

杨若

玉田县就业服务中心 整体绩效自评报告

(2021 年度)

评价方式: ☒ 直接组织评价

☒ 委托评价

部门名称: 玉田县就业服务中心

联系电话: 6183628



填报日期: 2022 年 7 月 13 日

为进一步规范财政资金管理，牢固树立预算绩效理念，强化支出责任，提高财政资金使用效益，根据《玉田县财政局关于做好 2021 年预算项目绩效自评工作的通知》文件要求，结合我中心的具体情况，认真组织开展了 2021 年度部门预算绩效自评工作，现将我中心 2021 年度部门整体支出绩效评价情况报告如下：

一、部门整体概况

（一）、基本职能

1. 负责贯彻落实国家、省、市就业创业扶持政策，负责辖区内劳动力就业统筹规划和管理服务。

2. 负责就业指导、职业介绍，负责就业管理统计工作；

3. 负责就业信息网络建设及用工信息采集、整理和发布，指导乡镇（街道）开展就业创业服务。

4. 负责统筹、协调、指导、管理城乡新生劳动力、下岗失业人员就业培训、创业培训。

5. 负责创业就业孵化基地培育及创业服务，为创业人员提供创业贷款政策扶持。

（二）人员情况

截止 2021 年底，玉田县就业服务中心核定事业编制 18 人、核定财政性资金零补助事业编制 5 人，实际在编 22 人，财政实际供给 22 人。根据编制部门机构改革批复方案，内设综合科、就业服务科、培训服务科、创业指导科（创业贷款担保中心）、职业介绍和社区科等 5 个科室，全中心财务决算单位 1 个。

二、部门财政资金管理情况

（一）、预算资金使用情况

本部门 2021 年度申请预算资金 1099.2 万元，实际支出 3136.05 万元，预算执行率 285.3%。其中：专项项目 3 个，金额合计 809.78 万元，实际支出 2838.74 万元，执行率为 350.56%。

（二）、预决算编制情况

2021 年预算编制严格按照县财政局下发的《关于编 2021 年

部门预算的通知》要求，结合《2021 年部门预算编制方法和口径》及本单位实际，按照增收节支、保障重点、优化结构、厉行节约的原则，严控“三公”经费管理，从严从紧编制预算。在编制过程中，认真核实单位实际财政供养人数和单位实有编制情况，正确编制人员经费和公用经费等，做到尽量细化项目资金支出预算范围和科目，及时上报相关股室进行审核，对所编制的预算予以调整通过。在编制项目预算时对项目进行了充分论证和可行性分析，按项目实施轻重缓急的原则提前细化。认真编制 2021 年部门年度决算报表为真实、准确反应单位年度财务收、支情况，根据县财政局要求，认真开展部门年度决算报表编制工作。按照政府收支分类科目和财务报表支出情况编制部门决算，决算收入、支出口径与财政局国库股、预算股和涉农办以及财政一体化核对无误，报表编制无差错，全面、真实、准确的反映了就业服务中心 2021 年度财政资金的使用情况。

2021 年收入预算总额 3091 万元，为当年财政拨款收入。相应安排支出预算 3136.05 万元，其中：基本支出 297.31 万元，项目支出 2838.74 万元。2021 年决算财政拨款支出总额为 3136.05 万元，其中：基本支出 297.31 万元，项目支出 2838.74 万元。年末结转结余 0 万元。

（三）、执行管理情况

1、按《预算法》和财政有关规定，职工工资等人员经费按月发放，公用经费报计划经财政相关股室审核后及时支付，项目经费下达到我中心后及时通知建设单位按项目建设合同约定审核申请划拨。在支付方式上，工资实行财政直接支付；项目资金及公用经费申请授权支付并采取转账支付或公务卡支付，尽量减少现金支出。

2、在执行各项资金预算中，严格按照中央、省、市、县各级财经政策规定，管好、用好每笔资金。同时，按照单位内部控制建设要求也制定了相应的“财务管理规定”等相关制度，在专项

项目资金使用过程中,严格按照项目资金管理办法的规定做好项目实施和监管,切实做到专款专用,从而发挥好项目资金对项目实施的促进作用;资金拨付遵照相关要求经中心研究决定,杜绝违规违纪事件的发生。

