

**新乡经济技术开发区  
2022年定制公交运营费用项目  
绩效评价报告**

**委托单位：新乡经济技术开发区管理委员会财政局**

**主管部门：新乡经济技术开发区管理委员会住房和  
城市建设局**

**评价机构：河南中科云链管理咨询有限公司**

**报告日期：2023年6月**

## 摘 要

为贯彻落实党的十九大“关于全面实施绩效管理”重要战略部署，积极推进绩效评价工作，检验财政性资金使用效益，衡量财政资金的执行情况和效率效果，增强预算部门绩效管理责任主体意识，根据《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）、《关于贯彻落实〈中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）、《中共河南省委河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）和《中共新乡市委办公室 新乡市人民政府办公室关于贯彻落实豫发〔2019〕10号精神全面实施预算绩效管理的通知》（新办文〔2020〕10号）等文件的要求，河南中科云链管理咨询有限公司受新乡经济技术开发区管理委员会财政局（以下简称“经开区财政局”）委托对新乡经济技术开发区管理委员会住房和城乡建设局（以下简称“经开区住建局”）“2022年定制公交运营费用项目”开展绩效评价，形成此报告。

根据《新乡市人民政府办公室 关于印发新乡市城市公交成本规制及财政补贴暂行办法的通知》新政办〔2019〕30号文件精神，规制公交企业成本及进行合理性评价，达到合理控制运营成本、提升服务质量，提高财政补贴资金使用效益，且结合本区实际情况，向新乡市公共交通集团有限责任公司（以下简称“新乡市公交公司”）发函，以适时调整经开区公交运行路线及相关补贴，保障入驻企业的出行便利，及公交线路的良性可持续发展。

经开区住建局根据上述情况，将“定制公交运营费用”项目纳入2022年度预算项目，实际执行预算金额为100.00万元，截止2022年底预算项目实际支出100.00万元，年度支出进度达到100%。经开区住建局2021年与新乡市公交公司签订公交线路调整协议书，合同金额336.00万元，2021年已支付50%费用168.00万元，2022年9月份支付项目资金100.00万元，剩余68.00万元预计2023年支付。

评价小组通过对项目文档资料的归纳、梳理、分析及实地调研结果，以“科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明”为原则完成了项目绩效评分。根据《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》（豫财效〔2020〕10号）的规定，该项目最终得分为84.80分，绩效评定等级为“良”。

总体来看，经开区住建局2022年度“定制公交运营费用”项目立项依据充分，立项程序规范，资金支付程序合规，项目文本科学，项目建设基本规范，公交运营保障充足，基本能满足经开区群众出行需求，但项目实施中仍存在不足之处：**1. 公交运营方面：**（1）公交车次少。（2）公交站牌设施不完善。（3）站点设置不合理。（4）乘客舒适度较低。**2. 绩效评价方面：**（1）项目管理制度不健全，精细化管理水平有待提高。（2）预算编制体系不完善，对评价工作的重视程度较低。（3）预算绩效管理制度执行不到位，绩效成果呈现不充分。

针对以上问题，评价小组提出以下改进建议：一是有效落实项目内容，强化过程管理；二是树立正确的预算绩效编制理念，

提高管理工作水平；三是建立健全项目绩效指标管理体系，加强制度执行力。















# 目 录

摘 要 .....	I
一、基本情况 .....	1
(一) 项目概况 .....	1
(二) 项目绩效目标 .....	2
二、绩效评价工作开展情况 .....	3
(一) 绩效评价目的、对象和范围 .....	3
(二) 绩效评价依据 .....	4
(三) 绩效评价指标体系 .....	5
(四) 绩效评价原则、评价方法和评价标准 .....	5
(五) 绩效评价工作过程 .....	7
三、综合评价情况及评价结论 .....	9
(一) 得分与绩效等级 .....	9
(二) 整体评价结论 .....	10
四、绩效评价指标分析 .....	10
(一) 决策指标分析 .....	10
(二) 过程指标分析 .....	14
(三) 产出指标分析 .....	16
(四) 效益指标分析 .....	18
五、主要经验及做法、存在的问题 .....	20
(一) 主要经验及做法 .....	20
(二) 存在的问题 .....	20

六、有关建议 .....	22
(一) 有效落实项目内容，强化过程管理 .....	22
(二) 树立正确的预算绩效编制理念，提高管理工作水平 .....	22
(三) 建立健全项目绩效指标管理体系，加强制度执行力 .....	22
七、其他需要说明的问题 .....	23
附件 1：评价指标体系 .....	24

# 新乡经济技术开发区

## 2022年定制公交运营费用项目

### 绩效评价报告

为贯彻落实党的十九大“关于全面实施绩效管理”重要战略部署，积极推进绩效评价工作，检验财政性资金使用效益，衡量财政资金的执行情况和效率效果，增强预算部门绩效管理责任主体意识，根据《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）、《关于贯彻落实〈中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）、《中共河南省委河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）和《中共新乡市委办公室 新乡市人民政府办公室关于贯彻落实豫发〔2019〕10号精神全面实施预算绩效管理的通知》（新办文〔2020〕10号）等文件的要求，河南中科云链管理咨询有限公司受经开区财政局委托，对经开区住建局“2022年定制公交运营费用项目”开展绩效评价，现将绩效评价情况汇报如下：

#### 一、基本情况

##### （一）项目概况

为落实惠民公交、改革民生实事，助推新乡经济技术开发区的经济建设，根据《新乡市人民政府办公室 关于印发新乡市城市公交成本规制及财政补贴暂行办法的通知》新政办〔2019〕30号文件精神，规制公交企业成本及进行



