角保持干燥，洁具清洁无水迹，无头发，无异味，无污痕。金属器具保持光亮，无浮灰。无锈斑，镜子保持明净，无水痕。卫生用品保证齐全。（7）会议室、接待室等做好会前、会后地面清扫工作，保持会议桌椅光洁，无灰尘，茶杯洗刷干净，摆放整齐。（8）室外场地保持清洁，无烟头，树叶，纸屑，杂草沙土，油渍等。主席台、看台、台阶等大理石要经常擦洗，保持环廊地面清洁，防止泛白。做好室外栏杆扶手，夜间灯具，垃圾箱，指示牌等有关设备的清洁工作。（9）楼层外阳台墙，玻璃幕墙及外挂石材，铝合金框，每年按计划清洁两次，平时无严重积垢。（10）清洁工具齐全，按区域，功能分开使用，标记清楚。按比例准确配置消毒液，按规定完成次数，范围，不漏项。做好杀虫灭鼠工作，定期设放药具，并做好安全标记。（11）冬季做好项目整体服务区域及门前三包区域积雪的清扫工作。（12）赛事活动场地卫生需当天清理完毕，保持地面洁净。（13）有专人专职常年养护，做好每日花卉的按时浇灌，保持绿化草木有良好长势。工具齐全，器械先进。（14）定期对绿地进行施肥打药，定期对草坪进行修剪，高度不超过10cm，基本无杂草。</p>		
2	安全保卫	<p>（1）各种安全制度规范健全，器械齐全，建立对各种灾害，故障的预防应急预案和应急处理程序，能够及时处理紧急情况。（2）员工要熟悉工作职责和内容，有高度的责任心和警惕性，按时到岗，坚守岗位，不得擅离职守，主动，及时汇报工作中发现的安全隐患和问题。值岗期间，保持良好的精神工作状态和服务态度，不做与工作无关的事，言行文明，按章执勤，无粗暴、蛮横行为。（3）管理区域全天24小时设警卫巡视岗，巡视人员要有高度责任感，要认真检查区域内每个角落，做好详细记录，传达室24小时值班。消防人员要有相关证件，保证3班倒，每班不少于2人。（4）查验进入管理区域人员的有效证件，检查、登记物品出入情况并记录。（5）做好防火、防盗安全监控，预防，作好记录，有险情及时到达现场，及时报告，紧急处理，有效控制。对管理区域内发生的各类治安刑事案件迅速作出反应。全年保障安全，无重大责任事故。（6）掌握最新的防火科技信息，用先进的消防理念来指导消防安全工作，员工能正确使用安全消防器材。（7）对消防设备，配套设施，应严格按照GB50016-2014《建筑防火的布置设计规范》配置，要不定期进行检查，发现问题要及时处理，并复查问题是否根除，对消防设备各个</p>	按要求完成，各月考核均为优秀	



序号	计划工作内容	明细工作内容	实际工作完成情况	备注
		<p>部分的使用期限形成文件记载程序，对已达到使用期限的设备及时上报处理。（8）组织不同规模的消防演练，全年要组织一次到两次大型消防演习检查消防设备，消防人员实战能力。（9）专人管理备用钥匙，建立交接制度，确保其在紧急情况下的使用，禁止私自配用钥匙。（10）停车场管理人员举止文明，礼貌，规范。当班日常工作记录清楚，要监督指导停入车辆驶入正确位置，制止乱停乱放或侵占行车道，防止车厂设备设施被损坏。</p>		
3	设备设施管理维护	<p>（1）设备设施管理维护（包括水电维护）必须持证上岗，严格按管理规程，操作流程及有关规定操作，工具齐全，器械先进。（2）发现设备故障及时解决，解决不了的问题及时上报并联系维修单位，如需更换零配件上报体育中心经同意后购买更换。（3）配电室每日实行值班制度，值班人员每天记录电表数据一次。（4）每月一次停电将配电设备检修，保证配电设备处于良好状态。保证供电的可靠性。（5）每半年将避雷器及辅助设备检测一次。（6）空调系统管理人员按时开启，关闭空调，例行检查，及时发现问题，并做好记录。（7）新风机过滤网每季度清洗一次所有风机盘管一年清洗一次。</p> <p>（8）每天将给排水系统，送排风系统，照明系统及附属设施检查一遍，按时开关，并做好记录，确保使用良好。（9）雨季来临前将所有雨水管道清理一遍，确保畅通，保持大楼雨水管道的清洁畅通，入口加装护网，防止堵塞。（10）正压送风及消防排烟系统每月检查开启试验一次，每季度所有送风机加油一次。（11）动力配电系统值班人员每天对强电间的动力配电箱及双电源互投箱，封闭母线插接箱检查一遍，双电源互投箱每月切换试验一次并做好记录。（12）做好全年的消防报警系统试验工作计划，消防自动报警系统24小时值班，每天做好记录。（13）每季度启动防火卷帘门1次并加油防锈处理，检查手动，自动，应急手动状态。（14）每天检查消火栓的完好情况，每月抽查2处试水测压。（15）每月抽查10出报警探头并进行发烟测试，做好相应记录。（16）消防自动喷淋系统每月水泵开启试验一次，确保处于良好状态，每天检查水流指示器及湿式报警阀是否正常每天巡视水喷淋是否有漏点，如有漏点及时处理。（17）保证各项设备正常运行，按规定时间开启，关闭，按要求正常操作。（18）楼宇自控系统实行24小时值班制，每天检查所有温度传感器及压力变送器是否正常。（19）每天观察电梯电压指示器是否正常，机房有无异常声响及异味，各层厅门闭合良好，轿厢运行稳定无噪音，各层按钮是否固定良好，作好记录，检查传动钢绳，如发现断齿，裂痕现象及时更换修复，发现问题设警示标志，及时报修。（20）全程配合，参与并监督电梯维保单位的工作。</p>	按要求完成，各月考核均为优秀	

序号	计划工作内容	明细工作内容	实际工作完成情况	备注
4	场馆管理	(1) 负责承担服务保障各类体育赛事活动、全民健身相关活动、体育产业相关活动、国民体质测试活动、会议、讲座、培训及创城、创建示范点、社会公益服务等各项工作，按时完成全民健身活动、健身场地器材投建等信息及照片的采集、整理、汇总工作，自觉接受政府行业管理部门及各专业管理部门的监督和指导。未经甲方书面同意，严禁利用场馆私自开班。(2) 负责场馆的日常管理、功能切换、设施设备的维护保养、健身指导、相关项目培训、广告招商和体育衍生产品开发，协调与承租商的相关事务、协调竞技训练、全民健身和对外运营的相关事宜。(3) 负责配合国民体质监测场馆的日常管理，配合完成国家提取样本量监测任务、动态跟踪烟台市民国民体质状况、提交我市国民体质监测结果分析报告、建设体质监测网络，推动科学健身等工作；负责配合动态体质监测点的日常管理，监测点内设施、设备的管理、维修和保养，确保动态体质监测点安全运行。国民体质监测至少配备6人。(4) 体育场运动会及大型活动期间，需按甲方要求配备场地安保及服务人员。场馆运营、停车场等人员配备到位，不得由于人员不足关闭任何通道、功能。大型赛事活动保安人员配备需达到《大型群众性活动安全管理条例释义及使用指南》规定标准。	按要求完成，各月考核均为优秀	

### 3. 项目资金投入和使用情况

根据《关于下达 2021 年年初预算指标的通知》（烟芝财预指〔2021〕1号）文件，2021 年度芝罘区全民健身中心物业等运行费项目资金，从芝罘区政府性基金预算中安排，年初预算数 60.00 万元；实际到位数 60.00 万元，截止到 2021 年底，预算支付 60.00 万元，预算执行率 100%。项目预算支出情况见表 1-2 所示。

表 1-2 项目预算支出情况

序号	项目名称	资金使用单位	资金用途	预算数(万元)	下达数(万元)	实际到位数(万元)	执行数(万元)	预算执行率(%)
1	全民健身中心物业等运行费项目	烟台市芝罘区体育运动服务中心	物业等运行费	60.00	60.00	60.00	60.00	100%
合计				60.00	60.00	60.00	60.00	100%

注：表格中未能将预算细化至物业明细工作及场馆运行费中，原因如下，一是项目单位在年初预算测算过程中，物业费部分为整体测算，场馆运行费未进行测算；二是项目单位签订的物业合同中未将中标金额细化至物业明细工作中。

