

2021 年度部门整体绩效评价报告

部门名称（公章）：深圳市坪山区消费者委员会办公室

填报人：黄港钦

联系电话：0755-89666315

一、部门基本情况

（一）部门主要职能。

坪山区消费者委员会办公室主要职能：1. 贯彻执行国家、省、市关于消费者权益保护等方面的法律、法规、决策和部署，拟定消费者权益保护的措施、办法并组织实施。2. 维护消费者合法权益，向消费者提供消费信息和咨询服务，受理消费者投诉并进行调查和调解，对商品和服务质量、价格等进行调查并公布结果，参与有关行政部门对商品和服务的监督和检查。3. 承担区消费者委员会的日常工作。4. 承办领导交办的其他工作。

（二）年度总体工作和重点工作任务。

1.年度总体工作

- (1)开展“‘3·15’ 国际消费者权益日”维权专题宣传活动。
(2)强化消费教育引导，加强消费指导。(3)提升消费监督效能。
(4)做好投诉处理工作，积极化解消费纠纷矛盾。

2.重点工作任务

2021年度我办共制定3个重点工作任务，具体如下列示：

消委办 2021 年重点工作一览表

序号	工作任务	具体工作事项
----	------	--------

1	开展消费维权宣传。	每年至少开展 1 次消费维权宣传活动。
2	提高消费投诉办结率。	全年投诉办结率达到 95%以上。
3	开展商品服务社会监督。	全年开展商品或服务的监督调查活动不少于 1 次。

（三）2021 年部门预算编制情况。

我办结合实际，有序开展 2021 年部门预算编制工作，明确任务目标、倒排时间节点，按照优化结构、保障重点、厉行节约、提高绩效的原则，严控“三公”经费、压缩一般性经费支出，规范编制，合理细化，从严从紧编制预算，实施预算绩效管理，按要求设定绩效目标、设计绩效指标，提高财政资金使用效益，预算符合财政部门关于预算编制的要求和规范、绩效目标设置完整、绩效目标明确和绩效目标的覆盖面较全。

（四）2021 年部门预算执行情况。

1.资金管理

（1）资金支出情况

我办 2021 年一般公共预算财政拨款收入合计 1925821.43 元。2021 年支出合计 1924719.93 元，其中：基本支出 493964.47 元，占比 25.67%；项目支出 1372558.73

元，占比 74.33%。

（2）财政资金结余结转情况

2021 年我办财政拨款结转结余 22045.08 元。

（3）政府采购情况

2021 年我办无相关采购支出。

（4）财务合规性情况

经自查，我办资金支出规范。按规定履行调整报批手续，资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定，能够按事项完成进度支付资金。规范执行会计核算制度，已按规定设专账核算，支出凭证符合规定，无超范围、超标准支出，虚列支出不存在截留、挤占、挪用项目资金情况。

预算调整方面，我办 2021 年年初预算安排 1817300 元，调整后预算数 1957782.2 元，调整比例为 7.73%，预算调整比例较合理。

（5）预决算信息公开情况

我办预决算相关信息根据《中央、国务院关于进一步推进预算公开工作的意见》（中办发〔2016〕13 号）、《地方预决算公开操作规程》（财预〔2016〕143 号）及《深圳市预算公开工作管理办法》（深财预〔2016〕136 号）相关要求，已于 2021 年 2 月 22 日通过官网“深圳市坪山区人民政府”-“信息公开”-“财政资金”-“部门预决算”栏向社会公开了《2021 年深圳市坪山区消费者委员会办公室部门预算》，于 2021 年 11 月 19 日通过官网“深圳市坪山区人民政府”-“信息公开”-“财政资金”-“部门预决算”栏向

社会公开了《深圳市坪山区消费者委员会办公室 2020 年部门决算》，切实履行部门预决算信息公开的责任。对于 2021 年度部门决算信息，我办将根据财政部门下达公开文件日后进行公开。

