

# 周口市生态环境局太康分局 2022 年度整体绩效自评报告

自评单位：周口市生态环境局太康分局  
日 期：2023 年 9 月



## 目 录

一、基本情况 .....	1
(一) 单位简介 .....	1
(二) 年度部门总目标及主要任务 .....	3
二、绩效自评工作开展情况 .....	5
(一) 评价方法 .....	5
(二) 工作程序 .....	5
三、综合评价结论 .....	6
四、绩效目标实现情况分析 .....	6
(一) 部门资金情况分析 .....	6
(二) 项目绩效指标完成情况分析 .....	9
五、发现的主要问题和改进措施 .....	14
(一) 发现的主要问题 .....	14
(二) 下一步改进措施 .....	15
(三) 绩效自评结果应用 .....	15
六、有关建议 .....	15
七、其他需要说明的问题 .....	15
(一) 绩效自评工作经验 .....	15
(二) 绩效自评工作发现的其他问题 .....	16
附件 1: 2022 年度部门整体资金绩效自评表 .....	17



# 周口市生态环境局太康分局

## 2022 年度整体绩效自评报告

为深入贯彻落实《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》（豫财效〔2020〕10号）有关要求，健全绩效管理常态化机制，强化部门预算绩效管理主体责任，提高财政资金使用效益。按照我县绩效管理文件的相关要求，我单位高度重视，成立了绩效自评工作领导小组，通过基础资料收集、线上、线下问卷调查、数据汇总分析等工作程序，对部门整体的情况进行全面了解，根据文件要求，形成如下绩效自评报告。现将有关情况报告如下：

### 一、基本情况

#### （一）单位简介

##### 主要职责

（一）负责建立健全环境保护基本制度。组织拟订全县环境保护规范性文件；拟订全县环境保护规划、政策并组织实施；组织编制全县环境功能区划；拟订并监督实施全县重点区域、流域污染防治规划和饮用水水源地环境保护规划。

（二）负责重大环境问题的统筹协调和监督管理。牵头协调环境污染事故和生态破坏事件的调查处理；指导协调各乡镇突发环境事件的应急、预警工作；协调解决有关跨区域环境污染纠纷；统筹协调全县重点流域、区域污染防治工作；组织开展全县环境保护执法检查活动。

（三）承担落实全县减排目标的责任。组织实施主要污染物排放总量控制和排污许可证制度；提出实施总量控制的



污染物名称和控制指标；督查、督办、核查各乡镇污染物减排任务完成情况；组织实施全县环境保护目标责任制、总量减排目标责任制考核。

（四）负责提出环境保护领域固定资产投资规模、方向和县级资金安排的意见。按规定权限，审批、核准全县规划内和年度计划规模内环境保护领域固定资产投资项目，并配合有关部门做好组织实施和监督工作；负责全县排污费的征收和管理；参与指导、推动循环经济和环保产业发展；参与应对气候变化工作。

（五）承担从源头上预防、控制环境污染和环境破坏的责任。受县政府委托对重大经济和技术政策、发展规划以及重大经济开发计划进行环境影响评价；对涉及环境保护的规范性文件提出有关环境影响方面的意见；按规定审批开发建设区域、项目环境影响评价文件；按规定开展建设项目竣工环境保护验收工作。

（六）负责全县环境污染防治的监督管理。制定并组织实施水体、大气、土壤、噪声、光、恶臭、固体废物、化学品、机动车等的污染防治措施、办法，会同有关部门做好监督管理；会同有关部门监督管理饮用水水源地环境保护工作；组织指导城镇和农村的环境综合整治工作；组织实施危险废物转移联单制度；负责医疗废物集中处置活动的经营许可；按规定负责污染防治设施、场所关闭、闲置或拆除审批工作；按规定权限对固体废物进口申请提出审查意见；按规定权限对煤炭经营企业的储煤场地进行环保审查。



（七）负责全县核安全和辐射安全的监督管理。拟订全县核安全和辐射安全政策、规划；参与核事故应急处理；负责辐射环境事故应急处理工作；监督管理核设施安全、放射源安全；监督管理核设施、核技术应用、电磁辐射、负责放射性废物管理工作。