#### 4. 项目管理情况

##### (1) 项目组织实施情况

本项目的资金管理单位为烟台市芝罘区财政局，项目主管部门为烟台市芝罘区教育和体育局，具体实施单位为烟台市芝罘区体育运动服务中心，其他相关单位为康桥物业有限公司，各相关部门具体主要职责如下：

烟台市芝罘区财政局：负责对全民健身中心物业等运行费项目资金审核和批复；对项目资金使用情况监管和绩效管理等工作。

烟台市芝罘区教育和体育局：负责对项目资金监管和绩效管理等工作。

烟台市芝罘区体育运动服务中心：负责全民健身中心物业等运行费项目资金预算编制、申报，绩效目标编制、申报；负责项目招标工作，负责对中标单位进行监管、考核等工作。

康桥物业有限公司：负责芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务，包含保洁绿化、安全保卫、设备设施管理维护、场馆管理等工作。

##### (2) 项目资金管理情况

从预算编制流程来看，烟台市芝罘区体育运动服务中心在下半年根据芝罘区财政局预算编制工作要求，结合预估数据提出下一年度全民健身中心物业等运行费资金需求及绩效目标汇总上报至芝罘区财政局。芝罘区财政局根据预算管理相关规定和支持政策，对全民健身中心物业等运行费资金预算进行审核，提出预算安排建议，并按程序编入区级财政预算草案，在芝罘区人民代表大会审查批准区级财政预算后由芝罘区财政局正式下达预算批复通知。

从资金拨付流程看，本级财政资金根据烟台市芝罘区财政局下达预算批复通知，预算批复确定后，预算资金足额及时到账。项目单位在使用资金时，按照国库集中支付管理制度审核支付材料，审核通过后将相应的资金拨付至相关单位。

## 5. 利益相关方

本次项目涉及的利益相关方包括：

财政拨款部门：烟台市芝罘区财政局；

预算主管单位：烟台市芝罘区教育和体育局；

项目实施单位：烟台市芝罘区体育运动服务中心；

项目受益方：烟台市芝罘区群众。

## （二）项目绩效目标

### 1. 总体目标

根据《烟台市芝罘区全民健身实施计划（2016-2020年）》项目工作计划、工作总结、项目绩效目标申报表等相关文件，评价组梳理了本项目资金的总目标，具体如下：

做好全民健身中心设备设施管理维护工作、场馆管理工作，确保不发生安全事故。以体育惠民为目标，促进全民健身与全民健康的深度融合，不断完善全民健身公共服务体系，扩大体育健身服务和产品供给，加快发展体育产业，进一步提高广大居民身体素质，为首善芝罘、健康芝罘建设贡献力量。

## 2. 年度目标

根据《烟台市芝罘区全民健身实施计划（2016-2020年）》项目工作计划、工作总结、项目绩效目标申报表等相关文件，评价组梳理得出本项目资金的年度绩效目标，具体如下：

产出目标：2021年度全民健身中心物业服务工作按标准及时完成。

效果目标：全民健身中心正常运行率达100%、全年不发生安全事故、服务健身群众人次大于20万人次、对满足群众健身需求、扩大健身覆盖面的促进作用显著、项目可持续发展机制健全且有效、居民满意度达90%以上。

## 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

首先从项目立项目的出发，深入了解资金发挥的实际效果和预期目标实现程度。与计划目标对比，一是查看截止到2021年底芝罘区全民健身中心及体育场场地保洁绿化、安全保卫、设备设施管理维护、场馆管理等物业服务完成情况；二是查看水电等运行费支付情况。

其次熟悉物业服务业务特点，判断项目实际实施情况，从而判断工作效率存在的问题，为优化管理制度，提升服务等提供解决思路。

最后通过指标设计和量化分析检验支出的效果，从决策、过程、产出和效益等方面，综合考察项目的完成情况、取得的成绩及效益，分析管理过程中的潜在问题及原因并针对性地提出建议。

#### 2. 评价对象和范围

评价对象：2021 年度全民健身中心物业等运行费项目资金 60.00 万元。

评价范围：此次绩效评价的期限从 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。绩效评价的范围包含烟台市芝罘区全民健身中心物业等运行费。区域涵盖烟台市芝罘区。评价组依据项目单位提供的所有项目相关资料对项目实施单位进行非现场评价和现场评价。

## （二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

### 1. 评价原则

根据《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），此次绩效评价遵循以下基本原则：

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。

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。

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。

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

根据《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）文件要求，设计了一级指标和二级指标，按照绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标、自评价报告等

相关材料，由项目组根据评价绩效指标确定的要求（与评价对象密切相关，全面反映项目决策、项目和资金管理、产出和效益；优先选取最具代表性、最能直接反映产出和效益的核心指标，精简实用；指标内涵应当明确、具体、可衡量，数据及佐证资料应当可采集、可获得；同类项目绩效评价标准和标准应具有一致性，便于评价结果相互比较）设计了三级指标。

评价指标体系按照逻辑分析法设计，包括决策、过程、产出、效益四部分内容，力求全面考察项目决策、项目和资金管理、产出和效益，体现从项目本身、执行到效果的逻辑路径。内在逻辑的一致性也增强了评估的科学性、严谨性和可行性。

此次绩效评价的指标体系，分为决策、过程、产出、效益四类一级指标。其中，决策类指标按照项目支出绩效评价指标体系框架参考进行设置。过程类指标在结合项目特点的基础上对组织实施进行细化新增。产出类指标则以项目实际产出的产品或提供的服务数量、实际达到既定质量标准、实际所消耗的时间等情况进行考察；效益类指标从产生的社会效益、可持续影响和服务对象满意度方面进行考察。评价指标体系详见附件 1 综合评分表。

### 3. 评价方法

本次评价方法主要以比较法为主，标杆管理法、文献法、公众评判法为辅，在对比分析时通过文献资料搜索、数据分析来支撑评价的逻辑紧密性与客观性。始终遵循科学规范、全面系统、公正公开和绩效相关的基本原则。具体方法如下：

（1）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。

(2) 标杆管理法。是指以国内外同行业中较高的绩效水平为标杆进行评判的方法。

(3) 文献法。是指搜集和分析研究各种现存的有关文献资料，从中选取信息，以达到某种调查研究目的的方法。

(4) 公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

#### 4. 评价标准

本项目的评价标准是依据绩效评价基本原理，分别按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。坚持定量优先、定量与定性相结合的方式，总分由各项指标得分汇总形成。各项定量、定性指标的评分标准依据项目实际情况设定，详见综合评分表中评分标准列。

### (三) 绩效评价工作过程

本次项目的评价期间为 2022 年 10 月 10 日至 2022 年 11 月 15 日。

自 2022 年 10 月份评价项目启动以来，评价组通过前期调研的充分准备，明确了评价的目的、方法、原则、指标、标准、社会调查方案等。评价组经过了数据采集、问卷调查、数据分析和报告撰写等环节，顺利完成了烟台市芝罘区 2021 年度全民健身中心物业等运行费项目资金绩效评价工作。

#### 1. 前期调研阶段（2022 年 10 月 15 日前）

受烟台市芝罘区财政局委托后，评价组对项目资金开展前期调研，与预算单位充分沟通，并收集相关资料，了解项目资金的内容、操作流程、管理机制、资金使用、产出和效果等情况。

#### 2. 评价实施阶段（2022 年 11 月 13 日前）



启动相关取数工作，评价组对项目单位提供基础数据资料进行合规性检查并组织社会调研，包括组织有针对性的问卷调查、访谈；对相关数据进行统计分析，撰写绩效评价报告。根据社会调查方案进行满意度问卷调查和访谈工作，并出具问卷调查报告和访谈报告。

### 3. 报告完成阶段（2022年11月15日前）

评价组对复核后的数据和资料进行汇总，依据评分标准对绩效指标进行评分，并通过绩效分析形成项目资金的评价结论。在此基础上，按照预算绩效管理要求撰写绩效评价报告。

## 三、综合评价情况及评价结论

从总体上看，2021年全民健身中心物业等运行费项目资金在芝罘区全民健身中心及体育场场地正常运行、满足群众健身需求方面发挥了一定的作用。但在评价组实际评价过程中，发现工作中存在一些问题，需在今后的工作中予以调整和完善。

