

**郑州图书馆**

**2020 年图书购置费项目**

**部门绩效评价报告**

**郑州市文化广电和旅游局**

**报告日期： 二〇二一年十二月二十日**

## 目 录

一、项目概况.....	1
（一）实施单位基本情况.....	1
（二）项目背景.....	2
（三）项目资金情况.....	3
（四）项目绩效目标.....	4
二、绩效评价工作情况.....	5
（一）绩效评价目的.....	5
（二）绩效评价的原则.....	5
（三）绩效评价的方法.....	6
（四）绩效评价的指标体系.....	6
（五）绩效评价工作过程.....	7
三、绩效评价指标分析.....	7
（一）项目决策.....	8
（二）项目管理.....	9
（三）项目产出.....	13
（四）项目效果.....	15
四、评价结论.....	17
五、主要经验及做法.....	18
六、存在问题与建议.....	19
七、其他需要说明的问题.....	20

附件一：财政支出绩效评价指标体系表.....22

附件二：财政支出绩效评价指标评分表.....28

# 郑州图书馆

## 2020 年图书购置费项目

### 部门绩效评价报告

我们委托第三方河南文祥联合会计师事务所，于 2021 年 11 月 24 日组成绩效评价项目组对郑州图书馆“图书购置费”项目进行绩效评价。郑州图书馆的责任是保证绩效评价所需会计资料和相关文件的真实、合法和完整，我们的责任是按照《郑州市市级预算项目支出绩效评价管理办法的通知》（郑财绩〔2021〕9 号）及郑州市文化广电和旅游局的要求进行绩效评价，并出具绩效评价报告。现将绩效评价汇总情况及结果报告如下：

#### 一、项目概况

##### （一）单位基本情况

郑州市图书馆成立于 1953 年，是全国古籍重点保护单位、河南省文明单位、河南省先进公共图书馆。现有场馆位于郑东新区客文一街 10 号，是一所集文献典藏、图书借阅、学术研究、文化交流、教育培训、文化休闲等功能为一体的综合性文化场馆，总建筑面积 72000 平方米，现有馆藏各类文献资料总量 257 万册。先后设立 30 多个分管和阅读站、7 座 24 小时自助图书馆、2 处夜读吧、4 座 24 小时信用智能借阅柜、65 座城市书房，建立起了多样化的阅

读服务网络。

郑州图书馆根据中央办公厅、国务院办公厅《关于加快构建现代公共文化体系的意见》（中办发〔2015〕2号）；《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》；《河南省公共图书馆管理办法》（河南省人民政府令第71号）等文件，实施开展本项目。

## （二）项目背景

随着我国经济社会快速发展和人民生活水平不断提高，人们消费需求层次不断上升，从而对公共文化产生强烈的需求。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》提出“公共文化服务体系基本建成，文化产业成为国民经济支柱性产业”的发展目标。大力发展文化产业，就是顺应市场需求，提供高质量的文化产品，满足人们的精神需求。公共图书馆作为公共文化体系的重要组成部分，是传递科学文化知识，进行社会教育和保存人类文化遗产的重要机构，在促进社会先进文化发展、普及社会公民教育、推进社会信息化建设与服务方面发挥着重要作用。

郑州图书馆作为国家一级馆，为了郑州地区公共文化服务体系的建设与发展，郑州图书馆陆续已建成5个分馆、30个集体借阅点、两个社区自助服务点，同时大力推进“郑州地区公共图书馆服务联盟”建设，目前已全面实现郑州地区公共图书馆通借通还，同时与地级市图书馆的联盟服务也在进行中。目前，全馆共有藏书约100万册，

现每年纸质图书采购量仅能维持在 2.5 万-3 万册，每年图书借阅量超过 40 万册次。新购图书种类和数量严重不足，远远满足不了市民借阅的需求，市民要求多购书、购好书的愿望和呼声十分强烈，这就需要大量的图书、报刊及数字资源等图书购置费用的支撑。2020 年预计该项目需要资金共计 500.00 万元。其中采购纸质图书 230.00 万元，报刊 50.00 万元，电子资源 220.00 万元。

### （三）项目资金情况

郑州市图书馆 2020 年图书购置专项经费核定预算为 500 万元

#### 1. 资金分配安排

郑州图书馆于 2020 年将图书购置专项经费进行合理安排，计划安排资金 230.00 万元；其中 210 万为政府采购，20.00 万元为零星采购。实施内容为采购纸质图书约 4.2 万本；计划安排资金 50.00 万元用于购买报纸 250 种，期刊 1500 种。安排资金 220 万元用于采购数字报纸资源、数字学术期刊资源、数字期刊资源、教育培训资源等专题数据资源、电子图书等 10 种。

#### 2. 资金支出安排

2020 年预计 6 月底支出资金 300.00 万元，占总额的 60.00%；9 月底支出 350.00 万元，占总额 70.00%；11 月底支出 400.00 万元，占总额的 80.00%；12 月底支出 500.00 万元，