合理性评价，达到合理控制运营成本、提升服务质量，提高财政补贴资金使用效益，且结合本区实际情况，向新乡市公共交通集团有限责任公司（以下简称“新乡市公交公司”）发函，以适时调整经开区公交运行路线及相关补贴，保障入驻企业的出行便利，及公交线路的良性可持续发展。经开区住建局根据上述情况，将“定制公交运营费用”项目纳入2022年度预算项目，实际执行预算金额为100.00万元，截止2022年底预算项目实际支出100.00万元，年度支出进度达到100%。

2021年与新乡市公交公司签订公交线路调整协议书，合同金额336.00万元，2021年已支付50%费用168.00万元，2022年9月份支付项目资金100.00万元，剩余68.00万预计2023年支付。

## （二）项目绩效目标

经开区住建局按照2022年度工作安排，填报了“定制公交运营费用”项目支出绩效目标申报表，评价小组汇总梳理后，形成如下表1-1所示：

表1-1 绩效目标申报表

（2022年度）

项目名称	定制公交运营费用	
部门名称	新乡经济技术开发区住房和城乡建设局	
单位名称	新乡经济技术开发区住房和城乡建设局	
项目资金（万元）	年度资金总额	100.00

		其中：政府预算资金	100.00
		财政专户管理资金	
		单位资金	
年度目标	2021年与新乡市公共交通集团签订公交线路调整协议书，合同金额336.00万元。2021年已支付50%费用168.00万元，考虑合同明年延续需支付9月-12月底费用168.00万元，2022年合计费用336.00万元。		
分解目标			
一级指标	二级指标	三级指标	指标值
成本指标	经济成本指标	公交车补贴费用	= 100万元
产出指标	数量指标	公交线路数量	= 3条
	质量指标	各公交线路正常运行率	= 100%
	时效指标	费用支付完成时间	12月底
效益指标	社会效益指标	方便群众出行，提高出行效率	≥ 80%
满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	= 100%

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）绩效评价目的、对象和范围

#### 1. 绩效评价目的

通过开展项目绩效评价工作，对2022年定制公交运营费用项目的具体情况进行分析，包括项目资金决策过程的合理性、管理体系的规范性、绩效目标实现程度进行综合

评价，梳理项目决策、管理过程及绩效实现情况中存在的问题，加强项目预算绩效管理，提高财政资金使用效益。

## **2.绩效评价对象和范围**

本次绩效评价对象：经开区住建局2022年定制公交运营费用项目。

本次绩效评价资金范围：财政资金总额100.00万元。

评价时间范围：2022年1月1日至2022年12月31日。

### **（二）绩效评价依据**

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.《关于贯彻落实<中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见>的通知》（财预〔2018〕167号）；

3.《中共河南省委河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）；

4.《河南省财政厅关于印发〈河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（豫财效〔2020〕10号）；

5.《新乡市财政局关于进一步加强全面预算绩效管理工作的通知》（新财效〔2021〕2号）；

6.《新乡市人民政府办公室 关于印发新乡市城市公交成本规制及财政补贴暂行办法的通知》新政办〔2019〕30号；

7.项目绩效目标表、绩效材料等；



8. 项目相关函及协议书等资料。

### **（三）绩效评价指标体系**

本次绩效评价采取定量优先、定性与定量相结合的方式，主要包括决策、过程、产出和效益四个方面，满分100分。一是决策指标（15分），主要评价项目立项情况、绩效目标设定情况以及资金安排情况；二是管理指标（25分），主要评价业务管理过程及预算管理情况；三是产出指标（30分），主要评价产出数量、产出质量、产出时效和产出成本；四是效益指标（30分），主要评价社会效益、生态效益、可持续影响、服务对象满意度等内容。

### **（四）绩效评价原则、评价方法和评价标准**

#### **1. 绩效评价原则**

根据被评价项目的特点，本次绩效评价采用现场与非现场评价、定性和定量相结合的方式进行。在定量分析基础上，对相关评价内容尽量制定量化评价指标，进行量化分析，并做出定性定量的评价结果。本次绩效评价始终以“科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明”的基本原则，标准统一，资料可靠，并针对具体支出及其产出绩效进行评价，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

#### **2. 绩效评价方法**

本次绩效评价，评价小组综合运用成本效益分析法、文献研究法、比较分析法、实地调研法、公众评判法等方

法，根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对财政资金支出的经济性、效率性和效益性进行客观、公正评价。

此外，评价小组通过对相关实施内容进行现场核查，包括对相关资料的查阅、座谈走访、问卷调查等方式，对相关资料、数据进行核实，对项目实施与资金管理的相关流程进行规范性检验。

### 3. 绩效评价标准

本次绩效评价依据绩效评价的基本原理，按照新乡市财政局《新乡市财政局关于印发〈新乡市财政绩效评价指南〉的通知》（新财效〔2022〕4号），分别按照计划标准、行业标准、历史标准制定。

