

# 2021 年度平台运营费项目 专项资金绩效评价报告

委 托 单 位：芝罘区财政局  
项目主管部门：芝罘区 89000 民生服务中心  
评 价 机 构：山东华科仁信息咨询有限公司

二〇二二年十一月

# 目 录

摘 要 .....	1
一、项目基本情况 .....	5
(一) 项目概况 .....	5
(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...	10
(三) 绩效评价工作过程.....	12
三、综合评价情况及评价结论.....	13
四、绩效评价指标分析.....	14
(一) 项目决策情况 .....	14
(二) 项目过程情况 .....	16
(三) 项目产出情况 .....	17
(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) 提高诉求办结率 .....	23
(二) 及时支付资金，预防和减少合同纠纷.....	23
(三) 加大宣传力度 .....	23
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 .....	35
附件 3 基础数据采集表 .....	36
附件 4 访谈报告 .....	39
附件 5 满意度调查报告 .....	44

# 摘要

烟台市委办公室、市政府办公室联合印发《关于建立“89000”民生服务平台的意见》，按照“困有所助、难有所帮、求有所应、需有所供”的要求，建立“政府主导、市场运作、社会参与、群众监督、专业评估”管理服务模式，着力打造全省领先、全国一流民生服务平台。为了进一步提升芝罘区关爱民生、服务民生的能力，打造全方位、全程式民生服务平台，根据市委市政务的要求，“89000”民生服务平台是2014年芝罘区重点打造的3个公共服务平台之一，是政府以“听民声、解民忧、纾纾民困、暖民心聚民智”为宗旨，依托新技术打造的面向居民、企业的民生服务平台，是由各县市区主导建设和管理、统一建设包括呼叫中心、服务大厅、公共网站、形象展示、办公区域等于一体的服务平台；对外统称为“89000”民生服务平台，全市设立统一的服务短号“89000”（寓意“拨就动动动”、“拨就灵灵灵”），统一的短信平台和公共服务网站。“89000”民生服务平台包括生活服务和企业服务两大层面。其中，生活服务层面主要为群众提供家政服务、养老服务、设备维修、房屋工程、水电维修等服务。企业服务层面主要为企业提供事前预防（风险预防、信用报告）、事后处理（商业服务、商务取证、纠纷调解）、日常咨询（免费聘请商务顾问团）等服务。

为适应广大人民群众日益增长的多样化生产生活需求，进一步整合便民利民服务、政府公共管理服务和志愿服务，打造全天候、全方位、全程式民生服务平台，芝罘区89000民生服务中心根据《关于建立“89000”民生服务平台的意见》（烟办发〔2014〕1号）等文件要求，采取“政府+企业”方式运营，管理上以政府为主。通过

政府采购由烟台联民集团有限公司，负责按照相关工作标准、流程、规章制度要求，完成软件升级、呼叫大厅运营、社情民意收集、全区群众满意度电话回访等任务，为芝罘区群众提供优质服务，提高群众生活幸福指数。

芝罘区 89000 民生服务中心负责 2021 年度平台运营费项目，2021 年度该专项预算资金为 50 万元，实际支出 48.64 万元。

受芝罘区财政局委托，山东华科仁杰信息咨询有限公司承担 2021 年度平台运营费项目绩效评价工作。运用评价组研发并经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 年度平台运营费项目专项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 年度平台运营费项目专项资金绩效评价总体评分为：**93.67** 分，评价结论为：“**优**”。该项目资金使用基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：采取“政府+企业”方式运营。**89000 民生服务中心民是区委、区政府整合全区既有的便民利民服务、政府公共管理服务和志愿服务资源，举全区之力打造的全天候、全方位、全程式民生服务平台，也是芝罘区为民办实事的重点项目。平台采取“政府+企业”方式运营。由 89000 办公室负责管理，企业负责民生服务平台的运营，平台实行市场化运作，服务大厅现场为公众提供各类便民利

民服务，呼叫中心承接民众电话、短信、网站的诉求。对特殊群体、老年服务以及其他政府公共服务事项，实行政府购买服务，按标准将相关费用拨付给运营企业，运营企业同时按所签订协议收取加盟商相关费用，已解决聘任制人员工资支付以及维持、壮大自身发展需要。

**存在以下问题：**（一）**政务类诉求办结率未实现全部办结，导致部分居民满足需求方面效果略微较差。**评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，生活类诉求 1034 件，解决率为 100%，政务类诉求 815 件，已办结 802 件，解决率为 98.40%。政务诉求办结率未实现全部办结，导致部分居民满足需求方面效果略微较差。（二）**运营费资金支付不及时。**根据项目单位提供的基础资料及项目单位反映，运营费采用政府补助的方式，由甲方支付给乙方，每半年结算一次，分别为 2021 年 12 月 31 日前支付和 2022 年 5 月 31 日前支付，财政资金及时到位，甲方未按照合同的规定及时支付运营费。（三）**活动宣传力度有待加强。**根据项目单位提供的基础资料及项目单位反映，活动宣传力度不够，形势单一，市民对热线知晓率太低。在 30 份受调查对象的有效样本中，了解的占比为 54%；较了解的占比为 23.34%；一般的占比为 11.33%；不了解的占比为 11.33%。因此，宣传知晓度为 79.47%。

**针对上述问题，本报告提出以下几点建议：**（一）**提高诉求办结率。**各热线人员应第一时间对群众反映的问题加强沟通协调，研究问题解决方案，按规定要求及时的办结回复，深入调查跟踪回访，受理质量成为常态，有效提高热线满意率和办结率。（二）**及时支付资金，预防和减少合同纠纷。**建议单位按照合同规定及时支付运营费资金，预防和减少合同纠纷，进一步优化营商环境。（三）**加大宣传力度。**

以扩大品牌影响力，增强中心美誉度为目标，拓宽渠道，整合资源，多种媒体联动，加大宣传力度，不断提升平台形象。

## 一、项目基本情况

### （一）项目概况

#### 1. 项目背景

烟台市委办公室、市政府办公室联合印发《关于建立“89000”民生服务平台的意见》，按照“困有所助、难有所帮、求有所应、需有所供”的要求，建立“政府主导、市场运作、社会参与、群众监督、专业评估”管理服务模式，着力打造全省领先、全国一流民生服务平台。为了进一步提升芝罘区关爱民生、服务民生的能力，打造全方位、全程式民生服务平台，根据市委市政务的要求，“89000”民生服务平台是2014年芝罘区重点打造的3个公共服务平台之一，是政府以“听民声、解民忧、纾纾民困、暖民心聚民智”为宗旨，依托新技术打造的面向居民、企业的民生服务平台，是由各县市区主导建设和管理、统一建设包括呼叫中心、服务大厅、公共网站、形象展示、办公区域等于一体的服务平台；对外统称为“89000”民生服务平台，全市设立统一的服务短号“89000”（寓意“拨就动动动”、“拨就灵灵灵”），统一的短信平台和公共服务网站。“89000”民生服务平台包括生活服务和企业服务两大层面。其中，生活服务层面主要为群众提供家政服务、养老服务、设备维修、房屋工程、水电维修等服务。企业服务层面主要为企业提供事前预防（风险预防、信用报告）、事后处理（商业服务、商务取证、纠纷调解）、日常咨询（免费聘请商务顾问团）等服务。

为适应广大人民群众日益增长的多样化生产生活需求，进一步整合便民利民服务、政府公共管理服务和志愿服务，打造全天候、全方位、全程式民生服务平台，芝罘区89000民生服务中心根据《关



于建立“89000”民生服务平台的意见》（烟办发〔2014〕1号）等文件要求，采取“政府+企业”方式运营，管理上以政府为主。通过政府采购由烟台联民集团有限公司，负责按照相关工作标准、流程、规章制度要求，完成软件升级、呼叫大厅运营、社情民意收集、全区群众满意度电话回访等任务，为芝罘区群众提供优质服务，提高群众生活幸福指数。