占总额的 100.00%。

### 3.资金落实情况

购买纸质图书 275.00 万元，数字资源 225.00 万元，总计支出 500.00 万元，并在 2020 年 12 月底支出完毕。

### 4.预算执行率：

2020 年郑州图书馆图书购置经费预算执行率为 100.00%。

## （四）项目绩效目标

### 1.项目预期总绩效目标

根据我市社会经济发展的需求，科学地按比例增加馆藏文献，尽可能满足不同类型读者的需求。以大力建设数字图书馆为依托，促进全区信息资源共享工程的推进，充分发挥图书馆社会教育职能，加大社区读者服务力度。

读者满意度大于 90.00%；图书馆读者呈增加趋势；书刊文献年外借册次大于 40 万次；年接待读者量大于 300 万人次；人均藏书提高率大于 5.00%；新增图书借阅率大于 150.00%；新增报刊阅读量大于 555 万。使图书资源丰富，公共阅读服务和文化艺术生产水平不断提高，文化影响力日益扩大。

### 2.阶段性目标

1) 产出目标：2020 年郑州图书馆图书购置费预计购置纸质图书 4.2 万册，报纸约 250 种，期刊约 1500 种，预计购置数字资源

包含数字报纸资源、数字学术期刊资源、数字期刊资源、教育培训资源、少儿教育资源、古籍、地方数字资源、国家标准、法律法规、政府报告、艺术资料、工具书等专题数字资源、电子图书等大约 12 种。

2) 效率目标: 项目于 2020 年年末完成, 2020 年预计 6 月底支出资金 300.00 万元, 占总额的 60.00%; 9 月底支出 350.00 万元, 占总额 70.00%; 11 月底支出 400.00 万元, 占总额的 80.00%; 12 月底支出 500.00 万元, 占总额的 100.00%。

3) 成效目标: 人均藏书提高率大于 5.00%; 新增图书结余率大于 150.00%; 新增报刊阅读量大于 555 万册次。竭力满足广大读者日益增长的阅读需求, 为科研、生产提供科技情报信息, 促进社会发展和经济振兴服务, 获取最佳社会效益。

## 二、绩效评价工作情况

### (一) 绩效评价目的

财政支出绩效评价是提高公共服务质量、提升公共支出有效性的手段, 通过指标设计和量化分析检验公共支出的效果, 从项目决策、项目过程、项目产出和效果因素等方面, 综合考察项目的完成情况、取得的成绩及效益, 分析购书经费项目管理过程中的问题及原因并针对性的提出建议。

### (二) 绩效评价的原则

#### 1. 科学规范原则



绩效评价严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法。

## 2.公正公开原则

绩效评价应当符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

## 3.绩效相关原则

绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应当清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

### （三）绩效评价的方法

绩效评价方法主要采取定量和定性相结合的方式，以材料评价为主、调研评价为辅。

材料评价由绩效评价小组根据项目承担单位的项目资料和评价小组制定的评价指标体系对项目进行直接的、独立的评价；调研主要通过开展综合调查访谈及座谈会，听取并实际查验郑州图书馆图书购置费资金分配情况、资金使用情况、财务管理状况、目标完成情况、运行情况以及实施效果的介绍和感受等，并通过实地考察，对项目承担单位的项目实施情况和项目所涉及的技术、市场、风险等相关因素进行充分的调查分析评价后，进行打分。分值档次如下表：

绩效评价分值档次表

档次	优秀	良好	中	差
----	----	----	---	---

分值	90-100	80-89	60-79	0-59
----	--------	-------	-------	------

#### (四)绩效评价的指标体系

本次绩效评价指标体系设计采用 3 级递阶层次结构。一级指标规定了绩效维度，二级指标规定了评价内容，三级指标规定了评价要素。

设定一级指标 4 个：项目决策、项目管理、项目产出、项目效果；设定二级指标 12 个：项目立项、绩效目标、资金安排、业务管理、预算管理、产出数量、产出时效、产出质量、产出成本、社会效益、可持续影响、社会公众满意度。

#### (五)绩效评价工作过程

绩效评价工作小组深入项目承担单位收集汇总相关资料,包括郑州图书馆图书购置费项目的立项、批复、预算等相关文件，相关管理制度及执行记录，项目实施过程中制定的采购计划、采购招标过程以及采购验收等程序的执行情况。

绩效评价工作小组根据项目承担单位的相关资料，制定绩效评价指标体系，从项目立项、资金落实、业务管理、财务管理、项目效益、服务对象等指标进行评价。绩效评价工作小组根据项目内容和项目承担单位提供资料，听取了具体项目实施单位业务负责人对项目情况进行介绍，并对业务负责人、财务负责人及办公室负责人进行访谈，对项目实施情况进行了了解，同时对具体项目实施单位人员进行走访，填写相关调查问卷。

绩效评价工作小组根据具体项目实施单位提供的相关资料，对图书馆内情况进行走访，对图书馆内相关负责人进行座谈，图书馆内学习及阅读人员填写相关调查问卷，对项目满意度进行调研，填写相关调查问卷。