对于反映项目立项情况的立项依据充分性、立项的规范性等指标，如 A1 类指标，根据项目对相关政策、法规、制度的符合度进行打分。

对于反映财政预算执行情况的指标，如 B1 类指标，通常以 100%为满分，按照区间赋值计算。

对于反映项目完成情况的指标，如 C3 类指标，按其完成时间打分。

对于描述状态的定性类指标，如满意度指标，一般通过问卷或访谈等方式采集相关数据，统计分析后进行打分。

对于其他指标，依据其特征，将考核的具体结果按绩

效评价指标体系表中的评分规则给予打分。

### （五）绩效评价工作过程

为保证绩效评价质量，及时提交项目绩效评价成果，按照经开区财政局要求，本次项目绩效评价程序共包括前期准备、方案制定、现场调研、成果出具四个阶段，工作期间为2023年4月14日至2023年6月31日，各阶段工作内容及时间安排如下：

表 2-1 评价实施过程

实施阶段	时间安排	实施内容
前期准备阶段	2023年4月14日	成立绩效评价小组：根据被评价项目组建绩效评价小组，明确项目负责人。
	2023年4月17日-4月18日	评价前培训：评价小组成员内部开展业务培训，收集、整理与绩效评价相关的政策文件、管理办法、行业规范等资料，对项目进行必要的研究和分析等。
	2023年4月19日	对接财政局：评价小组与财政局相关人员沟通，明确本次绩效评价重点与关注要点。
		对接项目实施单位：评价小组对接项目实施单位负责人。
	2023年4月20日-4月23日	初步收集项目资料：评价小组在了解评价工作要求、相关评价政策文件的基础上，依据被评价项目，初步收集项目资料。



实施阶段	时间安排	实施内容
	2023 年 4 月 24 日-4 月 25 日	开展前期调研：主要通过网络等手段收集项目相关政策背景资料，初步拟定评价指标。
方案制定 阶段	2023 年 5 月 8 日-5 月 12 日	编制绩效评价工作方案：评价小组对项目单位提供的项目资料进行梳理分析，确定绩效评价范围、评价思路、评价重点、指标体系、指标权重、绩效评价流程、绩效评价的开展方式等，编制绩效评价工作方案，设置绩效评价指标体系。
	2023 年 5 月 15 日-5 月 16 日	评价工作方案征求意见：评价小组在完成评价工作方案初稿后，征求项目实施单位、资金业务科室意见，并依据意见对工作方案、指标体系等进行适当修改、完善。
现场调研 阶段	2023 年 5 月 17-19 日	补充资料收集：依据制定好的评价方案及项目实施进展情况，对项目实施后期资料进行补充收集。
		现场调研与访谈：主要包含听取介绍、实地调研、资料核查、分析评价、访谈等。
		问卷调查：按照评价工作方案，针对项目指标，开展问卷调查，对回收的问卷进行整理分析，得出调查结论。

实施阶段	时间安排	实施内容
成果出具阶段	2023 年 5 月 22 日	出具评价报告初稿：在现场调研的基础上，评价小组依据规定的报告文本格式及内容撰写评价报告，出具评价报告初稿。
	2023 年 5 月 23 日-5 月 24 日	评价报告初稿征求意见：评价小组向财政局、项目实施单位报送评价报告初稿，征求相关方意见。
	2023 年 6 月 31 日前	报送正式评价报告：评价小组在征求相关方意见后，对评价报告初稿进行完善，向财政局报送正式评价报告。

### 三、综合评价情况及评价结论

#### （一）得分与绩效等级

2022 年定制公交运营费用项目绩效评价指标体系的构建遵循《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》（豫财效〔2020〕10 号）提出的项目支出绩效评价框架体系，在此基础上，将关注重点集中于产出和效益。权重的设置参考《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）和《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》（豫财效〔2020〕10 号）。评价小组经过客观评分，项目最终得分为 84.80 分，绩效评定等级为“良”。具体各指标得分如下表 3-1。

表3-1 绩效评价得分情况

指标	权重分	指标得分	得分率
A决策	15.00	11.70	78.00%
B过程	25.00	23.20	92.80%
C产出	30.00	27.60	92.00%
D效果	30.00	22.30	74.33%
合计	100.00	84.80	84.80%

## （二）整体评价结论

通过分析经开区住建局提供的项目相关资料，总体来看，2022年定制公交运营费用项目项目政策依据充分；资金使用合规，公交运营保障较充足，基本能满足区群众出行需求。但项目实施中仍存在不足之处：**1. 公交运营方面：**（1）公交车次少。（2）公交站牌设施不完善。（3）站点设置不合理。（4）乘客舒适度较低。**2. 绩效评价方面：**（1）项目管理制度不健全，精细化管理水平有待提高。（2）预算编制体系不完善，对评价工作的重视程度较低。（3）预算绩效管理制度执行不到位，绩效成果呈现不充分。

## 四、绩效评价指标分析

### （一）决策指标分析

决策类指标共3个二级指标，6个三级指标，权重分值共15.00分，实际得分11.70分，得分率78.00%。各指标具体得分情况表4-1。

表 4-1 决策指标评分结果汇总表

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
A1项目立项	A1.1立项依据充分性	3.00	3.00	100.00%
	A1.2立项程序规范性	3.00	1.20	40.00%
A2绩效目标	A2.1绩效目标合理性	2.00	1.60	80.00%
	A2.2绩效指标明确性	2.00	1.20	60.00%
A3资金投入	A3.1预算编制科学性	3.00	2.70	90.00%
	A3.2资金分配合理性	2.00	2.00	100.00%
小计		15.00	11.70	78.00%

