项目支出绩效评价报告

报告文号：新好会绩效〔2025〕第1016号

评价类型：☐实施过程评价　☑完成结果评价

项目名称：行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）

项目单位：南昌市湾里管理局行政审批服务保障中心

主管部门：南昌市湾里管理局

评价期间：**2024**年**1**月**1**日至**2024**年**12**月**31**日

组织方式：☑财政部门　☐主管部门　☐项目单位

评价机构：☑第三方机构　☐专家组　☐部门评价组

此码用于证明该审计报告是否由具有执业许可的会计师事务所出具，
您可使用手机“扫一扫”或进入“注册会计师行业统一监管平台（http://acc.mof.gov.cn）”进行查验。
报告编码：赣25GUAUQ3GL

目录

前 言 1

一、基本情况 1

（一）项目概况 1

（二）项目绩效目标 3

1、项目总体目标 3

2、项目阶段性目标 3

二、绩效评价开展情况 4

（一）绩效评价目的、对象和范围 4

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法 5

1. 绩效评价原则 5

2. 评价指标体系 6

3. 绩效评价方法 7

（三）绩效评价工作过程 7

1. 准备阶段 7

2. 评价实施阶段 7

3. 数据分析及报告撰写 8

三、综合评价结果及评价结论 8

四、绩效评价指标分析 9

（一）项目决策情况 9

1、项目立项（5 分） 9

2、绩效目标（5 分） 11

3、资金投入（5 分） 11

（二）项目过程情况 11

1.资金管理（10 分） 11

2.组织实施（5 分） 12

（三）项目产出情况 13

1、产出数量（10 分） 13

2、产出质量（10 分） 14

3、产出时效（10 分） 14
4、产出成本（5 分） 15
（四）项目效益情况 15
1、社会效益指标（20 分） 15
2、可持续影响指标（5 分） 15
3、满意度指标（10 分） 16
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析 16
（一）主要经验及做法 16
（二）存在的问题及原因分析 17
1、绩效指标量化不足，影响评价精准度 17
2、预算执行存在偏差，资金规划待优化 17
六、审计建议 17
（一）强化绩效目标精细化管理，提升指标可衡量性 17
1、量化绩效指标值：建议将"实际完成率"、"质量达标率"等产出指标具体量化为"行政审批事项按时办结率≥98%"、"服务规范执行准确率 100%"等可量化指标。 17
（二）优化预算编制与执行管理，提高资金使用效益 18
（三）健全长效管理机制，提升服务可持续性 18
（四）加强信息化建设，提升智慧服务水平 18
（五）建立常态化监督评估机制 18

南昌市湾里管理局行政审批服务保障中心行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）绩效评价报告

报告文号：新好会绩效〔2025〕第1016号

前 言

为全面考核南昌市湾里管理局行政审批服务保障中心行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）的实施效果，提高财政资金使用效益，根据国家及地方关于项目绩效评价的相关规定，我们所受贵单位委托，于2025年10月对该项目进行了全面的绩效评价。我们的评价基于项目单位提供的各项资料、现场核查核实，旨在客观、公正地反映项目在决策、过程、产出和效益方面的绩效水平，发现问题，提出建议，为未来项目管理提供决策参考。

一、基本情况

（一）项目概况

1.项目背景。为深入贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署，本项目立足于湾里管理局政务服务高质量发展的内在要求，旨在系统性地解决传统行政审批模式中的效率瓶颈与服务短板，为区域经济发展注入新动能。

（1）指导思想与战略定位。项目以“扎实开展党史学习教育，加强作风建设”为引领，将学习成果转化为提升政务服务效能的强大动力。其核心战略目标是锚定政策最优、成本最低、服务最好、办事最快的“四最”营商环境建设，通过机制创新与经费保障，将湾里管理局的政务服务大厅打造为展现改革成效、服务企业与群众的一流前沿阵地。

（2）现实需求与问题导向。①提升干部效能的需求：需要建立科学的激励约束机制，破解“干多干少一个样”的困境，激发窗口人员持续改进工作作风、主动提升办事效率的内生动力。②优化服务供给的需求：为应对企业群众“上班没空办、下班没处办”的难题，亟需提供“延时服务”

等弹性化、人性化的便民服务，补齐公共服务的时间盲点。③实现“四最”目标的需求：创建“四最”营商环境不能仅停留在口号，必须配以专门的运行经费和精准的考核工具，将宏观目标分解为可量化、可考核的具体行动。

（3）项目目标与核心任务

在此背景下，本“行政审批及‘放管服’改革项目运行经费”应运而生。项目聚焦两大核心任务：建立绩效驱动的考核体系；保障普惠便民的创新服务。

2.项目主要内容和实施情况

（1）**项目主要内容。**本项目为“行政审批及‘放管服’改革项目运行经费”，其核心目标是保障本级行政审批服务工作的顺畅、高效运行，并持续深化“放管服”改革，优化营商环境。项目经费主要用于支撑政务服务大厅的日常运营与创新服务，具体包括两大板块：窗口人员绩效考核激励与特色便民服务（如延时服务） 的开展。