根据项目收集的基础数据及社会调查的相关资料，对绩效评价项目的所有内容进行分析判断，撰写评价报告，对项目进行总体评价。

### 三、绩效评价指标分析

评价小组依据制定的指标体系和评分标准（详见附表），评定郑州图书馆图书购置费专项资金的整体绩效为“93.1”分，绩效评价分值档次为“优秀”。

下文将从一级指标逐级向下依次分析郑州图书馆图书购置费专项资金的绩效评价情况。

#### （一）项目决策

该指标主要通过项目立项、项目绩效目标和资金安排三个二级指标考察郑州图书馆图书购置费项目专项资金绩效。该指标分值 15 分，评价得分 15 分，得分率为 100.00%。具体分析如下：

##### 1.项目立项

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
项目立项	5	立项依据	1	立项过程符合法律法规、相关政策、政府发展规划和政策要求	1
			1	项目立项是否属于部门年度工作计划	
			1	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	1

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

	立项程序	1	项目是否按照固定的程序申请设立	1
		1	审批文件、材料是否符合相关要求	1

郑州图书馆图书购置费项目立项是根据郑州市文化广电新闻出版局依据中央办公厅、国务院办公厅《关于加快构建现代公共文化体系的意见》（中办发〔2015〕2号）；《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》；《河南省公共图书馆管理办法》（河南省人民政府令第71号）要求进行的，立项过程符合法律法规，符合经济社会民生工程发展规划，属于郑州图书馆的年度工作计划。项目属于公共财政支持范围，并提供了郑州市市级预算专项申报书，得到郑州市文化广电和旅游局得审批。

根据以上分析，该指标分值5分，评价得分5分。

## 2.绩效目标

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
绩效目标	5	目标合理性	1	项目是否有绩效目标	1
			1	项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性	1
		目标明确性	1	是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标	1
			1	是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；	1
			1	是否与项目目标任务数或计划数相对应	1

郑州图书馆图书购置费项目总体目标制定明确，并结合项目实施单位的实际情况，使项目目标合理可行，目标做到了定量与定性相结合，符合项目的实际情况。郑州图书馆制定得绩效目标与实际工作内容相符，并细化分解为具体得绩效指标，且通过清晰、可衡量得指标值予以体现，与计划数相对应。

该项指标分值 5 分，评价得分 5 分。

### 3.资金安排

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
资金安排	5	预算编制合理性	3	预算编制是否经过论证，预算额度测算依据是否充分，是否按标准编制	1
				预算内容与项目实际内容是否匹配	1
				预算确定的项目投资额或资金量是否与年度工作任务相匹配	1
		资金分配合理性	2	资金分配依据是否充分	1
				资金分配额度是否合理，与补助单位是否相适应	1

郑州图书馆图书购置费项目制定了 2020 年图书购置专项经费实施方案，对专项资金制定了充分的资金分配计划和支出计划安排。资金分配额度合理，与补助单位相适应。

该项指标分值为 5 分，评价得分为 5 分。

## （二）项目管理

该指标主要从业务管理、预算管理二个二级指标考察郑州图书馆图书购置费项目专项资金的绩效。该指标分值 25 分，评价得分 21 分，得分率为 84 %。具体分析如下：

### 1.业务管理

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
业务管理	8	管理制度健全性	2	是否已制定或具有相应的业务管理制度	1
				业务管理制度是否合规、合法、完整	0
		制度执行有效性	4	是否遵守相关法律法规和业务管理规定	1
				项目调整及支出调整手续是否完备	1
				项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全	1
				项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位	1
		项目质量可控性	2	是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准	0

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

			是否采取了相应的项目质量检查、验收等必须的控制措施及手段	1
--	--	--	------------------------------	---

郑州图书馆图书购置费项目制定了合法有效的《郑州图书馆财务内控管理制度》、《郑州图书馆专项资金使用管理规定》、《郑州图书馆政府采购管理办法》等一系列管理制度，进一步加强图书购置经费资金管理，提高项目资金使用规范性。根据郑州图书馆提供的项目管理制度、会计账簿、项目合同、招投标文件等相关资料，经评价，制度得到有效执行。但是核实项目缺失针对该图书购置项目得资金管理规定，并且相关制度中未见相应质量标准。

该项指标分值 8 分，评价得分 6 分，该指标扣分原因主要是：缺少针对该图书购置项目得资金管理规定以及相应得质量标准，部分签订得合同不符合规范，《委托代理协议书》中无委托代理协议的签订日期；未填写委托代理人的联系人、电话；《采购代理机构廉洁自律承诺书》中代理机构负责人、项目负责人、项目经办人均未签字、承诺日期未填写。

