**梅州市2021年度市本级绩效评价项目**

**世界客商中心综合运营管理**

**重点项目评价报告**

**深圳市国众会计师事务所（普通合伙）**

**二〇二二年十一月**

目 录

摘 要 1

一、项目概况 1

（一）项目基本情况 1

（二）项目决策情况 3

（三）项目绩效目标情况 4

二、评价结论 5

三、绩效指标分析 6

（一）决策分析 6

（二）管理分析 9

（三）产出分析 13

（四）效益分析 15

四、主要绩效 17

五、存在问题 18

（一）绩效目标不规范，绩效管理指标体系设计不科学 18

（二）项目资金支出不够规范，存在超范围列支 18

（三）过程管控欠到位，成本控制力不足 19

（四）造血能力不足，可持续性发展待加强 20

六、相关建议 21

（一）加强源头规范 提升绩效目标管理质量 21

（二）加强资金使用管理，确保资金规范化运行 21

（三）严抓项目监督管理，重视成本控制力度 22

（四）创新运营模式，提升场馆“造血”能力 22

附件1：绩效评价工作开展情况 24

附件2：梅州市财政支出重点项目绩效评价评分表 32

**摘 要**

为贯彻落实党的十九大关于全面实施绩效管理的精神,，据《梅州市财政局关于做好2022年市级财政重点绩效评价工作的通知》（梅市财评〔2022〕5号）的要求，梅州市财政局（以下简称市财政局）委托深圳市国众会计师事务所（普通合伙）（以下简称我方）开展2021年度市本级重点项目绩效评价工作。

本次对梅州市工商业联合会（以下简称市工商联）的世界客商中心综合运营管理项目进行市级财政重点绩效评价，2021年项目预算金额为252万元，项目评价基准日为2021年12月31日。

根据市财政局要求以及合同约定，我方遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，组织行业技术、财务会计、绩效评价等领域的3名专家成立专家组，对项目的决策、管理、产出、效益等方面进行综合评价。本次财政资金支出项目绩效评价等级分为优、良、中、差四个等级，我方对项目单位报送的自评资料及相关佐证材料进行整理后，通过书面评价、现场评价等程序形成专家组意见和绩效评价报告。项目单位对所报送的自评资料及相关佐证材料的合法性、真实性、完整性负责。

结合专家组书面评价意见与现场评价情况，本项目绩效评价综合得分为80.5分，等级为良。本项目在实施的过程中存在如下问题：**一是绩效目标不规范，绩效管理指标体系设计不科学；二是项目资金支出不够规范，存在超范围列支；三是过程管控不全面，成本控制力不足；四是造血能力不足，可持续性发展待加强。**

针对问题，我方建议：**加强源头规范 提升绩效目标管理质量；加强资金使用管理，确保资金规范化运行；严抓项目监督管理，重视成本控制力度；创新运营模式，提升场馆“造血”能力。**

**梅州市2021年度财政支出重点项目**

**世界客商中心综合运营管理**

**重点项目评价报告**

为全面检验财政资金使用绩效，考核资金预期绩效目标的实现程度、资金支出效率和使用效果，进一步提高财政支出的管理水平，根据《关于印发<预算绩效管理委托第三方实施工作规程（试行）>的通知》（粤财绩〔2016〕4号）《梅州市财政支出绩效评价实施办法》（梅市财评〔2015〕9号）《中共梅州市委梅州市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（梅市明电〔2019〕229号）《梅州市财政局关于做好2022年市级财政重点绩效评价工作的通知》（梅市财评〔2022〕5号）等有关规定，市财政局委托我方组织形成评价组，对市工商联世界客商中心综合运营管理项目开展重点绩效评价。本评价报告是在审阅市工商联提交的相关佐证材料，组织专家组进行书面评审、现场评价等工作，以及与市工商联反复沟通基础上形成的。市工商联对所提供的相关佐证材料的真实性、完整性、准确性和合法性负责。

一、项目概况

**（一）项目基本情况**

1.项目背景

世界客商中心是世界客都的一座集会议、会展、文化交流、众创平台等多功能于一体的公益性、非营利性大型标志性综合建筑，于2013年确定在芹洋半岛现址建设，主体工程由奥园集团（梅州）有限公司出资建设，并签订了投资合作协议书：“建成后连同土地无偿移交给梅州市人民政府指定部门”，但建成后未办理产权移交。

2017年7月-9月，梅州市人民政府（以下简称市政府）常务会议决定，由市工商联牵头负责，通过政府采购方式确定世界客商中心综合管理运营商为众安康后勤集团有限公司与梅州市梅江区梅安保安服务有限公司与广州双威展览服务有限公司的联合体公司，运营合同期为2017年10月20日至2020年10月19日。

2019年5月，市政府接到市纪委监委来函，要求市政府对世界客商中心产权转移登记问题及时整改。为确保世界客商中心产权移交过渡期间的正常运转，2020年10月，经市工商联就有关事宜提请，市政府常务会议最终决定，由市工商联下属单位客商大会秘书处作为世界客商中心产权移交接收单位，同意世界客商中心产权移交接收工作设立过渡期（时间暂定半年），由市财政拨出产权移交过程应缴纳税费和日常维护管理经费，要求市工商联要本着便于指挥、便于调度原则，依法依规确定移交过渡期及过渡期结束后世界客商中心日常维护、运营管理企业。

2.项目实施内容

项目为世界客商中心产权移交过渡期的日常维护及运营管理，过渡期为2020年10月20日至2021年4月20日，由广东嘉城建设集团公司（以下简称嘉城公司）承接，委托协议约定在世界客商中心过渡期主要负责会议、会展、保安保洁、物业管理、消防安全、水电系统、网络通讯及花木护养等日常维护管理工作。

3.项目资金概况

（1）资金安排情况

根据提供的项目资料，2021年下达财政资金252万元，资金来源为市级财政资金。

（2）资金使用情况

根据提供的项目资料，2021年下达财政资金252万元，财政资金支出金额252万元，年度支出率为100%。截至评价基准日，项目资金支出明细表详见表1。

表1 项目资金支出明细表

单位：万元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **时间** | **财政资金** | **实际到位金额** | **年度实际支出金额** | **结余资金** | **年度支出率** |
|
| 2021年 | 252 | 252 | 252 | 0 | 100% |
| **合计** | **252** | **252** | **252** | **0** | **100%** |