二、部门总体绩效目标和绩效指标设定情况

本部门年初设定的部门整体绩效指标是:促进我县失业人员再就业,控制城镇登记失业率,促进农村劳动力转移就业,保持我县就业形势的基本稳定。

(1) 行政运转保障

2021 年度预算安排支出主要用于保障我中心机构正常运转,完成日常工作任务,管理和应用好就业补助资金、创业扶持资金项目资金,保障给予创业事业发展等项工作。

基本支出,是用于保障局机关及下属事业单位正常运转的日常支出,包括基本工资、津贴补贴、社会保障、机关事业单位基本养老保险、离退休费、住房公积金和日常公用经费等。

项目支出,是用于保障就业服务中心为完成就业创业工作任务或事业发展目标,用于专项业务工作的经费支出。

(2) 机关厉行节约

严格执行中央八项规定和省、市十项规定,从严控制“三公”经费预算支出。2021 年全年无因公出国(境)费用,车辆运行维护费 0.48 万元;公务接待费 0 万元。

(3) 机关节能降耗

严格执行党政机关厉行节约反对浪费规定,倡导中心工作人员自觉养成艰苦朴素、勤俭节约的良好风尚,进一步推进节约型机关建设,着力降低单位能耗,从细微处着手,培育良好生活、工作习惯,离开办公室要随手关灯,杜绝“长明灯”、“白昼灯”,下班后自觉关闭各类电器设备电源,做到节约用水,增强勤俭节约意识。规范办公用品采购,加强办公用品的使用管理,积极推行网络办公,尽量在电子媒介上撰写、修改文稿,加快推进无纸

化办公进程。

按照我中心预算绩效管理工作的总体要求，结合我中心的实际情况，通过对绩效自评结果与年初绩效目标设定对比，我们认为，2021 年我中心预算绩效目标、指标设置全面完整、科学合理，绩效目标和指标值匹配度较高。评价指标的设定，既有具体可考的客观指标，又有综合定性的主观指标，定量与定性指标权重安排合理、恰当，能够准确地反映出项目运行的结果。通过整体全面、科学合理的预算绩效目标、指标设定，强化了相关职能部门的责任，提高了财政资金的支出效率。

三、绩效评价组织情况

为确保这项目工作的顺利开展，经党组研究，决定成立就业中心整体支出自我绩效评价工作领导小组成员，领导小组办公室设在中心办公室，负责中心整体支出自我绩效评价具体工作。其组成人员如下：

组 长：刘福利

副组长：杜若

组 员：陈继强 杨润永 孔令军

（一）绩效自评依据

1. 《中华人民共和国预算法》（2014 年修订）；
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. 中共河北省委河北省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见（冀发〔〔2018〕54 号）
4. 河北省财政厅关于印发《河北省省级部门预算项目绩效自评管理办法》的通知（冀财绩〔2019〕10 号
5. 河北省财政厅关于印发《河北省财政厅预算绩效管理工作规程》的通知（冀财绩〔2020〕9 号）
6. 部门资金文件、决算报告、其他部门相关规章、规范、文件报告等。