## 2.预算管理

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
预算管理	17	资金到位率	2	资金到位率=实际到位资金/计划到位资金*100%=100%	2
		到位及时率	2	到位及时率=及时到位资金/应到位资金*100%=100%	2
		预算执行率	2	预算执行率=实际支出资金/实际到位至今*100%=100%	2
		管理制度健全性	4	是否已制定或具有相应的项目资金管理办法	2
				项目资金管理办法是否符合相关财务管理制度	2
		资金使用合规性	5	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	1

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

				资金的拨付是否有完成的审批程序和手续	1
				项目开支是否符合政府采购管理要求	1
				是否符合项目预算批复或合同规定用途	1
				是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况	1
		财务监控有效性	2	是否已制定或具有相应的监控机制	0
				是否采用了相应的财务检查等必要的监控措施或手段	0

经查看郑州图书馆购置经费项目会计明细账、会计凭证以及后附单据、合同、审批等相关资料，该项目资金未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，资金的拨付有完整的审批手续符合国家财经法规和财务管理支队以及有关专项资金管理办法的规定。

郑州图书馆图书购置费项目制定了合法有效的“郑州图书馆图书购置费专项资金管理办法”；该办法中明确了图书购置费的收支管理以及核算管理，并在专项资金支出过程中遵守该办法的规定执行。但是缺少针对该项目得监控机制扣 1 分，没有采取相应得财务检查扣 1 分。

郑州市财政局下拨“图书购置费”专项资金 500.00 万元，2020 年支出总计 4,999,999.4 元，与专项资金预算基本相符，支出明细如下：

购置数字资源支出明细							
序号	项目明细	单位	购买数量（套）				单价（元）
			数量合计	数量	数量	数量	
1	电子图书全文库	年	1	0.25	0.7	0.05	120,000.00
2	中国工具书资源库	年	1	0.25	0.7	0.05	80,000.00
3	电子报纸资源库	年	1	0.25	0.7	0.05	125,000.00
4	中文电子期刊数据库	年	1	0.25	0.7	0.05	100,000.00
5	学术搜索数据库	年	1	0.2	0.7	0.05	96,000.00

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

				5			
6	中国学术期刊网络出版总库	年	1	0.25	0.7	0.05	425,000.00
7	中国党建期刊文献总库	年	1	0.25	0.7	0.05	30,000.00
8	精选电子书数库	年	1	0.25	0.7	0.05	120,000.00
9	光盘数据库	年	1	0.25	0.7	0.05	58,800.00
10	数字有声图书馆	年	1	0.25	0.7	0.05	100,000.00
11	国学教育数据库	年	1	0.25	0.7	0.05	85,000.00
12	趣味手工数据库	年	1	0.25	0.7	0.05	55,000.00
13	党政视频资源库	年	1	0.25	0.7	0.05	135,000.00
14	传世古籍文献库	年	1	0.25	0.7	0.05	200,000.00
15	少儿数字阅读精品资源库	年	1	0.25		0.75	80,000.00
16	名师讲坛数据库	年	1	0.25	0.35	0.4	100,000.00
17	知识视界视频库	年	1	0.25		0.75	150,000.00
18	远程授权访问系统	年	1	0.25		0.75	180,000.00
19	3D 互动立体书资源包	年	1				10,200.00
	合计		19				2,250,000.00

购置图书、报刊支出明细					
序号	项目	项目明细	购买数量	单位	金额（元）
1	图书	新华书店图书采购第一笔款	54851	册	205,000.00
2	图书	新华书店图书采购第二笔款		册	1,025,000.00
3	图书	新华书店图书采购第三笔款		册	717,500.00
4	图书	新华书店图书采购第四笔款		册	102,500.00
5	文献	购置地方文献	87	册	9,976.09
6	文献	购置地方文献	9	册	1,395.00
7	图书	采购图书一批	683	册	49,999.70
8	文献	采购地方文献图书	52	册	5,067.00
9	文献	采购地方文献图书	72	册	8,248.00
10	文献	采购地方文献图书	58	册	6,355.00
11	报刊	2021 年度境外报刊采购	18	种	49,872.00
12	图书	2020 图书零采购	1254	册	49,999.00
13		2021 邮发报刊采购首次付款			90,000.00
14	图书	地方文献采购	76	册	8,209.00



郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

15	报刊	付 2021 年邮发报刊第二次付款			90,000.00
16	期刊	付 2021 年度非邮发(摩根)期刊首次付款	1150	册	99,992.57
17	报刊	付 2021 年邮发报刊尾款			29,998.46
18	期刊	付 2021 年度非邮发(摩根)期刊尾款			99,992.57
19	报刊	付 2021 年郑州时报款			1,680.00
20	报刊	付 2021 年度期刊采购款			38,458.00
21	文献	采购地方文航 57 册	57	册	6,270.00
22	报刊	购置文化月刊 20 套	20		6,720.00
23	文献	采购地方文献围书 2	51		6,156.00
24	图书	付 11 月 105 号凭证采购图书尾款	1202		30,094.56
25	图书	付 11 月 104 号凭证采购图书尾款	289	本	11,516.45
合计:					2,749,999.40