**（二）项目决策情况**

为确保世界客商中心产权移交过渡期间的正常运转，市工商联申请市政府给予支持解决世界客商中心产权移交过渡期日常维护经费及运营管理模式的事项，建议由具有城市建设运营能力的市属国有企业嘉城公司承接世界客商中心产权移交过渡期的日常维护、运营管理，并依据第三方评估公司（深圳诚正会计师事务所）测算结果建议世界客商中心每月日常维护管理费约42万元，综合考虑到移交程序和政府采购服务等因素，过渡期不超过6个月。

2020年10月23日市政府召开常务会议，会议决定由市工商联下属单位客商大会秘书处作为世界客商中心产权移交接收单位，同意世界客商中心产权移交接收工作设立过渡期（时间暂定半年），由市财政拨出产权移交过程应缴纳税费和日常维护管理经费，要求市工商联要本着便于指挥、便于调度原则，依法依规确定移交过渡期及过渡期结束后世界客商中心日常维护、运营管理企业。

市工商联根据市政府常务会议决议精神，委托嘉城公司对世界客商中心过渡期进行日常维护及运营管理，过渡期管理期为6个月，从2020年10月20日至2021年4月20日止，过渡期内世界客商中心运营管理费为252万元。

**（三）项目绩效目标情况**

根据项目自评信息，本项目绩效目标如下所示：

1.绩效总目标

根据《项目绩效自评指标评分表》，项目预期绩效总目标为通过向第三方购买服务，以期对世界客商中心运行标准化、规范化运营管理，从而繁荣并促进梅州的会议会展经济，提升客都的品位。

2.绩效指标情况

依据《项目绩效自评指标评分表》，依据预期总体目标设置绩效指标情况，详见表2。

表2 项目绩效指标设置情况

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **指标名称** | **指标值** |
| 产出指标 | 会议会展开展量 | 98% |
| 世界客商中心日常维护保养管理工作成本 | ≤252万元 |
| 项目完成率 | 100% |
| 世界客商中心日常维护保养管理工作情况 | 维持中心日常活动、安保、物业等正常开展。为梅州会议会展的进步发展助力，也为梅州经济繁荣助力。 |
| 效益指标 | 管理考核达标率 | 努力把世界客商中心打造为世界客商的心灵家园，并推动梅州会展经济稳步发展。 |
| 过渡期管理考核完成情况 | 努力把世界客商中心打造为世界客商的心灵家园，并推动梅州会展经济稳步发展。 |
| 过渡期日常运营管理 | 使世界客商中心运营期间的会议会展等各项活动正常有序开展，促进梅州经济繁荣。 |
| 服务对象满意度调查 | 100% |

二、评价结论

评价组结合材料审核、现场评价及问卷调查等情况，从项目决策、管理、产出、效益等4个维度进行了综合评价分析。2021年，梅州市财政局安排市专项资金252万元。项目实施确保了世界客商中心产权移交过渡期的正常运行，但绩效评价过程中也发现项目在资金支付、实施程序、项目监管、运营效益等方面还存在一些改进空间。

本次评价结果分为四个等级：优[90分～100分]，良[80分～90分)，中[60分～80分)，差(60分以下)。结合书面评审与现场评价情况，对照既定评价指标体系的各项指标及其评分细则，综合评价世界客商中心综合运营管理项目绩效评价得分为80.5分，评定等级为“良”。得分情况如下表：

表3 项目绩效评价综合得分

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评价维度** | **分值** | **评价得分** | **得分率** |
| **决策** | 15 | 11 | 73.3% |
| **管理** | 25 | 16 | 64% |
| **产出** | 30 | 27.5 | 91.7% |
| **效益** | 30 | 26 | 86.7% |
| **综合评价** | **100** | **80.5** | **80.5%** |

三、绩效指标分析

在本次评价中，一级指标分别为决策（15分）、管理（25分）、产出（30分）和效益（30分）。

**（一）决策分析**

该指标分值15分，下设项目立项、资金落实两个二级指标。

**1.项目立项（分值12分，得分8分）**

项目立项主要考评论证决策、目标设置、保障措施。

**（1）论证决策**（分值4分，得分2分）

2020年9月28日，梅州市世界客商大会秘书处委托深圳诚正会计师事务所（普通合伙）对世界客商中心2020年10月20日至2023年10月19日的收支情况进行估算。2020年10月，市工商联向市政府提交《关于研究世界客商中心有关事项的议题汇报材料》（七届﹝2020﹞第24次常务会议），请示市政府给予支持解决世界客商中心产权移交过渡期日常维护经费及运营管理模式的事项。市政府常务会议决议虽批复同意世界客商中心产权移交接收工作设立过渡期（时间暂定半年），过渡期的日常维护管理经费、应缴纳税费由市财政局解决，但未明确同意由嘉城公司承接过渡期运营管理工作，而是要求市工商联要本着便于指挥、便于调度原则，依法依规确定移交过渡期及过渡期结束后世界客商中心日常维护、运营管理企业，市工商联通过直接委托方式由嘉城公司承接过渡期的日常维护管理依据不足，前期论证决策不充分，扣2分。

**（2）目标设置**（分值6分，得分4分）

**完整性。**（分值2分，得分2分）根据《2021年梅州市市级项目支出预算申报表》，市工商联设置总体项目绩效目标和年度绩效指标，包括产出数量、质量成本指标、预期达到的效果性指标等绩效指标。市工商联设置的绩效目标较为完整。

**合理性。**（分值2分，得分1分）根据《2021年梅州市市级项目支出预算申报表》，市工商联设置绩效指标与项目资金、属性特点、支出内容相关，能体现项目决策意图，符合客观实际，但设置的项目绩效目标内容为“通过不断完善预算编制和预算执行工作，不断完善绩效目标的设置，进一步加强资金管理、项目管理、资产管理、人员管理和制度管理，不断提供履职能力，争取为梅州经济发展、社会发展贡献力量”与项目的支出内容关联度不高，未能体现决策意图。

**可衡量性。**（分值2分，得分1分）根据《2021年梅州市市级项目支出预算申报表》，市工商联设置部分产出指标未能量化，如数量指标“提供更多的会议会展会务服务”；质量指标“维持中心日常活动、安保、物业等正常开展，为梅州会议会展的进步发展助力，也为梅州经济繁荣助力”。