（二）绩效自评方法

结合本次绩效自评项目的具体情况，为确保自评工作的真实可靠，本次自评主要通过审阅资料、现场部门沟通、问卷调查、数据分析等方法进行评价。

1. 审阅资料

收集与部门预算、管理、绩效相关的评价数据，形成绩效自评的基础资料，并对基础资料的真实性、可靠性进行审阅。具体为：

（1）对本级及下属单位上报的自评资料进行认真审阅，核实上报数据的真实性、完整性。

（2）收集绩效自评的基础数据，审阅下属单位填报的预算完成情况表、资金使用情况、各类业务统计数据，对异常事项通过实地调查、原始凭证查阅等进行核实。

（3）查阅会计凭证、会计账簿、业务档案等相关会计资料，检查预算执行情况、资金拨付执行情况、资金使用规范情况、支出情况及会计制度执行情况等是否存违规现象。

（4）结合问卷调查、座谈访谈、实地勘查结果对部门整体绩效进行客观评价。

2. 实地评价

（1）采用数据填报、案卷研究、实地调研、座谈会、问卷调查等方式收集、审核评价资料。

（2）发放调查问卷了解服务对象满意度，选取评价相关方部分人员进行访谈，了解他们对评价单位的意见和建议。

（3）抽盘固定资产，了解使用情况及账实是否相符。

（4）对单位业务开展情况及业务平台运行情况进行实地查看，了解实际运行情况。

（三）绩效自评指标体系

1. 绩效自评指标

部门整体支出绩效评价指标体系共分为 4 个一级指标，包括

投入、过程、产出、效果；7个二级指标，包括目标设定、预算配置、预算执行、预算管理、资产管理、职责履行、履职效益；其中其中三级包含14个共性指标、12个个性指标。

2. 指标分值权重

投入指标权重占20%，过程指标权重占30%，产出指标权重占30%，效果指标权重占20%。

3. 评价标准

本次评价采用百分制，各级指标依据其指标权重确定分值，评价人员根据评价情况对各级指标进行打分。根据最终得分情况将评价标准分为四个等级：优（得分 ≥ 90 分）；良（80分 \leq 得分 < 90 分）；中（60分 \leq 得分 < 80 分）；差（得分 < 60 分）。

4. 数据来源

绩效自评指标体系中评分时所需要的数据，主要包括国家、省委省政府、部门行业相关文件，部门中长期规划、部门决算报表，预算执行统计数据、资金下达文件、财务检查核实相关数据、审计报告、资金管理制度、财务管理制度、资金拨付凭证、原始凭证等财务资料、会计资料及其他相关佐证资料、开展自评工作的组织实施文件（通知）、资产管理制度及审计报告、2021年部门工作总结报告、问卷调查等。

四、年度绩效实现情况分析

为加强和规范项目管理，我中心结合单位内部控制制度建设，制定和完善了相应的议事规范，项目立项一般按照建设申请、现场勘查、可研规划、实施设计、专家评审、会议决策、公示、立项、签订合同的程序进行。

（一）部门开展年度预算绩效管理情况：

（1）统筹规划、目标引领，合理设定年度绩效目标。年度履职目标编制科学，绩效指标设定基本明确。绩效目标符合国家法律法规、国民经济和社会发展规划、部门“三定”方案确定的职责、部门制定的中长期实施规划和部门年度工作任务；部

门整体的绩效目标与部门年度的任务数或计划数相对应，与本年度部门预算资金相匹配，但部分项目绩效指标未进行量化。

（2）资金投入和机构运行有保障，预算配置基本合理。在职人员控制率为 100%，有效的控制了部门的人员成本；“三公经费”变动率为 0%，严格控制“三公经费”；重点支出安排率为 100%，有效保障了重点任务和项目支出的安排。

（3）预算管理总体规范，监督管理制度基本健全。部门制定及转发了一系列财务管理规定和工会专项资金管理办法，管理制度健全，资金使用基本符合国家财经法规、财务管理制度以及专项资金管理办法的规定；预算管理基础数据信息和会计信息基本真实、完整、准确，并按规定进行公开。

（二）绩效工作履行活动完成情况：对 2021 年确定的部门一般公共预算支出全面开展了绩效自评，较好得完成了预算执行任务，综合得分 98 分，其中预算配置 8 分，预算执行 13 分，预算管理 36 分，预算绩效开展 15 分，职责履行 8 分，履职效益 18 分。

（三）实施履职活动产生的效果：（1）从经济性情况分析来看，预算资金覆盖各个需求方面，分配方法科学，考虑的因素必要合理，分配的结果合理，能基本保证人员经费支出和机构全年工作运转。（2）从效率性情况分析看，在各项工作费用支付中，尤其是五险一金等人员经费支出能及时按进度保质保量完成。专项资金，共涉及项目 3 个，项目支出均达到时间进度，5 个项目未达到支出进度。主要是为节省运营成本缩减支出，有些项目 2022 年压减了预算。（3）从有效性情况分析，全面整合职能和资源，提升干部办事效率，优化服务质量；群众收入增加，幸福感提高。（4）从可持续性分析看，全面加强工作综合性，加大人力、资金投入。