该项指标分值 17 分，得分 15 分。该指标扣分的原因是对该笔专项资金的收支缺乏有效的监控机制。

### (三) 项目产出

该指标主要从产出数量、产出时效、产出质量、产出成本四个二级指标考察郑州图书馆图书购置费项目专项资金的绩效。该指标分值 30 分，评价得分 29.5 分，得分率为 98.33%。具体分析如下：

#### 1. 产出数

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
产出数量	7.5	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	7.5	实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。 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。 计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量	7

根据郑州图书馆提供的自评报告及招标文件等相关资料，郑州

图书馆计划 2020 年购置纸质图书大约 4.3 万本，安排资金 230.00 万元；报刊 250 种，期刊约 1500 种，安排资金 50.00 万元；数字资源大约 10 种，安排资金 220.00 万元；

郑州市图书馆 2020 年纸质图书和报纸期刊支出约 275.00 万元，购置纸质图书大约 58768 册，报刊 239 种，期刊约 1211 种；数字资源实际支出 225.00 万元。

郑州图书馆实际产出量跟计划产出量大致相符，指标分值 7.5 分，评价得分 7 分，该指标扣分的原因主要是：纸质图书和数字资源安排资金跟计划数稍有偏差。

## 2.产出时效

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
产出时效	7.5	项目实际提前完成时间与计划完成时间的比率，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	7.5	完成及时率= $\frac{(\text{计划完成时间}-\text{实际完成时间})}{\text{计划完成时间}}\times 100\%$ 。 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	7.5

根据郑州图书馆提供的 2020 年图书购置专项经费实施方案以及记账凭证、银行流水等，该笔图书购置费已在 2020 年 12 月底支付完成。

郑州图书馆实际产出时效跟计划产出时效相符，指标分值 7.5 分，评价得分 7.5 分。

## 3.产出质量

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
产出质量	7.5	项目完成的质量达标产出数	7.5	质量达标率= $\frac{\text{质量达标产出数}}{\text{实际产出数}}\times 100\%$ 。	7.5

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

		与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。		质量达标产出数：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。 既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。	
--	--	---------------------------------	--	---	--

根据郑州图书馆提供的 2020 年图书采购验收报告，所采购纸质图书和数字资源全部符合标准。

该指标分值 7.5 分，评价得分 7.5 分。

#### 4.产出成本

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
产出成本	7.5	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。	7.5	成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本]×100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。	7.5

根据郑州图书馆提供的图书购置经费支出相关财务资料，查看了郑州图书馆提供得会计账簿、项目合同及银行流水等，我们发现 2020 年郑州图书馆图书购置经费未超计划。

该指标分值 7.5 分，评价得分 7.5 分。

#### （四）项目效果

该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三个二级指标考察郑州图书馆图书购置专项经费的绩效。指标分值 30 分，评价得分 27.6 分，得分率 92.00%。

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
项目效果	30	社会效益	10	提高群众的业务生活	2.5
				图书馆年接待读者 3500000 人	1.4
				书刊文献外借数达到 400000 次	2.2

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

				图书馆为群众提供信息的完整性、及时性。	2.5
		可持续影响	10	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。	10
		服务对象满意度	10	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。	9

## （1）社会效益

郑州图书馆为了增强群众的阅读兴趣，拓宽文学事业，丰富大家的业余生活，精心举办了讲座、书画展、亲子阅读故事等各项读书活动，得到了市民的一致赞扬，成了市民不可缺少的日常文化学习、休闲的场所。此分值 2.5 分，评价得分 2.5 分

2020 年郑州图书馆书刊文献年外借数为 400 万次，该项分值 = 实际书刊文献年外借数 / 计划数 \* 2.5，得 1.4 分

2020 年郑州图书馆书年接待人数为 3072558 人，该项分值 = 实际接待人数 / 计划人数 \* 2.5，得 2.2 分

郑州图书馆藏书丰富，现有馆藏各类文献资源总量 257 万册，全年 365 天免费开放，“零门槛”进入。此项分值 2.5 分，评价得分 2.5 分。

该项指标得分 10 分，评价得分 8.6 分

## （2）可持续影响

根据郑州图书馆数字资源访问量统计：

数据库名称：中华数字书苑

日期 访问量	2018 年	2019 年	2020 年
访问总量	109825	137433	178923

(次)			
-----	--	--	--

数据库名称：汉籍数字图书馆

日期 访问量	2018 年	2019 年	2020 年
访问总量 (次)	20082	23471	30294

以上数据可以看出郑州图书馆数字库的访问量每年呈上升蓄势。

该项指标得分 10 分，评价得分 10 分

### (3) 服务对象满意度

评价小组通过以询问、填写问卷调查等方式，随机抽查 20 名阅读人员，填写图书馆满意度调查卷，经测算，问卷调查满意为 90%，仍有部分阅读人员认为图书馆冬天暖气较热，夏天冷气较凉，阅读环境有待改进。该项指标满分 10 分，评价得分 9 分。