**（3）保障措施**（分值2分，得分2分）

**制度完整性。**（分值1分，得分1分）针对项目为日常维护管理工作的特点，市工商联要求嘉城公司在承接过渡期间制定相应的各项安全管理制度，在《世界客商中心过渡期日常维护管理考核工作方案》提及过渡期管理考核条件，能确保项目实施过程中具备实施条件。

**计划安排合理性。**（分值1分，得分1分）根据《世界客商中心过渡期日常维护管理考核工作方案》，阐述项目实施主体、管理期限、主要工作内容以及管理考核等内容，计划项目过渡期管理期限为2020年10月20日至2021年4月20日。项目在2021年4月15日对嘉城公司发出考核验收工作通知并在同月28日完成考核结果认定。项目实际情况能依据工作进度计划进行。

**2.资金落实（分值3分，得分3分）**

资金落实主要考评资金分配。

**（1）资金分配**（分值3分，得分3分）

**资金分配合理性。**（分值3分，得分3分）项目委托深圳市诚正会计师事务所（普通合伙）对世界客商中心收入支出情况进行了估算，依据《附表：世界客商中心收入支出估算表》，第一年（2020年10月20日-2021年10月20日）收入支出估算结果为：收入128.19万元、业务成本（包括会议、会展活动成本）约86.156万元、毛利42.034万元、其他支出[[1]](#footnote-0)约504.504万元、结余约-462.47万元。市工商联依据第三方机构对其他支出的估算数据，以每月约42万元[[2]](#footnote-1)申请半年过渡期财政补贴运营费用252万元，资金分配较合理。

**（二）管理分析**

该指标分值25分，下设资金管理、事项管理两个二级指标。

**1.资金管理（分值15分，得分10分）**

资金管理主要考评资金支付、支出规范性。

**（1）资金支付。**（分值3分，得分3分）

本项目2021年度预算安排资金252万元，实际到位资金252万元，2021年指标使用金额为252万元，资金支出率100%。

**（2）支出规范性。**（分值12分，得分7分）

项目未发生预算调整，但我方在书面评价及现场评价过程中发现嘉城公司及其全资子公司广东正诚工程有限公司（以下简称正诚公司）使用财政资金存在超范围等不合规情况，项目部分资金支出不规范，支出依据不足。

**一是部分资金支出不规范，支出依据不足。**第一，嘉城公司委托正诚公司进行实际运营管理，在收到财政资金252万元后，从中收取财政资金的5%（即252\*5%=12.6万元）作为其管理费用，正诚公司实际到账的管理费为239.4万元，嘉城公司未经市工商联等有关政府部门批复同意，将项目委托正诚公司进行运营管理，并从财政拨付的日常维护管理资金中收取5%作为管理费的依据不足，且从目前提供的材料来看，该笔管理费用支出资金流向不明。第二，根据《财务核查表》，在产权移交过渡期结束的情况下正诚公司仍支出2021年5、6月世界客商中心职工工资以及社保费，支出期限超过《世界客商中心过渡期日常维护管理委托协议书》约定的运营管理期限。市工商联反映，为确保世界客商中心持续维稳运营，经嘉城公司和客都文旅公司商议，在职工留任手续办理完成之前，仍由原有职工处理世界客商中心相关业务，因此产生了5、6月份职工工资及社保费用，但世界客商中心的运营管理权移交非临时起意的决议，市工商联、嘉城公司与客都文旅公司就人员去留、移交问题，应明确职工留任手续办理期限及期间工作开支等安排并留有相关痕迹材料，但三方均未对移交期间安排事宜留有相关过程资料。

**二是资金实际支出结构与前期估算结果差异大，**依据市工商联提供的《财务核查表》，2021项目部分支出结构与估算结果差异较大，如园林绿化维护费，按前期估算一年支出为149,709.6元，占比2.5%，过渡期实际支出131,881.23元，占比4.4%；会议、会展成本按前期估算一年支出为861,560元，占比14.6%，而过渡期实际支出仅有95,853.69元，占比3.2%。

表4 估算资金与实际资金支出对比情况表

单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目内容** | **2020.10-2021.10估算支出金额** | **支出****占比** | **2020.10-2021.4实际发生金额** | **支出****占比** |
| **一、业务成本** | **861,560.00**  | **14.6%** | **95,852.69**  | **3.2%** |
| 会议活动成本 | **592,760.00**  | **10.0%** | **95,852.69**  | **3.2%** |
| 会展活动成本 | **268,800.00**  | **4.6%** |
| **二、其他支出** | **5,045,044.20**  | **85.4%** | **2,933,540.88**  | **96.8%** |
| 其中：人员工资 | **2,232,000.00**  | **37.8%** | **1,732,282.13**  | **57.2%** |
|  水费 | **240,828.00**  | **4.1%** | **82,537.46**  | **2.7%** |
|  电费 | **1,494,602.10**  | **25.3%** | **365,251.73**  | **12.1%** |
|  场馆维护费 | **600,000.00**  | **10.2%** | **342,165.12**  | **11.3%** |
|  电梯维保费 | **98,000.00**  | **1.7%** | **53,870.00**  | **1.8%** |
|  网络信息费 | **57,600.00**  | **1.0%** | **/** | **/** |
|  园林绿化维护费 | **149,709.60**  | **2.5%** | **131,881.23**  | **4.4%** |
|  消防设施维护费 | **72,304.50**  | **1.2%** | **23,100.00**  | **0.8%** |
|  其他不可预见费 | **100,000.00**  | **1.7%** | **/** | **/** |
| 其他[[3]](#footnote-2) | **/** | **/** | **202,453.21**  | **6.7%** |
| **合计** | **5,906,604.20**  | **100%** | **3,029,393.57**  | **100%** |

**2.事项管理。（分值10分，得分6分）**

事项管理主要考评实施程序、管理情况。

**（1）实施程序。**（分值5分，得分3分）

根据项目资料，市工商联按规定履行项目报批手续，初期制定了《世界客商中心过渡期日常维护考核工作方案》，内容包含主要工作内容、管理考核标准，与嘉城公司签订了《世界客商中心过渡期日常维护管理委托协议书》，综上所述，市工商联在项目实施依照程序执行。但评价组现场评价发现，一是嘉城公司在市工商联不知情情况下，将项目委托给其全资子公司正城公司进行日常维护管理，现场评价后嘉城公司虽补充提供了《关于委托其全资子公司广东正城工程有限公司对世界客商中心过渡期日常维护管理的请示》，但该请示未见获市工商联批复同意；二是嘉城公司从用于世界客商中心综合运营管理的财政资金中收取5%管理费未见任何相关政府决议文件或批复文件作为依据，项目实施程序欠规范。