（一）全力以赴扩大就业，就业形势保持稳定。把就业作为最大的民生。一是提升公共就业服务质量。举办“春风行动”等

专项服务活动 12 场次，开展线上线下招聘会 33 场次，发布就业信息 3000 余个。

（二）二是突出抓好重点群体就业。（1）全年城镇新增就业、失业人员再就业、就业困难人员再就业分别完成 7834 人、1887 人、717 人，指标完成率分别为 100.7%、115.1%、113.8%。农村劳动力转移就业 5274 人，指标完成率为 101.4%。全县就业形势基本稳定。（2）全年累计为 55 人提供贷款 882 万元，为 3 家小微企业提供贷款 750 万元，全年累计为 8021 人提供创业服务，超额完成市达任务 7000 人的目标。

五、存在的问题

（一）科学合理编制预算，严格执行预算。加强预算编制的前瞻性，按照新《预算法》及其实施条例的相关规定，按政策规定及本部门的发展规划，结合上一年度预算执行情况和本年度预算收支变化因素，科学、合理地编制本年预算草案，避免项目支出与基本支出划分不准或预算支出与实际执行出现较大偏差的情况，执行中确需调整预算的，按规定程序报经批准。进一步明确项目目标，根据目标要求，加大项目前期工作力度，做实项目实施方案。在预算执行中，首先及时分解预算，检查预算执行偏离情况，建立纠偏工作机制，努力提高预算执行效果。

（二）绩效编报质量有待提高。按照绩效管理的要求，年初申报预算时，编报的《部门整体支出绩效目标表》，但绩效目标编报的质量还有待提高，存在绩效指标的量化还不够，时效指标、质量指标不完整等问题。今后将加强部门绩效目标编报基础工作，不断提高绩效目标表编报水平。把加强预算绩效管理作为一项重要的基础工作来抓，加强财政预算前期管理，理清本部门预算管理的总体思路、具体方案和阶段目标。在编报绩效目标申报表时，注意所细化分解的绩效指标的完整性，确保绩效指标能充分支撑绩效目标；同时，关注绩效指标的可考核性，从数量、质量、成本、进度等方面来设置绩效指标，提高绩效目标申报表的

编报质量。

六、绩效自评结果应用

推高度重视整体支出绩效评价结果的应用，绩效评价结果的运用是预算绩效管理落到实处、取得实效的关键，也是全过程预算绩效管理工作的落脚点。我部门通过采用多种方式运用绩效评价结果，并将其转化为提高预算资金使用绩效的具体行动，加强财政支出管理的抓手。

（一）落实绩效评价整改意见，不断提高预算绩效管理水平。认真落实绩效评价整改意见是绩效评价工作的重要内容之一。针对评价结果中所提出的问题和建议要督促落实整改措施，及时将落实的整改情况以整改报告书的形式反馈到相关部门，促进我部门各部门（室）增强责任和效益观念，提高财政资金支出决策水平、管理水平和资金使用效益，并加强项目财务管理。

（二）落实预算绩效管理，提高预算编制质量。充分运用自评结果，发挥绩效评价结果对合理安排预算的积极作用。将绩效评价结果作为下年安排支出资金的重要依据，为预算编制提供参考，促进财政资金的合理分配与有效使用。