## 2. 项目内容及实施情况

2021年度芝罘区平台运营费项目内容及实施情况见表情况如表1-1所示：

表 1-1 项目主要工作内容表

项目名称	资金使用单位	计划实施内容	完成情况	备注
平台运营费项目	芝罘区89000民生服务中心	负责按甲方要求进行软硬件系统建设升级，并做好微信公众号运营。	完成芝罘89000微信公众号的更新工作，烟台芝罘89000公众号全年已更新864条，累计已达2444条。中心数据机房例行维护48次，89000服务软件例行维护12次，话务数据备份48次并对数据进行存档。	-
		负责中心的宣传工作，按照中心要求不定期开展宣传活动，也可以利用电视、报纸等媒体，宣传资料等形式，对89000民生服务中心进行宣传。	2021全年共完成89000社区宣传公益活动15场，分别在南通社区、大疃社区、新海阳社区、秦山社区、世秀社区、楚毓社区、翡翠社区等，现场为社区居民提供志愿者义诊服务，磨菜刀、剪子、修小家电、理发等公益服务，得到了社区居民的一致好评，产生了良好的社会影响，进一步扩大89000民生服务覆盖面及影响力，全年活动宣传人数共计9000余人，活动后发布活动稿件20余篇。	-
		计划完成话务员业务培训，为话务员统一服	全年完成话务员业务培训6次，提升话务员业务水	-

项目名称	资金使用单位	计划实施内容	完成情况	备注
		装等。	平, 加盟商座谈会 4 次, 整改服务过程中出现的各类问题。	
		计划完成社情民意收集、全区群众满意度电话回访。	全年已完成了群众满意度测评、部门包户联户落实情况电话访问、事业单位绩效考核社会服务评价、群众问题落实解决情况访问电话。	-
		企业按照相关工作标准、流程、规章制度, 热情接待市民来电, 及时解决各类民生咨询的难题。	全年中心共受理各类业务诉求 1849 宗, 共处理业务电话 5209 次 (呼入呼出总和), 其中生活类诉求 1034 件, 解决率 100%, 满意率 100%; 政务类诉求 815 件, 已办结 802 件, 解决率 98.4%, 满意度 95.6%。	-

### 3. 项目资金投入和使用情况

根据预算批复文件, 2021 年度平台运营费项目资金从芝罘区一般公共预算中安排, 平台运营费项目年初预算金额为 50.00 万元, 2021 年本专项资金实际到位资金 50.00 万元, 实际支出 48.64 万元, 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	专项资金名称	资金使用单位	到位金额 (万元)	执行数 (万元)	预算执行率 (%)
1	平台运营费项目	芝罘区 89000 民生服务中心	50.00	48.64	97.28%

### 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芝罘区财政局, 项目主管部门为芝罘区 89000 民生服务中心, 其他单位: 烟台联民集团有限公司。各相关部门具体主要职责如下:

芝罘区财政局: 负责 2021 年度平台运营费项目资金审核和批复;

对资金使用情况进行监管和绩效管理等工作。

芝罘区 89000 民生服务中心：负责 89000 中心平台运营费项目资金的预算及绩效目标的编制、申报；负责招投标相关工作；负责对具体工作进行监督考核等工作；组织开展绩效管理等工作。

烟台联民集团有限公司：负责具体开展呼叫大厅日常运作，承接市民电话、微信等民生服务诉求、心软件升级、社情民意收集、全区群众满意度电话回访等。

## （2）项目资金管理情况

从预算编制流程来看，芝罘区 89000 中心根据芝罘区财政局预算编制工作要求，结合国家、省和市委市政府确定的政策、重点支持方向及项目等情况，提出下一年度平台运营费专项资金预算需求及绩效目标汇总上报至芝罘区财政局。芝罘区财政局根据国家、省和市有关规定和支持政策，对 89000 中心提出的平台运营费专项资金预算需求进行审核，提出预算安排建议，并按程序编入市级财政预算草案，在芝罘区人民代表大会审查批准区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，89000 中心向芝罘区财政局提出申请，芝罘区财政局根据相关资料审核后，资金足额及时到账。项目单位在使用资金时，按照财务管理制度审核相应的资金支付材料后，通过国库集中支付将资金拨付到相关单位。

## 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：芝罘区财政局；

预算主管单位：芝罘区 89000 民生服务中心；

项目主管单位：芝罘区 89000 民生服务中心；

其他单位：烟台联民集团有限公司；

项目受益方：芝罘区群众。

## （二）项目绩效目标

### 1. 总体目标

根据《关于建立“89000”民生服务平台的意见》（烟办发〔2014〕1号）等相关文件，评价组梳理了本专项资金的总目标，具体如下：

按照“困有所助、难有所帮、求有所应、需要所供”的要求、建立“政府主导、市场运作、社会参与、群众监督、专业评估”的管理服务模式，着力打造“场所最好、功能最全、覆盖最广、服务最优、软件程序最先进、硬件设备最现代、操作流程最简变、群众认可最广泛”的全省领先、全国一流民生服务平台，及时解决各类民生咨询的难题，为芝罘区群众提供优质服务，提高群众生活幸福指数。

### 2. 年度目标

根据《项目支出绩效目标申报表》、《项目支出绩效目标自评表》、《89000 民生服务中心运营服务合同协议》等相关文件，评价组梳理得出本专项年度绩效目标，具体如下：

产出目标：2021 年，按照相关工作标准、流程、规章制度要求，完成软件升级、呼叫大厅运营、社情民意收集、全区群众满意度电话回访等任务。

效果目标：满足群众生活和企业服务方面的咨询、服务诉求；宣传知晓率达 79.47%；求助事件回访率达 100%；话务员业务水平显著提升；社会群众满意度达 98.11%。

## 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

本次绩效评价按照决策、过程、产出、效益的逻辑主线来评价，重点考察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，查看截止到 2021 年底平台运营费项目年度绩效目标完成情况等。其次熟悉平台运营等流程，了解其业务特点，判断项目实际实施情况，从而判断工作放率存在的问题，为优化管理制度，提升服务等提供解决思路。分析查找潜在问题及原因并针对性地提出建议，为平台运营发展提供有力支撑。

#### 2. 评价对象和范围

评价对象：2021 年度平台运营费项目专项资金 50.00 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 2021 年度平台运营费项目工作完成情况，区域为芝罘区。评价组依据项目单位提供的所有项目相关资料对主管单位进行全面现场评价。

### （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》（财预评〔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，一级指标和二级指标、三级指标，按照绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标、自我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；同类项目绩效评价指标和标准应具有一致性，便于评价结果相互比较）设计了四级指标。

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、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

本次绩效评价工作的开展时间为 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、社会调查等。评价组经过了数据采集、问卷调查、抽样实地调研及现场数据复核、数据分析和报告撰写等环节，顺利完成了平台运营费项目专项资金绩效评价工作。

#### 1. 前期准备阶段（2022年10月15日前）

受芝罘区财政局委托后，参加项目启动会与预算单位沟通，进行调研，收集相关资料，了解专项资金的内容、操作流程、管理机制、资金使用、产出等情况。

#### 2. 评价实施阶段（2022年11月13日前）

进行实地核查，复核数据资料，了解项目实际情况。进行满意度问卷调查和访谈工作。对已掌握的有关信息资料进行分类、整理。

#### 3. 报告完成阶段（2022年11月15日前）

撰写评价报告。依据评分标准对绩效指标进行评分，并通过绩效分析形成评价结论。在此基础上，撰写绩效评价报告。

修改后定稿。与预算单位沟通确认后，报芝罘区财政局。

### 三、综合评价情况及评价结论

从总体上看，2021年度平台运营费项目专项资金在为芝罘区群众提供优质服务发挥了一定的作用。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、现场核查，对平台运营费项目专项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**93.67**分，绩效评级为“**优**”。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	20	100%
B. 过程	20	19.73	98.65%
C. 产出	25	20.72	82.88%
D. 效益	35	33.22	94.91%
合计	100	93.67	93.67%