**（2）管理情况。**（分值5分，得分3分）

市工商联根据2020年10月23日市政府常务会议精神，委托嘉城公司对世界客商中心产权移交过渡期进行日常维护管理工作，但评价组现场评价发现，一是项目实际执行者为正诚公司，该公司为嘉城公司全资子公司；二是嘉城公司未经政府决议批复同意，从财政拨付的日常维护管理资金中收取5%作为管理费，市工商联虽建立了项目管理考核等制度，但项目过程监控管理执行情况不到位，在对项目开展了过渡期日常维护管理考核前提下仍未发现上述情况，市工商联开展项目的监管过程检查不够细致，监控管理不力。

**（三）产出分析**

该指标分值30分，下设经济性、效率性两个二级指标。

**1.经济性。（分值10分，得分8.5分）**

经济性主要考评预算控制、成本控制。

**（1）预算控制。**（分值5分，得分4.5分）

项目财政资金支出虽未超预算金额，但根据《财务核查表》，在过渡期完结的情况下运营管理公司仍支出2021年5、6月世界客商中心职工工资以及社保费，支出内容超过《世界客商中心过渡期日常维护管理委托协议书》约定的运营管理期限，虽市工商联反馈由于交接期间存在部分原有职工留任及客都文旅公司对客商中心原有业务不熟悉等因素影响，但市工商联、嘉城公司与客都文旅公司就人员去留、移交问题未明确职工留任手续办理期限和留有相关痕迹材料，酌情扣0.5分。

**（2）成本控制。**（分值5分，得分4分）

市工商联以每个月42万元申请财政拨付世界客商中心产权移交过渡期的日常维护管理经费，运营管理期为6个月，合计252万元。根据《财务核查表》的支出内容汇总，半年运营管理期实际发生金额为302.94万元（详见表4），超过协议约定日常维护管理费测算成本，实际执行方成本控制力不足。

**2.效率性。（分值20分，得分20分）**

效率性主要考评完成进度、完成质量。评价组依据项目属性，结合项目实施内容及目标，参照市工商联年初设置的产出指标、项目实施的有关协议等内容综合考量项目产出的效率性，设置数量指标、时间指标、质量指标评分标准及其分值权重。

**（1）完成进度。**（分值8分，得分7分）

**会议会展完成情况。**（分值4分，得分3分）根据嘉城公司填报《举办会议活动情况》，世界客商中心在过渡期间开展了如林风眠画展、“脱贫攻坚看广东”美术书法摄影主题展、广电车展等25场会议会展活动，但市工商联作为主管部门未规定会议会展完成的基本工作量，嘉城公司、正城公司作为运营管理方未制定运营期会议会展筹办计划，明确产权移交过渡期须完成的会议会展工作量，酌情扣1分。

**物业管理完成情况。**（分值4分，得分4分）根据《2021年世界客商中心过渡期日常维护管理考核考评情况汇报》以及现场评价，物业管理有保安巡查、交接班、日常维护、电梯消毒、绿化消杀、场馆基本设施日常巡查等各种的工作记录以及相应岗位的台账资料。

**（2）完成时间**（分值4分，得分4分）

**运维管理按时完成情况。**（分值4分，得分4分）

根据《2021年世界客商中心过渡期日常维护管理考核考评情况汇报》等资料，考核小组世界客商中心进行考核考评，考核结果优秀，并顺利移交给客都文旅，嘉城公司按协议内容按时完成了过渡期综合运营管理工作。

**（3）完成质量。**（分值8分，得分8分）

**考核通过情况。**（分值4分，得分4分）根据提供材料，市工商联委托嘉城公司在2020年10月20日至2021年4月20日期间负责世界客商中心日常维护管理工作，包括做好会议会展、保安保洁、物业管理、消防安全、水电系统、网络通信以及花木养护等。在此期间，世界客商中心举办了25场会议会展活动，制定了各项管理制度，日常开展绿地护养、保洁工作、空调以及消防维护等。根据《2021年世界客商中心过渡期日常维护管理考核考评情况汇报》，世界客商中心运营管理情况考核小组于2021年4月22日对世界客商中心过渡期运营管理情况进行考核评价，考核评分为92分，等级为优秀。

**会议会展完成质量。**（分值4分，得分4分）根据提供材料及现场评价情况，在产权移交过渡期，世界客商中心举办了25场会议会展活动，如林风眠画展、“脱贫攻坚看广东”美术书法摄影主题展、广电车展等，会议会展活动后面向参展参会人员开展了反馈调查，从反馈结果来看，参展参会人员对会议会展的认可度较高。

**（四）效益分析**

该指标分值30分，下设效果性、公平性两个二级指标。

**1.效果性。（分值25分，得分21分）**

效果性主要考评经济效益、社会效益和生态效益。评价组依据项目属性，结合项目实施内容及目标，参照市工商联年初设置的效益指标、项目实施相关协议等内容综合考量项目实施的效益情况，设置了经济效益指标“运营期经济收益情况”（指标分值8分）；社会效益指标“地区发展效益”（指标分值8分）；可持续发展指标“以馆养馆能力”（指标分值9分）。

**（1）经济效益**（分值8分，得分7分）

**运营期经济收益情况。**（分值8分，得分7分）根据《2021年世界客商中心过渡期日常维护管理考核考评情况汇报》，世界客商中心在2020年10月22日至2021年4月20日期间，总收入为276.9万元，其中场馆运营产生的收入仅有24.9万元，剩下为本项目的财政资金252万元，项目的营收较少，运营创收能力不足，考虑新冠疫情等客观情况，酌情扣1分。