## 四、评价结论

绩效评价小组对评价材料审核和现场核查评价结果，2020 年郑州图书馆图书购置专项资金，在原预算口径内，资金使用效率高，管理严谨，财务手续健全。最大限度的起到了保障业务开展需要。

郑州图书馆 2020 年度专项资金支出管理和分配都比较合理，资金拨付及时，资金使用合规，无截留、挪用、闲置现象，财务核算规范、资料齐全。对全市文化、文化艺术工作而言，规范了全市

文化、文化艺术秩序，为全市的经济增长做出了一定的贡献，取得了良好的社会效益。

## 五、主要经验及做法

### (一)在项目决策上,立项依据充分,立项程序规范

郑州图书馆对项目的立项严格按照相关法律法规和经济社会民生工程发展规划，依照部门计划进行立项；按照规定的程序申请设立,审批文件和材料符合相关要求,设定了切实可行的绩效目标,且绩效目标的指标清晰、细化可衡量.预算编制经过论证且与实际内容相匹配,资金分配额度合理与郑州图书馆的实际情况相适应。

### (二)在项目管理上，组织机构设置对经费管理提供有效保障

郑州图书馆对资金管理严格，制定了科学有效的管理制度，项目资金能够及时到位；项目实施单位的机构健全合理，对项目的成功开展能够提供合理保障；郑州图书馆制作了 2020 年采编业务分析,保证了郑州图书馆采编业务科学规划、有序推进,圆满完成各项工作目标。

### (三)在项目产出上,按照项目计划有序完成采编业务

郑州图书馆的采编业务按照项目实施方案中规定的资金支出计划执行,无虚列、挤占、挪用情况,无超标准开支。每批采编都由专人负责验收,并出具验收报告,保证了每批图书的质量符合相关标准。

(四)在项目绩效上,有了项目经费的支持,丰富了馆藏图书数量,提高了读者的阅读面

郑州图书馆在 2020 年的图书采购中,扩大了郑州图书馆的采购范围,提高采购数量和质量,从而大大提高图书馆的信息含量,图书馆数字化、网络化建设领先发展,率先在全省图书馆中采用电子标签技术,推出 24 小时自助图书馆,实现一站式服务。此外,图书馆充分结合读者需求,有针对性地购买读者欢迎地图书,满足读者地阅读需求,郑州图书馆馆藏文献数量地提升,文献类型地优化,丰富了市民地借书选择,为市民地图书借阅提供了更多选择性与便利性

## 六、存在的问题和建议

### (一)存在的问题

#### (1) 缺乏有效的监控机制

专项资金申请到位后,没有制定相应的监督管理制度,虽然郑州图书馆制定了《郑州图书馆专项资金管理办法》,但缺少针对该笔图书购置经费特定的项目管理办法,专项资金监督管理制度,未定期或不定期开展监督检查,未形成检查记录(如:检查结论、报告等)。

#### (2) 招标程序规范化有待进一步优化。

经考评小组查看有关数字资源项目的《郑州图书馆 2020 年政府采购项目档案》,发现相关协议存在签字手续不完整的情况:如《委托代理协议书》中无委托代理协议的签订日期;未填写委托代理人的联系人、电话;《采购代理机构廉洁自律承诺书》中代理机构负责人、项目负责人、项目经办人均未签字、承诺日期未填写。

(3) 郑州图书馆 2020 年接待人数以及文献外借数未达预期目标。

## (二)相关建议

(1) 完善专项资金的监管制度；相关制度中要明确各部门的责任，签订合同或者协议时要规范化，强化合同约束力，在财务核算上该笔资金可以实行分类单独核算，避免将专项资金与其他资金混存混用，从账户源头上避免挤占、挪用。建立完善的监督检查机制，对项目定期不定期开展监督检查工作，并形成相关检查记录，积极运用项目监督检查或考核结果。

(2) 强化合同管理意识，提高相关人员经济合同规范签订和管理的重要性认识，增强责任意识和风险意识，完善合同要素，防范合同风险，做好合同管理和存档工作。

(3) 2020 年受不可抗力因素—疫情影响，郑州图书馆按照政府要求闭馆 60 天未对读者开放，恢复开放后，按照政府疫情防控常态化要求，采取预约制，对每日到馆人数实行总量控制，每日到馆人数须控制在场馆最大承载量的 50%-75%，同时，将原每周闭馆半天调整为每周闭馆一天。由此，造成 2020 年度读者接待量和文献外借数未达到预期目标。另外郑州图书馆可以加强同各类新闻媒体的联系，争取新闻媒体的支持，加强舆论导向，提高社会各界对图书馆事业的认识，共同推动图书馆事业的发展。