**A1.1 立项依据充分性：**该指标主要考核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。指标分值3.00分，得3.00分。

项目实施政策依据充分。项目立项符合党的十九大“关于全面实施绩效管理”重要战略部署，《新乡市人民政府办公室 关于印发新乡市城市公交成本规制及财政补贴暂行办法的通知》新政办〔2019〕30号提出：贯彻落实公交优先发展战略，推进我市“公交都市”创建工作，促进公交企业成本控制，合理控制运营成本、提升服务质量，提高财政补贴资金使用效益，实现“财政可负担、企业可持续、市民可承受”的目标。项目符合国家法律法规、国民经济发展规划及行业发展规划的政策要求。

经开区住建局的主要职责为：组织开展市政交通水利建设、建筑及房地产市场管理、建筑工程监督、消防审查验收、房管业务管理和建设项目服务等工作。该项目属于

经开区住建局职责范围内，且符合公共财政支持范围，不与相关部门同类项目或部门内部相关项目交叉重复。综上，该指标不扣分。

**A1.2 立项程序规范性：**该指标主要考核项目申请、设立过程是否符合相关要求。指标分值3.00分，得1.20分。

经开区财政局《关于下达2022年区级部门收支预算的通知》显示，经开区住建局2022年的预算资金已经市十三届人大六次会议审查批准，但经开区住建局关于该项目的立项程序规范性不足。通过与被评价单位该项目负责人的询问及沟通，被评价单位提供的项目立项申请、设立、审批等手续没有规范性的文件，只提供了该项目预算申请的明细表及2022年财务预算总资金的批复文件，没有关于该项目的具体申请及批复文件或与之相关的会议纪要等决议材料；该项目属于延续性项目，没有进行事前绩效评估等研究。综上所述，该指标得1.20分。

**A2.1 绩效目标合理性：**该指标主要考核项目所设置的绩效目标是否依据充分、是否符合客观事实。指标分值2.00分，得1.60分。

经开区住建局填报绩效目标申报表，项目设置了年度总体目标。但目标表述较为宽泛，没有具体目标内容，未包括公交客流量等反映公交服务水平提升效果的核心目标。综上考虑，该指标扣0.40分，得1.60分。

**A2.2 绩效指标明确性：**该指标主要考核绩效目标设定

的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。指标分值2.00分，得1.20分。

被评价单位将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，从成本、数量、质量、时效、社会效益、服务对象满意度等多方面设置指标，但从指标设置合理性方面仍存在一些不足：质量指标设置的较为单一，没有完全体现出项目服务达到的标准、水平。二是时效指标的指标值不够具体，可衡量性差，应具体到预算资金使用年度。三是社会效益指标设置的过于宏观，与指标值相关性不足，若指标值以“%”来表示，则应有可考量的数据。综上，该指标扣0.80分，得1.20分。

**A3.1 预算编制科学性：**该指标主要考核项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，经开区财政局资金额度与年度目标是否相适应。指标分值3.00分，得分2.70分。

被评价单位2022年“定制公交运营费”项目的预算与项目内容相匹配，按照《新乡市人民政府办公室 关于印发新乡市城市公交成本规制及财政补贴暂行办法的通知》新政办〔2019〕30号公交运行标准编制，但并未提供与项目相关的测算依据，预算确定的项目投资额与工作任务相匹配。综上，该指标扣0.30分。

**A3.2 资金分配合理性：**该指标主要考核项目预算分配是否有测算依据，并与地方实际相适应。指标分值2.00分，得分2.00分。



据经开区住建局与新乡市公交公司达成的公交协议显示：本协议中有关定制公交服务运营线路方面的补贴款为85.00万元。根据甲方对途径甲方区域内的线路降票价的要求（由2元降为1元），经过对2017年、2018年、2019年三年的历史数据统计得出年均客运量近251万人次，按一人补贴一元的方式计算，甲方须向乙方支付年度票价补贴款为251.00万元（未考虑降价后乘车人员增加因素），具体执行方式由乙方根据工作需要自行安排。综述：年度补贴款合计为336万元/年。支付方式为签订协议后30日内甲方一次性支付乙方50%的年度补贴款，即壹佰陆拾捌万元整（1680000元），运营期限届满前15日内，甲方支付剩余补贴款即壹佰陆拾捌万元整（1680000元），乙方对甲方支付的费用及时提供有效财务票据（注：年度补贴款是按2019年公交集团企业年度运营成本费用8.1元/公里为计算依据得出）。综上，项目预算资金分配依据和分配额度充分合理，与项目单位立项保持一致。该指标不扣分。

## （二）过程指标分析

过程类指标共3个二级指标，5个三级指标，权重分值共25.00分，实际得分23.20分，得分率92.80%。各指标具体得分情况见表4-2。

表 4-2 过程指标评分结果汇总表

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
B1资金管理	B1.1资金到位率	5.00	5.00	100.00%

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
	B1.2 预算执行率	5.00	5.00	100.00%
	B1.3 资金使用合规性	5.00	5.00	100.00%
B2 组织实施	B2.1 管理制度健全性	5.00	4.00	80.00%
	B2.2 制度执行有效性	5.00	4.20	84.00%
小计		25.00	23.20	92.80%

