

# 社区食堂补助经费项目 绩效评价报告

项目名称：社区食堂补助经费

预算部门：毓璜顶街道

委托部门：烟台市芝罘区财政局

评价机构：北京麦多管理咨询有限公司



二〇二三年十月

# 报告撰写说明

本报告中的数据等来自项目评价期间烟台市芝罘区毓璜顶街道提供的项目资料和其他官方渠道公开的信息，项目资料提供方对所提供资料的真实性、准确性负责。我司秉承客观、公正、科学的原则，运用科学合理的工作思路和工作方法，在对项目进行深入调研、勘查的基础上，按照现行预算绩效管理有关规定撰写本报告，报告内容真实完整、可追溯。

本报告以纸质印刷版和电子版向烟台市芝罘区财政局报送。未经烟台市芝罘区财政局书面允许，不得随意翻印、发布、扩散。

机构负责人：周云坤

主 评 人：黄荣军

参 评 人：张 欢 单 盈 李俊廷

杭春梅 董 佳 夏 静

杨紫涵 李强生 杨镇博

质量控制：一级审核：宋 敏

二级审核：汪 丽

三级审核：周云坤

# 目 录

摘 要 .....	I
一、项目基本情况 .....	1
(一) 项目立项背景及实施目的 .....	1
(二) 项目预算 .....	2
(三) 项目计划实施内容 .....	3
(四) 项目组织管理 .....	6
二、项目绩效目标 .....	7
(一) 总目标 .....	7
(二) 年度目标 .....	7
三、绩效评价工作开展情况 .....	8
(一) 评价目的 .....	8
(二) 评价对象与范围 .....	9
(三) 评价依据 .....	9
(四) 评价原则 .....	10
(五) 评价方法 .....	11
(六) 评价指标体系 .....	12
(七) 绩效评价工作过程 .....	13
四、评价结论及分析 .....	15
(一) 综合评价结论 .....	15
五、绩效评价指标分析 .....	16
(一) 项目决策情况 .....	16
(二) 项目过程情况 .....	18
(三) 项目产出情况 .....	20

(四) 项目效益情况 .....	22
<b>六、项目主要经验及做法 .....</b>	<b>23</b>
(一) 严格落实老年人优惠政策 .....	23
<b>七、存在的问题及原因分析 .....</b>	<b>24</b>
(一) 社区食堂项目实施效益有待提升 .....	24
(二) 社区食堂持续运营能力有待加强 .....	24
(三) 宣传多样性有待提高 .....	24
(四) 绩效管理工作有待加强 .....	25
<b>八、意见建议 .....</b>	<b>25</b>
(一) 优化服务质量，提升项目效益 .....	25
(二) 加强指导，提高食堂持续运营能力 .....	25
(三) 制定宣传策略，提高社区食堂的知名度 .....	26
(四) 完善项目绩效目标，提升绩效管理规范性 .....	26
<b>九、其他需要说明的事项 .....</b>	<b>27</b>
<b>附件 1 绩效评价得分表 .....</b>	<b>28</b>
<b>附件 2 问题清单 .....</b>	<b>45</b>
<b>附件 3 基础数据表 .....</b>	<b>46</b>
<b>附件 4 问卷调查报告 .....</b>	<b>47</b>

# 摘 要

## 一、项目基本情况

### （一）项目立项背景及实施目的

为贯彻落实《国家积极应对人口老龄化中长期规划》《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国发〔2013〕35号）、《山东省养老服务高质量发展三年行动计划》等文件精神，推动老龄事业全面协调可持续发展，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，加快推进社区居家养老助餐配餐服务。根据《烟台市中心城区市民社区食堂建设指导意见》（烟政便函〔2019〕51号）和《关于加强市民社区食堂建设的意见》（烟政办便函〔2020〕13号）等文件精神，烟台市各区自2019年起组织实施市民社区食堂建设工作，以解决高龄、孤寡、独居、空巢老人吃饭难为重点，兼顾解决其他老年人吃饭难问题。

为全面提升芝罘区市民社区食堂建设水平，鼓励引导市场主体积极参与市民社区食堂建设和运营，为老年人提供质优价廉、卫生便利的餐饮服务，根据区府办《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号）文件精神，制定了芝罘区市民社区食堂区级“以奖代补”办法，明确社区食堂建设和运营的奖补范围、奖补条件和奖补标准。

### （二）项目预算安排和支出情况

社区食堂补助经费项目预算按照《芝罘区民政局 芝罘区财政局关于印发〈芝罘区市民社区食堂“以奖代补”办法〉的通知》（烟芝民字〔2020〕10号）以及芝罘区毓璜顶街道文化苑社区食堂区级“一次性创建奖补”申请表和房租减免补贴申请表来分配。2023年烟台市芝罘区市民社区食堂补助经费项目预算35.148万元，全部为芝罘区区级财政。截至评价基准日，项目预算资金35.148万元已全部拨付至毓璜顶街道，毓璜顶街道已全部支出完成。

### （三）项目绩效目标

#### 1.总体绩效目标

加强市民社区食堂的建设水平，积极鼓励市场主体参与并投身于市民社区食堂的建设与运营。解决老年人面临的饮食问题，确保他们在用餐过程中既能享受到安全可靠的食物，又能满足口感和营养需求。通过推动市场主体的积极参与，实现社区食堂的高水平运营，为老年人提供更为便捷、优质的用餐环境。

#### 2.2023年度绩效目标

2023年度芝罘区社区食堂补助经费项目的年度目标为支付文化苑市民社区食堂区级一次性创建奖补资金以及房屋减免补贴资金，提高社区食堂的建设水平。

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）评价目的、对象和范围

通过本次绩效评价，回顾烟台市芝罘区 2023 年社区食堂补助经费项目的实施过程，对项目的决策、过程、产出和效果四个方面进行客观、公正地评价，总结项目实施过程中的经验，发现问题，提出改进本项目资金使用、财务管理、业务管理、实施情况具体措施建议。对本项目绩效目标完成情况的评价，发现不足、提出建议、及时反馈，最终实现绩效评价成果的有效应用，达到优化财政资源配置、提升公共服务质量的目的。

本次绩效评价的对象为 2023 年烟台市芝罘区社区食堂补助经费 35.148 万元。

评价范围为烟台市芝罘区毓璜顶街道负责申请经费补贴的 1 家社区食堂即毓璜顶街道文化苑社区食堂。

## （二）评价依据

### 1. 绩效相关

（1）《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）；

（2）《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）；

（3）《中共山东省委山东省人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2 号）；

(4) 《山东省财政厅关于印发〈山东省省级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈山东省省级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》(鲁财绩〔2020〕4号)；

(5) 《中共烟台市委、烟台市人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》(烟发〔2020〕8号)；

(6) 《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〔2018〕1号)；

(7) 《中共烟台市芝罘区委 烟台市人民政府关于印发〈关于全面落实预算绩效管理的实施意见〉的通知》(烟芝发〔2021〕1号)。

## 2.项目相关

(1) 《烟台市中心城区市民社区食堂建设指导意见》(烟政便函〔2019〕51号)；

(2) 《关于加强市民社区食堂建设的意见》(烟政办便函〔2020〕13号)；

(3) 《烟台市中心城区市民社区食堂市级“一次性创建奖补”办法》(烟民〔2020〕12号)；

(4) 《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》(烟芝政办便函〔2020〕10号)。

### (三)评价指标体系



评价指标体系整体框架分为决策、过程、产出、效益 4 个一级指标及其对应的 12 个二级指标、26 个三级指标组成，评价分值 100 分，其中决策 14 分、过程 16 分、产出 30 分、效益 40 分。其中，决策指标包括项目立项、绩效目标和资金投入，权重分别为 4%、6%、4%；过程指标包括资金管理和组织实施，权重分别为 6%、10%；产出指标包括产生数量、产出质量、产出时效、产出成本，权重分别为 12%、12%、3%、3%；效益指标包括社会效益、可持续影响和满意度，权重分别为 28%、6%、6%。

#### （四）评价方法

本次评价主要采用的方法有成本效益分析法、比较法、因素分析法、公众评判法等，并坚持以定量优先、定量与定性相结合的方式，始终遵循科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关的基本原则。

### 三、评价结论及分析

#### （一）综合评价结论

经评价，本次 2023 年社区食堂补助经费绩效评价项目得分为 77.50 分，等级为“中”。各部分指标得分情况见表 1。总体而言，2023 年社区食堂补助经费项目成效良好，但在绩效目标、产出质量、社会效益、可持续影响项等方面仍存在不足。

表 1 2023 年社区食堂补助经费绩效评价综合得分表

指标	决策	过程	产出	效果	合计
权重	14	16	30	40	100
得分	11.00	16.00	21.17	29.33	77.50

指标	决策	过程	产出	效果	合计
得分率	78.57%	100.00%	70.56%	73.33%	77.50%

## （二）预算建议

该项目奖补资金分为一次性创建补贴和租金减免补贴，其中，一次性创建补贴针对文化苑市民社区食堂下一年度不再发放，租金减免补贴主要根据食堂是否经营发放。评价组认为，一方面由于受到 2023 年初疫情影响，食堂经营出现亏损，另一方面食堂目前服务对象评价满意度较高，无消费者投诉行为，无安全、卫生等事故发生。因此建议下一年度预算针对租金减免补贴不需要压缩，继续按照原定政策在食堂持续经营的前提下，给予支持。

## （三）绩效分析

### 1.项目决策情况

#### （1）项目立项

项目遵循《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国发〔2013〕35号）文件精神，属于民生工程，对推动老龄事业全面协调可持续发展，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，加快推进社区居家养老助餐配餐服务等具有十分重要的意义，项目立项符合行业发展规划和政策要求。项目属于毓璜顶街道履职所需，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。综上，项目立项依据充分。

社区食堂经费补助项目属于奖补政策类项目，遵照《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号）等文件内容，审批文件合法、合规。综上，项目立项程序规范。

## （2）绩效目标

项目设立了绩效目标，绩效目标描述不够详细，根据绩效目标内容无法和项目实际内容相对应，例如年度目标中“提升社区食堂建设水平”描述过于简略，和工作计划任务数无法相对应；项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，项目绩效目标资金金额为 35.148 万元，和项目测算补贴资金量 35.148 万元匹配。综上，绩效目标不够合理。