评价组按照确认的指标评价体系及评分标准，通过前期调研、基础数据填报、访谈、问卷调查，对芝罘区2021年度全民健身中心物业等运行费项目资金的绩效开展测量、分析后进行独立客观公正的评判，最终评分结果如下：总体得分**82.49**分，绩效评级为“良”。各部分权重和得分情况见表3-1。

表 3-1 绩效得分整体情况表

指标	权重	分值	得分率
A. 决策	20	9.1	45.5%
B. 过程	20	14.25	71.25%
C. 产出	25	25	100%
D. 效益	35	34.14	97.54%
合计	100	82.49	82.49%

## 四、绩效评价指标分析

### （一）项目决策情况

项目决策类指标由 3 个二级指标和 6 个三级指标构成，权重分为 20 分，实际得分 9.1 分，得分率为 45.5%。指标得分情况见表 4-1。

表 4-1 决策指标得分情况

二级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
项目立项	立项依据充分性	3	充分	充分	100%	3
	立项程序规范性	3	规范	规范	100%	3
绩效目标	绩效目标合理性	3	合理	不合理	30%	0.9
	绩效指标明确性	3	明确	不明确	33.33%	1
资金投入	预算编制科学性	4	科学	不科学	30%	1.2
	资金分配合理性	4	合理	不合理	0%	0
合计		20	-	-	45.5%	9.1

**立项依据充分性：**权重分为 3 分，实际得分为 3 分。芝罘区全民健身中心物业等运行费项目依据《烟台市芝罘区全民健身实施计划（2016-2020 年）》等政策文件设立，属于延续项目；与芝罘区体育运动服务中心负责全民健身中心正常运行的职责相符；属于公共财政支持范围；与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复。根据评分标准，该指标得 100% 权重分，即 3 分。

**立项程序规范性：**权重分为 3 分，实际得分为 3 分。芝罘区全民健身中心物业等运行费项目属于延续性项目，每年随同单位部门预算一起批复。芝罘区全民健身中心物业等运行费项目按照规定程序设立（芝罘区体育运动服务中心编制预算-报送材料至芝罘区财政局-芝罘区财政局审核后报告芝罘区政府-芝罘区政府提交人代会审议-芝罘区财政下发批复文件）；该项目在申请时所提交的文件、材料均符合政策文件要求。根据评分标准，该指标得 100% 权重分，即 3 分。

**绩效目标合理性：**权重分为 3 分，实际得分为 0.9 分。根据项目单位提供的《2021 年度全民健身中心物业费运行费绩效目标申报

表》，项目设有绩效目标“1. 年接待全民健身群众 20 万人次以上；2. 全民健身场馆收入 10 万元以上”；接待全民健身群众人次为该项目的间接效益，全民健身场馆收入不属于本项目产生的效益，绩效目标未体现项目预计产出情况。综合考量，该指标得 30%权重分，即 0.9 分。

**绩效指标明确性：**权重分为 3 分，实际得分为 1 分。根据项目单位提供的《2021 年度全民健身中心物业费运行费绩效目标申报表》，未将体现项目部分效益情况的绩效目标细化分解为具体的绩效指标；指标及指标值设置不科学，如：数量指标设置为“招聘保安 11 人”、“招聘保洁 7 人”等过程性指标，指标值均设置为 100%。根据评分标准，该指标得 33.33%权重分，即 1 分。

**预算编制科学性：**权重分为 4 分，实际得分为 1.2 分。根据项目单位提供的《2021 年度全民健身中心物业费运行费绩效目标申报表》中预算测算部分，项目单位在申请预算时依据国家一般主体（8 小时工作制）物业管理服务费用标准 3.5 元/平方米，综合考虑全民健身中心开放时间要求，按 5 元/平方米的标准进行物业管理服务费测算。本项目预算资金分为部分物业费及部分其他运行费（水费、电费），项目单位在预算测算部分未明确本项目资金支付物业费的月份数，未针对其它运行费用进行测算，测算内容不科学、不完整。综合考量，该指标得 30%权重分，即 1.2 分。

**资金分配合理性：**权重分为 4 分，实际得分为 0 分。根据项目单位提供的《2021 年度全民健身中心物业费运行费绩效目标申报表》中预算测算部分，项目单位仅针对全年物业运行费进行了测算，并未将预算细化分配至物业服务的保洁绿化、安全保卫、设备设施管理维

护、场馆管理四项工作中且未针对部分其它运行费用（水费、电费）进行分配。根据评分标准，该指标得 0%权重分，即 0 分。

## （二）项目过程情况

过程指标从资金管理、组织实施两个方面对项目的过程情况进行考察。过程类指标 20 分，实际得 14.25 分，得分率为 71.25%。指标的得分情况如表 4-2 所示。

表 4-2 过程指标得分情况

三级指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
资金到位率	2	100%	100%	100%	2
预算执行率	2	100%	100%	100%	2
资金使用合规性	4	合规	合规	100%	4
管理制度健全性	4	健全	较健全	50%	2
制度执行有效性	5	有效	较无效	25%	1.25
政府采购规范性	3	规范	规范	100%	3
合计	20	-	-	71.25%	14.25

**资金到位率：**权重分为 2 分，实际得分为 2 分。根据项目单位提供的《关于下达 2021 年年初预算指标的通知》（烟芝财预指〔2021〕1 号）、项目原始凭证及附件等资料，资金到位率=（60 万元/60 万元）\*100%=100%。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 2 分。

**预算执行率：**权重分为 2 分，实际得分为 2 分。根据项目单位提供的《关于下达 2021 年年初预算指标的通知》（烟芝财预指〔2021〕1 号）、项目支出明细账等资料，预算执行率=（60 万元/60 万元）\*100%=100%。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 2 分。

**资金使用合规性：**权重分为 4 分，实际得分为 4 分。根据项目单位提供的项目支出明细账、原始凭证等，项目支出符合国家财经法规和财务管理制度的规定；资金的拨付有完整的审批程序和手续；符合项目预算批复及合同规定的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支

出等情况。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 4 分。

**管理制度健全性：**权重分为 4 分，实际得分为 2 分。项目单位将《芝罘区体育运动服务中心财务报销管理制度》作为项目财务管理制度，但是该财务管理制度仅包含报销管理，未包含预算管理等；财务管理制度合法、合规但不完整；项目单位将《芝罘区体育运动服务中心全民健身中心及体育场场地物业服务合同》、《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目考核标准》、《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目管理考核细则》作为业务管理制度；业务管理制度合法、合规、完整。根据评分标准，该指标得 50%权重分，即 2 分。

**制度执行有效性：**权重分为 5 分，实际得分为 1.25 分。评价组依据项目单位提供的各月考核资料进行核查，按照《芝罘区体育运动服务中心全民健身中心及体育场场地物业服务合同》中“考核方式为日考核和月考核（随机抽查）两个种类。日考核为每天巡回督促检查；月考核为每月至少 2 次不定期随机抽查”、“考核分数计算方法。考核采取打分制，符合要求得满分 100 分，不符合要求视情况扣减相应分数，不合格的按考核细则中打分标准规定的分值，在考核日当月总分中扣”等规定开展考核，项目单位提供了物业公司人员考勤的相关考核表，各月得分情况资料，项目单位基本按照考核标准进行相关考核，但是未严格按照规定的考核细则进行分类别、分明细扣分，且未以书面形式通知物业公司月度考核结果。综合考量，该指标得 25%权重分，即 1.25 分。

**政府采购规范性：**权重分为 3 分，实际得分为 3 分。根据项目单位提供的招投标资料、合同等资料进行核查分析，项目按照政府采购

规定的程序进行申报与审批；政府采购方式为公开招标，政府采购的方式符合相关法律法规和部门管理制度规定；政府采购实施过程合法合规；采购签订的《芝罘区体育运动服务中心全民健身中心及体育场场地物业服务合同》，条款完整且明确。根据评分标准，该指标得100%权重分，即3分。

### （三）项目产出情况

产出指标从项目时限内开展完成情况、质量达标率等方面进行考察。产出指标权重25分，实际得分25分，得分率100%。产出指标的得分情况如表4-3所示。

表4-3 产出指标得分情况

三级指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
全民健身中心物业服务工作完成率	8	100%	100%	100%	8
全民健身中心物业服务工作完成质量达标率	6	100%	100%	100%	6
全民健身中心物业服务工作完成及时性	6	100%	100%	100%	6
全民健身中心物业服务工作成本节约率	5	0%-15%	5.3%	100%	5
合计	25	-	-	100%	25