## 七、其他需要说明的问题



无

## 附件 1 绩效评价指标体系表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评价标准及评分规则
项目决策	15	项目立项	5	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。	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；	具备一个得分要素，得到指标分值的 20%。
				立项程序规范性	2	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。	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；	具备要素①和②之一的，得到指标分值的 30%；具备要素③，得到指标分值的 40%。
		绩效目标	5	绩效目标合理性	2	项目所设定的绩效目标是否符合实际、切实可行，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：（如未要求制定预算绩效目标，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；	具备要素①，得到指标分值的 50%；如不具备，该指标分值为 0。具备要素②③，分别得到指标分值的 25%。
				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。	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；	具备得分要素①，得到指标分值的 40%；具备得分要素②和③，各得到指标分值的 30%。

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评价标准及评分规则
		资金安排	5				③是否与项目目标任务数或计划数相对应。	
				预算编制合理性	3	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预算编制是否经过论证；预算额度测算依据是否充分，是否按标准编制； ②预算内容与项目实际内容是否匹配； ③预算确定的项目投资额或资金量是否与年度工作任务相匹配。	具备一个得分要素，得到指标分值的 25%。
				资金分配合理性	2	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，与补助单位或地方实际是否相适应。	具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。
项目管理	25	业务管理	8	管理制度健全性	2	项目实施单位的业务管理制度是否健全，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点： ①是否已制定或具有相应的业务管理制度； ②业务管理制度是否合法、合规、完整。	具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。
				制度执行有效性	4	项目实施是否符合相关业务管理规定，用以反映和考核业务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业务管理规定； 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。	具备一个得分要素，得到指标分值的 25%。
				项目质量	2	项目实施单位是否为达到项	评价要点：	具备一个得分要素，得到

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评价标准及评分规则
		预算管理	17	可控性		目质量要求而采取了必需的措施,用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。	①是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准; ②是否采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段。	指标分值的 50%。
				资金到位率	2	实际到位资金与计划投入资金的比率,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/计划投入资金)×100%。  实际到位资金:一定时期(本年度或项目期)内实际落实到具体项目的资金。  计划投入资金:一定时期(本年度或项目期)内计划投入到具体项目的资金。	资金到位率≤100%,且未对项目开展造成不良影响,得分等于指标分值*资金到位率; 资金到位率<100%,且对项目开展造成不良影响,得分等于 0。
				到位及时率	2	及时到位资金与应到位资金的比率,用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。	到位及时率=(及时到位资金/应到位资金)×100%。  应到位资金:按照绩效办法、合同或项目进度要求截至规定时点应落实到具体项目的资金。	资金到位率≤100%,且未对项目开展造成不良影响,得分等于指标分值*资金到位率; 资金到位率<100%,且对项目开展造成不良影响,得分等于 0。
				预算执行率	2	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映和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%。 ①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; ②实际到位资金:一定时期(本年度或项目期)内实际落实到具体项目的资金。	得分等于指标分值*预算执行率。
				管理制度健全性	4	项目实施单位的财务制度是否健全,用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安	评价要点: ①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法;	具备一个得分要素,得到指标分值的 50%。

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评价标准及评分规则
						全运行的保障情况。	②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。	
				资金使用合规性	5	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项目开支是否符合政府采购管理要求； ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	具备一个得分要素，得到指标分值的 20%。但如缺少要素④或⑤指标得分为 0。
				财务监控有效性	2	项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	评价要点： ①是否已制定或具有相应的监控机制； ②是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。	具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。
项目产出	30	产出数量	7.5	实际完成率	7.5	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。 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服务数量。 计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期(年度或项目期)内计划产出的产品或服务数量	得分等于指标分值*实际完成率；
		产出时效	7.5	完成及时率	7.5	项目实际提前完成时间与计划完成时间的比率，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	完成及时率=[（计划完成时间-实际完成时间）/计划完成时间]×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。	得分等于指标分值*完成及时率；

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评价标准及评分规则
							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。	
		产出质量	7.5	质量达标率	7.5	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。 质量达标产出数：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。 既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。	得分等于指标分值*质量达标率。
		产出成本	7.5	成本节约率	7.5	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]×100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。	可根据项目具体情况设定分档标准。
项目效益	30	社会效益	10		10	项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响情况。	提高全民阅读水平 推进全民阅读 丰富群众的业务生活 图书馆为群众提供信息的完整性、及时性	
		可持续影响	10		10	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况	
		社会公众或服务对象满意度	10		10	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。一般采取社会调查的方式。	可根据满意的情况设定评分标准。
整体评价	100							