项目绩效目标没有细化分解为具体的绩效指标，绩效指标没有涵盖 2023 年社区食堂经费补贴的实际产出内容，例如缺少产出数量指标；绩效指标不够细化量化，例如社会效益指标“为老年人提供健康饮食服务”不够具体；项目绩效指标不够具体，和任务数无法相对应，例如产出指标没有对应实际发放补贴的任务。综上，绩效目标不明确。

## （3）资金投入

预算申请进行了详细的审核论证，预算内容与项目内容匹配，且预算额度测算成本预算主要依据为《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号）等，均按要求编制

项目估算表，项目预算确定的项目投资额与工作任务相匹配。综上，预算编制科学。

项目预算资金分配测算标准主要依据《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号），2023年该区有1家食堂符合申领条件，测算标准明确；预算资金中的房租减免补贴资金主要依据食堂面积，分配测算依据充分；资金分配额度合理，与芝罘区地方实际相适应。综上，资金分配合理。

## 2.项目过程情况

### （1）资金管理

该项目2023年实际到位资金35.148万元，2023年预算资金35.148万元，该项目2023年实际支出资金35.148万元，资金到位率100%，预算执行率100%。

项目资金使用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；资金拨付以国库集中支付的方式，有完整的审批手续；资金支出符合项目预算批复或合同规定的用途，2023社区食堂补助经费项目不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。综上，资金使用合规。

### （2）组织实施

文化苑食堂经营单位宝云养老产业发展公司结合实际情况制定了业务管理制度，严格遵守《餐饮服务食品安全操作规范》，

主管单位毓璜顶街道具有相应的财务管理制度，且合法、合规、完整。综上，项目管理制度健全。

项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑落实到位，满足要求项目实施的要求；项目支出会计核算规范、会计科目使用准确、原始凭证真实效；项目申报文件、批复文件，绩效目标表，资金申请报告，政府采购文件、合同书等资料齐全并及时归档，综上，该项项目制度执行规范。

烟台市区两级有明确的验收制度以及验收流程，毓璜顶街道已完成食堂验收，出具验收报告验收过程合规，验收资料齐全。综上，项目验收规范。

芝罘区毓璜顶街道以及芝罘区相关部门例如环境保护局、市场监管局有明确的监督检查制度，并按照相关要求开展监督检查工作；监督检查记录及时存档，项目经营单位宝云养老产业公司针对相关监督检查结果进行整改落实。综上，项目监督检查机制健全。

### 3.项目产出情况

#### (1) 产出数量

经市民社区食堂建设工作指导小组成员单位对芝罘区文化苑社区市民社区食堂进行现场验收，已通过复核，满足一次性创建奖补申领条件和满足房租减免补贴奖补申领条件，完成率为100%。

## （2）产出质量

文化苑社区食堂 1 月、2 月没有运营，运营达标率为 77.78%，经数据填报和资料核实，文化苑市民社区食堂建筑面积大于 500 平米，依法取得《营业执照》《食品经营许可证》，并制定有完善的食堂卫生、消防、安全等管理制度；老年人满意度达到 90% 以上，2023 年 1-9 月日均服务老年人为 278 次，均满足补贴申领要求。

## （3）产出时效

食堂竣工时间为 2022 年 5 月，市区两级出具验收报告是 2022 年 6 月 27 日，没有在 10 日内组织验收；食堂于 2023 年 5 月 16 日缴纳租赁费用，区政府街道于 2023 年 5 月 16 日将当年租金补助到位。

## （4）产出成本

项目实际结算金额为 35.148 万元，预算金额为 35.148 万元，成本控制率 100%。

# 4.项目效益情况

## （1）社会效益

除 2023 年 1 月、2 月社区食堂没有经营外，2023 年 3 月-9 月每月日均服务老年人占服务人次的比例依次为 30.08%、14.04%、17.45%、27.45%、19.39%、17.49%、22.83%，没有呈增长趋势。根据问卷统计结果，调查对象对老年人优惠政策知晓

率为 100%。文化苑食堂投入使用后未发生消防安全事故和食品安全事故。

## （2）可持续影响

项目经营单位制定有社区食堂点位地图进行宣传，项目经营单位未针对电子地图合作定位、利用多种形式和载体开展广告宣传也未开发手机 APP 点餐软件。

该社区食堂经营单位宝云养老产业发展公司 2023 年三季度净利润为负 33.96 万元，营业收入 81.98 万元，营业成本 116.58 万元，收小于支。

## 3.满意度

经问卷调研统计，群众满意度为 96.87%，总体满意度较高。

## （三）取得成效

芝罘区文化苑社区食堂属于经区市两级验收通过发放编号的市民社区食堂，按照优惠政策，70 周岁以上的老年人凭身份证可以享受早餐 5 元，午餐 8 元，晚餐 8 元的优惠，单点非套餐饭菜 7 折优惠；60 周岁以上低保、特困群众和残疾人纳入社区食堂价格优惠范围。经问卷调查统计，100% 的受调查对象均表示知晓该政策，并对该政策感到满意。经核实，文化苑市民社区食堂严格遵守该政策规定，为附近居民群众提供民生便利。

## 四、存在问题及原因分析

### （一）社区食堂项目实施效益有待提升

社区食堂在运营过程中，用餐老人有流失，项目效益有待提

升。2023年3月-9月每月日均服务老年人占服务人次的比例依次为30.08%、14.04%、17.45%、27.45%、19.39%、17.49%、22.83%，总体呈现下降趋势。根据烟政办便函〔2020〕13号文件精神，社区食堂具有养老服务属性，要求为辖区内老年人提供更多的餐饮服务。

### （二）社区食堂持续运营能力有待加强

截至2023年9月30日，文化苑市民社区食堂运营公司营业收入81.98万元，营业成本116.58万元，净利润为负数，食堂经营出现亏损。根据数据统计，2023年食堂月均服务人次总体呈现下降趋势，例如2023年3月份月均服务人次达到2475次，2023年9月份仅仅只有1621次，食堂可持续运营能力不佳。

### （三）宣传多样性有待提高

文化苑市民社区食堂宣传力度不够，经评价组核实，食堂实际运营单位宝云养老公司未针对电子地图合作定位、利用多种形式和载体开展广告宣传该食堂，目前也未开发手机APP点餐软件，未积极响应烟政办便函〔2020〕13号文件的号召，让更多市民了解社区食堂、参与社区食堂、共享社区食堂建设成果。

### （四）绩效管理工作有待加强

一是绩效目标的细化分解不足。具体来说，项目绩效目标缺乏具体的细分和分解，例如年度目标中“提升社区食堂建设水平”描述过于简略，无法和工作计划任务数以及项目具体内容无法相



对应。二是绩效指标设置不规范，例如缺乏产出数量指标，并且设置的社会效益指标“为老年人提供健康饮食服务”不够具体，过于宽泛和抽象，缺乏明确的量化标准和测量方法，难以确保评估的客观性和可比性。

## 五、意见建议

### （一）优化服务质量，提升项目效益

建议项目主管单位指导食堂经营者制定社区食堂老年人定制化服务，以吸引更多的老年人来食堂就餐。一是针对老年人的特殊需求，设计和提供更多符合他们口味和膳食要求的菜单。提供适应老年人饮食健康的餐饮选择，例如低钠、低糖、高纤维的食物。二是定期在食堂组织社交活动，如主题聚餐、生日庆祝会，以增进老年人之间的社区联系。

### （二）加强指导，提高食堂持续运营能力

一是建议项目主管单位毓璜顶街道加强对辖区文化苑食堂提供服务工作的指导，分析食堂经营不善的原因，探索解决途径，支持社区食堂社会化运营，在重点服务老年人的同时面向公众开放，鼓励社区食堂规模化、连锁化、标准化运营。考虑扩展食堂的服务，如外卖、自助餐、团餐、外部活动的餐饮服务等，以增加收入来源。二是建议项目主管单位督促食堂经营者建立有效的财务管理体系，确保财务记录准确，支出和收入受到有效监控。遵守相关法规和税收政策，确保公司合法运营。

### （三）制定宣传策略，提高社区食堂的知名度

建议项目主管部门加强社区食堂的宣传，特别是针对老年人，使用社交媒体、小区通告栏、社区通讯等渠道，定期与老年人建立沟通渠道，收集他们的反馈和建议，以不断改进服务。利用社交媒体，建立社区食堂的官方页面，定期发布最新消息、菜单、促销活动等内容。

### （四）完善项目绩效目标，提升绩效管理规范性

建议项目主管部门增强预算绩效管理工作，一是增强财务科室工作人员绩效意识，培养绩效理念，提高预算绩效管理工作质量。在具体工作方面，指标设置要具体，能量化、细化的指标要尽可能量化、细化。确实难以量化的，应当采用分级分档的形式定性表述。指标名称要简洁、易懂，应当在指标名称中反映出要考核的内容和维度。二是提升绩效指标体系的完整性，针对社区食堂经费补助项目，进一步明确项目效益规划，在申报预算时综合分析项目资金所要达到的产出和效果，合理制定年度目标，力求实现绩效指标体系与项目内容基本匹配。

# 正文部分

## 一、项目基本情况

### (一) 项目立项背景及实施目的

#### 1. 立项背景及实施目的

为贯彻落实《国家积极应对人口老龄化中长期规划》《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国发〔2013〕35号）、《山东省养老服务高质量发展三年行动计划》等文件精神，推动老龄事业全面协调可持续发展，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，加快推进社区居家养老助餐配餐服务。根据《烟台市中心城区市民社区食堂建设指导意见》（烟政便函〔2019〕51号）和《关于加强市民社区食堂建设的意见》（烟政办便函〔2020〕13号）等文件精神，烟台市各区自2019年起组织实施市民社区食堂建设工作，以解决高龄、孤寡、独居、空巢老人吃饭难为重点，兼顾解决其他老年人吃饭难问题。

为全面提升芝罘区市民社区食堂建设水平，鼓励引导市场主体积极参与市民社区食堂建设和运营，为老年人提供质优价廉、卫生便利的餐饮服务，根据区府办《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号）文件精神，制定了芝罘区市民社区食堂区级“以奖代补”办法，明确社区食堂建设和运营的奖补范围、奖补条件和奖补标准。