**B1.1 资金到位率：**该指标主要考核资金落实情况对项目实施的总体保障情况。指标分值5.00分，得分5.00分。

本项目所涉及的资金为区级财政资金，结合对被评价单位提供的项目资料，了解到该项目资金已经下达使用单位，截止评价基准日，资金均已到位，该指标不扣分。

**B1.2 预算执行率：**该指标主要考核项目预算资金是否按照计划执行。指标分值5.00分，得分5.00分。

该项目的预算批复金额为100.00万元，截止2022年12月31日，实际支出100.00万元，预算执行率为100%。依据评分规则，该指标不扣分。

**B1.3 资金使用合规性：**该指标主要考核项目资金的规范运行情况。指标分值5.00分，得分5.00分。

经审阅相关资料，经开区住建局按照要求开展相关工作并能够按项目进度完成支付资金程序。严格遵循法律法规和经开区住建局财务管理制度（新经开住建[2021]19号）等规定进行会计账务处理；会计核算规范，项目支出凭证完整，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项

目预算批复或合同规定的用途；该资金由财政局直接拨付，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，资金支出基本合规。综上，该指标不扣分。

**B2.1 管理制度健全性：**该指标主要考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。指标分值5.00分，得分4.00分。

经审阅资料及与相关业务负责人沟通，经开区住建局向新乡市公交公司关于“关于调整公交线路”发函，新乡市公交公司回函并就公交线路的调整做出了报告，双方达成并签订协议书，包含服务内容、服务期限、支付方式、双方的权利及义务等内容。但并未提供与项目业务相关的管理制度，对工作体系、实施措施、监督检查与验收等未进行明确规定，不利于项目的规范执行。综上，该指标扣1.00分，得4.00分。

**B2.2 制度执行有效性：**该指标主要考核相关管理制度的有效执行情况。指标分值5.00分，得分4.20分。

项目按照相关法律法规或行业相关管理制度有效执行，但未提供验收报告、技术鉴定等显示项目效果的相关资料，未建立档案管理等制度；被评价单位未明确参建人员的岗位职责，未提供现场稽查、场地设备的落实情况等相关记录，实施监控不到位，资料不齐全，执行效果无法完全考核。综上，该指标扣0.80分，得分4.20分。

### **（三）产出指标分析**

产出类指标共3个二级指标，3个三级指标，权重分值共30.00分，实际得分27.60分，得分率92.00%。各指标具体得分情况见表4-3。

表 4-3 产出指标评分结果汇总表

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
C1产出数量	C1.1公交线路数量	10.00	10.00	100.00%
C2产出质量	C2.1各公交线路正常运行率	10.00	7.60	76.00%
C3产出时效	C3.1费用支付完成时间	10.00	10.00	100.00%
小计		30.00	27.60	92.00%

**C1.1公交线路数量：**该指标考核公交运营补贴所覆盖的公交线路数量。指标分值10.00分，得分10.00分。

根据经开区住建局提供的协议书显示，2021年涉及调整公交线路3条，即调整146路路线、调整58路路线和126路加密途经线路班次。该指标设置符合项目实际情况，且已于期末实施完毕。综上，该指标不扣分。

**C2.1各公交线路正常运行率：**该指标主要考核公交线路的运行情况。指标分值10.00分，得分7.60分。

根据被审计单位提供的公交运营项目相关资料，显示调整公交线路及运行班次的方案，但被评审单位未提供能证明全年公交正常运行的相关考核资料。经过现场实地考察及询问，各公交线路正常运行，但146路从火车站开往终

点站车管所这条线路实际到达终点站是金兰驾校，与合同中不符。综上，该指标扣0.40分，得7.60分。

**C3.1费用支付完成时间：**该指标考核部门（单位）项目完成情况与预期时间进度对比的情况。指标分值10.00分，得分10.00分。

根据被审计单位提供的资金拨付手续等相关财务资料，该项目于2022年9月28日完成支付手续。综上，该指标得10.00分。

#### （四）效益指标分析

效益类指标共4个二级指标，5个三级指标，权重分值共30.00分，实际得分22.30分，得分率74.33%。各指标具体得分情况见表4-4。

表 4-4 效益指标评分结果汇总表

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
D1社会效益	D1.1提高出行便捷程度	3.00	1.50	50.00%
	D1.2提高公共服务质量	3.00	2.80	93.33%
D2生态效益	D2.1节能减排，降低环境污染	4.00	3.00	100.00%
D3可持续影响	D3.1公交运营可持续性	5.00	5.00	100.00%
D4满意度	D4.1受益群众满意度	15.00	10.00	66.67%
小计		30.00	22.30	74.33%

**D1.1提高出行便捷程度：**该指标主要反映项目的实施是否能提高群众出行的便捷程度。指标分值3.00分，得分

1.50分。

该指标主要依赖于问卷调查中群众的感受来衡量。通过实地走访询问，调整公交线路及增加公交班次后，很大程度上提高了居民及职工的出行便捷程度，但也有反映公交车车次少、等候时间长、线路设置不合理、公交拥挤等情况。综上，该指标得1.50分。

**D1.2提高公共服务质量：**该指标主要反映项目的实施是否提高公共服务质量。指标分值3.00分，得分2.80分。

据统计，有99%的乘客对公交服务较为满意，只有1%的乘客缺少安全保障。综上，该指标得2.80分。

**D2.1生态效益：**该指标主要反映项目实施预计对生态环境产生的积极影响。指标分值3.00分，得分3.00分。

该项目的实施，减少私家汽车的使用，节能减排，降低空气污染。综上，该指标不扣分。

**D3.1可持续影响：**该指标反映项目实施预计对人、自然、资源带来的可持续影响。指标分值5.00分，得分5.00分。

整体来看，“定制公交运营费用”项目的实施符合经开区对公交需求的实际情况，采用定制公交服务，保障出行便利，及公交线路的良性可持续发展。综上，该指标不扣分。

**D4.1受益群众满意度：**该指标反映服务对象或项目受益人对公交运营的满意程度。指标分值15.00分，得分



10.00分。

因调查问卷样本量较少，不能准确反映服务对象的满意度，我司通过走访调研，发现满意度相对不高，主要反映在车次少、站点距离设置不合理、等候时间长、缺乏安全保障、服务质量等问题上。综上，该指标扣5.00分。