2021 年部门整体支出绩效自评指标计分表

部门： 玉田县就业服务中心

一级指标	二级指标	三级指标	自评分	指标解释	指标说明
投入 (20 分)	目标设定 (5 分)	绩效目标合理性 (2 分)	2	部门所设立的整体绩效目标依据是否充分，是否符合客观实际，用以反映和考核部门整体绩效目标与部门履职、年度工作任务的相符性情况。	①符合国家法律法规、国民经济和社会发展规划计 1 分；②符合部门“三定”方案确定的职责计 0.5 分；③是否符合部门制定的中长期实施规划计 0.5 分。
		绩效指标明确性 (3 分)	3	部门依据整体绩效目标所设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量，用以反映和考核部门整体绩效目标的明细化情况。	①将部门整体的绩效目标细化分解为具体的工作任务计 1 分；②通过清晰、可衡量的指标值予以体现计 0.5 分。③与部门年度的任务数或计划数相对应计 0.5 分；④与本年度部门预算资金相匹配计 1 分。
	预算配置 (15 分)	在职人员控制率 (5 分)	5	部门本年度实际在职人员数与编制数的比率，用以反映和考核部门对人员成本的控制程度。	在职人员控制率=（在职人员数/编制数）×100%小于或等于 1 计 5 分，否则按比例计分。在职人员数：部门实际在职人数，以财政部确定的部门决算编制口径为准。编制数：机构编制部门核定批复的部门的人员编制数。
		“三公经费”变动率 (5 分)	5	部门本年度“三公经费”预算数与上年度“三公经费”预算数的变动比率，用以反映和考核部门对控制重点行政成本的努力程度。	“三公经费”变动率=[（本年度“三公经费”总额-上年度“三公经费”总额）/上年度“三公经费”总额]×100%。下降的计 5 分，增加的按比例扣减。“三公经费”：年度预算安排的因公出国（境）费、公务车辆购置及运行费和公务招待费。
		重点支出安排率 (5 分)	5	部门本年度预算安排的重点项目支出与部门项目总支出的比率，用以反映和考核部门对履行主要职责或完成重点任务的保障程度。	重点支出安排率=（重点项目支出/项目总支出）×100%。实际得分=支出安排率*5 分。重点项目支出：部门年度预算安排的，与本部门履职和发展密切相关、具有明显社会和经济影响、党委政府关心或社会比较关注的项目支出总额。项目总支出：部门年度预算安排的项目支出总额。
	过程 (30 分)	预算完成率 (4 分)	4	部门本年度预算完成数与预算数的比率，用以反映和考核部门预算完成程度。	预算完成率=（预算完成数/预算数）×100%。完成年初预算计 4 分，未完成年初预算按比例扣减，预算完成数：部门本年度实际完成的预算数。预算数：财政部门批复的本年度部门预算数。
		预算调整率 (2 分)	2	部门本年度预算调整数与预算数的比率，用以反映和考核部门预算的调整程度。	预算调整率=（预算调整数/预算数）×100%。未调整的计 2 分，调整了的除特殊原因外按比例扣减。预算调整数：部门在本年度内涉及预算的追加、追减或结构调整的资金总和（因落实国家政策、发生不可抗力、上级部门或同级党委政府临时交办而产生的调整除外）。
		支付进度率 (2 分)	2	部门实际支付进度与既定支付进度的比率，用以反映和考核部门预算执行的及时性和均衡性程度。	支付进度率=（实际支付进度/既定支付进度）×100%。完成年终进度的计 1 分，按季度完成预算进度的计 1 分。实际支付进度：部门在某一时点的支出预算执行总数与年度支出预算数的比率。既定支付进度：由部门在申报部门整体绩效目标时，参照序时支付进度、前三年支付进度、同级部门平均支付进度水平等确定的，在某一时点应达到的支付进度（比率）。