#### 2. 立项依据

- (1) 《国家积极应对人口老龄化中长期规划》；
- (2) 《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国发〔2013〕35号）；
- (3) 《山东省养老服务高质量发展三年行动计划》；
- (4) 《烟台市中心城区市民社区食堂建设指导意见》（烟政便函〔2019〕51号）；
- (5) 《关于加强市民社区食堂建设的意见》（烟政办便函〔2020〕13号）；
- (6) 《烟台市中心城区市民社区食堂市级“一次性创建奖补”办法》（烟民〔2020〕12号）；
- (7) 《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号）；
- (8) 《芝罘区民政局 芝罘区财政局关于印发〈芝罘区市民社区食堂“以奖代补”办法〉的通知》（烟芝民字〔2020〕10号）。

## （二）项目预算

### 1. 预算分配依据

社区食堂补助经费项目预算按照《芝罘区民政局 芝罘区财政局关于印发〈芝罘区市民社区食堂“以奖代补”办法〉的通知》（烟芝民字〔2020〕10号）以及芝罘区毓璜顶街道文化苑社区

食堂区级“一次性创建奖补”申请表和房租减免补贴申请表来分配。

## 2. 资金分配情况

根据《关于下达 2023 年预算指标的通知》(烟芝财预指〔2023〕11 号)文件, 2023 年本项目预算总计 35.148 万元, 其中一次性创建奖补 20.148 万元, 房租补助预算 15 万元, 其分配明细如下。

表 1-1 社区食堂补助经费资金分配

单位: 万元

项目单位	内容	预算金额	预算分配依据	相关文件
芝罘区毓璜顶街道	一次性创建奖补	20.148	食堂建筑面积 503.7 平方米, 按每平方米 800 元给予一次性奖补, 总计 40.296 万元, 市级和区级按 5: 5 比例分担, 区级承担 20.148 万元。	烟芝民字〔2020〕10 号
	房租减免补贴	15	食堂全年租赁费 30 万元, 区政府采取市场租赁方式建设的食堂对租赁费给予 50% 的补助。	烟芝民字〔2020〕10 号
合计		<b>35.148</b>		

## 3. 项目资金来源

2023 年烟台市芝罘区市民社区食堂补助经费项目预算 35.148 万元, 全部为芝罘区区级财政。

### (三) 项目计划实施内容

2023 年芝罘区社区食堂补助经费主要用于芝罘区文化苑市民社区食堂“一次性创建补奖补”和房租减免补贴, 其项目补贴内容如下。

表 1-2 社区食堂补助经费项目补贴内容

序号	奖补政策	奖补范围	奖补条件	奖补标准	申报材料	本项目是否涉及
1	一次性创建奖补	芝罘区毓璜顶街道按照相关工作标准负责牵头建设、组织评估验收并且最后复核通过的市民社区食堂。	①取得《营业执照》《食品经营许可证》。②符合烟政办便函〔2019〕51号《烟台市中心城区市民社区食堂建设指导意见》、烟芝政办便函〔2020〕10号《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》规定的相关标准。③制定有完善的食堂卫生、消防、安全等管理制度。④有相关房屋产权证明，签订房屋租赁协议、约定经营市民社区食堂期限不低于5年。⑤经市工作指导小组复核通过，给予市民社区食堂统一编号标牌。⑥老年人满意度达到90%以上。日均服务老年人20人次以上。	具体标准为：按照每平方米800元的标准给予社区食堂创建一次性奖补，最高不超过80万元，市区两级按5:5比例分担奖补资金。	①市民社区食堂区级“一次性创建奖补”申请表。②街道（园区）对市民社区食堂的验收报告。③有效营业执照、食品经营许可证复印件。④食堂悬挂老年人优惠政策及市民社区食堂标牌的照片。⑤针对老年人的收费情况、规章管理制度。⑥房屋产权证明或第三方出具的能够提供房屋建筑面积的凭证。不低于5年的经营协议。	是

序号	奖补政策	奖补范围	奖补条件	奖补标准	申报材料	本项目是否涉及
2	房屋减免补贴	同上	同上	①对利用国有资产或集体资产建设的社区食堂，由相关部门、区政府（管委）、街道办、社区负责，给予全部免除房租费用；②对采取市场租赁方式建设的社区食堂，由各级政府（管委）负责，对租赁费用给予50%的补助，最高不超过20万元。	①市民社区食堂房租减免补贴资金申请表。 ②房产证，房屋租赁合同，付款凭证（发票）。 ③有效营业执照、食品经营许可证复印件。	是
3	加强配套设施建设	同上	同上	对配套完善社区食堂建设所需的供水、供电、采暖、燃气、消防等设施所产生的费用，给予适当补助，为社区食堂正常运营创造条件。租房时已具备水、电、暖、气、消防等设施的不再予以补助。	①市民社区食堂配套设施建设补助资金申请表。 ②水、电、暖、气、消防等配套设施建设费用正规发票。 ③有效营业执照、食品经营许可证复印件。所有补助材料装订成册、一式三份，企业法人签字盖章。	否

#### （四）项目组织管理

##### 1. 职责分工

芝罘区毓璜顶街道：负责项目实施方案的制定、社区食堂牵头建设、组织评估验收以及项目预算申请和项目预算绩效管理。

芝罘区财政局：负责审核、批复资金预算，及时拨付资金，指导芝罘区毓璜顶街道实施预算绩效管理，公开专项资金筹集、分配和使用情况信息。

宝云养老产业发展（烟台）有限公司（以下简称“宝云养老公司”）：负责社区食堂的实际经营，确保社区食堂的经营符合相关法律法规，确保预算资金的合理使用，推动社区食堂的发展。

##### 2. 项目补助经费申报流程

芝罘区社区食堂经费补助项目资金申报流程主要分为申请、审核和审批三个步骤，其项目资金申报流程如下图所示。



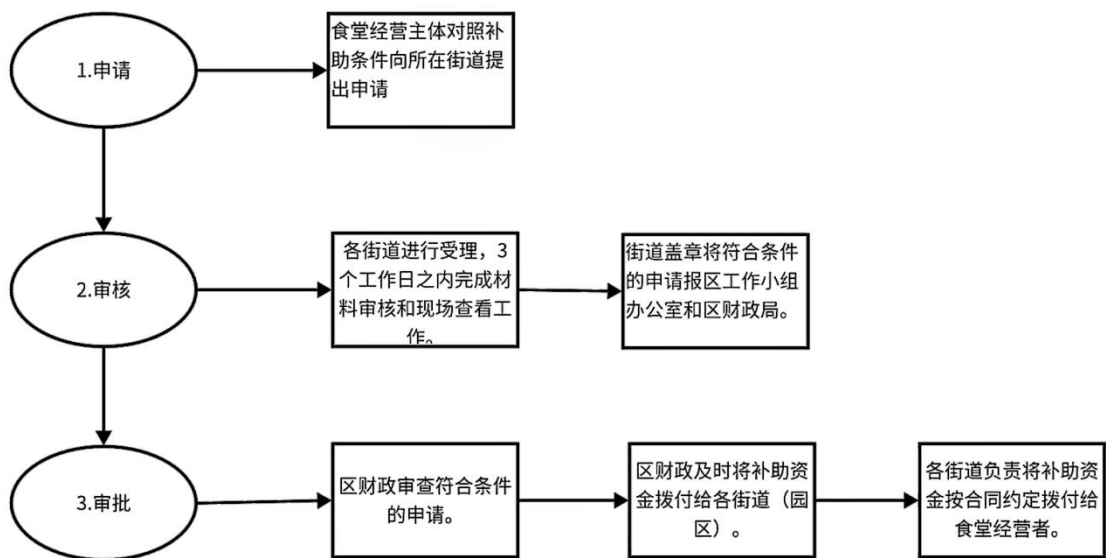


图 1-1 社区食堂补助经费申报流程

## 二、项目绩效目标

### (一) 总目标

加强市民社区食堂的建设水平, 积极鼓励市场主体参与并投身于市民社区食堂的建设与运营。解决老年人面临的饮食问题, 确保他们在用餐过程中既能享受到安全可靠的食物, 又能满足口感和营养需求。通过推动市场主体的积极参与, 实现社区食堂的高水平运营, 为老年人提供更为便捷、优质的用餐环境。

### (二) 年度目标

2023 年度芝罘区社区食堂补助经费项目的年度目标为支付文化苑市民社区食堂区级一次性创建奖补资金以及房屋减免补贴资金, 提高社区食堂的建设水平, 芝罘区毓璜顶街道所制定的年度绩效目标申报表如下。

表 2-1 2023 年度芝罘区社区食堂补助经费项目绩效目标申报表

一级指标	二级指标	指标内容	指标值
产出指标	质量	资金按标准足额支付率	=100%
	时效	及时支付资金	5 月底前支付完毕
	成本	控制在预算内	≤35.148 万
效益指标	社会效益	为老年人提供健康饮食服务	持续提供
	可持续影响力	提高辖区群众对市民社区食堂的认同	有效提高
满意度指标	服务对象满意度	就餐老年人满意度	≥90%

### 三、绩效评价工作开展情况

#### (一) 评价目的

通过本次绩效评价，回顾烟台市芝罘区 2023 年社区食堂补助经费项目的实施过程，对项目的决策、过程、产出和效果四个方面进行客观、公正的评价，总结项目实施过程中的经验，发现问题，提出改进本项目资金使用、财务管理、业务管理、实施情况具体措施建议。对本项目绩效目标完成情况的评价，发现不足、提出建议、及时反馈，最终实现绩效评价成果的有效应用，达到优化财政资源配置、提升公共服务质量的目的。

## （二）评价对象与范围

本次绩效评价的对象为 2023 年烟台市芝罘区社区食堂补助经费 35.148 万元。

评价范围为烟台市芝罘区毓璜顶街道负责申请经费补贴的 1 家社区食堂即毓璜顶街道文化苑社区食堂。

## （三）评价依据

### 1. 绩效相关

（1）《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）；

（2）《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）；

（3）《中共山东省委山东省人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2 号）；

（4）《山东省财政厅关于印发〈山东省省级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈山东省省级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》（鲁财绩〔2020〕4 号）；

（5）《中共烟台市委、烟台市人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（烟发〔2020〕8 号）；