2.项目管理

我办 2021 年所有项目支出预算编制纳入项目库和预算绩效管理，且均为行政事业类项目，无基本建设类项目。2021 年项目支出调整预算数 1374700 元，实际支出数 1372558.73 元，完成比例为 99.84%，资金使用完成率较高。各项目及其预算按照年初制定的绩效目标或工作计划实施，项目申报、批复、调整、监控、监督、完成等方面都按规定的内部控制程序办理，并根据项目开展的具体方式按月编制项目支出进度计划，项目实施过程可控，并在预算控制下完成了各项工作任务。

3.资产管理

我办 2021 年度总资产 108409.6 元。流动资产 53453.03 元，其中货币资金 53407.03，其他应收款净额 46 元；非流动资产 54956.57 元，其中固定资产原值 321,920 元，较 2020 年无新增，累计折旧 23538.28 元。

本年固定资产账实、账账相符，资产使用管理规范、保管完整，运行安全。

4.人员管理

我办 2021 年人员事业编制 1 个，年末正式在岗实有人

数 7 人，其中：职员 1 人，雇员 1 人，临聘人员 5 人（含 4 名公共辅助员）。

5. 制度管理

为落实内部控制管理和预算绩效管理要求，我办参照执行《深圳市市场和质量监督管理委员会坪山市场监督管理局经费开支管理规定》、《深圳市市场和质量监督管理委员会坪山市场监督管理局（坪山食品药品监督管理局）采购管理办法》、《深圳市坪山区消费者委员会办公室内部控制工作手册》（试行）等制度，实际执行中，我办经济业务活动能够依照各内部控制制度规范开展，按照区财政局要求开展预算绩效目标编报、绩效监控、绩效评价等工作，工作落实到位。

二、部门主要履职绩效分析

按照“部门职责—工作任务—预算项目”三个层级规范部门预算绩效管理结构，结合我办主要职责和 2021 年重点工作任务，我办 2021 年预算使用绩效分析如下：

（一）主要履职目标

2021 年，在区委区政府的正确领导下，在市市场监督管理局坪山监管局的指导支持下，我办深入贯彻市委市政府关于加快提升深圳市消费者满意度、推动放心消费环境建设的部署要求，坚持“全心全意服务消费者”的理念，围绕“守护安全，畅通消费”的消费维权年主题，积极发挥消委会组织的关键作用，着力解决消费者反映的突出问题，增强群众

的消费信心，提升消费者满意度。

（二）主要履职情况

日常投诉处理情况。截至 2021 年 12 月 31 日，我办通过电话、网络方式受理投诉 1357 宗（其中市消委会 315 消费通系统 1155 宗、全国 12315 系统 179 宗、政数局 12345 转件 23 宗），现场受理上门投诉及咨询 16 宗，共计受理投诉 1373 宗。市消委会 315 系统按时受理率 100%，处理成功率 64.8%，为消费者挽回损失金额 1632051.27 元，加倍赔偿金 14359 元。其中，参与调研投诉量大的企业 1 家，参与化解集体投诉 2 宗。

开展“‘3·15’ 国际消费者权益日”维权专题宣传活动。为了全力做好防控新冠肺炎工作，避免人群聚集，今年我办围绕 2021 年消费维权主题“守护安全 畅通消费”，以线上网络直播的方式在坪山新闻网开展了“‘3·15’ 国际消费者权益保护日”主题宣传活动，播出当天收到了超 43 万人次的观看率。同时在线直播开通了回放及投诉受理渠道，安全消费、畅通消费因此更加深入人心。

强化消费教育引导，加强消费指导。一是开展消费宣传进社区活动，通过举办消费教育讲座、派发消费宣传资料等方式，引导消费者增强依法维权意识和自我保护能力。二是坚持正面宣传导向，加强与主流媒体的合作，就常见消费陷阱发布消费提示，指导消费者正确选择维权途径，提高消费

教育的覆盖率和有效性。**三是**约谈走访企业，号召经营者提高质量标准，推动消费提质扩容并积极承担企业应尽的法律义务和社会责任。今年来，针对我区消费投诉热点问题，特别是涉及群体投诉、预付式消费以及车辆买卖维修领域的各种问题，我办共计走访企业 25 家，约谈企业 2 家，要求企业严守法律红线、恪守道德底线，依法经营、履行社会责任，把优化消费者体验和保护消费者权益放在优先位置，积极妥善解决消费者的诉求。