**（2）社会效益**（分值8分，得分7分）

**地区发展效益。**（分值8分，得分7分）产权移交过渡期，世界客商中心组织举办了25场会议会展活动，接待参会观展人员千人以上。其中，省级异地商会迎新晚会、梅州市女企业家协会年会、梅州市车轴有限公司25周年庆，每场活动参会人数均超过800人，广电车展吸引了潮汕及周边地区车商参展，3天展期成交600多台，成交额近亿元，一定程度上促进了梅州市客商文化交流，提升了地区发展活力。但我方现场评价发现，世界客商中心作为客商文化交流平台及众创平台，开展的如展销会、展览会、招商会、交流会等的文化和商业活动不多，在发挥招商引资作用，推动梅州市对外交流，促进梅州市地区经济社会发展上发挥的作用尚不明显，酌情扣1分。

**（3）可持续发展。**（分值9分，得分7分）

**以馆养馆能力。**（分值9分，分值7分）项目实施具有一定成效，基本保障了世界客商中心的正常运行，但项目要实现市政府提出的“以馆养馆”运营目标尚存一定的距离。项目在实际运营管理中，长期处于亏损状态，营收的资金来源较单一，场馆出租等的运用开发不足，运营中缺少对营收项目的开发创新，场馆运营的模式相对传统，造血能力不足，较难实现“以馆养馆”目标。扣2分。

**2.公平性。（分值5分，得分5分）**

公平性主要考评群众满意度。

**满意度。**（分值5分，得分5分）根据评价组现场评价，每场会议会展结束，参会（展）人员均填写满意度调查表，评价均为“满意”。

四、主要绩效

世界客商中心组织举办了25场会议会展活动，如林风眠画展、“脱贫攻坚看广东”美术书法摄影主题展、广电车展等，接待参会观展人员千人以上。其中，省级异地商会迎新晚会、梅州市女企业家协会年会、梅州市车轴有限公司25周年庆，每场活动参会人数均超过800人，广电车展吸引了潮汕及周边地区车商参展，3天展期成交600多台，成交额近亿元。

五、存在问题

## （一）绩效目标不规范，绩效管理指标体系设计不科学

根据《2021年梅州市市级项目支出预算申报表》，绩效目标为“通过不断完善预算编制和预算执行工作，不断完善绩效目标的设置，进一步加强资金管理、项目管理、资产管理、人员管理和制度管理，不断提供履职能力，争取为梅州经济发展、社会发展贡献力量”，与项目的支出内容关联度不高，未能体现决策意图。

此外，部分绩效管理指标设计不科学，评价指标随意性较大，部分产出指标未能量化，不利于对项目进行绩效监控，无法体现专项资金使用的预期效果，如数量指标“提供更多的会议会展会务服务”，质量指标“维持中心日常活动、安保、物业等正常开展，为梅州会议会展的进步发展助力，也为梅州经济繁荣助力”。

## （二）项目资金支出不够规范，存在超范围列支

我方在书面评价及现场评价过程中发现嘉城公司、正程公司使用财政资金存在超范围等不合规情况，项目部分资金支出不规范，支出依据不足。

**一是部分资金支出不规范，支出依据不足。**第一，嘉城公司委托其全资子公司广东正诚工程有限公司（以下简称正程公司）进行实际运营管理，在收到财政资金252万元后，从中收取财政资金的5%（即252\*5%=12.6万元）作为其管理费用，正程公司实际到账的管理费为239.4万元，嘉城公司未经市工商联等有关政府部门批复同意，将项目委托正诚公司进行运营管理，并从财政拨付的日常维护管理资金中收取5%作为管理费的依据不足，且从目前提供的材料来看，该笔管理费用支出资金流向不明。第二，根据《财务核查表》，在产权移交过渡期结束的情况下正诚公司仍支出2021年5、6月世界客商中心职工工资以及社保费，支出期限超过《世界客商中心过渡期日常维护管理委托协议书》约定的运营管理期限。市工商联反映，为确保世界客商中心持续维稳运营，经嘉城公司和客都文旅公司商议，在职工留任手续办理完成之前，仍由原有职工处理世界客商中心相关业务，因此产生了5、6月份职工工资及社保费用，但世界客商中心的运营管理权移交非临时起意的决议，市工商联、嘉城公司与客都文旅公司就人员去留、移交问题，应明确职工留任手续办理期限及期间工作开支等安排并留有相关痕迹材料，但三方均未对移交期间安排事宜留有相关过程资料。

**二是资金实际支出结构与前期估算结果差异大，**依据市工商联提供的《财务核查表》，2021项目部分支出结构与估算结果差异较大，如园林绿化维护费，按前期估算一年支出为149,709.6元，占比2.5%，过渡期实际支出131,881.23元，占比4.4%；会议、会展成本按前期估算一年支出为861,560元，占比14.6%，而过渡期实际支出仅有95,853.69元，占比3.2%。

## （三）过程管控欠到位，成本控制力不足

**一是**实施程序不规范，监管检查不细致。第一，嘉城公司在市工商联不知情情况下，将项目委托给其全资子公司正城公司进行日常维护管理，现场评价后嘉城公司虽补充提供了《关于委托其全资子公司广东正城工程有限公司对世界客商中心过渡期日常维护管理的请示》，但该请示未见获市工商联批复同意。第二，嘉城公司从用于世界客商中心综合运营管理的财政资金中收取5%管理费未见任何相关政府决议文件或批复文件作为依据，项目实施程序欠规范。第三，市工商联虽建立了项目管理考核等制度，但项目过程监控管理执行情况不到位，在对项目开展了过渡期日常维护管理考核前提下仍未发现上述情况，市工商联开展项目的监管管理过程检查不细，监控管理不力。

**二是**实际执行方成本控制力不足。市工商联以每个月42万元申请财政拨付世界客商中心产权移交过渡期的日常维护管理经费，运营管理期为6个月，合计252万元。根据《财务核查表》的支出内容汇总，过渡期实际发生金额为302.94万元（详见表4），超过协议约定日常维护管理费测算成本，实际执行方成本控制力不足。

## （四）造血能力不足，可持续性发展待加强

依据书面评价及现场评价等了解，世界客商中心在2020年10月22日至2021年4月20日期间，总收入为276.9万元，其中场馆运营产生的收入仅有24.9万元，剩下为本项目的财政资金252万元。项目的营收较少，运营创收能力不足，虽然考虑新冠疫情等客观情况，但在实际运营管理中，一直处于亏损状态，营收的资金来源较单一，场馆的使用率不高，场馆出租等的运用开发不足，运营中缺少对营收项目的开发创新，场馆运营的模式相对传统，造血能力不足，较难实现“以馆养馆”目标。