## **五、主要经验及做法、存在的问题**

### **（一）主要经验及做法**

多方协调配合，合理设计公交运营线路及班次，实现城乡公交一体化。经开区定制公交运营费用项目，有效地解决了居民出行难问题，为入驻区企业及居民提供方便、安全、准时、舒适的公共出行服务；减少私家汽车的使用，降低空气污染，推进新乡经济技术开发区的环境建设。

### **（二）存在的问题**

通过实地走访调研，发现以下问题：

#### **1. 公交运营方面**

（1）公交车次少。在经开区范围内，146路公交经过河师大新联学院、新乡职业技术学院两所学校，在节假日期间学生较多，公交车次相对较少，乘客大量拥挤。

（2）公交站牌设施不完善。经开区纬七路路段、沙门站、榆东新村站等，没有设置公交站牌。

（3）站点设置不合理。126路公交线路火车站—万里公交驾校方向，其中马村站设置距离高速路口较近，便

道距离太短，岔口多，容易发生交通事故。

（4）乘客舒适度较低。公交车司机反映，公交车电量在冬不开暖气夏不开空调的前提下仅能运行一天，乘客对夏季公交不开空调的情况反应声音很大。

## 2. 绩效评价方面

（1）项目管理制度不健全，精细化管理水平有待提高。预算支出绩效评价体系是一个新生事物，项目实施涉及许多方面，管理、组织以及业务人员对政策的理解不够深入，绩效经验不足，难以对项目的具体实施进行充分的指导，难以满足项目管理的需要；项目单位的精细化、规范化管理不够完善，项目的监督管理执行力度就较低。

（2）预算编制体系不完善，对评价工作的重视程度较低。根据预算法及部门预算编制要求，预算编制要细化到每一件商品、每一件工程和服务。绩效评价工作人员对于绩效评价相关政策的理解不够透彻，对评价工作不够重视，没有深入研究项目绩效指标体系的编制，在设置指标时不够精准量化。

（3）预算绩效管理制度执行不到位，绩效成果呈现不充分。项目负责人对预算绩效管理的认识较为粗浅，资料收集、数据整理方面的充分性较为欠缺，主要体现在以下方面：①绩效目标管理有待提高。在填报项目支出绩效目标申报表中，时效指标设置不具体、可衡量性差，应具体到预算资金使用年度；质量指标、社会效益指标填报过于单

一，细化分解程度不足。②绩效项目制度管理执行不到位，项目监控流于形式。针对本项目没有确立参建人员的岗位职责，未制定具体的公交运行监督管理和考核方案，对于公交运行数据等相关资料没有设置档案管理制度。

## **六、有关建议**

### **（一）有效落实项目内容，强化过程管理**

建议项目单位严格按照《新乡市人民政府办公室 关于印发新乡市城市公交成本规制及财政补贴暂行办法的通知》新政办〔2019〕30号文件要求，强化项目实施过程的控制和管理，适时调整公交线路及发车班次，对客流量较多的路段视情况增加班次，缩短乘客候车时间；保障基础设施的完善，按规定设置站牌；在保障市民公共交通基本出行需求上，提升运营服务标准和质量，保障出行安全，促进公共交通事业健康稳定发展。

### **（二）树立正确的预算绩效编制理念，提高管理工作水平**

围绕“科学规范、公开公正、效益优先”的基本原则，将绩效管理理念贯穿预算编制、执行、监控、结果的全过程，树立正确的预算绩效编制理念，对预算项目支出实行高质量的绩效管理，科学规划预算内容，由过去关注项目资金使用向关注项目可行性和项目效益性转变，从而实现事前、事中、事后监督全覆盖。

### **（三）建立健全项目绩效指标管理体系，加强制度执**

## 行力

项目单位应加强对项目管理制度的重视程度，保障项目实施过程中有章可依、有法可循。建立健全项目业务管理制度、质量检查考核制度等制度，强化档案管理意识，完善管理制度，尽最大的努力去保证档案资料的准确性与完整性。

### **七、其他需要说明的问题**

（一）本报告基础资料由经开区住建局提供。

（二）本次评价工作是在评价小组和项目实施单位的配合下完成的，评价小组具体实施评价工作和撰写评价报告。

以上其他事项可能对评价结果产生不确定的影响，提请评价报告使用者予以关注。

附件1：评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
A决策 (15分)	A1项目立项 (6分)	A1.1 立项依据充分性	3.00	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点：①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；③项目立项是否与部门职责范围相符，属部门履职所需；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重复。	具备一个要素，则得指标分值的20%	项目实施政策依据充分。项目立项符合党的十九大“关于全面实施绩效管理”重要战略部署，《新乡市人民政府办公室 关于印发新乡市城市公交成本规制及财政补贴暂行办法的通知》新政办〔2019〕30号提出：贯彻落实公交优先发展战略，推进我市“公交都市”创建工作，促进公交企业成本控制，合理控制运营成本、提升服务质量，提高财政补贴资金使用效益，实现“财政可负担、企业可持续、市民	3.00