一级指标	二级指标	三级指标	自评分	指标解释	指标说明
		结转结余控制率（4分）	4	部门本年度结转结余总额与上年结转结余总额增减比例，用以反映和考核部门对存量资金的实际控制程度。	结转结余控制率=（本年结转结余总额-上年结转结余总额）/上年结转结余总额×100%。低于15%的计4分，每超过5个百分点扣1分，扣完为止。结转结余总额：部门本年度的结转资金与结余资金之和（以决算数为准）。
		公用经费控制率（2分）	2	部门本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率，用以反映和考核部门对机构运转成本的实际控制程度。	公用经费控制率=（实际支出公用经费总额/预算安排公用经费总额）×100%。为100%的计2分，每超过1个百分点扣0.1分，扣完为止。
		“三公经费”控制率（2分）	2	部门本年度“三公经费”实际支出数与预算安排数的比率，用以反映和考核部门对“三公经费”的实际控制程度。	“三公经费”控制率=（“三公经费”实际支出数/“三公经费”预算安排数）×100%。为100%的计2分，每超过1个百分点扣0.5分，扣完为止。
		政府采购执行率（4分）	4	部门本年度实际政府采购金额与年初政府采购预算的比率，用以反映和考核部门政府采购预算执行情况。	政府采购执行率=（实际政府采购金额/政府采购预算数）×100%，为100%的计2分，每低于1个百分点扣0.5分，扣完为止；政府采购预算：采购机关根据事业发展计划和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。
	预算管理（5分）	管理制度健全性（2分）	2	部门为加强预算管理、规范财务行为而制定的管理制度是否健全完整，用以反映和考核部门预算管理制度对完成主要职责或促进事业发展的保障情况。	已制定或具有预算资金管理办法、内部财务管理制度、会计核算制度等管理制度计1分；相关管理制度合法、合规、完整计0.5分；相关管理制度得到有效执行计0.5分。
		资金使用合规性（1分）	1	部门使用预算资金是否符合相关的预算财务管理制度的规定，用以反映和考核部门预算资金的规范运行情况。	①符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定计0.2分；②资金的拨付有完整的审批程序和手续计0.2分；③项目的重大开支经过评估论证计0.2分；④符合部门预算批复的用途计0.2分；⑤不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况计0.2分。
		预决算信息公开性（1分）	1	部门是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息，用以反映和考核部门预决算管理的公开透明情况。	①按规定内容公开预决算信息计0.5分；②按规定时限公开预决算信息计0.5分。预决算信息是指与部门预算、执行、决算、监督、绩效等管理相关的信息。
		基础信息完善性（1分）	1	部门基础信息是否完善，用以反映和考核基础信息对预算管理工作的支撑情况。	①基础数据信息和会计信息资料真实计0.4分；②基础数据信息和会计信息资料完整计0.3分；③基础数据信息和会计信息资料准确计0.3分。
	资产管理（5分）	管理制度健全性（2分）	2	部门为加强资产管理、规范资产管理行为而制定的管理制度是否健全完整，用以反映和考核部门资产管理制度对完成主要职责或促进社会发展的保障情况。	①制定或具有资产管理制度计1分；②相关资金管理制度合法、合规、完整计0.5分；③相关资产管理制度得到有效执行计0.5分。

一级指标	二级指标	三级指标	自评分	指标解释	指标说明
		资产管理安全性（2分）	2	部门的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴，用以反映和考核部门资产安全运行情况。	①资产保存完整计 0.4 分；②资产配置合理计 0.4 分；③资产处置规范计 0.4 分；④资产账务管理合规、账实相符计 0.4 分；⑤资产有偿使用及处置收入及时足额上缴计 0.4 分。
		固定资产利用率（1分）	1	部门实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比率，用以反映和考核部门固定资产使用效率程度。	固定资产利用率=（实际在用固定资产总额/所有固定资产总额）×100%。利用率为 100%的计 1 分，每降 1 个百分点扣 0.1 分，扣完为止。
产 出（30分）	职责履行	实际完成率（8分）	8	部门履行职责而实际完成工作数与计划工作数的比率，用以反映和考核部门履职工作任务目标的实现程度。	实际完成率得分=完成市委市政府绩效考核得分或上级主管部门考核指标得分/指标分值*8 分
		完成及时率（4分）	4	部门在规定时限内及时完成的实际工作数与计划工作数的比率，用以反映和考核部门履职时效目标的实现程度。	完成及时率=（及时完成实际工作数/计划工作数）×100%。1-4 季度各得 1 分
		质量达标率（8分）	8	达到质量标准（绩效标准值）的实际工作数与计划工作数的比率，用以反映和考核部门履职质量目标的实现程度。	质量达标率=（质量达标实际工作数/计划工作数）×100%。实际得分=达标率*8 分
		重点工作办结率（10分）	10	部门年度重点工作实际完成数与交办或下达数的比率，用以反映部门对重点工作的办理落实程度。	重点工作办结率=（重点工作实际完成数/交办或下达数）×100%。实际得分=办结率*10 分
效 果（20分）	履职效益（20分）	经济效益（5分）	5	部门履行职责对经济发展所带来的直接或间接影响。	按经济效益实现程度计算得分（5分）；按社会效益实现程度计算得分（5分）；按生态效益实现程度计算得分（5分）
		社会效益（5分）	5	部门履行职责对社会发展所带来的直接或间接影响。	
		生态效益（5分）	5	部门履行职责对生态环境所带来的直接或间接影响。	
		社会公众或服务对象满意度（5分）	5	社会公众或部门的服务对象对部门履职效果的满意程度。	按收集到的服务对象的满意率计算得分（5分）
总 分			100		