（6）《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〔2018〕1 号）；

(7)《中共烟台市芝罘区委 烟台市芝罘区人民政府关于印发〈关于全面落实预算绩效管理的实施意见〉的通知》(烟芝发〔2021〕1号)；

(8)《关于印发〈芝罘区区级项目支出绩效单位自评工作规程〉和〈芝罘区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程〉的通知》(烟芝财〔2022〕23号)。

## 2.项目相关

(1)《烟台市中心城区市民社区食堂建设指导意见》(烟政便函〔2019〕51号)；

(2)《关于加强市民社区食堂建设的意见》(烟政办便函〔2020〕13号)；

(3)《烟台市中心城区市民社区食堂市级“一次性创建奖补”办法》(烟民〔2020〕12号)；

(4)《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》(烟芝政办便函〔2020〕10号)。

### (四)评价原则

(1)科学规范原则。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

(2)公正公开原则。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

(3) 绩效相关原则。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

## (五) 评价方法

本次评价主要采用的方法有成本效益分析法、比较法、因素分析法、公众评判法等。

### 1.成本效益分析法

成本效益分析法，是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。本次评价中，评价组对 2023 年芝罘区社区食堂经费补助的投入和产出效益进行分析，考察项目产出效益与项目投入是否相符。

### 2.比较法

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。本次评价过程中，评价组将项目的实际完成值与绩效目标进行对比分析，考察绩效目标的完成情况。

### 3.因素分析法

首先，评价组将运用文献法、访谈法等梳理明确的社区食堂补贴资金分配和使用情况，识别各环节的关键点和关键影响因素；其次，评价组将项目的完成情况与上述关键点和关键影响因素进行匹配；最后，评价组从结果出发探寻影响 2023 年社区食堂补助经费效益的因素，并对各因素进行分析。

#### 4. 公众评判法

对于无法直接用指标计量其效益的支出项目，可以选择有关专家进行评估并对社会公众进行问卷调查，以评价其效益。通过设计不同形式的调查问卷，在一定范围内发放，收集、分析调查问卷，进行评价和判断的方法。本次绩效评价中，通过调查问卷的形式对 2023 年芝罘区社区食堂补助经费的受益对象的满意程度进行调查，从而对项目效益做出客观评价。

##### （六）评价指标体系

评价指标体系整体框架分为决策、过程、产出、效益 4 个一级指标及其对应的 12 个二级指标、26 个三级指标组成，评价分值 100 分，其中决策 14 分、过程 16 分、产出 30 分、效益 40 分。其中，决策指标包括项目立项、绩效目标和资金投入，权重分别为 4%、6%、4%；过程指标包括资金管理和组织实施，权重分别为 6%、10%；产出指标包括产生数量、产出质量、产出时效、产出成本，权重分别为 12%、12%、3%、3%；效益指标包括社会效益、可持续影响和满意度，权重分别为 28%、6%、6%。

表 3-1 2023 年社区食堂补助经费项目评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值
决策	A1 项目立项	A101 立项依据充分性	2	充分
		A102 立项程序规范性	2	规范
	A2 绩效目标	A201 绩效目标合理性	4	合理
		A202 绩效指标明确性	2	明确
	A3 资金投入	A301 预算编制科学性	2	合理
		A302 资金分配合理性	2	合理
B 过程	B1 资金管理	B101 资金到位率	2	100%

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值
		B102 预算执行率	2	100%
		B103 资金使用合规性	2	合规
		B201 管理制度健全性	2	规范
	B2 组织实施	B202 制度执行规范性	3	规范
		B203 项目验收规范性	3	规范
		B204 监督检查机制健全性	2	健全
C 产出	C1 产出数量	C101 社区食堂一次性创建奖补完成率	6	100%
		C102 社区食堂房租减免通过率	6	100%
	C2 产出质量	C201 社区食堂稳定运营达标率	6	100%
		C202 社区食堂补贴政策达标率	6	达标
	C3 产出时效	C301 补贴政策按时兑现	3	及时
	C4 产出成本	C401 成本控制率	3	≤100%
D 效益	D1 社会效益	D101 老年人服务就餐占比情况	6	增长
		D102 政策知晓率	6	85%
		D103 消防安全事故数	8	0
		D104 食品安全事故发生数	8	0
	D2 可持续影响	D201 社区食堂宣传多样性	4	多样
		D202 社区食堂持续运营有效性	2	有效
	D3 满意度	D301 居民满意度	6	85%
总计			100	-

## （七）绩效评价工作过程

### 1. 评价时间

本次评价时间为 2023 年 9 月 12 日至 2023 年 10 月 15 日。

### 2. 主要工作进程安排

本次评价主要包括前期准备阶段、评价实施阶段、报告完成阶段，具体工作进程安排如下：

#### （1）前期准备阶段（2023 年 9 月 12 日—9 月 18 日）

##### ① 成立项目组（2023 年 9 月 12 日）

根据前期沟通与协商，成立项目评价工作小组。

## ②项目前期调研（2023年9月12日—9月15日）

受财政局委托后，项目组对项目进行前期预调研，与预算单位沟通，收集相关资料，了解项目背景、项目内容、主管部门职责、项目目标、管理机制、资金使用等情况，与主管部门相关负责人进行访谈并收集相关资料，研究评价对象的决策、过程、产出、效益等方面的总体情况，深入分析评价对象特点，形成绩效评价总体思路。

## ③工作方案撰写（2023年9月15日—9月20日）

根据前期预调研搜集的资料和了解的基本情况，针对项目特点评价组将研发设计完整的项目评价指标体系、基础数据报表体系和调研访谈方案，同时形成工作方案。

## （2）评价实施阶段（2023年9月20日—9月28日）

①现场评价。根据评价方案、设定的指标等信息设计基础数据表，评价组到项目主管部门及其他相关单位进行实地采集数据，并完善评价的基础资料。对各相关单位填报的数据进行材料复核，同时随机抽取部分地区进行现场核查，对搜集的数据进行深入核实，以确保数据的真实性，以验证成效、发现问题，为形成评价结论打下基础。同时组织有关人员，按照绩效评价工作方案开展满意度问卷调查和组织访谈等调研。

②非现场评价。根据搜集、整理后的数据和一定的基准衡量指标，广泛运用各种数据分析工具，进行深度分析，并完成指标



评分、绩效分析、工作底稿、问卷汇总分析和评分结果综合提炼等工作。

### （3）报告完成阶段（2023年9月28日—10月15日）

2023年10月15日前，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评价结论，撰写绩效评价报告初稿并进行论证。10月15日前，根据报告论证会论证意见修改完善评价报告，提交报告终稿。

## 四、评价结论及分析

### （一）综合评价结论

经评价，本次2023年社区食堂补助经费绩效评价项目得分为77.50分，等级为“中”<sup>1</sup>。各部分指标得分情况见表4-1。总体而言，2023年社区食堂补助经费项目成效良好，但在绩效目标、产出、社会效益、可持续影响项等方面仍存在不足。其中，绩效目标部分需要加强绩效管理，细化绩效目标，分解绩效指标；产出部分需要对补贴政策按时兑现情况加强管理；社会效益部分需要关注项目社区食堂稳定运营达标情况；可持续影响部分，社区食堂的宣传多样性和持续运营有效性需要改善。

表4-1 2023年社区食堂补助经费绩效评价综合得分表

指标	决策	过程	产出	效果	合计
权重	14	16	30	40	100
得分	11.00	16.00	21.17	29.33	77.50

<sup>1</sup> 绩效评价结果参照《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）规定，采取评分和评级相结合的方式，共划分为四档：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。

指标	决策	过程	产出	效果	合计
得分率	78.57%	100.00%	70.56%	73.33%	77.50%

## 五、绩效评价指标分析

### （一）项目决策情况

#### 1.项目立项

**A101 立项依据充分性：**①项目遵循《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国发〔2013〕35号）文件精神，符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，该点得25%权重分；②社区食堂经费补助属于民生工程，对推动老龄事业全面协调可持续发展，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，加快推进社区居家养老助餐配餐服务等具有十分重要的意义，项目立项符合行业发展规划和政策要求，该点得25%权重分；③芝罘区毓璜顶街道主要职责是加强党的建设、推进区域发展、组织公共服务、实施综合管理、领导基层自治、维护安全稳定、动员社会参与社区治理等。芝罘区社区食堂经费补助项目属于毓璜顶街道履职所需，该点得25%权重分；④社区食堂经费补助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，该点得25%权重分；综上，该项指标得满分。

**A102 立项程序规范性：**①经核实，社区食堂经费补助项目属于奖补政策类项目，遵照《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号）等文件内容，该点得50%权重

分；②该项目审批文件合法、合规，该点得 50%权重分。综上，该项指标得满分。

## 2.绩效目标

A201 绩效目标合理性：①项目设立了绩效目标，该点得 25%权重分；②项目绩效目标描述不够详细，根据绩效目标内容无法和项目实际内容相对应，例如年度目标中“提升社区食堂建设水平”描述过于简略，和工作计划任务数无法相对应，该点不得分；③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，该点得 25%权重分；④项目绩效目标资金额为 35.148 万元，和项目测算补贴资金量 35.148 万元匹配，该点得 25%权重分。综上，该项指标得 75%权重分。

A202 绩效指标明确性：①项目绩效目标没有细化分解为具体的绩效指标，绩效指标没有涵盖 2023 年社区食堂经费补贴的实际产出内容，例如缺少产出数量指标，该点不得分；②绩效指标不够细化量化，例如社会效益指标“为老年人提供健康饮食服务”不够具体，该点不得分；③项目绩效指标不够具体，和任务数无法相对应，例如产出指标没有对应实际发放补贴的任务，该点不得分。综上，该项指标不得分。

## 3.资金投入

A301 资金投入合理性：①预算申请进行了详细的审核论证，该点得 25%权重分；②经核实，预算内容与项目内容匹配，该点

得 25%权重分；③预算额度测算成本预算主要依据为《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号）、《烟台市中心城区市民社区食堂市级“一次性创建奖补”办法》（烟民〔2020〕12号）、《关于加强市民社区食堂建设的意见》（烟政办便函〔2020〕13号）等，且按要求编制项目估算表，该点得 25%权重分；④经核实，补贴经费主要分为两笔资金即“一次性创建奖补”和房租减免补贴，社区食堂补贴经费项目预算确定的项目投资额与工作任务相匹配，该点得 25%权重分。综上，该项指标得满分。