（八）组织实施全县环境保护信息化建设，负责环境监测、统计和信息发布。制定并组织实施环境监测制度和规范；组织实施环境质量监测和污染源监督性监测；组织对环境质量状况进行调查评估、预测预警；组织建设和管理全县环境监测网和环境信息网，建立环境质量公告制度，统一发布全县环境综合性报告和重大环境信息。

（九）组织、协调全县环境保护宣传教育工作；开展生态文明建设和环境友好型社会建设的有关宣传教育工作，推动社会公众和社会组织参与环境保护。

（十）负责本部门及部门职责范围内的安全生产工作。

（十一）承办县委、县政府交办的其它事项。

## **机构设置**

周口市生态环境局太康分局为周口市生态环境局下属二级单位。

## **（二）年度部门总目标及主要任务**

根据工作计划并结合部门年初工作要点，我单位制定了如下年度目标及任务：

### **1.年度总体目标**

目标 1：全面落实《中共中央国务院关于深入打好污染



防治攻坚战的意见》坚持方向不变、力度不减。保持战略定力，坚定不移走生态优先、绿色发展之路，持续开展水、土、气三大污染防治攻坚，拓宽污染防治攻坚范围将农村污水治理纳入攻坚范围，加快乡镇政府所在地农村污水处理设施建设，确保我县环境质量持续改善

目标 2：精准科学依法开展开展秋冬季大气污染防治攻坚专项行动、围绕七控，协同开展秋冬季大气污染防治攻坚

目标 3：持续打造营商环境和开展万人助企活动，助力全县经济快速高质量发展

目标 4：持续开展党史学习教育和以案促改活动，促进围党风廉政建设，打造一支政治强、本领高、作风硬、敢担当，特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献生态环境铁军

## **2.年度主要工作内容**

任务 1：坚持以习近平生态文明思想为指导，解决大气、水、土壤、生态问题，全面开展生态环境工作

## **3.年度部门整体预算绩效目标、绩效指标设定情况**

我单位根据 2022 年度工作计划，按照政策文件要求，制定部门年度整体预算绩效目标表，具体内容详见附件 1；

本次自评指标体系包括 3 个一级指标、7 个二级指标、26 个三级指标。其中一级指标从投入管理指标、产出指标、效益指标 3 个方面，对一级指标进行细化评价；二级指标从整体工作目标管理情况、预算和财务管理、绩效管理、重点工作任务完成、履职目标实现、履职效益、满意度 7 个方面对一级指标进行细化评价，三级指标是对二级指标的细化、



量化。

## **二、绩效自评工作开展情况**

### **（一）评价方法**

一是对照“部门整体支出绩效评价指标体系评分表”的主要考评内容及工作完成情况，将可以公开的资料整理成佐证材料。对照当年工作计划和上级交办的各项工作任务内容，进行自评、复核，形成总体得分。

二是制作了网络调查问卷，指派专人管理，对评价情况进行统计、汇总和复核后，形成我单位社会满意度调查结果。

三是组织纳入部门整体支出绩效评价范围的局属单位开展部门绩效评价工作，特别是专项项目实施绩效自评，并通过部门上报数据和资料、实地核查分析、重点抽查及调查问卷等方式客观进行整体评价、打分。

### **（二）工作程序**

根据县财政局要求，我单位成立绩效自评工作组，负责组织实施，明确人员分工，相关人员各司其职，顺利完成本次评价工作。我们针对部门整体支出绩效自评工作，组织分管领导及各科室相关人员参加部门整体支出自评管理，对各科室相关人员进行绩效自评工作培训，认真做好相关材料的准备工作。评价工作启动后，评价工作组与相关科室进行沟通，明确评价要求，初步了解项目基本情况，收集整理相关项目资料，项目组经过深入了解，明确了本次评价目的、方法、指标、标准等内容，并按照前期调研工作思路，启动绩效自评工作，经过数据采集、访谈、实地调研及数据复核、



数据分析和报告撰写等环节对 2022 年度部门整体履职效益进行自评打分，发现问题，并落实整改。

### 三、综合评价结论

依据自评指标体系，通过对预算执行情况、投入管理指标、产出指标、效益指标进行全面综合评价，2022 年度我单位整体自评得分为 93.08 分，评价等级为“优”。其中，预算执行率一项得分 7.63 分，投入管理指标得分 25.45 分，产出指标得分 25 分，效益指标得分 35 分；总体得分情况如下表 3；