提升消费监督效能。**一是**开展家装电线比较试验项目，加强社会监督履职能力。该项目主要通过选取消费者关注度高、销量好的家装电线，从电气性能（导体电阻、绝缘电阻）、绝缘结构尺寸、绝缘机械性能、不延燃试验、标志及长度六个方面对家装电线样品进行对比，给消费者提供科学合理的消费指引，切实保护消费者合法权益，提高我区电线生产企业产品质量。**二是**综合运用约谈、调查、调解、公示等多种手段，强化经营者诚信经营和自律意识，压实经营者在保护消费者权益工作中的主体责任。今年，针对预付式消费商家卷款“跑路”的投诉频发，消费者权益受损问题，我办全网公示跑路商家 2 家，加大对违法失信行为、不良营商守法等问题的监督力度。

全力做好中消协消费者满意度测评迎检工作。为将消费者满意度提升工作落到实处，除扎实做好日常投诉举报处置

工作外，我办有针对性的开展动员部署工作，前期通过持续调研、广泛宣传的方式，将满意度提升工作传达至普通居民，增强居民对消费者满意度提升工作的了解，争取居民的支持。同时，我办选取八个人流量大、有代表性的商业服务点作为坪山消费者保护工作标杆单位建立了消费者权益服务站，接受消费者消费纠纷问题的投诉，力争将各类消费纠纷解决在萌芽状态，有效维护消费者合法权益。

（三）部门履职绩效情况

1. 部门工作完成情况

（1）预算使用经济性

预算使用经济性主要由公用经费控制率来体现。

2021 年我办“三公”经费年初预算安排数 36,000.00 元，其中公务用车运行维护费预算数 36,000.00 元，调整后预算数 15,000.00 元；“三公”经费实际支出数 14735.73 元，其中公务用车运行维护费支出数 14735.73 元。“三公”经费管控情况良好。

2021 年我办公用经费调整预算数 59998.2 元，日常公用经费决算数 58196.73 元，日常公用经费控制率 96.99%，管控情况良好。

（2）预算使用效率性

预算使用效率性主要由预算执行率、重点工作完成情况、项目完成及时性来体现。

2021 年我办预算执行及时性和均衡性良好，全年预算执行率为 98.36%，较好地完成了 2021 年预算执行任务

我办积极发挥消委会组织社会监督和桥梁纽带作用，加大消费维权工作力度，加强宣传指引，维护消费者的权益，促使经营者不断提升产品和服务品质。

三、总体评价和整改措施

（一）预算绩效管理工作主要经验、做法

1. 加强绩效目标管理。绩效目标管理是预算绩效管理工作的基础，编制科学的绩效目标，能为部门预算执行和项目绩效评价提供基本依据。在编制绩效目标时，要根据实际情况，对各目标内容逐项审核，尽量选取能够量化评价的绩效目标，提高绩效目标编制质量。

2. 深化预算绩效评价。绩效评价是预算绩效管理的核心。预算执行结束后，要及时对预算资金产出和结果的经济性、效率性、效益性实施评价。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施

1. 存在问题

(1) 整体支出绩效目标与产出的数量指标、质量指标缺乏对应性，关联性和可操作性不强。(2) 对项目绩效目标的设定和各项指标的理解、认识不到位，导致项目绩效目标不够明确、不够量化，缺乏可衡量性和可实现性。(3) 前三季度的预算执行情况未达到序时进度，一方面由于疫情反复，影响开展相关消费维权宣传活动，另一方面是部门绩效管理不够科学。

2. 改进措施

(1) 提高认识，突出重点。提高对预算绩效管理的认

识，充分理解财政绩效评价指标体系，注重绩效目标、评价指标的关联性，更加科学合理地确定部门绩效目标和评价目标。

（2）强化管理，规范行为。一是强化部门预算约束细化预算编制，严格预算执行，合理制定项目方案和计划，减少预算执行中的项目预算调整和结余。二是加强预算项目事前、事中、事后管控，做到事前有评估、事中有监控、事后有评价，并且按预期绩效目标完成程度进行考核。