#### 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 5 个三级指标构成，权重分为 20 分，实际得分 20 分，得分率为 100%。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
A1 项目立项	A101 立项依据充分性	3	充分	充分	100%	3
	A102 立项程序规范性	3	规范	规范	100%	3
A2 绩效目标	A201 绩效目标合理性	4	合理	合理	100%	4
	A202 绩效指标明确性	4	明确	明确	100%	4
A3 资金投入	A301 预算编制科学性	6	科学	科学	100%	6
合计	-	20	-	-	100%	20

**A101 立项依据充分性：**权重分为 3 分，实际得分为 3 分。平台运营费项目按照规定程序设立。即根据《关于建立“89000”民生服务平台的意见》（烟办发〔2014〕1 号）设立该项目；该项目立项依据充分，符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需，项目属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则，同时项目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。

**A102 立项程序规范性：**权重分为 3 分，实际得分为 3 分。芝罘区平台运营费项目按照规定程序设立（芝罘区 89000 民生服务中心在

2019年下半年根据芝罘区财政局预算编制工作要求，结合平台运营费项目，提出下一年度平台运营费项目资金预算需求及绩效目标汇总上报至芝罘区财政局。芝罘区财政局根据国家、省和市有关规定和支持政策，对芝罘区89000民生服务中心提出的平台运营费项目资金预算需求进行审核，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)并经预算评审专家论证、绩效评估论证、会议集体决策通过；该专项资金在申请时所提交的文件、材料相关依据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。

**A201 绩效目标合理性：**权重分为4分，实际得分为4分。根据该项目提供的《项目支出绩效目标申报表》等文件梳理了该项目绩效目标，该项目所设立的绩效目标“及时解决各类民生咨询的难题，为芝罘区群众提供优质服务，提高群众生活幸福指数”这一目标是事关经济发展和社会稳定所必需的。并与芝罘区89000民生服务中心单位职责相匹配。项目预期产出效益和效果均符合正常的业绩水平。根据评分标准，该指标得100%权重分，即4分。

**A202 绩效指标明确性：**权重分为4分，实际得分为4分。根据项目单位提供的绩效目标批复表，主管单位将年度目标细化分解为具体的绩效指标并通过清晰、可衡量的指标值予以体现；与项目单位提供任务数或计划数相对应。根据评分标准，该指标得100%权重分，即4分。

**A301 预算编制科学性：**权重分为6分，实际得分为6分。根据项目单位提供的平台运营费项目预算明细表等资料及评价组现场调

查分析，预算编制经过科学论证；预算内容与项目内容匹配；预算确定的项目资金量与工作任务相匹配。根据评分标准，该指标得 100% 权重分，即 6 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 19.73 分，得分率为 98.65%。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	四级指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
B101 资金到位率	-	2	100%	100%	100%	2
B102 预算执行率	-	2	100%	97.28%	86.50%	1.73
B103 资金使用合规性	-	4	规范	规范	100%	4
B201 管理制度健全性	-	6	健全	较健全	100%	6
B202 制度执行有效性	B2021 政府采购规范性	6	规范	规范	100%	6
合计		20	-	-	98.65%	19.73

**B101 资金到位率：**权重分为 2 分，实际得分为 2 分。根据项目单位提供预算资金批复的文件，资金到位率=（50.00 万元/50.00 万元）\*100%=100%。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 2 分。

**B102 预算执行率：**权重分为 2 分，实际得分为 1.73 分。根据项目单位提供的平台运营费项目明细账等资料，预算执行率=（48.64 万元/50 万元）\*100%=97.28%。根据评分标准，该指标得 86.50%权重分，即 1.73 分。

**B103 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材料及评价组现场调查分析，从本专项资金的支出情况看，项目支出符合国家财经法规和财务管理制度的规定；按照财务

管理制度审核相应的资金支付材料后，通过国库集中支付将资金拨付到相关单位，资金拨付有完整的审批程序和手续；项目支出符合项目预算批复规定用途；根据评价组的实地调研，未发现资金不按预算批复规定使用的情况；未发现资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分标准，资金使用规范，该指标得 100%权重分，即 4 分。

**B201 管理制度健全性：**权重分为 6 分，实际得分为 6 分。根据项目单位提供的资料信息，财务方面建有《芝罘区 89000 民生服务中心财务管理制度》。业务管理方面制定了《中心监管制度及措施》、《芝罘区 89000 民生服务中心管理制度及工作流程》、《芝罘区 89000 中心加盟商考核管理办法》等制度实施平台运营费项目。业务管理制度合法、合规、较完整。根据评分标准，管理制度较健全，该指标得 100%权重分，即 6 分。

**B2021 政府采购规范性：**权重分为 6 分，实际得分为 6 分。项目单位根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等文件规定的采购管理制度进行政府采购活动。评价组经过核实项目单位提交的政府采购相关资料，涉及本项目中的招标方式、招标公告、合同签订，均符合政府采购规定流程。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 6 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 20.72 分，得分率 82.88%。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	四级指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
C101 实际完成率	C1011 电话诉求接通率	4	100%	100%	100%	4
	C1012 平台升级及运维工作完成率	3	100%	100%	100%	3
	C1013 社会满意度测评电话完成率	3	100%	100%	100%	3
C201 质量达标率	C2011 电话诉求问题解决率	4	100%	99.30%	93%	3.72
	C2012 平台正常运营率	3	100%	100%	100%	3
	C2013 社会满意度测评电话合格率	3	100%	100%	100%	3
C301 完成及时率	C3011 受理及问题解决及时率	1	100%	0%	0%	0
	C3012 资金拨付及时率	3	100%	0%	0%	0
	C3013 社会满意度测评及时性	1	100%	100%	100%	1
合计	-	25	-	-	82.88%	20.72

**C1011 电话诉求接通率：**权重分为 4 分，实际得分为 4 分。评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，全年中心共受理各类业务诉求 1849 宗，共处理业务电话 5209 次（呼入呼出总和），其中生活类诉求 1034 件，政务类诉求 815 件，已办结 802 件。通过 89000 中心接线系统来电记录中可以看出，全年接通率达 100%。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 4 分。

**C1012 平台升级及运维工作完成率：**权重分为 3 分，实际得分为 3 分。评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，全年中心数据机房例行维护 48 次，89000 服务软件例行维护 12 次，话务数据备份 48 次并对数据进行存档。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 3 分。

**C1013 社会满意度测评电话完成率：**权重分为 3 分，实际得分为 3 分。评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，已完成了

群众满意度测评、部门包户联户落实情况电话访问、事业单位绩效考核社会服务评价、群众问题落实解决情况访问电话。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 3 分。

**C2011 电话诉求问题解决率：**权重分为 4 分，实际得分为 3.72 分。评价组根据项目单位提供的数据及现场调研，生活类诉求 1034 件，解决率为 100%，政务类诉求 815 件，已办结 802 件，解决率为 98.40%。根据评分标准，该指标得 93%权重分，即 3.72 分。

**C2012 平台正常运营率：**权重分为 3 分，实际得分为 3 分。评价组根据项目单位提供的数据及现场调研，平台正常运营率达 100%。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 3 分。

**C2013 社会满意度测评电话合格率：**权重分为 3 分，实际得分为 3 分。评价组根据项目单位提供的数据及现场调研，根据单位提供的骨干群众满意度测评表、群众满意度测评表、事业单位绩效考核满意度测评表、部门分包联户落实满意度测评表等，均按标准标准执行。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 3 分。

**C3011 受理及问题解决及时率：**权重分为 1 分，实际得分为 0 分。评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，受理及问题解决时间一般事项原则上二个工作日内办结并反馈；较复杂事项，原则上七个工作日内办结并反馈，诉求解决率为 98.40%，办结未全部完成。综合考量，该指标得 0%权重分，即 0 分。