表 3 部门整体得分情况

一级指标	预算执行情况	投入管理指标	产出指标	效益指标	合计
权重	10	30	25	35	100
得分率	76.3%	84.83%	100%	100%	91.99%
得分	7.63	25.45	25	35	93.08

### 四、绩效目标实现情况分析

#### （一）部门资金情况分析

##### 1.资金到位情况与资金执行情况

我单位 2022 年年初预算资金 1897.43 万元；经年中调整，增加预算资金 1515.95 万元；全年预算资金总额 3413.38 万元。全年实际执行数为 2343.45 万元，预算执行率为 68.65%。具体情况详见表 4-1。



表 4-1 部门资金情况分析表 (决算表)

收入			支出		
项目	金额	功能科目	金额	经济科目	金额
一、一般公共预算财政拨款收入	2343.45	一、一般公共服务支出	39.63	一、基本支出	2138.68
二、政府性基金预算财政拨款收入		二、外交支出		人员经费	1601.23
三、国有资本经营预算财政拨款收入		三、国防支出		公用经费	537.45
四、上级补助收入		四、公共安全支出		二、项目支出	204.78
五、事业收入		五、教育支出		其中：基本建设类项目	
六、经营收入		六、科学技术支出		三、上缴上级支出	
七、附属单位上缴收入		七、文化旅游体育与传媒支出		四、经营支出	
八、其他收入		八、社会保障和就业支出		五、对附属单位补助支出	
		九、卫生健康支出			
		十、节能环保支出	2303.82		
		十一、城乡社区支出		经济分类支出合计	
		十二、农林水支出		一、工资福利支出	1600.63
		十三、交通运输支出		二、商品和服务支出	528.36
		十四、资源勘探工业信息等支出		三、对个人和家庭的补助	0.6
		十五、商业服务业等支出		四、债务利息及费用支出	
		十六、金融支出		五、资本性支出（基本建设）	
		十七、援助其他地区支出		六、资本性支出	213.87
		十八、自然资源海洋气象等支出		七、对企业补助（基本建设）	
		十九、住房保障支出		八、对企业补助	
		二十、粮油物资储备支出		九、对社会保障基金补助	



			二十一、国有资本经营预算支出			十、其他支出
			二十二、灾害防治及应急管理支出			
			二十三、其他支出			
			二十四、债务还本支出			
			二十五、债务付息支出			
			二十六、抗疫特别国债安排的支出			
本年收入合计			本年支出合计			
使用非财政拨款结余			结余分配			
年初结转和结余			年末结转和结余			
总计：	2343.45		总计：			2343.45



## 2.资金管理情况

我单位参照相关国家法律法规，在《内部控制基本制度》中制定了财务管理、资产管理等关管理办法，且针对专项资金制定了《专项资金管理办法》，该制度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。针对主要经费的管理，明确了相应原则和要求、开支范围、程序、办法及标准、审批权限等，上述制度规定基本得到执行。

### （二）项目绩效指标完成情况分析

#### 1.投入管理指标完成情况分析

##### （1）工作目标管理

①年度履职目标相关性，指标 2 分，得 2 分。

我单位根据部门年初工作要点，制定了年度目标。符合国家、省、市、县委、县政府战略部署和发展规划，与国家、省、市、县宏观政策、行政政策一致；目标与部门职责、工作规划和重点工作相关；确定的预算项目合理，与工作目标密切相关；工作任务和项目预算安排合理。

②工作任务科学性，指标 2 分，得 2 分。

我单位制定了 1 项主要工作任务，有明确的绩效目标，工作任务对应的预算项目有明确的绩效目标，绩效目标与部门职责目标、工作任务目标一致，能体现预算项目的产出和效果。

③绩效指标合理性，指标 2 分，得 2 分。

我单位根据相关文件要求，制定的绩效指标明确合理，并细化、量化，绩效指标与部门职责目标、工作任务目标一



致，能体现预算项目的产出和效果。

## （2）预算和财务管理

### ①预算编制完整性，指标 2 分，得 2 分。

我单位 2022 年预算编制按照历史金额作为编制依据，部门所有收入全部纳入部门预算，部门支出预算统筹各类资金来源，全部纳入部门预算管理，预算编制明细到各类项，预算编制完整。