A302 资金分配合理性：①社区食堂经费补贴项目预算资金分配测算标准主要依据《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号），2023年该区有1家食堂符合申领条件，测算标准明确，该点得 25%权重分。②预算资金中得房租减免补贴资金主要依据食堂面积，分配测算依据充分，该点得 25%权重分。③资金分配额度合理，该点得 25%权重分。④资金分配额度合理，与芝罘区地方实际相适应，该点得 25%权重分。综上，该项指标得满分。

## （二）项目过程情况

### 1.资金管理

**B101 资金到位率：**经核实，该项目 2023 年实际到位资金 35.148 万元，2023 年预算资金 35.148 万元，资金到位率 100%。该项指标得满分。

**B102 预算执行率：**经核实，该项目 2023 年实际支出资金 35.148 万元，2023 年实际到位资金 35.148 万元，预算执行率 100%。该项指标得满分。

**B103 资金使用合规性：**①经核实，2023 年社区食堂补助经费项目资金使用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，该点得 25%权重分；②资金拨付以国库集中支付得方式，有完整的审批手续该点得 25%权重分；③经核实，资金支出符合项目预算批复或合同规定的用途，该点得 25%权重分；④经核实，2023 社区食堂补助经费项目不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，该点得 25%权重分。综上，该项指标得满分。

## 2.组织实施

**B201 管理制度健全性：**①经核实，文化苑食堂实施单位宝云养老产业发展公司结合实际情况制定了业务管理制度，严格遵守《餐饮服务食品安全操作规范》，该点得 50%权重分；②主管单位毓璜顶街道具有相应的财务管理制度，且合法、合规、完整，该点得 50%权重分。综上，该项指标得 100%权重分。

**B202 制度执行有效性：**经核实①项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑落实到位，满足要求项目实施的要求，该点得33.33%权重分；②项目支出会计核算规范、会计科目使用准确、原始凭证真实效，该点得33.33%权重分；③项目申报文件、批复文件，绩效目标表，资金申请报告，政府采购文件、合同书等资料齐全并及时归档，该点得33.33%权重分。综上，该项指标得满分。

**B203 项目验收规范性：**经核实①烟台市区两级有明确的验收制度以及验收流程，该点得50%权重分；②芝罘区毓璜顶街道已完成食堂验收，出具验收报告验收过程合规，验收资料齐全，该点得50%权重分。综上，该项指标得满分。

**B204 监督检查机制健全性：**经核实①芝罘区毓璜顶街道以及芝罘区相关部门例如环境保护局、市场监管局有明确的监督检查制度，并按照相关要求开展监督检查工作，该点得33.33%权重分；②监督检查记录及时存档，该点得33.33%权重分；③项目单位宝云养老产业公司针对相关监督检查结果进行整改落实，该点得33.33%权重分；综上，该项指标得满分。

### （三）项目产出情况

#### 1.产出数量

**C101 社区食堂一次性创建奖补完成率：**经核实，经市民社区食堂建设工作指导小组成员单位对芝罘区文化苑社区市民社

区食堂进行现场验收，已通过复核，满足一次性创建奖补申领条件，完成率为 100%。该项指标得满分。

C102 社区食堂房租减免通过率：经核实，经市民社区食堂建设工作指导小组成员单位对芝罘区文化苑社区市民社区食堂进行现场验收，已通过复核，满足房租减免补贴奖补申领条件，完成率为 100%。该项指标得满分。

## 2.产出质量

C201 社区食堂稳定运营达标率：经核实，文化苑社区食堂 1 月、2 月没有运营，运营达标率= $7/9=77.78\%$ ，根据评分标准，该项指标得 77.78%权重分。

C202 社区食堂补贴政策达标率：经数据填报和资料核实，①文化苑市民社区食堂建筑面积大于 500 平米，该点得 20%权重分；②文化苑食堂依法取得《营业执照》《食品经营许可证》，该点得 20%权重分；③制定有完善的食堂卫生、消防、安全等管理制度，该点得 20%权重分；④经问卷统计，其中老年人满意度达到 90%以上，该点得 20%权重分；⑤经数据核实，2023 年 1-9 月日均服务老年人为 278 次，该点得 20%权重分。综上，该项指标得满分。

## 3.产出时效

C301 补贴政策按时兑现：经核实①文化苑食堂竣工时间为 2022 年 5 月，市区两级出具验收报告是 2022 年 6 月 27 日，没

有在 10 日内组织验收，未达到目标值，该点不得分；②文化苑社区食堂于 2023 年 5 月 16 日缴纳租赁费用，区政府街道于 2023 年 5 月 16 日将当年租金补助到位，该点得 50%权重分。综上，该项指标得 50%权重分。

#### 4.产出成本

C401 成本控制率：经核实，项目实际结算金额为 35.148 万元，预算金额为 35.148 万元，成本控制率 100%，该项指标得满分。

#### （四）项目效益情况

##### 1.社会效益

D101 老年人服务就餐占比情况：经数据核实，除 2023 年 1 月、2 月社区食堂没有经营外，2023 年 3 月-9 月每月日均服务老年人占服务人次的比例依次为 30.08%、14.04%、17.45%、27.45%、19.39%、17.49%、22.83%，没有呈增长趋势，该项指标不得分。

D102 政策知晓率：根据问卷统计结果，调查对象对老年人优惠政策知晓率为 100%，达到目标值，该项指标得满分。

D103 消防安全事故数：经核实，文化苑食堂投入使用后未发生消防安全事故，该项指标得满分。

D104 食品安全事故发生数：经核实，文化苑食堂投入使用后未发生食品安全事故，该项指标得满分。

##### 2.可持续影响



D201 社区食堂宣传多样性：经核实①项目实施单位制定有社区食堂点位地图进行宣传，该点得 33.33%权重分；②项目实施单位未针对电子地图合作定位、利用多种形式和载体开展广告宣传，该点不得分；③项目实施单位目前还未开发手机 APP 点餐软件，该点不得分。综上，该项指标得 33.33%权重分。

D202 社区食堂持续运营有效性：经核实，该社区食堂经营单位宝云养老产业发展公司 2023 年三季度净利润为负 33.96 万元，营业收入 81.98 万元，营业成本 116.58 万元，收小于支。该项指标不得分。

### 3.满意度

D301 居民满意度：经问卷调研统计，群众满意度为 96.87%，达到目标值，该项指标得满分。

## 六、项目主要经验及做法

### （一）严格落实老年人优惠政策

芝罘区文化苑社区食堂属于经区市两级验收通过发放编号的市民社区食堂，按照优惠政策，70 周岁以上的老年人凭身份证可以享受早餐 5 元，午餐 8 元，晚餐 8 元的优惠，单点非套餐饭菜 7 折优惠；60 周岁以上低保、特困群众和残疾人纳入社区食堂价格优惠范围。经问卷调查统计，100%的受调查对象均表示知晓该政策，并对该政策感到满意。经核实，文化苑市民社区食堂严格遵守该政策规定，为附近居民群众提供民生便利。

## 七、存在的问题及原因分析

### （一）社区食堂项目实施效益有待提升

社区食堂在运营过程中，用餐老人有流失，项目效益有待提升。2023年3月-9月每月日均服务老年人占服务人次的比例依次为30.08%、14.04%、17.45%、27.45%、19.39%、17.49%、22.83%，总体呈现下降趋势。根据烟政办便函〔2020〕13号文件精神，社区食堂具有养老服务属性，要求为辖区内老年人提供更多的餐饮服务。

### （二）社区食堂持续运营能力有待加强

截至2023年9月30日，文化苑市民社区食堂运营公司营业收入81.98万元，营业成本116.58万元，净利润为负数，食堂经营出现亏损。根据数据统计，2023年食堂月均服务人次总体呈现下降趋势，除因为年初受到疫情影响，1月、2月未营业外，2023年3月份月均服务人次达到2475次，2023年9月份仅仅只有1621次，食堂可持续运营能力不佳。

### （三）宣传多样性有待提高

文化苑市民社区食堂宣传力度不够，经评价组核实，食堂实际运营单位宝云养老公司未针对电子地图合作定位、利用多种形式和载体开展广告宣传该食堂，目前也未开发手机APP点餐软件，未积极响应烟政办便函〔2020〕13号文件的号召，让更多市民了解社区食堂、参与社区食堂、共享社区食堂建设成果等。

#### （四）绩效管理工作有待加强

一是绩效目标的细化分解不足。具体来说，项目绩效目标缺乏具体的细分和分解，例如年度目标中“提升社区食堂建设水平”描述过于简略，无法和工作计划任务数以及项目具体内容无法相对应。二是绩效指标设置不规范，例如缺乏产出数量指标，并且设置的社会效益指标“为老年人提供健康饮食服务”不够具体，过于宽泛和抽象，缺乏明确的量化标准和测量方法，难以确保评估的客观性和可比性。

### 八、意见建议

#### （一）优化服务质量，提升项目效益

建议项目主管单位指导食堂经营者制定社区食堂老年人定制化服务，以吸引更多的老年人来食堂就餐。一是针对老年人的特殊需求，设计和提供更多符合他们口味和膳食要求的菜单。提供适应老年人饮食健康的餐饮选择，例如低钠、低糖、高纤维的食物。二是定期在食堂组织社交活动，如主题聚餐、生日庆祝会，以增进老年人之间的社区联系。

#### （二）加强指导，提高食堂持续运营能力

一是建议项目主管单位毓璜顶街道加强对辖区文化苑食堂提供服务工作的指导，分析食堂经营不善的原因，探索解决途径，支持社区食堂社会化运营，在重点服务老年人的同时面向公众开放，鼓励社区食堂规模化、连锁化、标准化运营。考虑扩展食堂

的服务，如外卖、自助餐、团餐、外部活动的餐饮服务等，以增加收入来源。二是建议项目主管单位督促食堂经营者建立有效的财务管理体系，确保财务记录准确，支出和收入受到有效监控。遵守相关法规和税收政策，确保公司合法运营。

### （三）制定宣传策略，提高社区食堂的知名度

建议项目主管部门加强社区食堂的宣传，特别是针对老年人，使用社交媒体、小区通告栏、社区通讯等渠道，定期与老年人建立沟通渠道，收集他们的反馈和建议，以不断改进服务。利用社交媒体，建立社区食堂的官方页面，定期发布最新消息、菜单、促销活动等内容。