**C3012 资金拨付及时率：**权重分为 3 分，实际得分为 0 分。评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，合同支付时间 2021 年 12 月 31 日前和 2022 年 5 月 31 日前支付，未按照合同规定时间进行拨付。根据评分标准，该指标得 0%权重分，即 0 分。

**C3013 社会满意度测评及时性:** 权重分为 1 分, 实际得分为 1 分。评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析, 上半年群众满意度测评、下半年群众满意度测评、部门包户联户落实情况电话访问、事业单位绩效考核社会服务评价、群众问题落实情况社会满意度测评, 均按照计划标准时间及时完成社会满意度测评。根据评分标准, 该指标得 100% 权重分, 即 1 分。

#### (四) 项目效益情况

效果指标主要从社会效益、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 33.22 分, 得分率为 94.91%。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	四级指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
D101 社会效益	D1011 满足市民生活方面的咨询、服务诉求	7	100%	98%	98%	6.86
	D1012 “89000”民生服务平台宣传知晓率	8	90%	79.47%	79.33%	6.36
	D1013 求助事件回访率	6	100%	100%	100%	6
	D1014 话务员业务水平提升情况	4	显著	显著	100%	4
D201 受益对象满意度	D2011 社会群众满意度	10	85%	98.11%	100%	10
合计	-	35	-	-	94.91%	33.22

**D1011 满足生活和企业服务方面的咨询、服务诉求:** 权重分为 7 分, 实际得分为 6.86 分。评价组通过项目单位提供的材料, 与项目单位沟通及现场调研分析, 群众通过电话、短信、网站等渠道向民生服务平台反映求助, 及时解决各类民生咨询的难题, 满足了市民生活方面的咨询、服务诉求, 提供优质服务, 提高群众生活幸福指数。30 份受调查对象的有效样本中, 显著的占比为 90%; 较显著的占比为

10%。综合满意度为 98%。根据评分标准，该指标得 98%权重分，即 6.86 分。

**D1012 “89000” 民生服务平台宣传知晓率：**权重分为 8 分，实际得分为 6.36 分。评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，在 30 份受调查对象的有效样本中，了解的占比为 54%；较了解的占比为 23.34%；一般的占比为 11.33%；不了解的占比为 11.33%。因此，宣传知晓度为 79.47%。根据评分标准，该指标得 79.33%权重分，即 6.36 分。

**D1013 求助事件回访率：**权重分为 6 分，实际得分为 6 分。评价组根据项目单位提供的数据及现场调研，通过《服务回访表》、《回访记录表》可以看出均按标准执行，求助事件回访率达 100%。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 6 分。

**D1014 话务员业务水平提升情况：**权重分为 4 分，实际得分为 4 分。评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，全年完成话务员业务培训 6 次，提升话务员业务水平，加盟商座谈会 4 次，整改服务过程中出现的各类问题。在 30 份受调查对象的有效样本中，话务员业务水平情况较高，综合满意度达 99.33%。综合考量，该指标得 100.00%权重分，即 4 分。

**D2011 社会群众满意度：**权重分为 10 分，实际得分为 10 分。评价组对芝罘区平台运营费项目受益社会群众开展了满意度问卷调查，共收回问卷 30 份。满意度问题包括“您对线下定期举办 89000 进社区宣传活动的了解程度”、“您对民生服务中心接听及时性的满意度”、“您对服务人员服务态度的满意度”、“您对服务人员礼貌用语的满意度”、“您对提出问题处理结果的满意度”、“您对民生服务中心



工作的整体满意度”。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比例。最终统计得到满意度结果分别为：96.67%、97.33%、97.33%、99.33%、100%、98%，综合满意度为98.11%。根据评分标准，该指标得100%权重分，即10分。

## **五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析**

### **（一）项目主要经验及做法**

#### **采取“政府+企业”方式运营**

89000民生服务中心是区委、区政府整合全区既有的便民利民服务、政府公共管理服务和志愿服务资源，举全区之力打造的全天候、全方位、全程式民生服务平台，也是芝罘区为民办实事的重点项目。平台采取“政府+企业”方式运营。由89000办公室负责管理，企业负责民生服务平台的运营，平台实行市场化运作，服务大厅现场为公众提供各类便民利民服务，呼叫中心承接民众电话、短信、网站的诉求。对特殊群体、老年服务以及其他政府公共服务事项，实行政府购买服务，按标准将相关费用拨付给运营企业，运营企业同时按所签订协议收取加盟商相关费用，已解决聘任制人员工资支付以及维持、壮大自身发展需要。

### **（二）项目存在的问题及原因分析**

#### **1. 政务类诉求办结率未实现全部办结，导致部分居民满足需求方面效果略微较差**

评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，生活类诉求1034件，解决率为100%，政务类诉求815件，已办结802件，解决

率为 98.40%。政务诉求办结率未实现全部办结，导致部分居民满足需求方面效果略微较差。

## **2. 运营费资金支付不及时**

根据项目单位提供的基础资料及项目单位反映，运营费采用政府补助的方式，由甲方支付给乙方，每半年结算一次，分别为 2021 年 12 月 31 日前支付和 2022 年 5 月 31 日前支付，财政资金及时到位，甲方未按照合同的规定及时支付运营费。

## **3. 活动宣传力度有待加强**

根据项目单位提供的基础资料及项目单位反映，活动宣传力度不够，形势单一，市民对热线知晓率太低。在 30 份受调查对象的有效样本中，了解的占比为 54%；较了解的占比为 23.34%；一般的占比为 11.33%；不了解的占比为 11.33%。因此，宣传知晓度为 79.47%。

# **六、有关建议**

## **（一）提高诉求办结率**

各热线人员应第一时间对群众反映的问题加强沟通协调，研究问题解决方案，按规定要求及时的办结回复，深入调查跟踪回访，受理质量成为常态，有效提高热线满意率和办结率。

## **（二）及时支付资金，预防和减少合同纠纷**

建议单位按照合同规定及时支付运营费资金，预防和减少合同纠纷，进一步优化营商环境。

## **（三）加大宣传力度**

以扩大品牌影响力，增强中心美誉度为目标，拓宽渠道，整合资源，多种媒体联动，加大宣传力度，不断提升平台形象。

七、其他需要说明的问题

无

八、第三方机构盖章

山东华科仁杰信息咨询有限公司（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	四级指标	权重	指标解释	标杆值	指标说明及评分标准	评分过程	得分率	得分
A 决策 (20)	A1 项目立项 (6)	A101 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	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不重复。 5项各占1/5权重分,每有一项不满足,则扣除相应权重分。	平台运营费项目按照规定程序设立。即根据《关于建立“89000”民生服务平台的意见》(烟办发〔2014〕1号)设立该项目;该项目立项依据充分,符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策,立项与部门职责范围相符,属于部门履职所需,项目属于公共财政支持范围,符合中央、地方事权支出责任划分原则,同时项目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
		A102 立项程序规范性	—	3	项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考	规范	评价要点: 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	芝罘区平台运营费项目按照规定程序设立(芝罘区89000民生服务中心在2019年下半年根据芝罘区财政局预算编制工作要求,结	100%	3

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	标杆值	指标说明及评分标准	评分过程	得分率	得分
					核项目立项的规范情况。		相关要求； ③事前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。	合平台运营费项目，提出下一年度平台运营费项目资金预算需求及绩效目标汇总上报至芝罘区财政局。芝罘区财政局根据国家、省和市有关规定和支持政策，对芝罘区89000民生服务中心提出的平台运营费项目资金预算需求进行审核，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）并经预算评审专家论证、绩效评估论证、会议集体决策通过；该专项资金在申请时所提交的文件、材料相关依据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。		
	A2 绩效目标 (8)	A201 绩效目标合理性	—	4	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	评价要点： 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，每有	根据该项目提供的《项目支出绩效目标申报表》等文件梳理了该项目绩效目标，该项目所设立的绩效目标“及时解决各类民生咨询的难题，为芝罘区群众提供优质服务，提高群众生活幸福指数”的目标。这一目标是事关经济发展和社会稳定所必需的。并与芝罘区89000民生服务中心单位职责相匹配。项目预期产出效益和	100%	4