六、相关建议

## （一）加强源头规范 提升绩效目标管理质量

应加强绩效目标源头管理，进一步推进绩效管理提质增效。根据《中央部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）》（财预〔2021〕101号），项目单位在编制绩效目标时，要按照确定项目绩效目标、分解细化指标、设置指标值的三个步骤，逐步分解设置绩效目标和指标。同时，要加强项目绩效目标与指标的有机衔接，确保任务相互匹配、指标逻辑对应、数据相互支撑。绩效目标应当与项目内涵性质及事业发展规划相关，涵盖政策目标、支出方向等主体内容，体现项目主要产出和核心效果，坚持细化、量化，便于衡量评价。

## （二）加强资金使用管理，确保资金规范化运行

**一是**加强对预算编制和执行的监督，建议主管单位对实施单位执行预算法、会计法、非税收入征收管理、国有资产管理等情况进行检查，规范资金收支行为。

**二是**加强项目资金监管，建议从资金拨付下达、分配、使用等实行全程跟踪监管，如对所有的财务收支开展了专项检查、监督检查等，有效减少项目资金使用的违规行为，提高资金支出的安全性、规范性。

**三是**改进监督方式，形成监督合力。建议积极加强内部考核以及聘请第三方机构考核方式结合，通过整合专业第三方力量，建立起有效协调、良性互动、内外并举、互为促进的协调协作机制。

## （三）严抓项目监督管理，重视成本控制力度

建议单位加强对项目实施单位的监管，在日常工作中，对项目实施单位进行定期或不定期的检查，通过工作汇报、实地考察或要求项目实施单位提供资金使用合同等实施过程材料，对资金使用情况、项目进度进行抽检，同时对实施过程中项目成本控制进行监督、检查和衡量，采取整改等措施确保项目成本目标的实现。

## （四）创新运营模式，提升场馆“造血”能力

建议市工商联指导运营单位根据梅州市地区发展实际，结合地区产业、文化、经济社会发展需要，明确世界客商中心的运营发展目标，制定科学周密的中长期运营规划，丰富场馆如展览会、展销会、赛事、演艺等会议会展活动数量和质量，借鉴如吉林省舒兰市探索全民健身场馆的“市场养馆”模式，探索建立梅州市场化运作的新模式，推动场馆跨界融合，发展“场馆+”或文产融合的产业链模式，拓展场馆运营新业态，如通过招商引资吸纳多元产业企业进驻，通过众创平台孵化支持在地青年创业就业，增强场馆资源集聚、整合功能，提升场馆运营活力，逐步提高自我造血功能，实现“以馆养馆”目标。

附件：1.绩效评价工作开展情况

2.绩效评价指标评分表

深圳市国众会计师事务所（普通合伙）

2022年11月

附件1：绩效评价工作开展情况

**一、绩效评价目的**

通过开展本次绩效评价工作，检验2021年梅州市世界客商中心综合运营管理的资金使用的绩效目标实现程度，衡量财政资金的支出效益，及时总结经验，分析存在的问题及原因，切实采取相应措施进一步改进和加强专项资金的管理，从而建立健全激励和约束机制，切实提高资金使用效益。

**二、评价范围及对象**

本次绩效评价对象为世界客商中心综合运营管理。本次绩效评价基准日为2021年12月31日，其中2021年涉及项目市级财政资金预算为252万元。结合项目实际情况，评价项目的时间范围主要是2020年10月20日~2021年4月20日，兼顾考虑过渡期结束后的相关情况，全面了解项目实施情况。具体评价范围为：决策、管理、产出、效益四方面内容。

**三、绩效评价工作思路**

**（一）评价依据**

（1）中央、省有关财政资金管理、预算绩效管理的法律、法规、规章、制度、政策文件等；

（2）《梅州市财政局关于印发<梅州市财政支出绩效评价实施办法>的通知》（梅市财评〔2015〕9号）；

（3）《中共梅州市委梅州市人民政府印发〈关于全面实施预算绩效管理的实施意见〉的通知》（梅市明电〔2019〕229号）；

（4）《梅州市财政局关于做好2022年市级财政重点绩效评价工作的通知》（梅市财评〔2022〕5号）；

（5）其他与本次评价工作相关的法律、法规、规章、制度、政策文件等。

**（二）评价原则。**

（1）科学、规范、客观、公正原则。严格执行财政部门规定的评价程序，以项目实际情况为主，按照科学可行的评价操作方案和统一的标准，准确、全面、系统地评价资金和项目的绩效情况。

（2）经济性、效率性、效益性原则。即把财政支出行为及其过程的实际情况，通过对其经济性、效率性、效益性的比较和评价分析，判断支出的行为过程和执行的业绩、效果优劣。

（3）定量分析和定性分析相结合的原则。定量分析建立在财政支出项目的资金投入和资金执行后的绩效上，主要通过对项目绩效量化指标的统计分析进行评价。定性分析主要是根据绩效评价材料及有关信息数据，结合专家评价意见，全面、合理、准确地评价支出的实际绩效。

（4）绩效相关原则。绩效评价能够针对世界客商中心综合运营管理项目管理、资金使用及其产出绩效进行，评价结果能够清晰反映支出和产出绩效之间的对应关系。

（5）注重实效原则。绩效评价要立足为提高世界客商中心综合运营管理项目整体水平和资金使用效益服务，发挥引导作用。

**（三）评价指标体系。**

根据绩效评价工作相关管理办法，结合项目资金支出特点及资金使用的具体方向，确定评价内容并相应选设指标及权重，形成本次包含4个一级指标、8个二级指标、17个三级指标、22个四级指标的评价指标体系。综合评价重点为项目决策、管理、产出、效益四大方面，其权重分别为：决策15%，管理25%，产出30%，效益30%，详见表1。本次评价结果分为四个等级:优[90分～100分]，良[80分～90分)，中[60分～80分)，差(60分以下)。