一级 指标	二级 指标	三级 指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及 评分规则	评价过程	得分
							可承受”的目标。项目符合国家法律法规、国民经济发展规划及行业发展规划的政策要求。经开区住建局的主要职责为：组织开展市政交通水利建设、建筑及房地产市场管理、建筑工程监督、消防审查验收、房管业务管理和建设项目服务等工作。该项目属于经开区住建局职责范围内，且符合公共财政支持范围，不与相关部门同类项目或部门内部相关项目交叉重复。综上，该指标不扣分。	



一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
		A1.2 立项程序规范性	3.00	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点：①项目是否按照规定的程序申请设立；②审批文件、材料是否符合相关要求；③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。	具备要素①和②，各得指标分值的40%，具备要素③，得指标分值的20%	经开区财政局《关于下达2022年区级部门收支预算的通知》显示，经开区住建局2022年的预算资金已经市十三届人大六次会议审查批准，但经开区住建局关于该项目的立项程序规范性不足。通过与被评价单位该项目负责人的询问及沟通，被评价单位提供的项目立项申请、设立、审批等手续没有规范性的文件，只提供了该项目预算申请的明细表及2022年财务预算总资金的批复文件，没有关于该项目的具体申请	1.20

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
							及批复文件或与之相关的会议纪要等决议材料；该项目属于延续性项目，没有进行事前绩效评估等研究。综上所述，该指标得1.20分。	
	A2绩效目标(4分)	A2.1绩效目标合理性	2.00	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	评价要点：（如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标） ①项目是否有绩效目标；②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	具备要素①和②，各得指标分值的30%，具备要素③，得指标分值的20%，具备要素④，得指标分值的20%	经开区住建局填报绩效目标申报表，项目设置了年度总体目标。但目标表述较为宽泛，没有具体目标内容，未包括公交客流量等反映公交服务水平提升效果的核心目标。综合考虑，该指标扣0.40分，得1.60分。	1.60

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
		A2.2 绩效指标明确性	2.00	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。	评价要点：①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；③是否与项目目标任务数或计划数相对应。	具备要素①和②，各得指标分值的40%，具备要素③，得指标分值的20%	被评价单位将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，从成本、数量、质量、时效、社会效益、服务对象满意度等多方面设置指标，但从指标设置合理性方面仍存在一些不足：质量指标设置的较为单一，没有完全体现出项目服务达到的标准、水平。二是时效指标的指标值不够具体，可衡量性差，应具体到预算资金使用年度。三是社会效益指标设置的过于宏观，与指标值相关性不足，若指标值以“%”来	1.20

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
							表示，则应有可考量的数据。综上，该指标扣0.80分，得1.20分。	
	A3资金投入(5分)	A3.1 预算编制科学性	3.00	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点：①预算编制是否经过科学论证；②预算内容与项目内容是否匹配；③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。	具备要素①和②，各得指标分值的30%，具备要素③，得指标分值的20%，具备要素④，得指标分值的20%	被评价单位2022年“定制公交运营费”项目的预算与项目内容相匹配，按照《新乡市人民政府办公室 关于印发新乡市城市公交成本规制及财政补贴暂行办法的通知》新政办〔2019〕30号公交运行标准编制，但并未提供与项目相关的测算依据，预算确定的项目投资额与工作任务相匹配。综上，该指标扣0.30分。	2.70

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
		A3.2 资金分配合理性	2.00	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点：①预算资金分配依据是否充分；②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。	具备一个要素，则得指标分值的50%	据经开区住建局与新乡市公交公司达成的公交协议显示：本协议中有关定制公交服务运营线路方面的补贴款为85.00万元。根据甲方对途径甲方区域内的线路降票价的要求（由2元降为1元），经过对2017年、2018年、2019年三年的历史数据统计得出年均客运量近251万人次，按一人补贴一元的方式计算，甲方须向乙方支付年度票价补贴款为251.00万元（未考虑降价后乘车人员增加因素），具体执行方式由乙方根	2.00

一级 指标	二级 指标	三级 指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及 评分规则	评价过程	得分
							据工作需要自行安排。 综述：年度补贴款合计为336万元/年。支付方式为签订协议后30日内甲方一次性支付乙方50%的年度补贴款，即壹佰陆拾捌万元整（1680000元），运营期限届满前15日内，甲方支付剩余补贴款即壹佰陆拾捌万元整（1680000元），乙方对甲方支付的费用及时提供有效财务票据（注：年度补贴款是按2019年公交集团企业年度运营成本费用8.1元/公里为计算依据得出）。综上，项目预算	



一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
							资金分配依据和分配额度充分合理，与项目单位立项保持一致。该指标不扣分。	
B过程 (25分)	B1资金管理 (15分)	B1.1 资金到位率	5.00	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。	<p>资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。</p> <p>实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。数据截止2022年12月31日。</p>	<p>资金到位率=100%，得满分；资金到位率≤80%，得0分；资金到位率在80%-100%，每低一个百分点扣0.25分</p>	<p>本项目所涉及的资金为区级财政资金，结合对被评价单位提供的项目资料，了解到该项目资金已经下达使用单位，截止评价基准日，资金均已到位，该指标不扣分。</p>	5.00

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
		B1.2 预算执行率	5.00	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=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	预算执行率=100%，得满分；预算执行率≤80%，得0分；预算执行率在80%-100%，每低一个百分点扣0.25分	该项目的预算批复金额为100.00万元，截止2022年12月31日，实际支出100.00万元，预算执行率为100%。依据评分规则，该指标不扣分。	5.00
		B1.3 资金使用合规性	5.00	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点：①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；③是否符合项目预算批复或合	具备一个要素，则得指标分值的25%	经审阅相关资料，经开发区住建局按照要求开展相关工作并能够按项目进度完成支付资金程序。严格遵循法律法规和经开区住建局财务管理制度（新经开住建[2021]19号）等规定进	5.00