**全民健身中心物业服务工作完成率：**权重分为8分，实际得分为8分。根据项目单位提供的物业管理服务2021年1-12月各月考核资料及中标单位日常工作档案记录等，2021年全民健身中心物业服务工作均已完成。根据评分标准，该指标得100%权重分，即8分。

**全民健身中心物业服务工作完成质量达标率：**权重分为6分，实际得分为6分。根据项目单位提供的物业管理服务2021年1-12月各月考核资料，2021年全民健身中心物业服务工作各月考核均为优秀。根据评分标准，该指标得100%权重分，即6分。

**全民健身中心物业服务工作完成及时性：**权重分为6分，实际得分为6分。根据项目单位提供的物业管理服务2021年1-12月各月考

核资料及中标单位日常工作档案记录等，2021 年全民健身中心物业服务工作均已按照各项时间要求及时完成。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 6 分。

**全民健身中心物业服务工作成本节约率：**权重分为 5 分，实际得分为 5 分。根据项目单位提供的《2021 年度全民健身中心物业费等运行费绩效目标申报表》中预算测算部分、项目支出明细账等资料，全年物业服务费成本节约率= $[(115.63 \text{ 万元}-109.5 \text{ 万元}) / 115.63 \text{ 万元}] \times 100\%=5.3\%$ 。本项目预算为部分月份物业服务费、部分运行费（水费、电费）两部分，部分月份物业服务费成本节约率为 5.3%，由于无部分运行费的年初预算数据，部分运行费成本节约率无法计算，但通过查看项目支出明细账及相关佐证资料，水费及电费按照实际使用量及市场价格支付。综合考量，该指标得 100%权重分，即 5 分。

#### （四）项目效益情况

效果指标主要从社会效益、可持续影响、社会公众或服务对象满意度等方面对资金使用的效益进行考察，效益指标权重 35 分，实际得分 34.14 分，得分率为 97.54%。效益指标的得分情况如表 4-4 所示。

表 4-4 效益指标得分情况

三级指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
全民健身中心正常运行率	9	100%	100%	100%	9
安全事故发生数	7	0 次	0 次	100%	7
服务健身群众人次	5	20 万人次	21 万人次	100%	5
对满足群众健身需求、扩大健身覆盖面的促进作用	4	显著	较显著	98.4%	3.94
项目发展机制可持续性	2	健全且有效	较健全且有效	60%	1.2
群众满意度	8	90%	97.66%	100%	8
合计	35	-	-	97.54%	34.14

**全民健身中心正常运行率：**权重分为 9 分，实际得分为 9 分。根据评价组现场调研及物业服务相关档案记录，2021 年全民健身中心及体育场场地均处于正常运行、使用状态，全民健身中心正常运行率达 100%。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 9 分。

**安全事故发生数：**权重分为 7 分，实际得分为 7 分。根据评价组调研，2021 年全民健身中心未发生安全事故。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 7 分。

**服务健身群众人次：**权重分为 5 分，实际得分为 5 分。根据评价组调研及项目单位相关服务情况统计数据，2021 年，全民健身中心累计服务健身群众达 21 万人次。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 5 分。

**对满足群众健身需求、扩大健身覆盖面的促进作用：**权重分为 4 分，实际得分为 3.94 分。评价组根据问卷调研进行分析，在 50 份受调查对象的有效样本中，其中认为对满足群众健身需求、扩大健身覆盖面的促进作用显著的占 98%；认为作用较显著的占 2%；认为作用一般的占 0%；认为作用不显著的占 0%。按照显著、较显著、一般和不显著四级进行评分，分别得 100%、80%、60%和 0%权重分，综合权重分为 98.4%。根据评分标准，该指标得 98.4%权重分，即 3.94 分。

**项目发展机制可持续性：**权重分为 2 分，实际得分为 1.2 分。根据评价组现场调研，项目单位制定了《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目考核标准》、《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目管理考核细则》作为项目监管制度，但评价组调研发现，项目单位基本按照考核标准进行相关考核，但是未严格按照规定的考核细则进行分类别、分明细扣分，且未以书面形式通知物业公司月度



考核结果。根据评分标准，该指标得 60%权重分，即 1.2 分。

**群众满意度：**权重分为 8 分，实际得分为 8 分。评价组开展满意度问卷调研，共收回问卷 50 份，满意度问题包括您对芝罘区全民健身中心及体育场场地全年运行情况的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地保洁绿化工作的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地安全保卫工作的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地设施设备正常使用的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地服务人员态度的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地管理工作的整体的满意度、您对健身需求得到满足的满意度。每项指标的满意度分为五级，即“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不太满意”、“非常不满意”，满分为 100%，各档次对应的分值为 100%、80%、60%、40%、0%，通过加权计算得出各项指标的满意度为 97.6%、96.8%、99.2%、98%、98.8%、99.2%、94%。综合满意度为 97.66%，大于 90%。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 8 分。

## 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

创新全民健身赛事活动组织形式。以“线上集中、线下分散”的形式举办“大美芝罘·健康芝罘·活力芝罘”区级以上全民健身赛事活动共 30 场次，各级各类赛事活动 160 场次，使疫情期间体育赛事活动发展工作保持良好动力和活力。

### （二）项目存在的问题及原因分析

#### 1. 预算编制及分配科学性、合理性、完整性不高

本项目预算资金分为部分物业费及部分其他运行费(水费、电费)

两部分，项目单位在预算测算时并未明确本项目资金支付物业费的月份数、测算计算过程，未将预算细化分配至物业服务的保洁绿化、安全保卫、设备设施管理维护、场馆管理四项工作中；未针对其它运行费用进行测算、分配，测算依据不够充分、测算内容不够完整。

## **2. 财务管理制度内容不健全**

项目单位将《芝罘区体育运动服务中心财务报销管理制度》作为项目财务管理制度，但是该财务管理制度仅包含报销管理，未包含预算管理等内容。

## **3. 部分业务管理制度未得到有效执行**

通过评价组调研，项目单位基本按照考核标准进行相关考核，但是未严格按照规定的考核细则进行分类别、分明细扣分，且未以书面形式通知物业公司月度考核结果。

## **4. 绩效管理工作科学性、规范性不高**

一是绩效目标设置科学性有待提升，项目绩效目标仅体现了部分项目实施后产生的效益，未能体现项目预计购买物业服务的产出情况及全民健身中心正常运行率等效益情况；二是绩效指标明确性较差，如：数量指标设置为“招聘保安 11 人”、“招聘保洁 7 人”，指标设置不完整、不科学、不清晰。

# **六、有关建议**

## **（一）加强预算管理，提高预算编制及分配科学性**

建议项目单位依据预算内容，逐项列式测算标准及测算数据来源、计算过程，切实保障预算编制及分配的科学性、合理性、完整性，提升预算管理水平。

## **（二）健全财务管理制度，加强制度保障**

建议项目单位制定完善的财务管理制度，包含预算编制与执行、公务支出计划及审批、经费支出报销及审核管理等内容，并规范执行，切实加强项目单位财务制度保障。

### **（三）严格执行各项业务管理制度，保障项目效益目标实现**

建议项目单位严格按照合同及物业服务项目每一条考核标准、考核细则开展日考核和月考核，并在每次考核完成后，将考核评分情况以书面形式通知乙方。通过项目规范实施，保障全民健身中心正常运行等效益目标的实现。

### **（四）进一步加强绩效管理工作，助力项目顺利实施**

建议增强绩效目标、绩效指标设置的科学性、合理性。建议项目单位加强绩效目标设定，根据项目实施内容，通过定量与定性描述相结合的方式，制定科学合理的绩效目标，充分体现项目预期产出效益和效果；科学设置、规范表述各项指标及指标值。

## **七、其他需要说明的问题**

本次评价使用芝罘区体育运动服务中心提供的相关数据，覆盖了本项目资金所涉及的主要内容，部分数据与实际情况可能存在偏差，将直接影响本次绩效评价的结果。

## **八、第三方机构盖章**

山东华科行杰信  
 咨询有限公司(盖章)

