

2023 年度预算项目绩效评价报告

——城乡居民基本养老保险 补助资金项目

委托单位：鱼峰区财政局

被评价单位：鱼峰区劳动保障管理服务中心

评价机构：广西旭达秀经济信息咨询有限公司

评价时间：2023 年 10 月

目 录

一、项目基本情况	1
(一) 项目基本情况	1
(二) 项目年度预算绩效目标、绩效指标设定情况	2
(三) 项目资金管理使用情况	2
1. 项目资金（包括财政资金、自筹资金等）安排落实、总投入等情况	2
2. 项目资金（主要是指财政资金）实际使用情况	2
(四) 项目组织管理情况	2
1. 项目组织情况	2
2. 绩效自评工作开展情况	2
二、绩效再评价工作开展情况	3
(一) 评价目的	3
(二) 绩效再评价依据	3
(三) 评价指标体系	4
(四) 评价组织实施及流程	4
1. 前期准备	4
2. 进点查验材料	4
3. 分析评价	5
(五) 评价方法	5
三、项目绩效情况	5
(一) 投入前期准备（分值 6 分，得分 1 分）	5
1. 项目决策（分值 4 分，得分 1 分）	5

2. 绩效目标设置（分值 2 分，得分 0 分）	6
（二）过程（分值 34 分，得分 25 分）	6
1. 项目管理（分值 10 分，得分 5 分）	6
2. 资金管理（分值 19 分，得分 17 分）	7
3. 绩效评价管理（分值 5 分，得分 3 分）	7
（三）项目产出（分值 30 分，得分 30 分）	7
1. 项目产出数量（分值 15 分，得分 15 分）	7
2. 项目产出质量（分值 5 分，得分 5 分）	7
3. 项目产出时效（分值 5 分，得分 5 分）	8
4. 项目成本控制（分值 5 分，得分 5 分）	8
（四）项目效益分析（分值 30 分，得分 30 分）	8
1. 项目效果（分值 25 分，得分 25 分）	8
2. 满意度（分值 5 分，得分 5 分）	9
四、评价结论	9
五、主要经验及存在问题	9
（一）主要经验	10
（二）存在问题	10
（三）相关建议	10
附件 1：鱼峰区城乡居民基本养老保险补助资金项目 2023 年 度预算绩效评价评分表	12

2023 年度预算项目绩效评价报告

——鱼峰区城乡居民基本养老保险补助资金项目

受鱼峰区财政局的委托，我方于 2023 年 10 月对鱼峰区“城乡居民基本养老保险补助资金项目”项目进行再评价工作，现将有关评价结果报告如下。

一、项目基本情况

（一）项目基本情况

根据《国务院关于开展新型农村社会养老保险试点的指导意见》（国发〔2009〕32 号）等相关文件，由国家财政来全额支付农民的最低标准基础养老金，可以使经济不发达乃至贫困地区的农民也能纳入新农保制度之中，从而使全国农村居民都有了社会养老保障。第一，在当前应对金融危机的背景下，对亿万农民发出国家将为他们建立由财政全额支付的最低标准基础养老金这一信号。第二，从整个国家的经济社会发展来看，实现了城乡居民在社会养老保险方面的制度平等。第三，从农村当前的新情况来看，有利于化解农村社会中的各种矛盾。本项目按照财政资金预算安排发放城乡居民基本养老保险金及丧葬费，减轻城乡居民的养老负担，提高生活水平和生活质量，以减轻居民当前现实的养老压力，并且在一定程度上改善鱼峰区老人的生活条件。本项目有利于社会的稳定，具有良好的社会效益。

（二）项目年度预算绩效目标、绩效指标设定情况

2022年，按照财政安排，财政安排下达至鱼峰区财政城乡居民社会养老保险政府配套资金安排为41万元用于改善城乡居民社会养老保障，2023年完成预算资金支付金额41万元，预算执行率100%。

（三）项目资金管理使用情况

1. 项目资金（包括财政资金、自筹资金等）安排落实、总投入等情况

根据鱼峰区2022年度预算项目绩效自评表及相关资金下达文件可知，本项目上级拨付的财政资金为41万元，属于一般公共预算拨款，2023年完成预算资金支付金额41万元。