### ②专项资金细化率，指标 2 分，得 2 分。

我单位 2022 年的专项资金均已细化至各三级项目，专项资金细化率为 100%。

### ③预算调整率，指标 2 分，得 0 分。

2022 年我单位年初预算 1897.43 万元，全年总预算 3413.38 万元，增加金额 1515.95 万元。预算调整率 79.9%。

### ④结转结余率，指标 2 分，得 0 分。

2022 年我单位全年总预算 3413.38 万元，年底结余 1069.93 万元，结转结余率 31.35%。

### ⑤“三公经费”控制率，指标 2 分，得 2 分。

我单位 2022 年三公预算数 0 万元，2022 年三公经费执行数 0 万元，控制率 100%。

### ⑥政府采购执行率，指标 2 分，得 2 分。

我单位 2022 年计划采购项目全部通过政府采购方式确定供应商，政府采购执行率 100%。

### ⑦决算真实性，指标 1 分，得 1 分。

我单位 2022 年决算编制数据真实，决算报表数据与会



计账簿数据一致。

⑧资金使用合规性，指标 1 分，得 1 分。

我单位参照相关国家法律法规，在《内部控制基本制度》中制定了财务管理、资产管理等相关管理办法，且针对专项资金制定了《专项资金管理办法》，《办法》符合国家财经法规、财务法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；资金的拨付有完整的审批程序和手续；项目的重大开支需经过评估论证；符合部门预算批复的用途；2022 年度资金不存在截留支出情况；不存在挤占支出情况；不存在挪用支出情况；不存在虚列支出情况。

⑨管理制度健全性，指标 1 分，得 1 分。

我单位根据相关法律法规制度，制定了《专项资金管理办法》和完整的内控制度，且 2022 年我单位均未发生资金支出、工作执行方面的违规情况，管理制度有效。

⑩预决算信息公开性，指标 1 分，得 1 分。

我单位认真落实《中华人民共和国政府信息公开条例》，按照政府信息“公开是原则，不公开是例外”的要求，做到“应公开，尽公开”，2022 年预算信息已在“太康县政府官网”公开，2022 年决算信息待太康县财政局审批通过，按照要求，及时公开。