**表1 绩效评价指标体系**

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **四级指标** |
| --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **权重(%)** | **名称** | **权重(%)** | **名称** | **权重(%)** | **名称** | **权重(%)** |
| 决策 | 15 | 项目立项 | 12 | 论证决策 | 4 | 论证充分性 | 4 |
| 目标设置 | 6 | 完整性 | 2 |
| 合理性 | 2 |
| 可衡量性 | 2 |
| 保障措施 | 2 |  制度完整性 | 1 |
| 计划安排合理性 | 1 |
| 资金落实 | 3 | 资金分配 | 3 | 资金分配合理性 | 3 |
| 管理 | 25 | 资金管理 | 15 | 资金支付 | 3 | 资金支出率 | 3 |
| 支出规范性 | 12 | 支出规范性 | 12 |
| 事项管理 | 10 | 实施程序 | 5 | 程序规范性 | 5 |
| 管理情况 | 5 | 监管有效性 | 5 |
| 产出 | 30 | 经济性 | 10 | 预算控制 | 5 | 预算控制 | 5 |
| 成本控制 | 5 | 成本节约（成本指标） | 5 |
| 效率性 | 20 | 完成进度 | 8 | 会议会展完成情况 | 4 |
| 物业管理完成情况 | 4 |
| 完成时间 | 4 | 运维管理按时完成情况 | 4 |
| 完成质量 | 8 | 考核通过情况 | 4 |
| 会议会展完成质量 | 4 |
| 效益 | 30 | 效果性 | 25 | 经济效益 | 8 | 运营期经济收益情况 | 6 |
| 社会效益 | 8 | 地区发展效益 | 7 |
| 可持续发展 | 9 | 以馆养馆能力 | 7 |
| 公平性 | 5 | 满意度 | 5 | 服务对象满意度 | 5 |

**（四）评价方法。**

针对本次绩效评价，评价组主要采用以下绩效评价方法相结合的方式对项目资料数据进行分析：

一是**成本效益分析法**，该方法是将项目一定时期内的支出与效益进行对比分析以评价绩效目标实现程度；

二是**最低成本法**，该方法是对效益确定却不易计量的多个同类对象的实施成本进行比较以此评价绩效目标实现程度；

三是**目标结果比较法**，通过对项目预期绩效目标与最终实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度；

四是**因素分析法**，通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素评价绩效目标实现程度。

**（五）评价标准。**

本次绩效评价主要采用以下三种绩效评价标准对绩效指标完成情况进行比较：

一是计划标准，以项目单位预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准。

二是行业标准，主要参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

三是历史标准，参照历史数据制定的评价标准，为体现绩效改进的原则，在可实现的条件下确定相对较高的评价标准。

**四、绩效评价实施过程。**

**（一）前期准备。**市财政局抽取重点项目，要求牵头单位开展书面自评工作，按要求提交自评报告及相关佐证材料至市财政局，市财政局把自评报告、绩效自评基础信息表及佐证材料报送评价机构。

**（二）自评材料审核分析。**评价组对主管部门和各县（市）提交的绩效自评资料进行收集、分类整理，并对自评材料的有关内容进行审核，重点对《项目绩效自评信息指标评分表》的填报信息的准确性、完整性及相应佐证材料的有效性进行审核，并将审核过程中发现的问题、审核意见记录清楚，为开展现场评价提供情况参考。

**（三）现场评价。**根据绩效评价有关规定和现场核查实际操作规程，现场评价工作采取材料核实、询问答辩、实地考察等相结合的方法。

评价组在整理分析总体情况和项目资料之后，深入到项目现场进行现场核查：一是听取业务主管单位对项目的介绍，核查及收集与项目实施有关的文件材料。二是实地走访世界客商中心，采集、核实相关运营信息，了解运营情况。三是对世界客商中心管理人员进行访谈。评价组人员构成详见下表。

评价组成员

| **序号** | **姓名** | **专业** | **职称/资格证书** | **分工** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 郑霞 | 经济学 | 教授 | 财务专家 |
| 2 | 胡丹丹 | 行政管理 | 中级社工师 | 技术专家 |
| 3 | 李晓波 | 公共事业管理 | 中级经济师 | 绩效专家 |
| 4 | 谢彩 | 社会工作 | 中级社工师 | 项目工作人员 |
| 5 | 王美容 | 工程管理 | 一级造价师中级会计师 | 项目工作人员 |
| 6 | 陈颖文 | 会计 | 初级会计师 | 项目工作人员 |
| 7 | 梁燕盈 | 出版 | 研究生 | 项目工作人员 |

现场评价主要采取材料核实、询问答辩和实地考察等方式，对评价范围资金使用情况（包括自评材料反映信息的真实性、准确性、全面性等）进行深入具体、独立客观地了解与核实。

1.材料核实。项目单位根据要求填报并提供有关评价资料，评价组对各项数据和资料的真实性、准确性进行核实。

2.询问答辩。评价组召集项目实施有关单位代表参加询问答辩会。由项目单位对专项资金实施情况做汇报，评价组就汇报内容及佐证材料进行询问，有关单位代表就评价组的询问进行了现场答复，对个别问题进行了会后补充材料书面答复。

3.实地考察。评价组与项目单位代表前往梅州市世界客商中心进行实地考察，进一步了解世界客商中心运营管理情况。

 

材料核查 实地考察

 