（三）后续工作计划、相关建议等

1. 后续工作计划

绩效评价结果应用，是预算绩效管理落到实处、取得实效的重要环节。我办将充分利用绩效评价成果，结合业务管理实际，将评价结果逐步应用于预算绩效管理的各个环节，提高部门管理水平和财政资金使用效益。

2. 相关建议

建议完善各类履职指标体系，规范评价标准，各项评价指标能够从绩效管理系统内直接选取，简化绩效目标申报和评价程序。

四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

参照《部门整体支出绩效评价共性指标体系框架》（见下表）进行自评，填报得分情况（附件1）。

附件

部门整体支出绩效评价共性指标体系框架

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
部门决策	20	预算编制	10	预算编制合理性	5	部门（单位）预算的合理性，即是否符合本部门职责、是否符合市委市政府的方针政策和工作要求，资金有无根据项目的轻重缓急进行分配。	1. 部门预算编制、分配符合本部门职责、符合市委市政府方针政策和工作要求（1分）； 2. 部门预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间合理分配（1分）； 3. 专项资金预算编制细化程度合理，未出现因年中调剂导致部门预决算差异过大问题（1分）； 4. 功能分类和经济分类编制准确，年度中间无大量调剂，未发生项目之间频繁调剂（1分）； 5. 部门预算分配不固化，能根据实际情况合理调整，不存在项目支出进度慢、完成率低、绩效较差，但连年持续安排预算等不合理的情况（1分）。
				预算编制规范性	5	部门（单位）预算编制是否符合财政部门当年度关于预算编制在规范性、完整性、细化程度等方面的原则和要求。	1. 部门（单位）预算编制符合财政部门当年度关于预算编制的各项原则和要求，符合专项资金预算编制、项目库管理、新增项目事前绩效评估等要求（5分）； 2. 发现一项不符合的扣1分，扣完为止。 本指标需对照相应年度由财政部门印发的部门预算编制工作方案、通知和有关制度文件，根据实际情况评分。

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
		目标设置	10	绩效目标完整性	3	部门（单位）是否按要求编报项目绩效目标，是否依据充分、内容完整、覆盖全面、符合实际。	1. 部门（单位）按要求编报部门整体和项目的绩效目标，实现绩效目标全覆盖（3分）； 2. 没按要求编报绩效目标或绩效目标不符合要求的，一项扣1分，扣完为止。
				绩效指标明确性	7	部门（单位）设定的绩效指标是否清晰、细化、可量化，用以反映和考核部门（单位）整体绩效目标的明细化情况。	1. 绩效指标将部门整体绩效目标细化分解为具体工作任务，与部门年度任务数或计划数相对应（2分）； 2. 绩效指标中包含能够明确体现部门（单位）履职效果的社会、经济、生态效益指标（2分）； 3. 绩效指标具有清晰、可衡量的指标值（1分）； 4. 绩效指标包含可量化的指标（1分）； 5. 绩效目标的目标值测算能提供相关依据或符合客观实际情况（1分）。
部门管理	20	资金管理	8	政府采购执行情况	2	部门（单位）本年度实际政府采购金额与年度政府采购预算的比率，用以反映和考核部门（单位）政府采购预算执行情况；政府采购政策功能的执行和落实情况。	1. 政府采购执行率得分=政府采购执行率×1分 政府采购执行率=（实际采购金额合计数/采购计划金额合计数）×100% 如实际采购金额大于采购计划金额，本项得0分。 政府采购预算是指采购机关根据事业发展规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。 2. 政府采购政策功能的执行和落实情况（1分），落实不到位的酌情扣分。