### （四）完善项目绩效目标，提升绩效管理规范性

建议项目主管部门增强预算绩效管理工作，一是增强财务科室工作人员绩效意识，培养绩效理念，提高预算绩效管理工作质量。在具体工作方面，指标设置要具体，能量化、细化的指标要尽可能量化、细化。确实难以量化的，应当采用分级分档的形式定性表述。指标名称要简洁、易懂，应当在指标名称中反映出要考核的内容和维度。二是提升绩效指标体系的完整性，针对社区食堂经费补助项目，进一步明确项目效益规划，在申报预算时综合分析项目资金所要达到的产出和效果，合理制定年度目标，力求实现绩效指标体系与项目内容基本匹配。

## 九、其他需要说明的事项

该项目奖补资金分为一次性创建补贴和租金减免补贴，其中，一次性创建补贴针对文化苑市民社区食堂下一年度不再发放，租金减免补贴主要根据食堂是否经营发放。评价组认为，一方面由于受到 2023 年初疫情影响，食堂经营出现亏损，另一方面食堂目前服务对象评价满意度较高，无消费者投诉行为，无安全、卫生等事故发生。因此建议下一年度预算针对租金减免补贴不需要压缩，继续按照原定政策在食堂持续经营的前提下，给予支持。

## 附件 1 绩效评价得分表

### 社区食堂补助经费项目绩效评价得分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
A 决策			14					78.57%	11.00
	A1 项目立项		4					100.00%	4.00
		A101 立项依据充分性	2	充分	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。	①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④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；	①项目遵循《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国发〔2013〕35号）文件精神，符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，该点得 25%权重分； ②社区食堂经费补助属于民生工程，对推动老龄事业全面协调可持续发展，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，加快推进社区居家养老助餐配餐服务等具有十分重要的意义，项目立项符合行业发展规划和政策要求，该点得 25%权重分； ③芝罘区毓璜顶街道主要职责是加强党的建设、推进区域发展、组织公共服务、实施综合管理、领导	100.00%	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
						以上各项分别占1/4权重分，符合得分，否则不得分。	基层自治、维护安全稳定、动员社会参与社区治理等。芝罘区社区食堂经费补助项目属于毓璜顶街道履职所需，该点得25%权重分；④社区食堂经费补助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，该点得25%权重分； 综上，该项指标得满分。		
		A102 立项程序规范性	2	规范	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。	①项目按照要求完成可研及立项批复（包括项目建议书、可研、资金申请报告）； ②审批文件、材料形式等内容符合相关要求； 以上各项分别占1/2权重分，符合得分，否则不得分。	①经核实，社区食堂经费补助项目属于奖补政策类项目，遵照《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号）等文件内容，该点得50%权重分；②该项目审批文件合法、合规，该点得50%权重分。 综上，该项指标得满分。	100.00%	2.00
	A2 绩效目标		6					50.00%	3.00
		A201	4	合理	项目所设定	①项目设立了绩	①项目设立了绩效目标，该点得	75.00%	3.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
		绩效目标合理性			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。	效目标或有可依照执行的工作计划； ②项目绩效目标和实际工作内容具有相关性，且与项目目标或工作计划任务数相对应； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平； ④项目绩效目标和预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 以上各项分别占1/4权重分，符合得分，否则不得分。	25%权重分；②项目绩效目标描述不够详细，根据绩效目标内容无法和项目实际内容相对应，例如年度目标中“提升社区食堂建设水平”描述过于简略，和工作计划任务数无法相对应，该点不得分；③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，该点得25%权重分；④项目绩效目标资金量为35.148万元，和项目测算补贴资金量35.148万元匹配，该点得25%权重分。综上，该项指标得75%权重分。		
		A202绩效指标明确性	2	明确	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、	①项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②绩效指标通过	①项目绩效目标没有细化分解为具体的绩效指标，绩效指标没有涵盖2023年社区食堂经费补贴的实际产出内容，例如缺少产出	0.00%	0.00



一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
					可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的细化情况。	清晰、可衡量的指标值予以体现； ③与项目目标任务数或计划数相对应。 以上各项分别占1/3权重分，符合得分，否则不得分。	数量指标，该点不得分；②绩效指标不够细化量化，例如社会效益指标“为老年人提供健康饮食服务”不够具体，该点不得分；③项目绩效指标不够具体，和任务数无法相对应，例如产出指标没有对应实际发放补贴的任务，该点不得分。 综上，该项指标不得分。		
	A3 资金投入		4					100.00%	4.00
		A301 预算编制科学性	2	合理	考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况	①项目预算申请经过科学论证； 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。 以上各项分别占	①预算申请进行了详细的审核论证，该点得25%权重分；②经核实，预算内容与项目内容匹配，该点得25%权重分；③预算额度测算成本预算主要依据为《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号）、《烟台市中心城区市民社区食堂市级“一次性创建奖补”办法》（烟民〔2020〕12号）、《关于加强市民社区食堂建设的意见》（烟政办便函〔2020〕13号）等，且	100.00%	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
						1/4 权重分，符合得分，否则不得分。	按要求编制项目估算表，该点得 25%权重分； ④经核实，补贴经费主要分为两笔资金即“一次性创建奖补”和房租减免补贴，社区食堂补贴经费项目预算确定的项目投资额与工作任务相匹配，该点得 25%权重分。 综上，该项指标得满分。		
		A302 资金分配合理性	2	合理	项目预算资金分配是否有测算依据，反映和考核项目预算资金分配的科学性和合理性。	①预算资金分配测算标准明确。②预算资金分配测算依据充分。③资金分配额度合理。④资金分配额度与项目单位或地方实际相适应。以上各项分别占 1/4 权重分，符合得分，否则不得分。	①社区食堂经费补贴项目预算资金分配测算标准主要依据《芝罘区市民社区食堂建设指导意见》（烟芝政办便函〔2020〕10号），2023年该区有1家食堂符合申领条件，测算标准明确，该点得 25%权重分。②预算资金中得房租减免补贴资金主要依据食堂面积，分配测算依据充分，该点得 25%权重分。③资金分配额度合理，该点得 25%权重分。④资金分配额度合理，与芝罘区地方实际相适应，该点得 25%权重分。 综上，该项指标得满分。	100.00%	2.00
B 过程			16					100.00%	16.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
	B1 资金管理		6					100.00%	6.00
		B101 资金到位率	2	100%	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: 2023 年度内落实到具体项目的资金; 预算资金: 2023 年度内预算安排到具体项目的资金; 该指标≥100%时,得分=资金到位率*相应权重分; 该指标<100%时,每降低 1% 扣除 5%的权重分,扣完为止。	经核实,该项目 2023 年实际到位资金 35.148 万元, 2023 年预算资金 35.148 万元, 资金到位率 100%。该项指标得满分。	100.00%	2.00
		B102 预算执行率	2	100%	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映或考核项目预	预算执行率= (实际支出资金/实际到位资金)×100%; 实际支出资金: 2023 年度内项目	经核实,该项目 2023 年实际支出资金 35.148 万元, 2023 年实际到位资金 35.148 万元, 预算执行率 100%。该项指标得满分。	100.00%	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
					算执行情况。	实际拨付的资金； 该指标≥100%时， 得分=预算执行率 *相应权重分； 该指标<100%时， 每降低 1% 扣除 5%的权重分，扣完 为止。			
		B103 资金使用合规性	2	合规	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。	①项目资金使用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。 以上各项分别占	①经核实，2023年社区食堂补助经费项目资金使用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，该点得25%权重分；②资金拨付以国库集中支付得方式，有完整的审批手续该点得25%权重分；③经核实，资金支出符合项目预算批复或合同规定的用途，该点得25%权重分；④经核实，2023社区食堂补助经费项目不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，该点得25%权重分。 综上，该项指标得满分。	100.00%	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
						1/4 权重分，符合得分，否则不得分。			
	B2 组织实施		10					100.00%	10.00
		B201 管理制度健全性	2	规范	考察项目实施单位的管理制度是否健全，反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①项目实施单位结合实际情况制定了业务管理制度（如项目管理制度、安全防范制度、监督考核制度、档案管理制度等）且合法、合规、完整； ②主管单位已制定或具有相应的财务管理制度，且合法、合规、完整； 以上各项分别占 1/2 权重分，符合得分，否则不得分。	①经核实，文化苑食堂实施单位宝云养老产业发展公司结合实际情况制定了业务管理制度，严格遵守《餐饮服务食品安全操作规范》，该点得 50%权重分； ②主管单位毓璜顶街道具有相应的财务管理制度，且合法、合规、完整，该点得 50%权重分。 综上，该项指标得 100%权重分。	100.00%	2.00
		B202 制度执行	3	规范	考察项目实施条件是否	①项目实施的人员条件、场地设	经核实①项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑落实到位，	100.00%	3.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
		规范			符合制度规定，反映和考核实施条件的情况。	备、信息支撑落实到位，满足要求项目实施的要求； ②会计核算规范、会计科目使用准确、原始凭证真实效； ③项目申报文件、批复文件，绩效目标表，资金申请报告，政府采购文件、合同书等资料齐全并及时归档。以上3项各占1/3权重分，符合得该项权重分，否则不得分。	满足要求项目实施的要求，该点得33.33%权重分；②项目支出会计核算规范、会计科目使用准确、原始凭证真实效，该点得33.33%权重分；③项目申报文件、批复文件，绩效目标表，资金申请报告，政府采购文件、合同书等资料齐全并及时归档，该点得33.33%权重分。综上，该项指标得满分。		
		B203项目验收规范性	3	规范	考察项目主管单位是否制定明确的验收制度、是否按照制度要求开展验收工作，	①项目主管单位有明确的验收制度或验收流程； ②项目主管单位按照制度要求开展验收工作，验收过程合规，验收资	经核实①烟台市区两级有明确的验收制度以及验收流程，该点得50%权重分；②芝罘区毓璜顶街道已完成食堂验收，出具验收报告验收过程合规，验收资料齐全，该点得50%权重分。综上，该项指标得满分。	100.00%	3.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
					用以反映和考核项目单位验收管理的规范性。	料齐全； 以上各项分别占1/2权重分，符合得分，否则不得分。			
		B204 监督检查机制健全性	2	健全	考察主管部门是否建立明确的监督检查制度或计划，是否按照制度或计划要求开展监督检查工作，项目单位是否及时落实监督整改问题。	①主管部门建立了明确的监督检查制度或计划，并按照相关要求开展监督检查工作； ②监督检查记录及时存档； ③项目单位针对相关监督检查结果进行整改落实； 以上3项各占1/3权重分，符合得该项权重分，否则不得分。	经核实①芝罘区毓璜顶街道以及芝罘区相关部门例如环境保护局、市场监管局有明确的监督检查制度，并按照相关要求开展监督检查工作，该点得33.33%权重分； ②监督检查记录及时存档，该点得33.33%权重分； ③项目单位宝云养老产业公司针对相关监督检查结果进行整改落实，该点得33.33%权重分； 综上，该项指标得满分。	100.00%	2.00
C 产出			30					70.56%	21.17
	C1 产出数量		12					100.00%	12.00
		C101 社	6	100%	根据《烟台	完成率=（实际完	经核实，经市民社区食堂建设工	100.00%	6.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
		区食堂一次性创建奖补完成率			市中心城区市民社区食堂市级“一次性创建奖补”办法》和《芝罘区市民社区食堂“以奖代补”办法》等文件的要求，在符合文件规定的奖补条件后经市工作指导小组复核通过，领取“一次性创建奖补”的社区食堂，即为实际完成。	成数量/计划完成数量) x100%，达到目标值得满分，否则每下降 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	作指导小组成员单位对芝罘区文化苑社区市民社区食堂进行现场验收，已通过复核，满足一次性创建奖补申领条件，完成率为100%。该项指标得满分。		
		C102社区食堂房租减免通过	6	100%	根据《芝罘区市民社区食堂“以奖代补”办法》	完成率= (实际完成数量/计划完成数量) x100%，达到目标值得满分，	经核实，经市民社区食堂建设工作指导小组成员单位对芝罘区文化苑社区市民社区食堂进行现场验收，已通过复核，满足房租减	100.00%	6.00