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
					同规定的用途；④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。		行会计账务处理；会计核算规范，项目支出凭证完整，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复或合同规定的用途；该资金由财政局直接拨付，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，资金支出基本合规。综上，该指标不扣分。	
	B2组织实施	B2.1管理制度	5.00	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是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；	具备一个要素，则得指标分值的50%	经审阅资料及与相关业务负责人沟通，经开发区住建局向新乡市公交公	4.00

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
	(10分)	健全性		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财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。		司关于“关于调整公交线路”发函，新乡市公交公司回函并就公交线路的调整做出了报告，双方达成并签订协议书，包含服务内容、服务期限、支付方式、双方的权利及义务等内容。但并未提供与项目业务相关的管理制度，对工作体系、实施措施、监督检查与验收等未进行明确规定，不利于项目的规范执行。综上，该指标扣1.00分，得4.00分。	

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
		B2.2 制度 执行 有效 性	5.00	项目实施是否符合相关规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点：①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；②项目调整及支出调整手续是否完备；③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	具备要素①和②，各得指标分值的30%，具备要素③和④，各得指标分值的20%	项目按照相关法律法规或行业相关管理制度有效执行，但未提供验收报告、技术鉴定等显示项目效果的相关资料，未建立档案管理等制度；被评价单位未明确参建人员的岗位职责，未提供现场稽查、场地设备的落实情况等相关记录，实施监控不到位，资料不齐全，执行效果无法完全考核。综上，该指标扣0.80分，得分4.20分。	4.20

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
C产出 (30分)	C1产出数量 (10分)	C1.1公交线路数量	10.00	该指标主要考核公交运营补贴所覆盖的公交线路数量	<p>实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。</p> <p>实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。</p>	<p>实际完成率=100%，得满分；实际完成率≤80%，得0分；实际完成率在80%-100%，每低一个百分点扣0.4分</p>	<p>根据经开区住建局提供的协议书显示，2021年涉及调整公交线路3条，即调整146路路线、调整58路路线和126路加密途经线路班次。该指标设置符合项目实际情况，且已于期末实施完毕。综上，该指标不扣分。</p>	10.00

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
	C2产出质量 (10分)	C2.1各公交线路正常运行率	10.00	该指标主要考核公交线路的运行情况	该指标主要考核公交线路的运行情况。	根据公交线路运行实际情况得分	根据被审计单位提供的公交运营项目相关资料，显示调整公交线路及运行班次的方案，但被评审单位未提供能证明全年公交正常运行的相关考核资料。经过现场实地考察及询问，各公交线路正常运行，但146路从火车站开往终点站车管所这条线路实际到达终点站是金兰驾校，与合同中不符。综上，该指标扣0.40分，得7.60分。	7.60



一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
	C3产出时效 (10分)	C3.1 费用支付完成时间	10.00	项目实际完成时间与计划完成时间的比较,用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	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。	于 2022 年 12 月 31 日 前 支 付 得 满 分	根据被审计单位提供的资金拨付手续等相关财务资料, 该项目于2022年9月28日完成支付手续。综上, 该指标得10.00分。	10.00
D效益 (30分)	D1社会效益 (6分)	D1.1 提高出行便捷程度	3.00	项目实施所产生的效益。	项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。	具备要素得3分, 具有消极影响酌情扣分	该指标主要依赖于问卷调查中群众的感受来衡量。通过实地走访询问, 调整公交线路及增加公交班次后, 很大程度上提高了居民及职工的出行便捷程度, 但也有反映公交车车次少、等候时间长、线路设置不合理、公交拥挤等情况。综上, 该指标得1.50分。	1.50

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
		D1.2 提高公共服务质量	3.00	项目实施所产生的效益。	项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。	具备要素得3分，具有消极影响酌情扣分	据统计，有99%的乘客对公交服务较为满意，只有1%的乘客缺少安全保障。综上，该指标得2.80分。	2.80
	D2生态效益(4分)	D2.1 节能减排，降低环境污染	4.00	项目实施所产生的效益。	项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。	具备要素得3分，具有消极影响酌情扣分	该项目的实施，减少私家汽车的使用，节能减排，降低空气污染。综上，该指标得3分	3.00
	D3可持续影响(5分)	D3.1 公交运营可持续发展	5.00	项目实施所产生的效益。	项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。	具备要素得5分，具有消极影响酌情扣分	整体来看，“定制公交运营费用”项目的实施符合经开区对公交需求的实际情况，采用定制公交服务，保障出行便	5.00

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准及评分规则	评价过程	得分
							利及公交线路的良性可持续发展。综上，该指标得5分。	
	D4满意度（15分）	D4.1 受益群众满意度	15.00	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	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。一般采用社会调查的方式。	90%（不含）以上得15分，80%（不含）-90%得10分，70%（不含）-80%得5分，70%以下不得分（也可视情况酌情扣分）	因调查问卷样本量较少，不能准确反映服务对象的满意度，我司通过走访调研，发现满意度相对不高，主要反映在车次少、站点距离设置不合理、等候时间长、缺乏安全保障、服务质量等问题上。综上，该指标扣5.00分。	10.00
合计			100.00					84.80