2. 项目资金（主要是指财政资金）实际使用情况

2022年初，按照财政安排，财政安排下达至鱼峰区财政城乡居民社会养老保险政府配套资金安排为41万元用于改善城乡居民社会养老保障，2023年完成预算资金支付金额41万元，预算执行率100%。

（四）项目组织管理情况

1. 项目组织情况

项目按相关法规、财政部门关于专项资金使用的规定实施，项目严格执行政府预算管理制度，资金根据实际发生费用进行结算支付。

2. 绩效自评工作开展情况

按照财政局布置的工作任务，鱼峰区“城乡居民基本养

老保险补助资金项目”提供了项目支出绩效自评材料，包括自评报告、资金下达文件等相关材料。

截至 2023 年 9 月，经查本项目支出预算执行数为 41 万元。

二、绩效再评价工作开展情况

（一）评价目的

本次绩效评价的主体是鱼峰区财政局委托的第三方机构，评价工作对象是鱼峰区城乡居民基本养老保险补助资金项目。本次再评价是在单位开展自评价的基础上，对项目工作全过程的规范性、资金支出的合规性、资金使用的有效性进行综合评估，客观、全面地反映该项目资金的使用效益和鱼峰区有关工作职能的实现程度，为进一步完善鱼峰区城乡居民基本养老保险补助资金项目支出的全过程管理和内控体系，提高财政资金使用效益提供参考。

（二）绩效再评价依据

1. 《中华人民共和国预算法》（2018 年修订）；
2. 《中华人民共和国预算法实施条例》（2020 年）；
3. 中共广西壮族自治区委员会广西壮族自治区人民政府关于《关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（桂发〔2018〕26 号）；
4. 财政部《项目支出绩效评价管理办法》；
5. 广西壮族自治区财政厅《自治区本级项目支出绩效评价管理办法》；
6. 《中华人民共和国招标投标法》

7. 《中华人民共和国政府采购法》
8. 《国务院关于开展新型农村社会养老保险试点的指导意见》（国发〔2009〕32号）
9. 其他相关依据文件。

（三）评价指标体系

再评价工作团队根据《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）文件指导的精神，结合项目特点、类型、资金安排情况及自评材料，进一步完善了产出指标和效益指标及有关评扣分标准，形成了本项目的绩效评价指标体系（详见附件1）。

绩效评价结果等级划分为四档：90（含）-100分为一等级、80（含）-90分为二等等级、60（含）-80分为三等等级、60分以下为四等等级。

（四）评价组织实施及流程

1. 前期准备

第一，制定绩效评价工作方案，组建绩效评价工作组；第二，文件研读，收集项目相关背景资料、项目预算、项目绩效再评价评分表、绩效自评报告等资料，并组织项目绩效评价小组对项目相关政策文件进行研读；第三，研究设定项目评价指标，根据收集到相关信息及财政部门评价框架和内容，完善本项目的绩效评价指标，形成再评价评分表；第四，收集基础数据资料，包括：项目单位成果收集、项目经费使用管理的举措及组织实施情况等。

2. 进点查验材料

第一，与被评价单位沟通、协调再评价进点的时间，要求被评价单位在评价进点前准备和提供有关材料；第二，现场调查，评价组进点查验材料，一是核验项目或单位自评价的基础材料和佐证材料的真实性；二是通过与项目或单位主要负责人面谈，了解被评价项目或单位的现实情况和存在问题。

现场查验材料重点聚焦于查验预算文件、项目立项、项目管理、有关制度和 work 举措、资金到位、预算执行、资金管理和结果、项目实施效果等档案材料的情况。

3. 分析评价

评价工作组对采集的评价相关基础数据资料进行整理汇总，结合现场查验材料的情况，对项目资金的决策、落实、项目的组织实施、完成以及实施的效果等情况进行多维度的全面分析，并进行量化打分，形成再评价报告。

（五）评价方法

本次绩效评价采用的方法是指标评价法，依据本项目绩效评价体系对项目全过程工作、支出效益进行评估；现场调查法，通过现场核验、访谈等方式，核实项目实施情况，并对项目有关工作的合规性、材料的真实性和完整性，以及项目的成效进行评估。