一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
		率			文件的要求，在符合文件规定的奖补条件后经市工作指导小组复核通过，领取房租减免补贴的社区食堂，即为实际完成。	否则每下降1%扣除5%权重分，扣完为止。	免补贴奖补申领条件，完成率为100%。该项指标得满分。		
	C2产出质量		12					38.89%	4.67
		C201社区食堂稳定运营达标率	6	100%	考察社区食堂在竣工之后是否持续经营情况。	通过资料核实、现场记录等方式判断是否持续经营。 自2023年1月-2023年9月记录9个月的食堂运营情况，若当月存在没有运营的情况扣除相应的权重分，扣完为止。	经核实，文化苑社区食堂1月、2月没有运营，运营达标率=7/9=77.78%，根据评分标准，该项指标得77.78%权重分。	77.78%	4.67
		C202社	6	达标	《关于加强	①文化苑市民社	经数据填报和资料核实，①文化	100.00%	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
		区食堂补贴政策达标率			市民社区食堂建设的意见》文件对社区食堂的创办条件和经营方面都制定了相应的标准。考察持续经营的社区食堂是否符合补贴政策标准。	区食堂建筑面积大于500平米； ②食堂依法取得《营业执照》《食品经营许可证》； ③制定有完善的食堂卫生、消防、安全等管理制度； ④老年人满意度达到90%以上； ⑤日均服务老年人20人次以上。 通过资料核实和相关部门数据填报，以上5项各占1/5权重分，符合要求得满分，否则不得分。	苑市民社区食堂建筑面积大于500平米，该点得20%权重分； ②文化苑食堂依法取得《营业执照》《食品经营许可证》，该点得20%权重分； ③制定有完善的食堂卫生、消防、安全等管理制度，该点得20%权重分； ④经问卷统计，其中老年人满意度达到90%以上，该点得20%权重分； ⑤经数据核实，2023年1-9月日均服务老年人为278次，该点得20%权重分。 综上，该项指标得满分。		
	C3产出时效		3					50.00%	1.50
		C301补贴政策按时兑现	3	及时	考察补贴政策是否按照《关于加强市民社区食	①市区两级在食堂建设完成后，10日内组织验收； ②区政府在社区	经核实①文化苑食堂竣工时间为2022年5月，市区两级出局验收报告是2022年6月27日，没有在10日内组织验收，未达到目标	50.00%	1.50

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
					堂建设的意见》文件要求按时兑现。	食堂签订租赁合同并缴纳租赁费用后于1个月内将当年租金补助到位。 以上2项各占1/2权重分，符合得该项权重分，否则不得分。	值，该点不得分； ②文化苑社区食堂于2023年5月16日缴纳租赁费用，区政府街道于2023年5月16日将当年租金补助到位，该点得50%权重分。 综上，该项指标得50%权重分。		
	C4 产出成本		3					100.00%	3.00
		C401 成本控制率	3	≤ 100%	考察社区食堂补助经费是否超预算情况	成本控制率=项目实际结算金额/预算金额，若大于100%，每高1%扣除5%权重分，扣完为止。	经核实，项目实际结算金额为35.148万元，预算金额为35.148万元，成本控制率100%，该项指标得满分。	100.00%	3.00
D 效益			40					73.33%	29.33
	D1 社会效益		28					78.57%	22.00
		D101 老年人服务就	6	增长	评价食堂运营后享受就餐服务老年	比较2023年1月到2023年9月食堂每月日均服务	经数据核实，除2023年1月、2月社区食堂没有经营外，2023年3月-9月每月日均服务老年人占	0.00%	0.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
		餐占比情况			人次占就餐服务人次比例变化情况，用以反映和考核项目持续推广的稳定性和老年人对助餐服务的依赖程度。	老年人占服务人次的比例变化情况，增长得满分，否则不得分。	服务人次的比例依次为 30.08%、14.04%、17.45%、27.45%、19.39%、17.49%、22.83%，没有呈增长趋势，该项指标不得分。		
		D102 政策知晓率	6	85%	考察社区食堂所在区域群众对市民社区食堂老年人优惠政策知晓情况。	通过问卷的形式统计收集，政策知晓率达到目标值得满分，否则每下降 1%扣 5%权重分，扣完为止。	根据问卷统计结果，调查对象对老年人优惠政策知晓率为 100%，达到目标值，该项指标得满分。	100.00%	6.00
		D103 消防安全事故数	8	落实	考察社区食堂运营期间消防安全情况	社区食堂投入使用后，未发生消防安全事故得满分，每发生一起扣除 100%权重分。	经核实，文化苑食堂投入使用后未发生消防安全事故，该项指标得满分。	100.00%	8.00
		D104 食品安全	8	0	考察社区食堂运营期间	社区食堂投入使用后，未发生食品	经核实，文化苑食堂投入使用后未发生食品安全事故，该项指标	100.00%	8.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
		全事故发生数			的食品安全情况。	安全事故得满分，每发生一起扣除100%权重分。	得满分。		
	D2 可持续影响		6					22.22%	1.33
		D201 社区食堂宣传多样性	4	多样	考察社区食堂宣传情况。	① 制定社区食堂点位地图进行宣传； ② 和电子地图合作定位、利用多种形式和载体开展广告宣传； ③ 开发手机 APP 点餐软件； 以上三项各占 1/3 权重分，符合得相应权重分，否则不得分。	经核实①项目实施单位制定有社区食堂点位地图进行宣传，该点得 33.33%权重分；②项目实施单位未针对电子地图合作定位、利用多种形式和载体开展广告宣传，该点不得分；③项目实施单位目前还未开发手机 APP 点餐软件，该点不得分。 综上，该项指标得 33.33%权重分。	33.33%	1.33
		D202 社区食堂持续运营有效性	2	有效	考察社区食堂未来可持续运营的能力。	在保持当前财政补贴政策前提下，该社区食堂经营收益情况，若收大于支，得满分，否	经核实，该社区食堂经营单位宝云养老产业发展公司 2023 年三季度净利润为负 33.96 万元，营业收入 81.98 万元，营业成本 116.58 万元，收小于支。该项指	0.00%	0.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评价标准	评分过程	得分率	得分
						则不得分。	标不得分。		
	D3 满意度		6					100.00%	6.00
		D301 居民满意度	6	85%	街道居民对社区食堂投入使用后的满意程度	满意度问卷分析结果群众满意度达到目标值得满分，否则每降低1%扣5%权重分，扣完为止。	经问卷调研统计，群众满意度为96.87%，达到目标值，该项指标得满分。	100.00%	6.00
总计			<b>100</b>					<b>77.50%</b>	<b>77.50</b>

## 附件 2 问题清单

### 社区食堂补助经费项目问题清单

问题分类	序号	项目责任单位	问题描述
项目立项存在的问题	1	无	无
绩效目标存在的问题	1	毓璜顶街道	项目绩效目标描述不够详细，根据绩效目标内容无法和项目实际内容相对应，例如年度目标中“提升社区食堂建设水平”描述过于简略，和工作计划任务数无法相对应
	2	毓璜顶街道	项目绩效目标没有细化分解为具体的绩效指标，缺少产出数量指标；绩效指标不够细化量化，例如社会效益指标“为老年人提供健康饮食服务”不够具体；项目绩效指标不够具体，和任务数无法相对应，例如产出指标没有对应实际发放补贴的任务，
资金管理存在的问题	1	无	无
业务管理存在的问题	1	无	无
项目产出存在的问题	1	毓璜顶街道、食堂经营方	经核实，文化苑食堂 1 月、2 月没有运营，截至 2023 年 9 月，运营达标率=77.78%，社区食堂稳定运营能力不够。
	2	毓璜顶街道	文化苑食堂竣工时间为 2022 年 5 月，市区两级出具验收报告是 2022 年 6 月 27 日，没有在 10 日内组织验收
项目效益存在的问题	1	毓璜顶街道，食堂经营方	除 2023 年 1 月、2 月社区食堂没有经营外，2023 年 3 月-9 月每月日均服务老年人占服务人次的比例没有呈增长趋势。
	2	毓璜顶街道，食堂经营方	未针对电子地图合作定位、利用多种形式和载体开展广告宣传，目前还未开发手机 APP 点餐软件，社区食堂宣传多样性不够。
	3	毓璜顶街道，食堂经营方	经核实，社区食堂经营单位宝云养老产业发展公司 2023 年三季度净利润为负 33.96 万元，营业收入 81.98 万元，营业成本 116.58 万元，收小于支。