二〇二二年十一月

## 九、附件

### 附件 1 综合评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
决策 (20分)	项目立项(6分)	立项依据充分性	3	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。	充分	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不重复。 5项各占1/5权重分,每一项不满足,则扣除相应权重分。	芝罘区全民健身中心物业等运行费项目依据《烟台市芝罘区全民健身实施计划(2016-2020年)》等政策文件设立,属于延续项目;与芝罘区体育运动服务中心负责全民健身中心正常运行的职责相符;属于公共财政支持范围;与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复。根据评分标准,该指标得100%权重分,即3分。	100%	3
		立项程序规范性	3	项目的申请、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。	规范	①项目按照规定的程序申请设立; ②所提交的文件、材料符合相关要求; ③事前已经过必要的可	芝罘区全民健身中心物业等运行费项目属于延续性项目,每年随同单位部门预算一起批复。芝罘区全民健身中心物业等运行费项目按照规定程序设立(芝罘区体	100%	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
				况。		行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策等。 若①②③齐全得权重100%;如不符合①得0分;缺②扣权重1/3;缺③扣权重1/3。	育运动服务中心编制预算-报送材料至芝罘区财政局-芝罘区财政局审核后报告芝罘区政府-芝罘区政府提交人代会审议-芝罘区财政下发批复文件);该项目在申请时所提交的文件、材料均符合政策文件要求。根据评分标准,该指标得100%权重分,即3分。		
	绩效目标(6分)	绩效目标合理性	3	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。	合理	①项目有绩效目标; ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性; ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平; ④绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 4项各占1/4权重分,每一项不满足,则扣除相应权重分。	根据项目单位提供的《2021年度全民健身中心物业费等运行费绩效目标申报表》,项目设有绩效目标“1.年接待全民健身群众20万人次以上;2.全民健身场馆收入10万元以上”;接待全民健身群众人次为该项目的间接效益,全民健身场馆收入不属于本项目产生的效益,绩效目标未体现项目预计产出情况。综合考量,该指标得30%权重分,即0.9分。	30%	0.9
		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细化情况。	明确	①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标; ②指标值清晰、可衡量; ③指标值与项目年度任务数或计划数相对应。 3项各占1/3权重分,每一项不满足,则扣除相	根据项目单位提供的《2021年度全民健身中心物业费等运行费绩效目标申报表》,未将体现项目部分效益情况的绩效目标细化分解为具体的绩效指标;指标及指标值设置不科学,如:数量指标设置为“招聘保安11人”、“招	33.33%	1

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
						应权重分。	聘保洁 7 人” 等过程性指标，指标值均设置为 100%。根据评分标准，该指标得 33.33%权重分，即 1 分。		
	资金投入（8 分）	预算编制科学性	4	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。	科学	① 预算编制经过科学论证； ② 预算内容与项目内容匹配； ③ 预算额度测算依据充分，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。 4 项各占 1/4 权重分，每一项不满足，则扣除相应权重分。	根据项目单位提供的《2021 年度全民健身中心物业费等运行费绩效目标申报表》中预算测算部分，项目单位在申请预算时依据国家一般主体（8 小时工作制）物业管理服务费用标准 3.5 元/平方米，综合考虑全民健身中心开放时间要求，按 5 元/平方米的标准进行物业管理服务费测算。本项目预算资金分为部分物业费及部分其他运行费（水费、电费），项目单位在预算测算部分并未明确支付物业费的月份数且未针对其它运行费用进行测算，测算内容不科学、不完整。综合考量，该指标得 30%权重分，即 1.2 分。	30%	1.2
		资金分配合理性	4	考察项目资金分配是否有测算依据，预算安排内容与专项资金的设立目的及年度工作重点是否一致，用以反映和考核项目预算资	合理	① 项目资金分配有测算依据得 1/2 权重分； ② 根据预算安排内容与专项资金的设立目的及年度工作重点的匹配程度判断，分别得年度剩余权重的 100%、75%、50%、25%和 0%。	根据项目单位提供的《2021 年度全民健身中心物业费等运行费绩效目标申报表》中预算测算部分，项目单位仅针对全年物业运行费进行了测算，并未将预算细化分配至物业服务的保洁绿化、安全保卫、设备设施管理维护、场馆管理四项工作中且未针对部分其	0%	0

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
				金分配的科学性、合理性。			它运行费用（水费、电费）进行分配。根据评分标准，该指标得0%权重分，即0分。		
过程 (20分)	资金管理(8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/预算调整值)*100%。	100%	资金到位率达100%得相应权重的100%，每下降1%扣5%权重，扣完为止。	根据项目单位提供的《关于下达2021年年初预算指标的通知》(烟芝财预指〔2021〕1号)、项目原始凭证及附件等资料，资金到位率=(60万元/60万元)*100%=100%。根据评分标准，该指标得100%权重分，即2分。	100%	2
		预算执行率	2	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=(预算支付数/实际到位资金)*100%。	100%	预算执行率达100%，则得满分，每降低1%扣5%权重分，扣完为止。	根据项目单位提供的《关于下达2021年年初预算指标的通知》(烟芝财预指〔2021〕1号)、项目支出明细账等资料，预算执行率=(60万元/60万元)*100%=100%。根据评分标准，该指标得100%权重分，即2分。	100%	2
		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。	合规	①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资金的拨付有完整的审批程序和手续； ③符合项目预算批复或	根据项目单位提供的项目支出明细账、原始凭证等，项目支出符合国家财经法规和财务管理制度的规定；资金的拨付有完整的审批程序和手续；符合项目预算批复及合同规定的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情	100%	4

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
						合同规定的用途； ④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 4项全部符合视为使用合规，得满分；存在①或③或④不满足时属于严重违规事项，本项指标不得分；在①③④同时符合，②不符合时，本项指标得75%权重分。	况。根据评分标准，该指标得100%权重分，即4分。		
	组织实施 (12分)	管理制度健全性	4	项目实施单位的管理制度是否健全，是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度，财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。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。	健全	①制定或具有相应的财务管理制度； ②制定或具有相应的业务管理制度； ③财务管理制度合法、合规、完整； ④业务管理制度合法、合规、完整。 4项各占1/4权重分，每一项不满足，则扣除相应权重分。	项目单位将《芝罘区体育运动服务中心财务报销管理制度》作为项目财务管理制度，但是该财务管理制度仅包含报销管理，未包含预算管理等；财务管理制度合法、合规但不完整；项目单位将《芝罘区体育运动服务中心全民健身中心及体育场场地物业服务合同》、《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目考核标准》、《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目管理考核细则》作为业务管理制度；业务管理制度合法、合规、完整。根据评分标准，该指标得50%权重分，即2分。	50%	2
		制度执行有效性	5	项目实施是否符合相关管理规	有效	评价要点： ①遵守相关法律法规和	评价组依据项目单位提供的各月考核资料进行核查，按照《芝罘	25%	1.25



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
				定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。		<p>相关管理规定；</p> <p>②项目调整及支出调整手续完备；</p> <p>③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档；</p> <p>④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。</p> <p>4项各占1/4权重分，每一项不满足，则扣除相应权重分。</p>	<p>区体育运动服务中心全民健身中心及体育场场地物业服务合同》中“考核方式为日考核和月考核（随机抽查）两个种类。日考核为每天巡回督促检查；月考核为每月至少2次不定期随机抽查”、“考核分数计算方法。考核采取打分制，符合要求得满分100分，不符合要求视情况扣减相应分数，不合格的按考核细则中打分标准规定的分值，在考核日当月总分中扣”等规定开展考核，项目单位提供了物业公司人员考勤的相关考核表，各月得分情况资料，项目单位基本按照考核标准进行相关考核，但是未严格按照规定的考核细则进行分类别、分明细扣分，且未以书面形式通知物业公司月度考核结果。综合考量，该指标得25%权重分，即1.25分。</p>		
		政府采购规范性	3	考察政府采购申请、采购流程规范性等，反映政府采购的合规性。	规范	<p>评价要点：</p> <p>①项目按照政府采购规定的程序进行申报与审批；</p> <p>②政府采购的方式符合相关法律法规和部门管理制度规定；</p>	<p>根据项目单位提供的招投标资料、合同等资料进行核查分析，项目按照政府采购规定的程序进行申报与审批；政府采购方式为公开招标，政府采购的方式符合相关法律法规和部门管理制度规定；政府采购实施过程合法合规；</p>	100%	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
						③ 政府采购实施过程按照相关法律法规和部门管理制度规定执行； ④ 采购事项按规定签署相关合同、协议且合同关键条款完整、明确等。 评分方法：4 项各占 1/4 权重分，符合得对应权重分；但存在任务不符合政府采购法律法规的事项，该指标不得分。	采购签订的《芝罘区体育运动服务中心全民健身中心及体育场场地物业服务合同》，条款完整且明确。根据评分标准，该指标得 100% 权重分，即 3 分。		
产出 (25 分)	产出数量 (8 分)	全民健身中心物业服务工作完成率	8	考察 2021 年芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务完成情况。 实际完成率=(实际完成工作/计划完成工作) × 100%。	100%	实际完成率达 100%，则得满分，每低于 1%，扣除 5% 权重分，扣完为止。	根据项目单位提供的物业管理服务 2021 年 1-12 月各月考核资料及中标单位日常工作档案记录等，2021 年全民健身中心物业服务工作均已完成。根据评分标准，该指标得 100% 权重分，即 8 分。	100%	8
	产出质量 (6 分)	全民健身中心物业服务工作完成质量达标率	6	考察 2021 年芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务完成质量达标情况。	100%	每发现一个月考核未达到优秀，扣除 10% 权重分，扣完为止。	根据项目单位提供的物业管理服务 2021 年 1-12 月各月考核资料，2021 年全民健身中心物业服务工作各月考核均为优秀。根据评分标准，该指标得 100% 权重分，即 6 分。	100%	6
	产出时效 (6 分)	全民健身中心物业	6	考察 2021 年芝罘区全民健身中	100%	每发现一次任务未按照要求时间完成，扣除 10%	根据项目单位提供的物业管理服务 2021 年 1-12 月各月考核资料	100%	6