三、项目绩效情况

（一）投入前期准备（分值 6 分，得分 1 分）

1. 项目决策（分值 4 分，得分 1 分）

该项目根据《国务院关于开展新型农村社会养老保险试

点的指导意见》（国发〔2009〕32号）等文件发放城乡居民基本养老保险补助资金，但未见项目资金下达文件，扣3分。

2. 绩效目标设置（分值2分，得分0分）

该项目绩效目标编制不规范，未细化、量化绩效目标，“数量指标”和“时效指标”指标内容描述不规范，缺少“质量指标”，“社会效益”指标内容与“满意度”内容重复，扣2分。

综上，投入前期准备扣5分，得分1分。

（二）过程（分值34分，得分25分）

1. 项目管理（分值10分，得分5分）

（1）项目管理制度

该项目未提供相关项目管理制度，扣2分。

（2）制度执行有效性

2022年初，按照财政安排，财政安排下达至鱼峰区财政城乡居民社会养老保险政府配套资金安排为41万元用于改善城乡居民社会养老保障，年中无预算调整。补助资金发放过程按照相关制度规定执行，不扣分。

（3）项目质量控制

项目质量基本得到有效控制；但是未见单位建立或具有相应的质量管控制度以及业务主管部门对该项目的监督检查相关佐证材料，扣2分。

（4）项目档案管理

缺少多项档案资料，扣1分。

综上，项目管理扣5分，得分5分。

2. 资金管理（分值 19 分，得分 17 分）

（1）资金管理制度

该项目未提供《资金管理制度》，无法有效监控资金支出流程，扣 2 分。

（2）资金到位率

财政资金已经全部到位。此项不扣分。

（3）资金支出进度

该项目 2023 年 9 月已经完成全部预算支出。不扣分。

（4）资金支出规范性

未发现财经违纪现象。

综上，资金管理扣 1 分，得分 17 分。

3. 绩效评价管理（分值 5 分，得分 3 分）

按要求开展自评，并提供自评表，但自评表不规范，且缺少自评报告和其他佐证材料，此项扣 2 分。

综上，过程管理指标得分 25 分。

（三）项目产出（分值 30 分，得分 30 分）

对照单位撰写的项目绩效目标完成情况对比表，我方通过进点查验相关材料、与项目有关人员进行访谈，得出以下结论：

1. 项目产出数量（分值 15 分，得分 15 分）

从项目绩效自评表及与工作人员访谈来看，发放城乡居民基本养老金与城乡居民基本养老保险丧葬费服务人数均已超过目标数量，该数量指标已经完成。不扣分。

2. 项目产出质量（分值 5 分，得分 5 分）

根据现场调研材料并与工作人员访谈可知，该项目按照相关规定认真筛选调查参保对象，救助的城乡养老保险参保对象基本准确，各城乡的参保人员均得到补助资金，不扣分。

3. 项目产出时效（分值 5 分，得分 5 分）

根据提供的材料，鱼峰区劳动保障管理服务中心每月 25 日之前按时发放本月养老金和丧葬费，上级各项拨款及时足额到位，不扣分。

4. 项目成本控制（分值 5 分，得分 5 分）

该项目 2022 年预算支出 41 万元，年中未调整预算数，2023 年已完成预算资金支付金额 41 万元。没有超出预算，此项不扣分。

综上，产出指标得分 30 分。

（四）项目效益分析（分值 30 分，得分 30 分）

1. 项目效果（分值 25 分，得分 25 分）

部门设置的效果指标反映的是项目建成达产后的最终社会效益，可持续影响等。该项目完成后，有利于发挥社会保障的再分配调节功能，改善低收入群众的生活质量，建立起缩小收入差距的长效机制，更公平地分配公共服务资源，为促进经济发展、维护社会和谐稳定起着积极作用，发放城乡居民养老保险补助金可以使老人晚年生活在一定程度上有所改善，促进了和谐、幸福家庭生活的形成，有利于社会的稳定。

社会效益：本项目发放城乡居民基本养老保险人数达到 10240 人，养老保险丧葬费达到 467 人，城乡居民实实在在

地享受到了城乡养老保险的优惠政策，直接增加其可支配收入，从而达到提高参保人员的生活水平。但该项目养老补助资金已全部发放使用，具有良好的社会效益。此项不扣分。

可持续影响指标：近年来，鱼峰区坚持把人民至上和增进民生福祉作为城乡居保工作的出发点、落脚点，加大保障力度，提升服务质效，持续推动城乡居民养老保险事业高质量可持续发展，为改善服务民生作出了积极的贡献。此项不扣分。