### 附件 3 基础数据表

#### 附表 1 文化苑食堂服务人次表

月份	社区食堂日均服务人次	社区日均服务老年人人次
1	0	0
2	0	0
3	133	40
4	2475	350
5	2349	410
6	1825	501
7	2244	435
8	2275	398
9	1621	370
填报人：田啸      联系方式：15954695922      填写日期：2023.10.11		

#### 附表 2 文化苑食堂信息表

序号	填写内容	数据
1	文化苑食堂竣工时间	2022.05
2	消防安全事故发生数	0
3	食品安全事故发生数	0
填报人：高云霞      联系方式：13505355916      填写日期：2023.10.11		



## 附件 4 问卷调查报告

### 社区食堂补助经费项目支出绩效评价

#### 问卷调查报告

##### 一、调查背景

为客观评测社区食堂补助经费项目的社会效果，引入“社会满意度”指标，对 2023 年度社区食堂补助经费项目绩效评价受益群体展开问卷调查。

##### 二、调查对象

芝罘区社区食堂补助经费项目受益对象即社区食堂服务范围以内的群众。

##### 三、调查内容

1.基本信息：包括年龄；性别；所在街道等。

2.基本问题：是否在文化苑市民社区食堂就餐；在该食堂就餐的频率是多少；设立的社区食堂是否方便了您的生活；社区食堂的餐点价格是否合理；是否知晓该食堂的优惠政策；该社区食堂具备哪些特质；来该社区食堂就餐的目的是什么。

3.满意度问题：对社区食堂总体的满意度；对社区食堂食物质量的满意度；对社区食堂服务质量的满意度；对社区食堂就餐环境满意度；社区食堂场所选址的满意度。

##### 四、问卷的发放和回收

本次问卷调查采用简单随机抽样相结合的方式。在毓璜顶街道的协助下由我司负责发放和回收，共回收到 55 份问卷，经审核最终有效问卷 55 份。

## 附录 4-1 满意度调查问卷

### 社区食堂补助经费项目受益对象满意度调查问卷

尊敬的先生/女士:

您好!受芝罘区财政局的委托,我公司对2023年社区食堂补助经费项目开展调研。感谢您抽出宝贵时间参与问卷调查。整份问卷的填写大约需要5分钟,请根据您的真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析,对于公司信息将予以严格保密。感谢您的支持与配合!

北京麦多管理咨询有限公司

2023年10月

#### 一、基本信息

- 1.您的年龄是( )  
A.30岁以下 B.30-50岁 C.51-70岁 D.71岁及以上
- 2.您的性别是:( )  
A.男 B.女
- 3.您所在街道是:( )  
A.向阳街道 B.东山街道 C.毓璜顶街道 D.通伸街道 E.凤凰台街道 F.奇山街道 G.白石街道 H.芝罘岛街道 I.黄务街道 J.只楚街道 K.世回尧街道 L.幸福街道

#### 二、基本问题

- 1.您是否在毓璜顶街道文化苑市民社区食堂就餐( )  
A.是 B.否
- 2.您在该食堂就餐的频率是多少( )  
A.基本每天来吃 B.最少三天来吃 C.偶尔来吃 D.几乎不来吃
- 3.您觉得设立的社区食堂是否方便了您的生活( )  
A.是 B.否
- 4.您认为社区食堂的餐点价格合理吗?( )  
A.非常合理 B.合理 C.有点贵 D.非常贵
- 5.您是否知晓该食堂的优惠政策( )  
A.是 B.否
- 6.您觉得该社区食堂具备哪些特质( ) (可多选)  
A.方便快捷 B.价格实惠 C.口味丰富 D.干净卫生 E.菜品种类多  
F.营养健康 G.其他
- 7.您来该社区食堂就餐的目的是什么?( ) (可多选)  
A.不用自己做饭就能吃到自己想吃的  
B.使自己的用餐得到保障,饮食更加规律  
C.减轻家庭其他成员负担  
D.在公共食堂就餐,气氛热闹

E.可以结交朋友缓解孤独情绪

### 三、满意度问题

请根据您的真实感受就以下问题分别作出满意度判断，在对应的数字上标记，其中，5分最高，1分最低。

满意度问题	最高→最低				
	非常满意	比较满意	基本满意	不太满意	非常不满意
1.您对社区食堂总体的满意度	5	4	3	2	1
2.您对社区食堂食物质量的满意度	5	4	3	2	1
3.您对社区食堂服务质量的满意度	5	4	3	2	1
4.您对社区食堂就餐环境满意度	5	4	3	2	1
5.您对社区食堂场所选址的满意度	5	4	3	2	1

四、您对社区食堂补助经费项目还有哪些建议或意见？

---

## 附件 4-2

### 芝罘区社区食堂补助经费项目受益对象 满意度调查问卷分析

#### 一、基本信息分析

##### 1.调查对象年龄分布

选项	计数	比例
71 岁及以上	30	54.55%
51-70 岁	23	41.82%
30-50 岁	2	3.64%
30 岁以下	0	0.00%

##### 2.调研对象年龄分布

选项	计数	比例
男	32	58.18%
女	23	41.82%

##### 3.调查对象居住地分布

选项	计数	比例
向阳街道	1	1.82%
东山街道	0	0.00%
毓璜顶街道	52	94.55%
通伸街道	0	0.00%
凤凰台街道	0	0.00%
奇山街道	1	1.82%
白石街道	0	0.00%
芝罘岛街道	0	0.00%
黄务街道	0	0.00%
只楚街道	0	0.00%
世回尧街道	0	0.00%
幸福街道	1	1.82%

## 二、基本问题分析

### 1.调查对象在文化苑市民社区食堂就餐情况

选项	计数	比例
是	55	100.00%
否	0	0.00%

### 2.调查对象在该食堂就餐的频率情况

选项	计数	比例
基本每天来吃	25	45.45%
最少三天来吃	17	30.91%
偶尔来吃	13	23.64%
几乎不来吃	0	0.00%

### 3.社区食堂方便调查对象生活情况

选项	计数	比例
是	55	100.00%
否	0	0.00%

### 4.调查对象对餐点价格是否合理评价情况

选项	计数	比例
非常合理	25	45.45%
合理	30	54.55%
有点贵	0	0.00%
非常贵	0	0.00%

### 5.调查对象是否知晓优惠政策情况

选项	计数	比例
是	55	100.00%
否	0	0.00%

### 6.调查对象对食堂具备哪些特质的看法

选项	计数	比例
方便快捷	54	31.21%
价格实惠	49	28.32%
口味丰富	13	7.51%
干净卫生	45	26.01%
菜品种类多	3	1.73%
营养健康	9	5.20%

其他	0	0.00%
----	---	-------

### 7.调查对象来社区食堂就餐目的情况

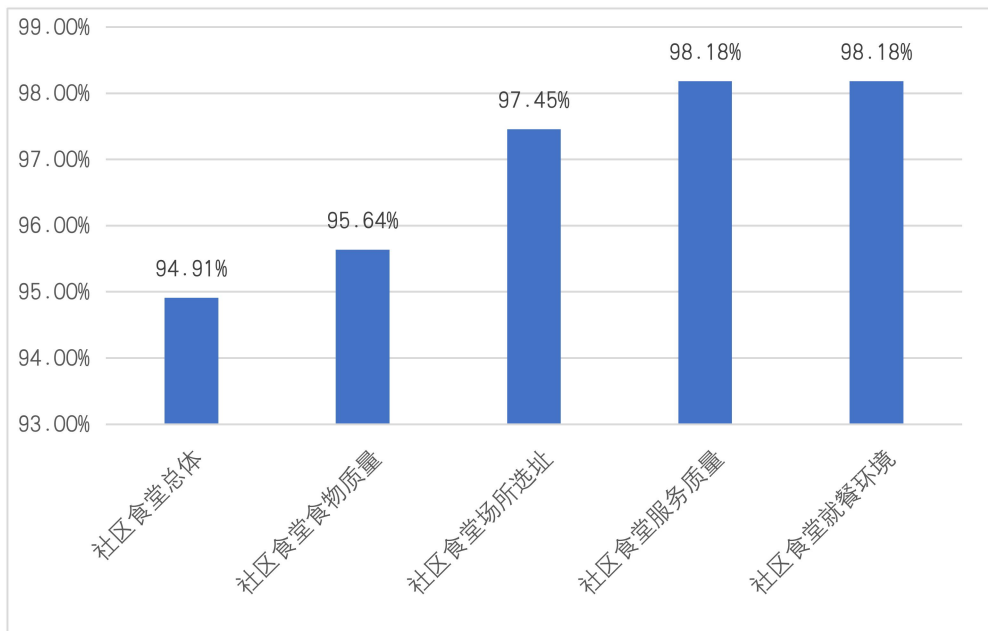
选项	计数	比例
不用自己做饭就能吃到自己想吃的	52	34.67%
使自己的用餐得到保障，饮食更加规律	33	22.00%
减轻家庭其他成员负担	36	24.00%
在公共食堂就餐，气氛热闹	24	16.00%
可以结交朋友缓解孤独情绪	5	3.33%

### 三、满意度分析

本次调查问卷的满意度部分从①对社区食堂总体的满意度、②对社区食堂食物质量的满意度、③对社区食堂服务质量的满意度、④对社区食堂就餐环境满意度、⑤社区食堂场所选址的满意度进行调查。每项指标的满意度分为五档，即“非常满意”“比较满意”“基本满意”“不太满意”“非常不满意”，分别从“5”到“1”，最终得出的满意度按照（选择“A”样本数×5+“B”样本数×4+“C”样本数×3+“D”样本数×2+“E”样本数×1）/（总样本数×5）×100%计算得出。

综合来看，芝罘区社区食堂补助经费项目受益群众平均满意度为96.87%，满意度水平较高。

从各分项来看，对社区食堂服务质量和对社区食堂就餐环境的满意度最高为98.18%，对社区食堂场所选址和社区食堂食物情况的满意度稍低，分别为97.45%%和95.64%%，对社区食堂总体的满意度最低，为94.91%。具体情况见下图。



附图 1 受益群众满意度分项得分情况

#### 四、意见和建议

根据调查问卷统计，大多数受益群众没有发表意见或建议，有部分群众反映社区食堂菜品不够丰富，建议增加菜品种类，还有少部分群众反映菜品的口味不够好以及灯光不够亮。