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
		服务工作完成及时性		心及体育场场地物业服务完成及时性情况。		权重分，扣完为止。	及中标单位日常工作档案记录等，2021年全民健身中心物业服务工作均已按照各项时间要求及时完成。根据评分标准，该指标得100%权重分，即6分。		
	产出成本 (5分)	全民健身中心物业服务成本节约率	5	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= $[(计划成本-实际成本)/计划成本] \times 100%$ 。	0%-15%	成本节约率大于0%且低于15%，则得满分，每高于(15%)或低于(0%)1%，扣除5%权重分，扣完为止。	根据项目单位提供的《2021年度全民健身中心物业费等运行费绩效目标申报表》中预算测算部分、项目支出明细账等资料，全年物业服务费成本节约率= $[(115.63万元-109.5万元)/115.63万元] \times 100%=5.3%$ 。本项目预算为部分月份物业服务费、部分运行费(水费、电费)两部分，部分月份物业服务费成本节约率为5.3%，由于无部分运行费的年初预算数据，部分运行费成本节约率无法计算，但通过查看项目支出明细账及相关佐证资料，水费及电费按照实际使用量及市场价格支付。综合考量，该指标得100%权重分，即5分。	100%	5
效益 (35分)	项目效益 (25分)	全民健身中心正常运行率	9	考察芝罘区全民健身中心正常运行天数情况。	100%	达到目标值得100%权重分，否则，每下降1%，扣除10%权重分，扣完为止。	根据评价组现场调研及物业服务相关档案记录，2021年全民健身中心及体育场场地均处于正常运行、使用状态，全民健身中心正常运行率达100%。根据评分标准，该指标得100%权重分，即9分。	100%	9

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
		安全事故发生数	7	考察芝罘区全民健身中心安全事故发生情况。	0	达到目标值得 100%权重分，未达到，不得分。	根据评价组调研，2021 年全民健身中心未发生安全事故。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 7 分。	100%	7
		服务健身群众人次	5	考察芝罘区全民健身中心服务健身群众人次。	20 万人次	达到目标值得 100%权重分，每下降 1%，扣除 5%权重分，扣完为止。	根据评价组调研及项目单位相关服务情况统计数据，2021 年，全民健身中心累计服务健身群众达 21 万人次。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 5 分。	100%	5
		对满足群众健身需求、扩大健身覆盖面的促进作用	4	考察全民健身场馆满足芝罘区群众健身需求、扩大健身覆盖面的情况。	显著	等级分为得到显著、较显著、一般、不显著四档，分别按照 100%、80%、60%、0%加权得相应权重分值。	评价组根据问卷调研进行分析，在 50 份受调查对象的有效样本中，其中认为对满足群众健身需求、扩大健身覆盖面的促进作用显著的占 98%；认为作用较显著的占 2%；认为作用一般的占 0%；认为作用不显著的占 0%。按照显著、较显著、一般和不显著四级进行评分，分别得 100%、80%、60%和 0%权重分，综合权重分为 98.4%。根据评分标准，该指标得 98.4%权重分，即 3.94 分。	98.4%	3.94
	可持续影响 (2 分)	项目发展机制可持续性	2	考察项目运转是否形成了可持续发展的机制。	健全	项目运转形成了可持续发展的机制且得到有效执行则得满分，未达到目标值，则可根据专家判断可得 75%、50%、25%、0 的权重分。	根据评价组现场调研，项目单位制定了《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目考核标准》、《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目管理考核细则》作为项目监管制度，但评价组调研发现，项目单位基本	60%	1.2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
							按照考核标准进行相关考核，但是未严格按照规定的考核细则进行分类、分明细扣分，且未以书面形式通知物业公司月度考核结果。根据评分标准，该指标得60%权重分，即1.2分。		
	满意度 (8分)	群众满意度	8	考察芝罘区群众对项目实施效果的满意程度。	90%	达到目标值得100%权重分，未达到，每下降1%，扣除5%权重分，扣完为止。	评价组开展满意度问卷调查，共收回问卷50份，满意度问题包括您对芝罘区全民健身中心及体育场场地全年运行情况的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地保洁绿化工作的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地安全保卫工作的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地设施设备正常使用的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地服务人员态度的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地管理工作的整体的满意度、您对健身需求得到满足的满意度。每项指标的满意度分为五级，即“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不太满意”、“非常不满意”，满分为100%，各档次对应的分值为100%、80%、60%、40%、0%，通过加权计算得出各项指标的满意度	100%	8

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分标准	评分过程	得分率	得分
							为 97.6%、96.8%、99.2%、98%、98.8%、99.2%、94%。综合满意度为 97.66%，大于 90%。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 8 分。		
合计								82.49%	82.49

## 附件 2 评价依据

《体育法》；

《全民健身条例》；

《烟台市芝罘区全民健身实施计划（2016-2020 年）》；

《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）；

《山东省省级预算支出项目第三方绩效评价工作规程（试行）》（鲁财绩〔2018〕7 号）等。

### 附件 3 基础表

#### 基础表 1 预算资金安排和使用情况表

全民健身中心物业等运行费项目资金	2021 年项目资金情况 (万元)	备注
预算申请	110.00	
预算批复	60.00	
实际到位	60.00	
追加预算	0	
实际支出	60.00	
预算执行率	100%	

#### 基础表 2 项目支出凭证明细情况表

日期	凭证号	摘要	金额 (元)	备注
2021/12/28	第 Y12-0028 号	健身中心配电室防水	12531.69	
2021/10/30	第 Y10-0012 号	健身中心运行费 (水、电)	14051.56	
2021/9/30	第 Y09-0020 号	健身中心运行费 (水、电)	17376.82	
2021/8/31	第 Y08-0019 号	健身中心水费、电费等	21490.51	
2021/8/31	第 Y08-0035 号	全民健身中心 4-6 月物业费	273750.00	
2021/7/27	第 Y08-0023 号	健身中心电费	13657.68	
2021/5/31	第 Y05-0011 号	健身中心水费、电费	8182.43	
2021/5/31	第 Y05-0010 号	中心 1-2 月物业费等	166580.00	
合计			<b>527620.69</b>	

注：60 万元中，上述明细账共支付 527620.69 元，剩余 72379.31 元用于与体彩公益金一起支付 3 月份物业费。累计支付 60.00 万元。



基础表 3 2021 年全民健身中心物业等运行费项目招标情况统计表

项目名称	招标方式	中标单位	中标金额	备注
全民健身中心物业等运行费项目	公开招标	康桥物业有限公司	91250 元/月 (109.5 万元/年)	

基础表 4 2021 年全民健身中心物业等运行费项目各月执行、考核情况表

月份	考核内容	完成情况	完成及时性情况	考核情况	扣分点	备注
2021/1	保洁绿化、安全保卫、设备设施管理维护、场馆管理、物业公司管理等五部分	在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	97 分、考核优秀		
2021/2		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	98 分、考核优秀		
2021/3		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	98 分、考核优秀	25 号监控室卫生太差	
2021/4		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	97 分、考核优秀		
2021/5		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	96 分、考核优秀		
2021/6		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	97 分、考核优秀		
2021/7		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	97 分、考核优秀		
2021/8		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	98 分、考核优秀		
2021/9		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	98 分、考核优秀		
2021/10		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	97 分、考核优秀		
2021/11		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	97 分、考核优秀		
2021/12		在月内每天，完成 5 部分的相关工作。	按各项工作时间要求完成。	96 分、考核优秀		