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
				财务合规性	3	部门（单位）资金支出规范性，包括资金管理、费用支出等制度是否严格执行；资金调整、调剂是否规范；会计核算是否规范、是否存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；是否存在截留、挤占、挪用项目资金情况。	1. 资金支出规范性（1 分）。资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定，按事项完成进度支付资金的，得 1 分，否则酌情扣分。 2. 资金调整、调剂规范性（1 分）。调整、调剂资金累计在本单位部门预算总规模 10%以内的，得 1 分；超出 10%的，超出一个百分点扣 0.1 分，直至 1 分扣完为止。 3. 会计核算规范性（1 分）。规范执行会计核算制度得 1 分，未按规定设专账核算、支出凭证不符合规定或其他核算不规范，酌情扣分。 4. 发生超范围、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，本项指标得 0 分。
				预决算信息公开	3	部门（单位）在被评价年度是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息，用以反映部门（单位）预决算管理的公开透明情况。	1. 部门预算公开（1.5 分），按以下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得 1.5 分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得 1 分。 （3）没有进行公开的，得 0 分。 2. 部门决算公开（1.5 分），按以下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得 1.5 分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得 1 分。 （3）没有进行公开的，得 0 分。 3. 涉密部门（单位）按规定不需要公开相关预决算信息的直接得分。

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
		项目管理	4	项目实施程序	2	部门（单位）所有项目支出实施过程是否规范, 包括是否符合申报条件；申报、批复程序是否符合相关管理办法；项目招投标、调整、完成验收等是否履行相应手续等。	1. 项目的设立、调整按规定履行报批程序（1 分）； 2. 项目招投标、建设、验收以及方案实施均严格执行相关制度规定(1 分)。
				项目监管	2	部门（单位）对所实施项目（包括部门主管的专项资金和专项经费分配给市、区实施的项目）的检查、监控、督促整改等管理情况。	1. 资金使用单位、基层资金管理单位建立有效资金管理和绩效运行监控机制，且执行情况良好（1 分）； 2. 各主管部门按规定对主管的财政资金（含专项资金和专项经费）开展有效的检查、监控、督促整改（1 分），如无法提供开展检查监督相关证明材料，或被评价年度部门主管的专项资金绩效评价结果为差的，得 0 分。
		资产管理	3	资产管理安全性	2	部门（单位）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，用于反映和考核部门（单位）资产安全运行情况。	1. 资产配置合理、保管完整，账实相符（1 分）； 2. 资产处置规范，有偿使用及处置收入及时足额上缴（1 分）。

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
				固定资产利用率	1	部门（单位）实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例，用以反映和考核部门（单位）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% 1. 固定资产利用率≥90%的，得 1 分； 2. 90%>固定资产利用率≥75%的，得 0.7 分； 3. 75%>固定资产利用率≥60%的，得 0.4 分； 4. 固定资产利用率<60%的，得 0 分。
		人员管理	2	财政供养人员控制率	1	部门（单位）本年度在编人数（含工勤人员）与核定编制数（含工勤人员）的比率。	财政供养人员控制率=本年度在编人数（含工勤人员）/核定编制数（含工勤人员） 1. 财政供养人员控制率≤100%的，得 1 分； 2. 财政供养人员控制率>100%的，得 0 分。
				编外人员控制率	1	部门（单位）本年度使用劳务派遣人员数量（含直接聘用的编外人员）与在职人员总数（在编+编外）的比率。	1. 比率<5%的，得 1 分； 2. 5%≤比率≤10%的，得 0.5 分； 3. 比率>10%的，得 0 分。
		制度管理	3	管理制度健全性	3	部门（单位）制定了相应的预算资金、财务管理和预算绩效管理等制度并严格执行，用以反映部门（单位）的管理制度对其完成主要职责和促进事业发展的保障情况。	1. 部门制定了财政资金管理、财务管理、内部控制等制度（0.5 分）； 2. 上述财政资金管理、财务管理、内部控制等制度得到有效执行（1.5 分）； 3. 部门按照预算和绩效管理一体化的要求制定本部门全面实施预算绩效管理的制度或工作方案，组织指导本级及下属单位开展事前评估、绩效目标编报、绩效监控、绩效评价和评价结果应用等工作（1 分）。