2. 满意度（分值 5 分，得分 5 分）

经过满意度调查，服务对象对本部门工作的满意情况的投诉率低于 2%，项目实施效果满意度高，本项不扣分。

综上，效益指标得分 30 分。

四、评价结论

2023 年，城乡居民基本养老保险补助资金项目绩效总体为二等等级。评价工作组依据项目财政支出绩效评价指标体系和评分标准（详见附件一），评定城乡居民基本养老保险补助资金项目得分为 86 分，绩效等级为“二等等级”，从 4 个一级指标来看：投入指标得分率 16.67%，过程指标得分率 73.53%，产出指标得分率 100%，效果指标得分率为 100%。

表 1 2023 年城乡居民基本养老保险补助资金项目得分情况

	投入（6 分）	过程（34 分）	产出（30 分）	效果（30 分）
得分	1	25	30	30
得分率	16.67%	73.53%	100%	100%

五、主要经验及存在问题

（一）主要经验

1. 项目符合相关政策和部门工作职能，具有现实需求；绩效目标总体基本合理，具有可实现性；项目过程管理规范，财政支出有效。通过发放城乡居民基本养老保险补助资金，进一步改善城乡群众生活水平，项目基本达到既定目标。

2. 项目社会效益突出，本项目发放城乡居民基本养老保险人数达到 10240 人，养老保险丧葬费达到 467 人，城乡居民实实在在地享受到了城乡养老保险的优惠政策，直接增加其可支配收入，从而达到提高参保人员的生活水平，具有良好的社会效益。

（二）存在问题

1. 产出指标内容不规范，绩效目标不清晰

提供城乡居民基本养老保险补助资金绩效自评表填列不规范，指标内容不明确，绩效目标未通过清晰、可衡量的指标及指标值予以体现，未设置质量指标，未提供管理部门按规定对项目进行检查、监控，无法准确地证明效益指标是否达标等。

2. 该项目未提供《资金管理制度》，无法合理判断资金支出流程是否符合该单位的资金管理制度。

3. 该项目缺少质量控制制度等相关管理制度。

（三）相关建议

1. 科学设置产出和效益指标

建议充分考虑指标可获取、可量化性，反映先进性、便于评价等因素，借鉴先进地区的经验，更科学地设置若干效

益指标，不断提高预算绩效管理水平。

2. 建议完善该单位的资金管理制度，加强资金的内部控制管理，保证资金的安全性和使用的高效性。

3. 建议加强档案管理意识，明确档案管理的责任和义务，建立健全档案管理制度，确保档案资料的完整性和安全性。

附件 1：鱼峰区城乡居民基本养老保险补助资金项目 2023 年度预算绩效评价评分表

一级 指标	二级 指标	三级 指标	四级指标	指标解释	评分标准	分 值	评价 得分	备注
投入 (6 分)	(一) 前期 准备 (6 分)	1. 项 目决 策(6 分)	——	项目申请、设立 过程是否符合 相关要求,用以 反映和考核项 目立项规范性 和可行性情况。	1. 项目设立有据可依(如有政策文 件规定或自治区领导批示等),与 国家、自治区、市县相关政策相符 的,得 2 分。项目设立无依据扣 2 分;与国家、自治区、市县相关政 策不符的,每发现一处扣 1 分,扣 完为止。	6	1	该项目根据《国务院 关于开展新型农村 社会养老保险试点 的指导意见》(国发 (2009)32 号)等文 件规定发放城乡居 民基本养老保险补 助资金,但未见项目 资金下达文件,扣 3 分;该项目绩效目标
					2. 项目具体明确,合理可行,且资 金结构合理的,得 2 分。项目计划 内容不具体或不具备可行性的,扣			