实地考察 座谈答辩

**（四）综合分析评价。**评价组对采集的评价相关基础数据资料进行整理汇总，结合现场评价等情况，对项目资金落实、组织实施、效果等情况进行多角度、全方位的了解分析，并采用项目预定目标与实施效果比较分析等方法进行综合评价，形成初步评价意见。

**（五）评价报告征求意见。**市财政局将项目使用绩效初步评价结论反馈主管部门征求意见。

**（六）出具评价报告。**市财政局将被评价单位意见反馈至我方，由我方对评价报告进行完善，形成正式评价报告。

附件2：梅州市财政支出重点项目绩效评价评分表

梅州市财政支出重点项目绩效评价评分表

| **评价指标** | **评分标准** | **评分** |
| --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **四级指标** |
| **名称** | **权重(%)** | **名称** | **权重(%)** | **名称** | **权重(%)** | **名称** | **权重(%)** |
| 决策 | 15 | 项目立项 | 12 | 论证决策 | 4 | 论证充分性 | 4 | 具有前期可行性研究报告或摸底调查工作总结等材料的,或经过集体会议协商、并咨询相关专家意见、且有文字材料的得4分。如无，则根据实际情况核定分数。 | 2 |
| 目标设置 | 6 | 完整性 | 2 | 依据相关基础信息和证据判断目标设置的完整性，即是否包含总目标和阶段性目标，是否包括预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标，预期达到的效果性指标，据此核定分数。 | 2 |
| 合理性 | 2 | 依据相关基础信息和证据判断目标设置的相关性，即绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关，体现决策意图，同时合乎客观实际，据此核定分数。 | 1 |
| 可衡量性 | 2 | 依据相关基础信息和证据判断目标设置的可衡量性，即绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的产出和效果指标，据此核定分数。 | 1 |
| 保障措施 | 2 |  制度完整性 | 1 | 依据相关基础信息和证据判断制度完整性和是否具备条件实施，根据实际情况核定分数。 | 1 |
| 计划安排合理性 | 1 | 依据工作进度计划等相关基础信息和证据判断，并根据实际情况核定分数。 | 1 |
| 资金落实 | 3 | 资金分配 | 3 | 资金分配合理性 | 3 | 依据相关信息和证据判断资金分配是否合理，是否有助于实现资金的绩效目标。 | 3 |
| 管理 | 25 | 资金管理 | 15 | 资金支付 | 3 | 资金支出率 | 3 | 主要依据“支付额/预算额度\*100\*指标权重”计算核定得分，同时综合考虑工作进度，以及是否垫资或履行支付手续而影响支出率等因素适当调整最后得分。 | 3 |
| 支出规范性 | 12 | 支出规范性 | 12 | 1.预算执行规范性2分，按规定履行调整报批手续或未发生调整的，且按事项完成进度支付资金的得满分，否则酌情扣分。2.事项支出的合规性8分，资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得满分，超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，视情节严重情况从严扣分，可直接扣到0分。3.会计核算规范性2分，规范执行会计核算制度得满分，未按规定设专账核算，或支出凭证不符合规定，或其他核算不规范的，可扣至0分。 | 7 |
| 事项管理 | 10 | 实施程序 | 5 | 程序规范性 | 5 | 项目或方案按规定程序实施,包括项目或方案调整按规定履行报批手续，项目招投标、建设、验收等或方案实施严格执行相关制度规定的，得满分，否则酌情扣分。 | 3 |
| 管理情况 | 5 | 监管有效性 | 5 | 1.资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制，且执行情况良好得2分，具体根据所提供的信息证据作出判断并核定分数。2.具体根据所提供的信息证据作出判断，如各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得3分；否则，视情况扣分。 | 3 |
| 产出 | 30 | 经济性 | 10 | 预算控制 | 5 | 预算控制 | 5 | 在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划的，得满分；实际支出超过预算的，或者支出未能保障事项相应完成进度的，酌情扣分。 | 4.5 |
| 成本控制 | 5 | 成本节约（成本指标） | 5 | 在项目按照预算完成的前提下，与同类项目或市场价格比较，项目实施的成本（包括工程造价、物品采购单价、人员经费等）属于合理范围的（如与同类项目或市场价格大致相符的）得满分；成本不合理的（如明显高于或低于同类项目或市场价格的）酌情扣分。 | 4 |
| 效率性 | 20 | 完成进度 | 8 | 会议会展完成情况 | 4 | 数量指标：反映预期提供的公共产品或服务数量，应根据项目活动设定相应的指标内容。数量指标应突出重点，力求以较少的指标涵盖体现主要工作内容。 | 3 |
| 物业管理完成情况 | 4 | 数量指标：反映预期提供的公共产品或服务数量，应根据项目活动设定相应的指标内容。数量指标应突出重点，力求以较少的指标涵盖体现主要工作内容。 | 4 |
| 完成时间 | 4 | 运维管理按时完成情况 | 4 | 时效指标：反映预期提供的公共产品或服务的及时程度和效率情况。设置时效指标，需确定整体完成时间。对于有时限完成要求、关键性时间节点明确的项目，还需要分解设置约束性时效指标；对于内容相对较多并且复杂的项目，可根据工作开展周期或频次设定相应指标，如“工程按时完工率”、“助学金发放周期”等。 | 4 |
| 完成质量 | 8 | 考核通过情况 | 4 | 质量指标：反映预期提供的公共产品或服务达到的标准和水平，原则上工程基建类、信息化建设类等有明确质量标准的项目应设置质量指标，如“设备故障率”、“项目竣工验收合格率”等。 | 4 |
| 会议会展完成质量 | 4 | 质量指标：反映预期提供的公共产品或服务达到的标准和水平，原则上工程基建类、信息化建设类等有明确质量标准的项目应设置质量指标，如“设备故障率”、“项目竣工验收合格率”等。 | 4 |
| 效益 | 30 | 效果性 | 25 | 经济效益 | 8 | 运营期经济收益情况 | 8 | 根据评价对象选择效果性指标，并相应设置指标名称和分数权重。经济效益指标反映相关产出对经济效益带来的影响和效果，包括相关产出在当年及以后若干年持续形成的经济效益，以及自身创造的直接经济效益和引领行业带来的间接经济效益。 | 7 |
| 社会效益 | 8 | 地区发展效益 | 7 | 社会效益指标：反映相关产出对社会发展带来的影响和效果，用于体现项目实施当年及以后若干年在提升治理水平、落实国家政策、推动行业发展、服务民生大众、维持社会稳定、维护社会公平正义、提高履职或服务效率等方面的效益。 | 7 |
| 可持续发展 | 9 | 以馆养馆能力 | 7 | 可持续发展：即项目实施对相关方或事物带来的可持续影响等，如节能改造类项目实施后对自然环境改观，减少环境污染的可持续影响等。 | 7 |
| 公平性 | 5 | 满意度 | 5 | 服务对象满意度 | 5 | 表示满意的服务对象数/项目覆盖范围内接受调查的对象总数\*指标分值 | 5 |
| **得分合计** | 80.5 |
| **评价等级** | 良 |
| **备注：评价等级分为优、良、中、差四个等级，满分100分，其中90分（含）以上为优，80（含）～90分为良，60（含）～80分为中，60分以下为差。** |

1. 其他支出包括人员经费、水费、电费、场馆维护费、电梯维保费、网络信息费、园林绿化维护费、消防设施维护费、其他不可预见费，合计5,045,044.2元. [↑](#footnote-ref-0)
2. 每月支出=第一年支出合计/12个月=504.5/12=42（万元）。 [↑](#footnote-ref-1)
3. “ 其他”包含的支出内容包括：①付嘉城集团管理费（252万元\*5%）126000元；②税金30461.52元；③固定资产44445元；④银行手续费1546.69元。 [↑](#footnote-ref-2)