基础表 5 项目管理机制情况

文件类型	文件明细
立项依据（政策文件）	《体育法》、《全民健身条例》、《烟台市芝罘区全民健身实施计划（2016-2020年）》
监督管理制度	《芝罘区体育运动服务中心全民健身中心及体育场场地物业服务合同》、《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目考核标准》、《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目管理考核细则》
财务管理制度	《芝罘区体育运动服务中心财务报销管理制度》
其他相关制度文件	《芝罘区体育运动服务中心档案管理制度》、《芝罘区体育运动服务中心资产管理制度》等

## 附件 4 访谈报告

### 全民健身中心物业等运行费项目资金 项目单位负责人访谈

姓名： 刘梅玉 工作单位： 芝罘区体育运动服务中心

职务： \_\_\_\_\_ 联系方式： 6216172

1、请您简述全民健身中心物业等运行费项目资金设立的背景并介绍该项目资金的基本情况。

#### (1) 项目立项背景

为全面贯彻落实全民健身国家战略，按照国家、省、市全民健身实施计划要求，更好地满足全区人民群众健身需求，芝罘区在 2014 年 12 月建成芝罘区全民健身中心并投入使用，建筑面积 11432 m<sup>2</sup>，主体四层，局部六层，设有国民体质监测中心、力量训练房、器械健身房、少儿跆拳道训练室、综合操房、乒乓球馆、体操馆等，室内场地面积约 8400 m<sup>2</sup>，有活动座位 200 个，是集全民健身、竞技训练、技能培训、信息服务、体育产业等功能于一体的综合性全民健身中心。芝罘区财政局、芝罘区体育运动服务中心自 2015 年起联合设立物业等运行费项目，保障全民健身中心的正常运转，2021 年延续设立全民健身中心物业等运行费项目。

#### (2) 项目总目标和年度目标的设计思路及制定绩效目标依据文件

根据《烟台市芝罘区全民健身实施计划（2016-2020 年）》项目工作计划、工作总结、项目绩效目标申报表等相关文件，评价组梳理了本专项资金的总目标，具体如下：

做好全民健身中心设备设施管理维护工作、场馆管理工作，确保不发生安全事故。以体育惠民为目标，促进全民健身与全民健康的深度融合，不断完善全民健身公共服务体系，扩大体育健身服务和产品

供给，加快发展体育产业，进一步提高广大居民身体素质，为首善芝罘、健康芝罘建设贡献力量。

根据《烟台市芝罘区全民健身实施计划（2016-2020年）》项目工作计划、工作总结、项目绩效目标申报表等相关文件，评价组梳理得出本专项资金的年度绩效目标，具体如下：

产出目标：2021年度全民健身中心物业服务工作按标准及时完成。

效果目标：全民健身中心正常运行率达100%、全年不发生安全事故、服务健身群众人次大于20万人次、对满足群众健身需求、扩大健身覆盖面的促进作用显著、项目可持续发展机制健全且有效、居民满意度达90%以上。

### （3）项目的内容与实施情况

根据芝罘区2021年度全民健身中心物业等运行费项目资金安排情况，本项目资金主要是支付部分物业运行费、场馆维修费，明细工作包括保洁绿化、安全保卫、设备设施管理维护、场馆管理等。2021年物业保障等工作均按照标准及时完成，保障了芝罘区全民健身中心及体育场场地正常运行、使用。

#### 2、请您简述该资金管理情况。

从预算编制流程来看，烟台市芝罘区体育运动服务中心在下半年根据芝罘区财政局预算编制工作要求，结合预估数据提出下一年度全民健身中心物业等运行费资金需求及绩效目标汇总上报至芝罘区财政局。芝罘区财政局根据预算管理相关规定和支持政策，对全民健身中心物业等运行费资金预算进行审核，提出预算安排建议，并按程序编入区级财政预算草案，在芝罘区人民代表大会审查批准区级财政预算后由芝罘区财政局正式下达预算批复通知。

从资金拨付流程看，本级财政资金根据烟台市芝罘区财政局下达

预算批复通知，预算批复确定后，预算资金足额及时到账。项目单位在使用资金时，按照国库集中支付管理制度审核支付材料，审核通过后将相应的资金拨付至相关单位。

3、请您简述资金项目实施流程及各部门协作关系。

本项目的资金管理单位为烟台市芝罘区财政局，项目主管部门为烟台市芝罘区教育和体育局，具体实施单位为烟台市芝罘区体育运动服务中心，其他相关单位为康桥物业有限公司，各相关部门具体主要职责如下：

烟台市芝罘区财政局：负责对全民健身中心物业等运行费项目资金审核和批复；对项目资金使用情况监管和绩效管理等工作。

烟台市芝罘区教育和体育局：负责对项目资金监管和绩效管理等工作。

烟台市芝罘区体育运动服务中心：负责全民健身中心物业等运行费项目资金预算编制、申报，绩效目标编制、申报；负责项目招标工作，负责对中标单位进行监管、考核等工作。

康桥物业有限公司：负责芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务，包含保洁绿化、安全保卫、设备设施管理维护、场馆管理等工作。

各部门相互协调，及时沟通，相互配合确保项目的顺利开展。

4、请您简述为保证项目顺利实施制定了哪些监管制度及措施。

《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目考核标准》、《芝罘区全民健身中心及体育场场地物业服务项目管理考核细则》。

5、请您简述工作完成情况及效果情况。

2021年度全民健身中心物业等运行费项目顺利完成，2021年全民健身中心及体育场场地均处于正常运行、使用状态，全民健身中心累

计服务健身群众达 21 万人次，芝罘区群众健身需求得到进一步满足。

6、请您简述工作中出现的问题或难点及下一步的工作规划。

无。

## 附件 5 满意度调查报告

# 烟台市芝罘区全民健身中心物业等运行费项目资金 满意度问卷调研

### 一、调查背景

为全面贯彻落实全民健身国家战略，按照国家、省、市全民健身实施计划要求，更好地满足全区人民群众健身需求，芝罘区在 2014 年 12 月建成芝罘区全民健身中心并投入使用，建筑面积 11432 m<sup>2</sup>，主体四层，局部六层，设有国民体质监测中心、力量训练房、器械健身房、少儿跆拳道训练室、综合操房、乒乓球馆、体操馆等，室内场地面积约 8400 m<sup>2</sup>，有活动座位 200 个，是集全民健身、竞技训练、技能培训、信息服务、体育产业等功能于一体的综合性全民健身中心。芝罘区财政局、芝罘区体育运动服务中心自 2015 年起联合设立物业等运行费项目，保障全民健身中心的正常运转，2021 年延续设立全民健身中心物业等运行费项目。

本次绩效评价的对象为 2021 年烟台市芝罘区全民健身中心物业等运行费项目资金的社会效果，引入“社会满意度”指标，受益对象是烟台市芝罘区人民群众。

### 二、研究设计

#### （一）调查对象

本次调研对象为烟台市芝罘区人民群众。

#### （二）调查内容

##### 1. 受益对象的基本信息

基本信息包括：您是否是芝罘区居民、您的年龄。

##### 2. 受益对象的基本问题

基本问题包括：您是否去过芝罘区全民健身中心及体育场场地参与相关健身运动、您认为芝罘区全民健身中心及体育场场地正常运行对芝罘区扩大全民健身覆盖面的作用如何。

### 3. 受益对象的满意度调查

满意度问题包括：您对芝罘区全民健身中心及体育场场地全年运行情况的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地保洁绿化工作的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地安全保卫工作的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地设施设备正常使用的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地服务人员态度的满意度、您对芝罘区全民健身中心及体育场场地管理工作的整体的满意度、您对芝罘区群众健身需求得到满足的满意度。