⑪资产管理规范性，指标 1 分，得 1 分。

我单位严格按照《国有资产管理内控制度》要求，资产配置、使用合规，处置规范，资产及时规范入账，资产报表数据与会计账簿数据相符，资产实物与财务账、资产账相符；



新增资产符合规定程序和规定标准，新增资产考虑闲置存量资产；资产对外有偿使用（出租出借等）、对外投资、担保、资产处置等事项按规定报批；资产收益及时足额上交财政。

### （3）绩效管理

①绩效目标填报完成率，指标 1 分，得 1 分。

绩效目标填报完成率=已填报绩效目标项目数量/部门项目总数×100%。

2022 年度我单位共实施 8 个项目，完成绩效目标填报 8 个项目，完成率 100%。

②绩效监控完成率，指标 1 分，得 1 分。

部门绩效监控完成率=已完成绩效监控项目数量/部门项目总数×100%。

2022 年度我单位共实施 8 个项目，应开展效监控 8 个项目，实际开展绩效监控 8 个项目。部门绩效监控完成率为 100%。

③绩效自评完成率，指标 1 分，得 1 分。

绩效自评完成率=已完成评价项目数量/部门项目总数×100%。

2022 年度我单位共实施 8 个项目，应开展绩效自评 8 个项目，实际开展绩效自评 8 个项目。部门绩效自评完成率为 100%。

④部门绩效评价完成率，指标 1 分，得 1 分。

部门绩效评价完成率=已完成评价项目数量/部门重点绩效评价项目数×100%。



2022 年度我单位应开展部门重点绩效评价 0 个项目，实际开展绩效评价 0 个项目。部门绩效自评完成率为 0%。

⑤评价结果应用率，指标 1 分，得 1 分。

评价结果应用率=评价提出的意见建议采纳数/提出的意见建议总数 100%。

2022 年度我单位财政重点绩效评价未提出建议。评价结果应用率 100%。

## 2.产出指标完成况分析

(1) 重点工作任务完成

①重点工作 1 计划完成率：大气环境质量持续改善，指标 12 分，得 12 分。

重点工作 1 实际完成情况如下：依法开展开展大气污染防治攻坚专项行动、围绕七控，协同开展大气污染防治攻坚。

(2) 履职目标实现

①年度工作目标 1 实现率：持续开展水、土、气三大污染防治攻坚。指标 13 分，得 13 分。

年度工作目标 1 实际完成情况如下：全面落实《中共中央国务院关于深入打好污染防治攻坚战的意见》坚持方向不变、力度不减。保持战略定力，坚定不移走生态优先、绿色发展之路，持续开展水、土、气三大污染防治攻坚，拓宽污染防治攻坚范围将农村污水治理纳入攻坚范围，加快乡镇政府所在地农村污水处理设施建设，确保我县环境质量持续改善。

## 3.效益指标完成情况分析



一级指标“效益指标”下设二个二级指标分别是：“履职效益”和“满意度”。

### （1）履职效益

改善营商环境和加强党风廉政建设步伐，指标 10 分，得 10 分。

重污染天气管控，指标 10 分，得 10 分。

打好水、土、气三大污染防治攻坚战，指标 10 分，得 10 分。

根据实地核查与社会调查数据结果，此次社会调查共 1000 人，962 人认为非常满意和比较满意，占比 96.2%。根据评分规则，该指标得 30 分。

### （2）满意度

群众满意度，指标 5 分，得 5 分。

群众满意度问卷共发放 1000 份，回收问卷 1000 份，其中有效问卷 1000 份，问卷有效率 100%。

据统计群众总体满意度为 95%，根据评分规则，该指标得 13 分。

## 五、发现的主要问题和改进措施

通过本次绩效自评，我单位在预算支出管理方面还存在以下几方面的问题：

### （一）发现的主要问题

在项目实施过程中存在部分项目管理不规范，主要是对项目实施流程不熟悉，项目管理不了解。



## **(二) 下一步改进措施**

根据今后的工作任务和要求，吸取前年工作的经验，明确努力方向，加强绩效评价在目标上的设定，完善绩效评价内容。

将财务制度落实到位，规范财经纪律，严格控制非生产性开支，节约项目运行资金。

## **(三) 绩效自评结果应用**

### **1.以绩效评价结果应用为目标，坚持报告与公开相结合**

为加强绩效评价结果的应用，2022 年度部门整体绩效自评报告及自评表按时上报财政局，将绩效评价结果应用于下一年的预算编制。

### **2.以绩效评价反馈问题为导向，提出整改的思路和办法**

根据绩效自评结果，要求各业务单位进一步分析绩效目标未完成的原因，发现部门工作存在的问题，提出整改思路和解决办法，结合问卷中社会公众的相关意见和建议，以问题为导向，扎实推进我局各项工作发展。

## **六、有关建议**

通过此次绩效自评工作的开展，我单位意识到自身需加强绩效管理，培养工作人员的绩效管理意识，增加相关人员绩效管理知识性和系统性的培训，使今后绩效管理的工作能够更好的开展。

## **七、其他需要说明的问题**

### **(一) 绩效自评工作经验**

我单位通过此次部门整体绩效自评，我单位充分了解到



本级部门的整体运行情况和工作开展进度、成效及不足之处。

此次评价发现的相关问题和经验，为我单位今后的工作规划提供了借鉴、能够指导今后工作实际开展，促使我单位内部管理的系统化和规范化。

## **（二）绩效自评工作发现的其他问题**

无。



附件 1：2022 年度部门整体资金绩效自评表

部门整体支出绩效自评情况表							
2023 年 09 月							
部门（单位）名称		周口市生态环境局太康分局机关					
部门整体支出情况(万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	部门预算总额	1897.43	3413.38	2343.45	10	68.65%	7.63
	资金来源：（1）财政拨款	1897.43	3412.14	2343.45	-	68.68%	-
	（2）财政专户管理资金	0	0	0	-	0.00%	-