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
部门绩效	60	经济性	6	公用经费控制率	6	部门（单位）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（单位）对机构运转成本的实际控制程度。	1. “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% （1）“三公”经费控制率<90%的，得3分； （2）90%≤“三公”经费控制率≤100%的，得2分； （3）“三公”经费控制率>100%的，得0分。 2. 日常公用经费控制率=日常公用经费决算数/日常公用经费调整预算数×100% （1）日常公用经费控制率<90%的，得3分； （2）90%≤日常公用经费控制率≤100%的，得2分； （3）日常公用经费控制率>100%的，得0分。
		效率性	20	预算执行率	6	部门（单位）部门预算实际支付进度和既定支付进度的匹配情况，反映和考核部门（单位）预算执行的及时性和均衡性。	1. 一季度预算执行率得分=（一季度部门预算支出进度/序时进度 25%）×1 分 2. 二季度预算执行率得分=（二季度部门预算支出进度/序时进度 50%）×1 分 3. 三季度预算执行率得分=（三季度部门预算支出进度/序时进度 75%）×1 分 4. 四季度预算执行率得分=（四季度部门预算支出进度/序时进度 100%）×1 分 5. 全年平均支出进度得分=全年平均执行率×2 分 其中：全年平均执行率=Σ（每个季度的执行率）÷4 季度支出进度=季度末月份累计支出进度（即 3、6、9、12 月月末支出进度）

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
				重点工作完成情况	8	部门（单位）完成党委、政府、人大和上级部门下达或交办的重要事项或工作的完成情况，反映部门对重点工作的办理落实程度。	重点工作是指中央和省相关部门、市委、市政府、市人大交办或下达的工作任务。全部按期保质保量完成得 8 分；一项重点工作没有完成扣 4 分，扣完为止。 注：重点工作完成情况可以参考市委市政府督查部门或其他权威部门的统计数据（如有）。
				项目完成及时性	6	部门（单位）项目完成情况与预期时间对比的情况。	1. 所有部门预算安排的项目均按计划时间完成（6 分）； 2. 部分项目未按计划时间完成的，本指标得分=已完成项目数/计划完成项目总数×6 分。
		效果性	25	社会效益、经济效益、生态效益及可持续影响等	25	部门（单位）履行职责、完成各项重大政策和项目的效果，以及对经济发展、社会发展、生态环境所带来的直接或间接影响。	根据部门（单位）职责，结合部门整体支出绩效目标，合理设置个性化绩效指标，通过绩效指标完成情况与目标值对比分析进行评分，未实现绩效目标的酌情扣分。 根据部门（部门）履职内容和性质，从社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等方面，至少选择三个方面对工作实效和效益进行评价。

评价指标						指标说明	参考评分标准
一级指标		二级指标		三级指标			
名称	参考分值	名称	参考分值	名称	参考分值		
		公平性	9	群众信访办理情况	3	部门（单位）对群众信访意见的完成情况及及时性,反映部门(单位)对服务群众的重视程度。	1. 建立了便利的群众意见反映渠道和群众意见办理回复机制（1分）； 2. 当年度群众信访办理回复率达 100%（1分）； 3. 当年度群众信访及时办理回复率达 100%，未发生超期（1分）。
				公众或服务对象满意度	6	反映社会公众或部门（单位）的服务对象对部门履职效果的满意度。	社会公众或服务对象是指部门（单位）履行职责而影响到的部门、群体或个人，一般采取社会调查的方式。如难以单独开展满意度调查的，可参考市统计部门的数据、年度市直民主评议政风行风评价结果等数据，或者参考群众信访反馈的普遍性问题、本部门或权威第三方机构的开展满意度调查等进行分档计分。 1. 满意度≥95%的，得 6 分； 2. 90%≤满意度<95%的，得 4 分； 3. 80%≤满意度<90%的，得 2 分； 4. 满意度<80%的，得 1 分。

附注：1.《部门整体支出绩效评价共性指标体系框架》的适用对象是部门和单位；

2.各项指标的分值是参考分值，各部门各单位在开展绩效评价时可结合不同评价对象的特点，赋予评价指标科学合理的权重分值，明确具体的评分标准。