## 附件 2 财政支出绩效评价指标评分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标说明	评价标准及评分规则	得分	得分及扣分原因
项目决策	15	项目立项	5	立项依据充分性	3	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项目李向是否属于部门年度工作计划 ③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；	具备一个得分要素，得到指标分值的 30%。	3	符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，
				立项程序规范性	2	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；	具备要素①和②之一的，得到指标分值的 50%；具备要素③，得到指标分值的 40%。	2	符合法律法规、立项程序规范
		绩效目标	5	绩效目标合理性	2	评价要点： 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；	具备要素①，得到指标分值的 50%；如不具备，该指标分值为 0。具备要素②，分别得到指标分值的 50%。	2	设定的绩效目标符合实际、切实可行
				绩效指标明确性	3	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；	具备得分要素①，得到指标分值的 30%；具备得分要素②和③，各得到指标分值的	3	绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标说明	评价标准及评分规则	得分	得分及扣分原因
项目管理	25	资金安排	5			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。	30%。		
				预算编制合理性	3	评价要点： ①预算编制是否经过论证，预算额度测算依据是否充分，是否按标准编制；； ②预算内容与项目实际内容是否匹配； ③预算确定的项目投资额或资金量是否与年度工作任务相匹配。	具备一个得分要素，得到指标分值的 30%。	3	预算编制合理且测算依据充分与实际内容匹配
				资金分配合理性	2	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，与补助单位或地方实际是否相适应。	具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。	2	资金分配依据充分，分配额度合理。
		业务管理	8	管理制度健全性	2	评价要点： ①是否已制定或具有相应的业务管理制度 ②业务管理制度是否合规、合法、完整	具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。	1	缺少针对该项目的资金管理制度
				制度执行有效性	4	评价要点： ①是否遵守相关法律法规和项目管理规定； ②项目实施单位是否针对本次项目成立领导小组得 1 分，领导小组成员分工是否明确得 1 分	按得分要素中的分值进行评分。	4	制定了图书馆购书经费实施方案，方案内容完整、科学，扣分原因：部分合同签订得不规范。
				项目质量可控性	2	评价要点： ①是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准；	具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。	1	未制定项目质量标准



郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标说明	评价标准及评分规则	得分	得分及扣分原因
						②是否采取了相应的项目质量检查等必需的控制措施或手段。			
		预算管理	17	资金到位率	2	资金到位率=（实际到位资金/计划投入资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内实际落实到具体项目的资金。 计划投入资金：一定时期（本年度或项目期）内计划投入到具体项目的资金。	资金到位率≤100%，且未对项目开展造成不良影响，得分等于指标分值*资金到位率； 资金到位率 < 100%，且对项目开展造成不良影响，得分等于 0。	2	项目资金到位
				到位及时率	2	到位及时率=（及时到位资金/应到位资金）×100%。 应到位资金：按照有关项目批复文件及绩效目标要求截至规定时点应支付的资金。	资金到位率≤100%，且未对项目开展造成不良影响，得分等于指标分值*资金到位率； 资金到位率 < 100%，且对项目开展造成不良影响，得分等于 0。	2	项目资金到位及时
				预算执行率	2	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 ①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； ②实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内实际支付的资金。	得分等于指标分值*预算执行率。	2	项目资金已全部支出
				管理制度健全性	4	评价要点： ①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法； ②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制	具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。	4	制定了《郑州图书馆专项资金管理办法》

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标说明	评价标准及评分规则	得分	得分及扣分原因
						度的规定。			
				资金使用合规性	5	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规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	具备一个得分要素，得到指标分值的 20%。但如缺少要素③或④指标得分为 0。	5	项目资金使用符合相关的财务管理制度规定
				财务监控有效性	2	评价要点： ①是否已制定或具有相应的监控机制； ②是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。	具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。	0	未采取相应的财务检查等必要的监控措施或手段
项目产出	30	产出数量	7.5	实际完成率	7.5	实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。 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。 计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量	得分等于指标分值*实际完成率；	7	纸质图书和数字资源安排资金跟计划稍有偏差
		产出时效	7.5	完成及时率	7.5	完成及时率=[（计划完成时间-实际完成时间）/计划完成时间]×100%。	得分等于指标分值*完成及时率；	7.5	购书计划在 12 月底前全部完成

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标说明	评价标准及评分规则	得分	得分及扣分原因
						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。			
		产出质量	7.5	质量达标率	7.5	质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。 质量达标产出数：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。 既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。	得分等于指标分值*质量达标率。	7.5	验收 100%合格
		产出成本	7.5	成本节约率	7.5	成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本]×100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。	计划成本大于等于实际成本得满分；计划成本每高出实际成本 10%，扣一分，直至 0 分。	7.5	资金按照计划支出，不存在超额支出
项目效益	30	社会效益	10	社会效益	10	提高全民阅读水平；推进全民阅读；丰富群众的业务生活；图书馆为群众提供信息的完整性、及时性。	项目落实到位得 6 分；制定相关的补助标准或解决方案得 4 分。	8.6	年接待人数与文献外界数均未达标
		可持续影响	10	可持续影响	10	评价该项目的实施，是否为项目可持续性建立有效的工作保障和沟通协调机制。	该项目建立有效的工作保障和沟通协调机制得 5 分；项目可持续得 5 分。	10	郑州图书馆数字库的访问量每年呈上升蓄势。

郑州图书馆 2020 年图书购置费项目绩效评价报告

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标说明	评价标准及评分规则	得分	得分及扣分原因
		服务对象满意度	10	服务对象满意度	10	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。	10%的满意度得 1 分，共 10 分。	9	按照满意度调查表
整体评价	100							93.1	