	(3) 单位资金	0	1.24	0	-	0.0 %	-
年度履职目标	预期目标			实际完成情况			
	<p>(一) 全面落实《中共中央国务院关于深入打好污染防治攻坚战的意见》坚持方向不变、力度不减。保持战略定力，坚定不移走生态优先、绿色发展之路，持续开展水、土、气三大污染防治攻坚，拓宽污染防治攻坚范围将农村污水治理纳入攻坚范围，加快乡镇政府所在地农村污水处理设施建设，确保我县环境质量持续改善。</p>			<p>(一) 全面落实《中共中央国务院关于深入打好污染防治攻坚战的意见》坚持方向不变、力度不减。保持战略定力，坚定不移走生态优先、绿色发展之路，持续开展水、土、气三大污染防治攻坚，拓宽污染防治攻坚范围将农村污水治理纳入攻坚范围，加快乡镇政府所在地农村污水处理设施建设，确保我县环境质量持续改善。</p>			
	<p>(二) 精准科学依法开展秋冬季大气污染防治攻坚专项行动、围</p>			<p>(二) 精准科学依法开展秋冬季大气污染防治攻坚专项行动、围</p>			
	<p>(三) 持续打造营商环境和开展万人助企活动，助力</p>			<p>(三) 持续打造营商环境和开展万人助企活动，助力全县经济高质量发展。</p>			



	<p>全县经济快速高质量发展。</p> <p>(四) 持续开展党史学习教育和以案促改活动，促进围党风廉政建设，打造一支政治强、本领高、作风硬、敢担当，特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献生态环境铁军。</p>	斗、特别能奉献生态环境铁军。
年度主要任务		
任务名称	主要内容	实际完成情况
<p>坚持以习近平生态文明思想为指导，解决大气、水、土壤、生态问题，全面开展生态环境工作。</p>	<p>我局坚持以习近平生态文明思想为指导，生态环境全面改善为核心，解决大气、水、土壤等领域突出环境问题为方向，全面开展生态环境工作，对环境中的问题及时处理，做好生态环境保护的责任，努力提升人民满意度及幸福感。</p>	<p>完成较好</p>



绩效指标								
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差度	偏差原因分析及改进措施
投入管理指标	工作目标管理	年度履职目标相关性	相关	100%	2	2	0.00	
		工作任务科学性	科学	100%	2	2	0.00	
		绩效指标合理性	合理	100%	2	2	0.00	



预算和财务管理	预算编制完整性	完整	100%	2	2	0.00	
	专项资金细化率	≥90%	100%	2	2	0.00	
	预算执行率	≥95%	68.65%	2	1.45	-27.74	部分资金支付流程 未完成
	预算调整率	≤10%	79.9%	2	0	699.00	追加部分项目经费
	结转结余	≤10%	31.35%	2	0	213.50	部分资金支付流程 未完成



	率									
	“三公经费”控制率	≤90%	0%	2	2	0.00				
	政府采购执行率	≥95%	100%	2	2	0.00				
	决算真实性	真实	100%	1	1	0.00				
	资金使用合规性	合规	100%	1	1	0.00				



		管 理制度 健全性	健全	100%	1	1	0.00	
		预 决算信 息公开 性	公开	100%	1	1	0.00	
		资 产管理 规范性	规范	100%	1	1	0.00	
	绩 效管理	绩 效目标 编制完 成率	=100%	100%	1	1	0.00	



		绩 效监控 完成率	=100%	100%	1	1	0.00	
		绩 效自评 完成率	=100%	100%	1	1	0.00	
		部 门绩效 评价完 成率	=100%	100%	1	1	0.00	
		评 价结果 应用率	=100%	100%	1	1	0.00	
产	重	大	积极落实	100%	12	12	0.00	



出指标	点工作 任务完 成	气环境 质量持 续改善							
	履 职目标 实现	持 续开展 水、土、 气三大 污染防 治攻坚	全面落实攻坚任务目标	100%	13	13	0.00		
效 益指标	履 职效益	改 善营商 环境和 加强党 风廉政	使营商环境制度和党风廉 政建设提高	100%	10	10	0.00		



		建设步伐							
		重污染天气管控	对秋冬季重污染天气实行管控，落实上级政策管理。	100%	10	10	0.00		
		打好水、土、气三大污染防治攻坚战	对水、土壤、大气持续质量改善。	100%	10	10	0.00		
		满意度	≥98%	98%	5	5	0.00		
		服务对象满意度							