4. 您对芝罘区全民健身中心物业等运行费项目还有哪些意见或建议？请您提出具体的完善建议和宝贵意见。

### （三）调查方式

本次调查采用简单随机抽样法，2021年烟台市芝罘区全民健身中心物业等运行费项目资金满意度问卷调查，计划发放问卷50份。

### （四）问卷的发放和回收

为给调研对象创造良好的作答环境、保证调研的科学性和严谨性，由我公司工作人员在芝罘区全民健身中心等相关部门的协调下，组织安排问卷调研工作。

## 三、调查实施

### （一）调查开展情况

根据项目进度安排，绩效评价组于2022年11月份通过对烟台市芝罘区人民群众进行了问卷调查并回收了满意度调查问卷。



## （二）问卷回收情况

本次调查共发放 50 份问卷，实际回收 50 份问卷，问卷回收率为 100%，其中有效问卷 50 份，问卷有效率 100%。

## 四、调查问卷的信度和效度分析

### （一）信度分析

信度 (Reliability) 是指测量结果的一致性、稳定性及可靠性。本次问卷调查运用克伦巴赫信度系数法 (Cronbach  $\alpha$ ) 来测量满意度问题的信度，其计算公式为：

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right)$$

其中  $K$  表示问卷中问题的数目， $\sigma_i^2$  为第  $i$  个问题得分的方差， $\sigma_T^2$  为总得分的方差。

通常，克朗巴哈系数的值在 0 和 1 之间。通常情况下，信度系数在 0.9 以上，则认为量表的内在信度高；信度系数在 0.8~0.9 之间，则表示量表信度较高；信度系数在 0.7~0.8 之间，表示量表具有相当的信度；信度系数不超过 0.7，一般认为内部一致信度不足。

分析结果显示，满意度问题的信度系数为 0.98，问卷整体设计具有较高的信度，因此基于本问卷进行的数据分析结果也是可靠的。

### （二）效度分析

效度 (Validity) 用于评价量表的准确度、有效性和正确性，即检验问卷是否能简洁、准确地描述抽样数据的属性和特征以及它们之间的复杂关系。本次问卷调查运用相关系数来估算满意度问题的效度。其计算公式为：

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2} \sqrt{\sum y^2}}$$

其中， $x = x_i - \bar{x}$ ，表示题目得分偏差； $y = y_i - \bar{y}$ ，表示问卷得分偏差。

通常，相关系数的值介于-1与+1之间，即 $-1 \leq r \leq +1$ 。其中， $r > 0$ 表示两变量正相关； $r < 0$ 表示两变量负相关； $|r| = 0$ 表示两变量间不存在线性相关关系； $|r| = 1$ 表示两变量为完全线性相关； $0 < |r| < 1$ 表示两变量存在一定程度的线性相关，其中 $0 < |r| < 0.3$ 为微弱相关， $0.3 < |r| < 0.5$ 为低度相关， $0.5 < |r| < 0.8$ 为显著相关， $0.8 < |r| < 1$ 为高度相关。

本问卷效度结果显示此问卷效度  $r$  均介于 0.8 与 1 之间，属高度相关，故表明本问卷是有效的，可以很好反映调查对象的满意程度。

## 五、调查结果分析表

### (一) 调查结果分析表

问卷调查统计表				
一、基本信息				
1. 您是否是芝罘区居民?	问卷数	占比情况	满意度问题权重	满意度问题得分
A. 是	44	88.00%		
B. 否	6	12.00%		
合计	50	100.00%		
2. 您的年龄?				
A. 21~30岁	9	18.00%		
B. 31~40岁	9	18.00%		
C. 41~50岁	20	40.00%		
D. 51~60岁	8	16.00%		
E. 60岁以上	4	8.00%		
合计	50	100.00%		
二、基本问题				
1. 您是否去过芝罘区全民健身中心及体育场场地参与相关健身运动?				
A. 是	48	96.00%		
B. 否	2	4.00%		
合计	50	100.00%		
2. 您认为芝罘区全民健身中心及体育场场地正常运行对芝罘区扩大全民健				

身覆盖面的作用如何?				
A. 显著	46	92.00%	100%	92.00%
B. 较显著	4	8.00%	80%	6.40%
C. 一般	0	0.00%	60%	0.00%
D. 不显著	0	0.00%	0%	0.00%
合计	50	100.00%		98.40%
三、满意度调查				
1. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地全年运行情况的满意度				
A. 非常满意	46	92.00%	100%	92.00%
B. 比较满意	2	4.00%	80%	3.20%
C. 基本满意	2	4.00%	60%	2.40%
D. 不太满意	0	0.00%	40%	0.00%
E. 非常不满意	0	0.00%	0	0.00%
合计	50			97.60%
2. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地保洁绿化工作的满意度				
A. 非常满意	44	88.00%	100%	88.00%
B. 比较满意	4	8.00%	80%	6.40%
C. 基本满意	2	4.00%	60%	2.40%
D. 不太满意	0	0.00%	40%	0.00%
E. 非常不满意	0	0.00%	0	0.00%
合计	50			96.80%
3. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地安全保卫工作的满意度				
A. 非常满意	48	96.00%	100%	96.00%
B. 比较满意	2	4.00%	80%	3.20%
C. 基本满意	0	0.00%	60%	0.00%
D. 不太满意	0	0.00%	40%	0.00%
E. 非常不满意	0	0.00%	0	0.00%
合计	50			99.20%
4. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地设施设备正常使用的满意度				
A. 非常满意	45	90.00%	100%	90.00%
B. 比较满意	5	10.00%	80%	8.00%
C. 基本满意	0	0.00%	60%	0.00%
D. 不太满意	0	0.00%	40%	0.00%
E. 非常不满意	0	0.00%	0	0.00%
合计	50			98.00%
5. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地服务人员态度的满意度				
A. 非常满意	48	96.00%	100%	96.00%
B. 比较满意	1	2.00%	80%	1.60%
C. 基本满意	1	2.00%	60%	1.20%
D. 不太满意	0	0.00%	40%	0.00%
E. 非常不满意	0	0.00%	0	0.00%

合计	50			98.80%
6. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地管理工作的整体的满意度				
A. 非常满意	48	96.00%	100%	96.00%
B. 比较满意	2	4.00%	80%	3.20%
C. 基本满意	0	0.00%	60%	0.00%
D. 不太满意	0	0.00%	40%	0.00%
E. 非常不满意	0	0.00%	0	0.00%
合计	50			99.20%
7. 您对芝罘区群众健身需求得到满足的满意度				
A. 非常满意	40	80.00%	100%	80.00%
B. 比较满意	8	16.00%	80%	12.80%
C. 基本满意	1	2.00%	60%	1.20%
D. 不太满意	0	0.00%	40%	0.00%
E. 非常不满意	1	2.00%	0	0.00%
合计	50			94.00%
平均加权满意度				97.66%

## (二) 意见与建议汇总

- 1、芝罘区只有一个南操场，操场太少。
- 2、全民健身场所和体校共用一个场地，建议考虑单独建立全民健身场所。

## 附录 5-1

# 烟台市芝罘区全民健身中心物业等运行费项目资金 满意度问卷

尊敬的先生/女士:

您好!受烟台市芝罘区财政局的委托,我司对芝罘区全民健身中心物业等运行费项目资金开展绩效评价。为了解芝罘区群众对全民健身中心物业等运行工作的满意度,请协助填写本调查问卷。整份问卷的填写大约需要 3 分钟,请根据您的个人真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析,对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持与配合!

2022 年 11 月

### 一、基本信息

1. 您是否是芝罘区居民?

A. 是 B. 否

2. 您的年龄:

A. 21-30 岁 B. 31-40 岁 C. 41-50 岁 D. 51-60 岁 E. 60 岁以上

### 二、基本问题

1. 您是否去过芝罘区全民健身中心及体育场场地参与相关健身运动?

A. 是 B. 否

2. 您认为芝罘区全民健身中心及体育场场地正常运行对芝罘区扩大全民健身覆盖面的作用如何?

A. 显著 B. 较显著 C. 一般 D. 不显著

### 三、满意度调查

1. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地全年运行情况的满意度:

- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 非常不满意
2. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地保洁绿化工作的满意度:
- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 非常不满意
3. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地安全保卫工作的满意度:
- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 非常不满意
4. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地设施设备正常使用的满意度:
- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 非常不满意
5. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地服务人员态度的满意度:
- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 非常不满意
6. 您对芝罘区全民健身中心及体育场场地管理工作的整体的满意度:
- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 非常不满意
7. 您对芝罘区群众健身需求得到满足的满意度:
- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 非常不满意

四、您对芝罘区全民健身中心物业等运行费项目还有哪些意见或建议? 请您提出具体的完善建议和宝贵意见:

---

---

感谢您的配合!