一级 指标	二级 指标	三级 指标	四级指标	指标解释	评分标准	分 值	评价 得分	备注
					1分；资金结构不合理的，扣1分。 3. 项目绩效目标编制合理、细化、量化的，得2分。绩效目标编制规范性1分，绩效目标编制不规范，未细化、量化绩效目标的，扣1分；绩效指标规范性1分，绩效指标不完整、未细化、量化的，每项扣0.2分，扣完为止。			编制不规范，未细化、量化绩效目标，“数量指标”和“时效指标”指标内容描述不规范，缺少“质量指标”，“社会效益”指标内容与“满意度”内容重复，扣2分。
过程 (34)	(二) 项	2. 项 目管	——	是否制定项目 管理办法或有	制定项目管理办法或有可参照执行的项目管理办法，且项目管理办	2	0	该项目未提供相关项目管理制度，扣2

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标解释	评分标准	分值	评价得分	备注
分)	目管 理 (10 分)	理制 度(2 分)		可参照执行的 项目管理办法。	法合法、合规、完整，得2分；有 项目管理办法，但存在不合法、不 合规、不完整等情况的，扣1分； 无项目管理办法得0分。			分。
		3.制 度执 行有 效性 (5 分)	——	项目实施是否 符合相关业务 管理规定。	1. 项目调整手续规范性，此项1 分。项目执行是否严格按照年初预 算或上级下达预算执行，项目内容 调整及支出预算调整按规定履行 报批手续的扣1分。 2. 项目实施工作规范性，此项2 分。项目实施遵守相关法律法规和	5	5	

一级 指标	二级 指标	三级 指标	四级指标	指标解释	评分标准	分 值	评价 得分	备注
					业务管理规定,每发现一处不符合有关规定的情况扣0.5分,扣完为止。			
					2.项目采购或招投标、建设、监理、验收等严格执行相关制度规定,此项2分。每发现一处不符合扣1分,扣完为止。			
		4.项目质量控制	——	项目实施是否为达到项目质量要求而采取	1.资金使用单位建立或具有相应的质量管控制度,且执行良好的,得1分。	2	0	项目质量基本得到有效控制;但是未见单位建立或具有相

一级 指标	二级 指标	三级 指标	四级指标	指标解释	评分标准	分 值	评价 得分	备注
		制(2 分)		了必需的措施。	2. 业务主管部门按规定对项目进行检查、监控的, 得1分(需提供书面文件)。			应的质量管控制度以及业务主管部门对该项目的监督检查相关佐证材料, 扣2分。
		5. 项 目档 案管 理(1 分)	——	各项档案资料齐全并及时归档。	资金使用单位档案管理规范, 各项档案资料完整的, 得1分。	1	0	缺少多项档案资料, 扣1分。
(三	6. 资	——	是否建立资金	资金管理制度健全, 且经费使用合	2	0	该项目未提供《资金	

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标解释	评分标准	分值	评价得分	备注
) 资金管理 (19分)	金管 理制 度(2 分)		管理制度并执行良好。	理的,投入有保障的,得2分;有一处不符合规定的,扣1分,扣完为止。			管理制度》,无法有效监控资金支出流程,扣0分。
		7.资金到位率 (2分)	——	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。	1.资金在规定时间内全部到位的,得2分;在规定时间内部分到位的,按分值乘以资金到位率计算得分;在规定时间内未到位的,不得分。 2.如另有党委、政府等关于资金到位情况的批文,从其批文。	2	2	

一级 指标	二级 指标	三级 指标	四级指标	指标解释	评分标准	分 值	评价 得分	备注
		8. 资 金支 出进 度(5 分)	——	预算支出进度= 资金使用单位 资金实际支出/ 预 算 额 度 *100%。	截至预算年度年底预算支出进度 达到 90%及以上,得 5 分;70%(含) -90%的,按照分值乘以实际进度计 算得分; 60% (含) -70%的,得 1 分; 低于 60%的,得 0 分。	5	5	
		9. 资 金支 出规 范性 (10 分)	——	资金分配是否 合规。	项目支出预算编制合理性, 3 分, 项目支出预算严格按照有关资金 管理办法或部门预算编制指南(通 知)有关要求编制的,得 1 分,有 一处不符合规定的,扣 0.5 分,扣 完为止。	3	3	