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	标杆值	指标说明及评分标准	评分过程	得分率	得分
							一项不满足,则扣除相应权重分。	效果均符合正常的业绩水平。根据评分标准,该指标得100%权重分,即4分。		
		A202 绩效指标明确性	--	4	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	评价要点: 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,每有一项不满足,则扣除相应权重分。	根据项目单位提供的绩效目标批复表,主管单位将年度目标细化分解为具体的绩效指标并通过清晰、可衡量的指标值予以体现;与项目单位提供任务数或计划数相对应。根据评分标准,该指标得100%权重分,即4分。	100%	4
	A3 资金投入 (6)	A301 预算编制科学性	—	6	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	评价要点: 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,每有一项不满足,则扣除相应权重分。	根据项目单位提供的平台运营费项目预算明细表等资料及评价组现场调查分析,预算编制经过科学论证;预算内容与项目内容匹配;预算确定的项目资金量与工作任务相匹配。根据评分标准,该指标得100%权重分,即6分。	100%	6
B 过程 (20)	B1 资金管理 (8)	B101 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	100%	资金到位率达100%得相应权重的100%,每下降1%扣5%权重,扣完相应权重为止。	根据项目单位提供预算资金批复的文件,资金到位率=(50.00万元/50.00万元)*100%=100%。根据评分标准,该指标得100%权重	100%	2

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	标杆值	指标说明及评分标准	评分过程	得分率	得分
					落实情况对项目实施的总体保障程度。			分，即 2 分。		
		B102 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。	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平台运营费项目明细账等资料，预算执行率=（48.64 万元 /50 万元）*100%=97.28%。根据评分标准，该指标得 86.50%权重分，即 1.73 分。	86.50%	1.73
		B103 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。	规范	评价要点： 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；	根据项目单位提供的材料及评价组现场调查分析，从本专项资金的支出情况看，项目支出符合国家财经法规和财务管理制度的规定；按照财务管理制度审核相应的资金支付材料后，通过国库集中支付将资金拨付到相关单位，资金拨付有完整的审批程序和手续；项目支出符合项目预算批复规定用途；根据评价组的实地调研，未发现资金不按预算批复规定使用的情况；未发现资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分标准，资金使用规范，该指标得 100%权重分，即 4 分。	100%	4
	B2 组 组织实施 (12)	B201 管理制度健全	—	6	项目实施单位的财务和业务管理制度是否	健全	评价要点： ①制定或具有相应的财务管理制度；	根据项目单位提供的资料信息，财务方面建有《芝罘区 89000 民生服务中心财务管理制度》。业	100%	6

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	标杆值	指标说明及评分标准	评分过程	得分率	得分
		性			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。		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，每有一项不满足，则扣除相应权重分。（需根据实际情况细化制度和修改权重比）	务管理方面制定了《中心监管制度及措施》、《芝罘区89000民生服务中心管理制度及工作流程》、《芝罘区89000中心加盟商考核管理办法》等制度实施平台运营费项目。业务管理制度合法、合规、较完整。根据评分标准，管理制度较健全，该指标得100%权重分，即6分。		
		B202 制度执行有效性	B2021 政府采购规范性	6	该指标主要考察项目单位在政府采购过程中采购制度、流程的规范性情况。包括：采购制度、招标流程等主要实施管理制度文件。	规范	①制定的单位自行采购管理制度和统一采购制度； ②项目涉及到的招投标文件及评标过程材料； ③项目涉及到的招标公告、中标公告或者中标通知书； ④项目涉及到的全部签订合同。 4项各占1/4权重分，每有一项不满足，则扣除相应权重分。（需根据实际情况细化制度和修改权重比）	项目单位根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等文件规定的采购管理制度进行政府采购活动。评价组经过核实项目单位提交的政府采购相关资料，涉及本项目中的招标方式、招标公告、合同签订，均符合政府采购规定流程。根据评分标准，该指标得100%权重分，即6分。	100%	6
C 产出 (25)	C1 产出数量 (10)	C101 实际完成率	C1011 电话诉求接通率	4	考察全年诉求接通率完成情况。	100%	电话诉求接通率=（实际完成任务数/按计划或上级调度应完成任务数）*100% 完成率达100%，则得满分，每降低1%，扣除5%权重分，扣完为止。	评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，全年中心共受理各类业务诉求1849宗，共处理业务电话5209次（呼入呼出总和），其中生活类诉求1034件，政务类诉求815件，已办结802	100%	4



一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	标杆值	指标说明及评分标准	评分过程	得分率	得分
								件。通过 89000 中心接线系统来电记录中可以看出，全年接通率达 100%。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 4 分。		
			C1012 平台升级及运维工作完成率	3	考察平台升级及运维工作完成情况	100%	平台升级及运维工作完成率=(实际完成任务数/按计划或上级调度应完成任务数)*100% 完成率达 100%，则得满分，每降低 1%，扣除 5%权重分，扣完为止。	评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，全年中心数据机房例行维护 48 次，89000 服务软件例行维护 12 次，话务数据备份 48 次并对数据进行存档。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 3 分。	100%	3
			C1013 社会满意度测评电话完成率	3	考察社会满意度测评电话完成情况	100%	社会满意度测评电话完成率=(实际完成任务数/按计划或上级调度应完成任务数)*100% 完成率达 100%，则得满分，每降低 1%，扣除 5%权重分，扣完为止	评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，已完成了群众满意度测评、部门包户联户落实情况电话访问、事业单位绩效考核社会服务评价、群众问题落实解决情况访问电话。根据评分标准，该指标得 100%权重分，即 3 分。	100%	3
	C2 产出质量 (10)	C201 质量达标率	C2011 电话诉求问题解决率	4	考察电话诉求问题解决情况。	100%	电话诉求问题解决率=(解决数/全部数)*100% 质量达标率达 100%，则得满分，每降低 1%，扣除 10%权重分，扣完为止。	评价组根据项目单位提供的数据及现场调研，生活类诉求 1034 件，解决率为 100%，政务类诉求 815 件，已办结 802 件，解决率为 98.40%。根据评分标准，该指标得 93%权重分，即 3.72 分。	93%	3.72

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	标杆值	指标说明及评分标准	评分过程	得分率	得分
			C2012 平台正常运营率	3	考察平台正常运营情况。	100%	质量达标率达 100%，则得满分，每降低 1%，扣除 5% 权重分，扣完为止。	评价组根据项目单位提供的数据及现场调研，平台正常运营率达 100%。根据评分标准，该指标得 100% 权重分，即 3 分。	100%	3
			C2013 社会满意度测评电话合格率	3	考察社会满意度测评电话合格情况。	100%	社会满意度测评电话合格率=(实际数/计划数)*100% 质量达标率达 100%，则得满分，每降低 1%，扣除 5% 权重分，扣完为止。	评价组根据项目单位提供的数据及现场调研，根据单位提供的骨干群众满意度测评表、群众满意度测评表、事业单位绩效考核满意度测评表、部门分包联户落实满意度测评表等，均按标准标准执行。根据评分标准，该指标得 100% 权重分，即 3 分。	100%	3
	C3 产出时效 (5)	C301 完成及时率	C3011 受理及问题解决及时率	1	考察受理及问题解决及时情况。	100%	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。 等级分为及时、较及时、不及时三档, 分别按照该指标对应分值区间 100%-80% (含)、80%-60% (含)、60%-0% 合理确定分值。 得分=早于计划时间项目数量*权重分。	评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析, 受理及问题解决时间一般事项原则上二个工作日内办结并反馈; 较复杂事项, 原则上七个工作日内办结并反馈, 诉求解决率为 98.40%, 办结未全部完成。综合考量, 该指标得 0% 权重分, 即 0 分。	0%	0
			C3012 资金拨付及时率	3	考察资金拨付工作完成及时情况。	100%	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。	评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析, 合同支付时间 2021 年 12 月 31 日前和 2022	0%	0