一级 指标	二级 指标	三级 指标	四级指标	指标解释	评分标准	分 值	评价 得分	备注
			——	资金支出是否 合规。	<p>1. 资金支付履行审批程序和手续得 2 分；发现一处未履行审批程序和手续扣 1 分，扣完为止；</p> <p>2. 资金管理、费用标准、支持对象等按部门预算批复的内容实施，得 2 分。如超范围、超标准，虚列支出、截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，每发现 1 处扣 1 分，扣完为止。</p>	4	4	
			——	会计核算是否 规范。	1. 分项目规范核算得 1 分；分项目核算但不规范的，每发现一处扣	3	3	

一级 指标	二级 指标	三级 指标	四级指标	指标解释	评分标准	分 值	评价 得分	备注
					<p>0.5分，扣完为止；支出未分项目核算得0分；</p> <p>2. 财务制度健全且执行良好的，得1分，没有建立财务制度得0分；</p> <p>3. 制定或具有相应的内部控制制度并严格执行得1分，有内控制度但未实际执行扣0.5分，无内控制度得0分。</p>			
	(四) 绩效 评价	10. 预算 绩效	——	是否按照财政部门要求对项目开展自评。	按照财政部门要求对项目开展自评的，得3分；未开展自评得0分。	3	3	

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标解释	评分标准	分值	评价得分	备注
	价管 理（5 分）	自评 管理 （5 分）	——	是否按照财政部门评价工作要求及时提供相应的项目自评材料，包括项目自评报告、评分表以及相应的佐证材料等。	按照财政部门要求及时提供完整的项目自评材料得2分，每缺少一项扣0.5分，每迟提供一天扣0.5分，扣完为止。	2	0	按要求开展自评，并提供自评表，但自评表不规范，且缺少自评报告和其他佐证材料，此项扣2分
产出 （30 分）	（五 ）项 目产	产出 数量	发放城乡居民 保险金人数 9500人次，丧葬	将实际完成任务量与绩效目标设定任务量	产出数量指标：完成目标任务量95%及以上得15分，完成目标任务量在70%（含）-95%的，按照（分	15	15	

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标解释	评分标准	分值	评价得分	备注
	出 (30分)		费人数 450 人次。	进行对比, 评价目标任务量完成情况。	值乘以完成目标任务量比例-2)计算得分; 完成目标任务量低于 70% 的, 不得分。			
		产出质量	发放城乡居民养老保险金对象准确。	符合绩效目标设定的质量标准, 达到国家、行业基准水平。	产出质量指标: 达到设定的质量标准得 5 分, 基本达到按 1—5 分(不含 5 分)酌情给分, 未达到标准得 0 分。	5	5	
		产出时效	2023 年完成项目支出	将批复的实施方案工作进度和实际工作进度对比, 考核项	产出时效指标: 按计划的时间周期实施并完工得 5 分, 否则按 0-5 分(不含 5 分)酌情给分	5	5	

一级 指标	二级 指标	三级 指标	四级指标	指标解释	评分标准	分 值	评价 得分	备注
				目是否按计划的时间周期实施并完工。				
		产出成本	项目预算安排支出小于 41 万	反映项目总体投入与计划投入情况。	产出成本指标：成本控制较好得 5 分，超出实际成本按 0-5 分（不含 5 分）酌情给分。	5	5	
效果 (30 分)	(六) 项 目 效 果 (30	社会 效益	反映资金或项目实施直接产生的社会效益和生态效益等	效果指标：达到设定的效果得 25 分，未达到要求的，属可量化指标按实际完成情况比例	反映资金或项目实施直接产生的社会效益和生态效益等	25	25	

一级 指标	二级 指标	三级 指标	四级指标	指标解释	评分标准	分 值	评价 得分	备注
	分)			扣分，扣完为止；属不可量化指标按目标达到程度，分成基本达到、基本未达到、未达到四档，分别按 90%—60%、40%—10%、0%比例相应计分				

一级 指标	二级 指标	三级 指标	四级指标	指标解释	评分标准	分 值	评价 得分	备注
		社会 公众 满意 度	养老保险服务 对象对本部门 工作的满意情 况	考核项目直接 受益人或基层 实施人员满意 度情况。	满意度指标：调查对象满意度 90% 以上（含 90%）得 5 分，满意度 60 （含）-90%按分值乘以满意度计算 得分，满意度低于 60%得 0 分。	5	5	
合计						100	86	