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	标杆值	指标说明及评分标准	评分过程	得分率	得分
							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。 等级分为及时、较及时、不及时三档,分别按照该指标对应分值区间 100%-80% (含)、80%-60% (含)、60%-0%合理确定分值。 得分=早于计划时间项目数量*权重分。	年5月31日前支付,未按照合同规定时间进行拨付。根据评分标准,该指标得0%权重分,即0分。		
			C3013 社会满意度测评及时性	1	考察社会满意度测评及时情况。	100%	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。 等级分为及时、较及时、不及时三档,分别按照该指标对应分值区间 100%-80% (含)、80%-60% (含)、60%-0%合理确定分值。 得分=早于计划时间项目数量*权重分。	评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析,上半年群众满意度测评、下半年群众满意度测评、部门包户联户落实情况电话访问、事业单位绩效考核社会服务评价、群众问题落实情况社会满意度测评,均按照计划标准时间及时完成社会满意度测评。根据评分标准,该指标得100%权重分,即1分。	100%	1
D 效益 (35)	D1 项目效益 (25)	D101 社会效益	D1011 满足市民生活方面的咨询、服务诉求	7	考察满足市民生活方面的咨询、服务诉求提升情况。	显著	根据满足市民生活方面的咨询、服务诉求按照显著、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	评价组通过项目单位提供的材料,与项目单位沟通及现场调研分析,群众通过电话、短信、网站等渠道向民生服务平台反映求助,及时解决各类民生咨询的难	98%	6.86

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	标杆值	指标说明及评分标准	评分过程	得分率	得分
								题，满足了市民生活方面的咨询、服务诉求，提供优质服务，提高群众生活幸福指数。30份受调查对象的有效样本中，显著的占比为90%；较显著的占比为10%。综合满意度为98%。根据评分标准，该指标得98%权重分，即6.86分。		
			D1012 “89000”民生服务平台宣传知晓率	8	考察活动开展、热线电话宣传知晓情况。	≥90%	宣传知晓率达90%，则得满分，按综合评分标准可分为了解、较了解、一般、不了解四挡，分别按1、0.8、0.6、0进行折算赋分。	评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，在30份受调查对象的有效样本中，了解的占比为54%；较了解的占比为23.34%；一般的占比为11.33%；不了解的占比为11.33%。因此，宣传知晓度为79.47%。根据评分标准，该指标得79.33%权重分，即6.36分。	79.33%	6.36
			D1013 求助事件回访率	6	考察求助事件回访情况。	100%	求助事件回访率达100%，则得满分，否不得分。	评价组根据项目单位提供的数据及现场调研，通过《服务回访表》、《回访记录表》可以看出均按标准执行，求助事件回访率达100%。根据评分标准，该指标得100%权重分，即6分。	100%	6
			D1014 话务员业务水平提升情况	4	考察话务员业务水平提升情况。	100%	培训合格率为100%占40%权重分，问卷调研结果占60%权重分。按综合评分标准可分为了解、较了解、一般、不了解四挡，分别按1、0.8、0.6、0进行折算赋分。	评价组根据项目单位提供数据及现场调研情况分析，全年完成话务员业务培训6次，提升话务员业务水平，加盟商座谈会4次，整改服务过程中出现的各类问题。在30份受调查对象的有效样	100%	4

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	标杆值	指标说明及评分标准	评分过程	得分率	得分
								本中，话务员业务水平情况较高，综合满意度达 99.33%。综合考量，该指标得 100.00% 权重分，即 4 分。		
	D2 满意度 (10 分)	D201 受益对象满意度	D2011 社会群众满意度	10	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	85%	<p>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。</p> <p>当满意度 <math>\geq</math> 目标值时，得分=权重分；当满意度 <math>&lt;</math> 目标值时，得分=权重分 - (5% * 权重分) * (目标值 - 满意度)。</p> <p>注：每下降 1%，扣除 5% 权重分，扣完为止。</p>	<p>评价组对芝罘区平台运营费项目受益社会群众开展了满意度问卷调查，共收回问卷 30 份。满意度问题包括“您对线下定期举办“89000 进社区”宣传活动的了解程度”、“您对民生服务中心接听及时性的满意度”、“您对服务人员服务态度的满意度”您对服务人员礼貌用语的满意度、您对提出问题处理结果的满意度、您对民生服务中心工作的整体满意度。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比例。最终统计得到满意度结果分别为：96.67%、97.33%、97.33%、99.33%、100%、98%，综合满意度为 98.11%。根据评分标准，该指标得 100% 权重分，即 8 分。</p>	100%	10
合计									93.67%	93.67

## 附件 2 评价依据

《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）；

《预算绩效评价共性指标体系框架》（财预〔2013〕53号）；

《中央部门预算绩效目标管理办法》（财预〔2015〕88号）；

《山东省省级财政支出绩效评价管理暂行办法》（鲁财预〔2011〕67号）；

《山东省省级财政项目支出绩效目标管理办法（试行）》（鲁财绩〔2014〕2号）；

《关于印发〈烟台市市级财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（烟财绩〔2019〕1号）；

《关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（烟芝财〔2019〕14号）；

《关于建立“89000”民生服务平台的意见》（烟办发〔2014〕1号）。

### 附件 3 基础数据采集表

#### 基础表 1 预算资金安排和使用情况表

平台运营费项目资金	2021 年项目资金情况 (万元)
预算申请	50.00
预算批复	50.00
实际到位	50.00
追加预算	0
实际支出	48.64
预算执行率	97.28%

#### 基础表 2 项目支出凭证明细情况表

序号	摘要	金额 (万元)
1	平台运营费	23.64
2	平台运营费	25.00
合计		48.64

基础表 3 89000 线下公益服务进社区系列活动情况表

活动地点	活动时间	活动总结	活动参与人数
世秀社区	2021 年 2 月	本次活动以家庭服务品牌展、89000 服务公益行、惠民优惠购为主要活动内容深入社区现场为社区居民提供家庭服务展示、政策解读、志愿者免费修锁，免费健康咨询等公益服务，现场设置抽奖	约 270 人
东花园社区	2021 年 3 月	本次活动以 89000 服务公益行、家庭服务品牌展、惠民优惠购为主要活动内容深入社区现场为社区居民提供家庭服务展示、政策解读、志愿者现场免费维修小家电、义诊。	约 400 人
塔山社区	2021 年 4 月	以家庭服务品牌展、服务公益行、惠民优惠购为主要活动内容深入社区现场为社区居民提供家庭服务展示、政策解读、志愿者义诊等公益服务，现场为市民免费磨刀磨剪子。	约 160 人
大东社区	2021 年 5 月	本次活动主要深入社区现场为社区居民提供家庭服务展示、政策解读、抽奖等公益服务。	约 310 人
翡翠社区	2021 年 6 月	以家庭服务品牌展、服务公益行、惠民优惠购为主要活动内容深入社区现场为社区居民提供家庭服务展示、政策解读、志抽奖等公益服务。	约 120 人
新海阳社区	2021 年 7 月	以家庭服务品牌展、服务公益行、惠民优惠购为主要活动内容深入社区现场为社区居民提供家庭服务展示、政策解读、志愿者义诊、义修、义剪等公益服务，现场免费发放无纺布袋、鼠标垫等小礼品。	约 80 人
所城里社区	2021 年 8 月	以家庭服务品牌展、服务公益行、惠民优惠购为主要活动内容深入社区现场为社区居民提供家政咨询、服务展示、政策解读、现场抽奖等公益服务。	约 200 人
毓东社区	2021 年 9 月	本次活动以家庭服务品牌展、服务公益行、惠民优惠购为主要活动内容深入社区现场为社区居民提供家庭服务展示、政策解读、志愿者义修、义剪等公益服务，现场免费抽奖	约 130 人
翡翠社区	2021 年 10 月	本次活动以家庭服务品牌展、服务公益行、惠民优惠购为主要活动内容深入社区现场为社区居民提供家庭服务展示、政策解读、志愿者义诊、义修等公益服务。	约 190 人



活动地点	活动时间	活动总结	活动参与人数
德新社区	2021年11月	本次活动以家庭服务品牌展、服务公益行、惠民优惠购为主要活动内容深入社区现场为社区居民提供家庭服务展示、政策解读、志愿者义诊、义修、免费抽奖等公益服务。	约300人

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）	《关于建立“89000”民生服务平台的意见》（烟办发〔2014〕1号）
项目管理制度	《中心监管制度及措施》、《公芝罘区89000民生服务中心管理制度及工作流程》、《芝罘区89000中心加盟商考核管理办法》
财务管理制度	《芝罘区89000民生服务中心财务管理制度》
其他相关制度文件	-

## 附件 4 访谈报告

### 平台运营费项目主管单位负责人访谈

姓名：\_\_\_\_\_ 工作单位：\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_ 联系方式：\_\_\_\_\_

1、请您简述平台运营费项目专项资金设立的背景并介绍该专项资金的基本情况（支持范围、支持对象、具体实施内容、实现的目标）。

#### （1）项目立项时间与背景

烟台市委办公室、市政府办公室联合印发《关于建立“89000”民生服务平台的意见》，按照“困有所助、难有所帮、求有所应、需有所供”的要求，建立“政府主导、市场运作、社会参与、群众监督、专业评估”管理服务模式，着力打造全省领先、全国一流民生服务平台。为了进一步提升芝罘区关爱民生、服务民生的能力，打造全方位、全程式民生服务平台，根据市委市政务的要求，“89000”民生服务平台是 2014 年芝罘区重点打造的 3 个公共服务平台之一，是政府以“听民声、解民忧、纾纾民困、暖民心聚民智”为宗旨，依托新技术打造的面向居民、企业的民生服务平台，是由各县市区主导建设和管理、统一建设包括呼叫中心、服务大厅、公共网站、形象展示、办公区域等于一体的服务平台；对外统称为“89000”民生服务平台，全市设立统一的服务短号“89000”（寓意“拨就动动动”、“拨就灵灵灵”），统一的短信平台和公共服务网站。“89000”民生服务平台包括生活服务和企业服务两大层面。其中，生活服务层面主要为群众提供家政服务、养老服务、设备维修、房屋工程、水电维修等服务。企业服务层面主要为企业提供事前预防（风险预防、信用报告）、事后处理（商业服务、商务取证、纠纷调解）、日常咨询（免费聘请商务顾问团）等服务。

为适应广大人民群众日益增长的多样化生产生活需求，进一步整

合便民利民服务、政府公共管理服务和志愿服务，打造全天候、全方位、全程式民生服务平台，芝罘区 89000 民生服务中心根据《关于建立“89000”民生服务平台的意见》（烟办发〔2014〕1号）等文件要求，采取“政府+企业”方式运营，管理上以政府为主。通过政府采购由烟台联民集团有限公司，负责按照相关工作标准、流程、规章制度要求，完成软件升级、呼叫大厅运营、社情民意收集、全区群众满意度电话回访等任务，为芝罘区群众提供优质服务，提高群众生活幸福指数。

（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总体目标：

根据《关于建立“89000”民生服务平台的意见》（烟办发〔2014〕1号）等相关文件，评价组梳理了本专项资金的总目标，具体如下：

按照“困有所助、难有所帮、求有所应、需要所供”的要求、建立“政府主导、市场运作、社会参与、群众监督、专业评估”的管理服务模式，着力打造“场所最好、功能最全、覆盖最广、服务最优、软件程序最先进、硬件设备最现代、操作流程最简变、群众认可最广泛”的全省领先、全国一流民生服务平台，及时解决各类民生咨询的难题，为芝罘区群众提供优质服务，提高群众生活幸福指数。

年度目标：

根据《项目支出绩效目标申报表》、《项目支出绩效目标自评表》、《89000 民生服务中心运营服务合同协议》等相关文件，评价组梳理得出本专项年度绩效目标，具体如下：

产出目标：2021 年，按照相关工作标准、流程、规章制度要求，完成软件升级、呼叫大厅运营、社情民意收集、全区群众满意度电话回访等任务。

效果目标：满足群众生活和企业服务方面的咨询、服务诉求；宣传知晓率达 79.47%；求助事件回访率达 100%；话务员业务水平显著提升；社会群众满意度达 98.11%。

### (3) 项目的内容与实施情况

根据芝罘区平台运营费专项资金安排情况，本专项资金平台运营费项目具体任务实施情况如表所示：

项目主要工作内容表

项目名称	资金使用单位	计划实施内容	完成情况	备注
平台运营费项目	芝罘区 89000 民生服务中心	负责按甲方要求进行软硬件系统建设升级，并做好微信公众号运营。	完成芝罘 89000 微信公众号的更新工作，烟台芝罘 89000 公众号全年已更新 864 条，累计已达 2444 条。中心数据机房例行维护 48 次，89000 服务软件例行维护 12 次，话务数据备份 48 次并对数据进行存档。	
		负责中心的宣传工作，按照中心要求不定期开展宣传活动，也可以利用电视、报纸等媒体，宣传资料等形式，对 89000 民生服务中心进行宣传。	2021 全年共完成 89000 社区宣传公益活动 15 场，分别在南通社区、大疃社区、新海阳社区、夔山社区、世秀社区、楚毓社区、翡翠社区等，现场为社区居民提供志愿者义诊服务，磨菜刀、剪子、修小家电、理发等公益服务，得到了社区居民的一致好评，产生了良好的社会影响，进一步扩大 89000 民生服务覆盖面及影响力，全年活动宣传人数共计 9000 余人，活动后发布活动稿件 20 余篇。	
		计划完成话务员业务培训，为话务员统一服装等。	全年完成话务员业务培训 6 次，提升话务员业务水平，加盟商座谈会 4 次，整改服务过程中出现的各类问题。	
		计划完成社情民意收集、全区群众满意度电话回访。	全年已完成了群众满意度测评、部门包户联户落实情况电话访问、事业单位绩效考核社会服务评价、群众问题落实解决情况访问电话。	
		企业按照相关工作标准、流程、规章制度，	全年中心共受理各类业务诉求 1849 宗，共处理业务电	

项目名称	资金使用单位	计划实施内容	完成情况	备注
		热情接待市民来电 2000 多次,及时解决各类民生咨询的难题。	话 5209 次(呼入呼出总和),其中生活类诉求 1034 件,解决率 100%,满意率 100%;政务类诉求 815 件,已办结 802 件,解决率 98.4%,满意度 95.6%。	

#### (四) 该项目中的主要绩效

89000 民生服务中心是区委、区政府整合全区既有的便民利民服务、政府公共管理服务和志愿服务资源,举全区之力打造的全天候、全方位、全程式民生服务平台,也是芝罘区为民办实事的重点项目。平台采取“政府+企业”方式运营。由 89000 办公室负责管理,企业负责民生服务平台的运营,平台实行市场化运作,服务大厅现场为公众提供各类便民利民服务,呼叫中心承接民众电话、短信、网站的诉求。对特殊群体、老年服务以及其他政府公共服务事项,实行政府购买服务,按标准将相关费用拨付给运营企业,运营企业同时按所签订协议收取加盟商相关费用,已解决聘任制人员工资支付以及维持、壮大自身发展需要。

#### 2、请您简述该专项的预算测算依据及编审情况。

从预算编制流程来看,芝罘区 89000 中心根据芝罘区财政局预算编制工作要求,结合国家、省和市委市政府确定的政策、重点支持方向及项目等情况,提出下一年度平台运营费专项资金预算需求及绩效目标汇总上报至芝罘区财政局。芝罘区财政局根据国家、省和市有关规定和支持政策,对 89000 中心提出的平台运营费专项资金预算需求进行审核,提出预算安排建议,并按程序编入市级财政预算草案,在芝罘区人民代表大会审查批准区财政预算后由芝罘区财政局正式下达预算批复通知。

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芝罘区财政局，项目主管部门为芝罘区 89000 民生服务中心，其他单位:烟台联民集团有限公司。各相关部门具体主要职责如下:

芝罘区财政局: 负责 2021 年度平台运营费项目资金审核和批复; 对资金使用情况进行监管和绩效管理等工作。

芝罘区 89000 民生服务中心: 负责 89000 中心平台运营费项目资金的预算及绩效目标的编制、申报; 负责招投标相关工作; 负责对具体工作进行监督考核等工作; 组织开展绩效管理等工作。

烟台联民集团有限公司: 负责具体开展呼叫大厅日常运作, 承接市民电话、微信等民生服务诉求、心软件升级、社情民意收集、全区群众满意度电话回访等。

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。

《中心监管制度及措施》、《公芝罘区 89000 民生服务中心管理制度及工作流程》、《芝罘区 89000 中心加盟商考核管理办法》。

5、请您简述工作完成情况及效果情况。

对平台运营费项目工作按计划高标准完成, 达到了预期的效果。

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

### 平台运营费项目专项资金满意度报告

#### 一、调查背景

烟台市委办公室、市政府办公室联合印发《关于建立“89000”民生服务平台的意见》，按照“困有所助、难有所帮、求有所应、需有所供”的要求，建立“政府主导、市场运作、社会参与、群众监督、专业评估”管理服务模式，着力打造全省领先、全国一流民生服务平台。为了进一步提升芝罘区关爱民生、服务民生的能力，打造全方位、全程式民生服务平台，根据市委市政务的要求，“89000”民生服务平台是 2014 年芝罘区重点打造的 3 个公共服务平台之一，是政府以“听民声、解民忧、纾纾民困、暖民心聚民智”为宗旨，依托新技术打造的面向居民、企业的民生服务平台，是由各县市区主导建设和管理、统一建设包括呼叫中心、服务大厅、公共网站、形象展示、办公区域等于一体的服务平台；对外统称为“89000”民生服务平台，全市设立统一的服务短号“89000”（寓意“拨就动动动”、“拨就灵灵灵”），统一的短信平台和公共服务网站。“89000”民生服务平台包括生活服务和企业服务两大层面。其中，生活服务层面主要为群众提供家政服务、养老服务、设备维修、房屋工程、水电维修等服务。企业服务层面主要为企业提供事前预防（风险预防、信用报告）、事后处理（商业服务、商务取证、纠纷调解）、日常咨询（免费聘请商务顾问团）等服务。

为适应广大人民群众日益增长的多样化生产生活需求，进一步整合便民利民服务、政府公共管理服务和社会志愿服务，打造全天候、全方位、全程式民生服务平台，芝罘区 89000 民生服务中心根据《关

于建立“89000”民生服务平台的意见》（烟办发〔2014〕1号）等文件要求，采取“政府+企业”方式运营，管理上以政府为主。通过政府采购由烟台联民集团有限公司，负责按照相关工作标准、流程、规章制度要求，完成软件升级、呼叫大厅运营、社情民意收集、全区群众满意度电话回访等任务，为芝罘区群众提供优质服务，提高群众生活幸福指数。

本次绩效评价的对象为平台运营费专项资金的社会效果，引入“社会满意度”指标，对芝罘区群众开展问卷调查。

## 二、研究设计

### （一）调查对象

本次调研对象为芝罘区群众。

### （二）调查内容

#### 1. 受益对象的基本信息

基本信息包括：您的身份。

#### 2. 受益对象的基本问题

基本问题包括：您对线下定期举办“89000进社区”宣传活动的了解程度、您对满足市民生活方面的咨询服务诉求的满意显著程度。

#### 3. 受益对象的满意度调查

满意度问题包括：您对线下定期举办“89000进社区”宣传活动的了解程度、您对民生服务中心接听及时性的满意度、您对服务人员服务态度的满意度、您对服务人员礼貌用语的满意度、您对提出问题处理结果的满意度、您对民生服务中心工作的整体满意度。

4. 您对民生服务中心工作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，对 2021 年度平台运营费项目专项资金受益广大市民群众开展满意度问卷调查，计划发放问卷 30 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财政局、芝罘区 89000 民生服务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，评价组于 2022 年 11 月份通过对项目群众进行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 30 份问卷，实际回收 30 份问卷，问卷回收率为 100%，其中有效问卷 30 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 0.87,问卷整体设计具有相当的信度,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。

本问卷效度情况见下表所示,其结果显示此问卷效度  $r$  均介于 0.5 与 1 之间,属显著相关,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。

表 1 问卷效度汇总表

问题名称	问卷效度
您对线下定期举办“89000 进社区”宣传活动的了解程度	0.82
您对民生服务中心接听及时性的满意度	0.63
您对服务人员服务态度的满意度	0.57
您对服务人员礼貌用语的满意度	0.78
您对提出问题处理结果的满意度	0.67
您对民生服务中心工作的整体满意度	0.88

## 五、调查结果分析

### （一）调查对象基本信息分析

#### 1. 对调查对象身份分析

在 30 份受调查对象的有效样本中,调查对象中市民占比为 100%,访客占比为 0%,受访问市民多于访客。

### （二）调查对象基本问题分析

1. 您对线下定期举办“89000 进社区”宣传活动的了解程度了解情况。

在 30 份受调查对象的有效样本中,调查对象了解的占比为 54%;较了解的占比为 23.34%;一般的占比为 11.33%;不了解的占比为 11.33%;调查对象对线下定期举办“89000 进社区”宣传活动了解较高。

2. 您对满足市民生活方面的咨询、服务诉求的满意显著程度。

在 30 份受调查对象的有效样本中,调查对象满意显著占比为 90%;较显著的占比为 10%;调查对象对满足市民生活方面的咨询、服务诉求的满意显著程度较高。

### （三）满意度分析

问卷中的满意度问题由“您对线下定期举办“89000 进社区”宣传活动的了解程度”、“您对民生服务中心接听及时性的满意度”、

“您对服务人员服务态度的满意度”等六项指标构成。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比例。综合来看，调查对象的平均满意度为98.11%，满意度较高。

## 附录 5-1 项目受益对象满意度问卷

### 2021 年度平台运营费项目满意度问卷

尊敬的先生/女士:

您好!受芝罘区财政局的委托,我司对芝罘区 89000 民生服务中心开展平台运营费项目资金开展绩效评价。为了解社会群众对平台运营费工作的满意度,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. 您的身份是?

A. 访客 B. 市民

#### 二、基本问题

1. 您对线下定期举办“89000 进社区”宣传活动的了解程度?

A. 了解 B. 较了解 C. 一般 D. 不了解

2. 您对满足市民生活方面的咨询、服务诉求的满意显著程度?

A. 显著 B. 较显著 C. 一般 D. 不显著

#### 三、满意度调查

1. 您对“89000 公益服务进社区”系列公益活动宣传力度的满意度:

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

2. 您对民生服务中心接听及时性的满意度:

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. 您对服务人员服务态度的满意度:

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

4. 您对服务人员礼貌用语的满意度:

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. 您对提出问题处理结果的满意度:

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. 您对民生服务中心工作的整体满意度:

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、您对民生服务中心工作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!