（2）项目实施情况

① 构建以“全维考评”为核心的绩效考核新体系。为打破“干好干坏一个样”的平均主义，项目主导建立了一套科学、量化的绩效考核管理体系。

②推行以“多渠道培养”为路径的人才赋能机制。项目经费支持开展多样化的能力提升活动，将考核中发现的能力短板作为培训的出发点。定期组织政策解读、业务技能、礼仪沟通等专题培训，确保员工知识体系与时俱进；通过开展“岗位练兵”“技能比武”、跨部门跟班学习等形式，营造“比、学、赶、帮、超”的学习氛围，促进员工综合素质提升。

③落实以“公平公正”为准则的考核与服务保障。考核过程透明化：考核方案、评分细则、最终结果均按规定公开，确保考核在阳光下运行，经得起质询，提升了考核的公信力。

④达成以“优化生态”为目标的整体成效。形成“持续奋进”的良性竞争氛围，窗口人员从“要我干”转变为“我要干”“要干好”；直接推动办事效率、服务质量和群众满意度的提升；构建起一个响应迅速、服务专业、体验友好的政务服务新生态，为本地区营商环境优化提供有力支撑。

3.资金投入和使用情况

本项目共投入75.00万元；截至2024年年底，本项目共支出65.786万元，项目资金执行率87.71%。

（二）项目绩效目标

1.项目总体目标

构建以“一窗受理、综合服务”为核心，覆盖区、乡、村三级的标准化、规范化、便利化政务服务体系。通过推动所有进驻事项在各级便民服务中心（大厅）实现“全流程实质运行”和“物理集中办理”，杜绝“明进暗不进”和“两头受理”现象。最终目标是显著提升企业群众办事便利度，实现高频政务服务事项“就近能办、多点可办、少跑快办”，打通服务群众的“最后一公里”。

2.项目阶段性目标

为保障总体目标的实现，本项目设定了以下可量化、可考核的阶段性目标：

（1）服务体系延伸目标：将“一窗受理、综合服务”模式由区级大厅向乡镇（街道）便民服务中心及村（社区）代办点有效延伸，明确下沉事项清单，完成基层工作人员业务培训，确保服务标准统一、流程顺畅，形成层级联动、覆盖全面的服务网络。

（2）“红色帮办”品牌建设目标：①机制建设：制定并实施《关于推进涉企审批服务“红色帮办”工作实施方案》，确立“无偿服务、企业自愿、合法高效”的核心原则，规范帮办代办的服务范围、流程和标准。②能力建设：编制并分发千余份《涉企审批服务“红色帮办”工

作指南》至各级服务网点及工作人员，作为标准化工具书，确保为企业提供政策解读、申报指导、协调跟进等“优质、高效、便捷、温馨”的精准服务。③成效体现：通过“红色帮办”专窗、专线、专人服务，有效压缩涉企审批事项的办理时间和减少复杂度，提升企业满意度和获得感，打造具有辨识度的政务服务帮办品牌。

（3）**人员效能提升目标：**通过实施窗口人员绩效考核与延时服务补贴，建立有效的激励约束机制，激发工作人员主动服务意识，保障在法定工作时间和延伸服务时间（如延时服务）内，服务质量和效率不降低，为各项改革举措的落地提供坚实的人力资源保障。

二、绩效评价开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1.绩效评价目的 本次绩效评价旨在通过对“行政审批及‘放管服’改革项目运行经费”的投入、过程、产出和效果进行系统性、客观性的分析，实现以下核心目的：

（1）检验资源配置效率：核查项目资金是否精准投向“窗口绩效考核”与“延时服务”等核心业务环节，评估预算编制的科学性与资金分配合理性，为加强项目资金管理、优化财政资源配置提供决策依据。

（2）评估过程管理规范性：审查项目资金管理及业务实施的内部控制机制是否健全有效，重点评价窗口绩效考核资金的发放是否与量化评估结果紧密挂钩，延时服务的开展与报批流程是否规范，以查找资金项目管理中存在的问题与风险点。

（3）衡量政策实施效果：通过分析项目在提升政务服务效率（如“一窗受理”深化、“红色帮办”推广）、优化营商环境（如企业群众满意度）等方面的具体成效，总结项目实施的成功经验与主要成效，客观反映财政资金的使用效益。

（4）提升未来投资效益：针对评价中发现的问题，提出具有可操作性的改进建议，积累项目资金管理的经验，建立健全以绩效为导向的

预算管理机制，为进一步提高财政资金使用效益、持续深化“放管服”改革提供实践支撑。本次绩效评价对象为行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）项目。

2.绩效评价对象 本次绩效评价的直接对象为：2024年行政审批及“放管服”改革项目运行经费，该项目总预算为75万元。

3.评价范围 本次评价的范围全面覆盖该项目的经济性、效率性、效益性和公平性，具体包括：

（1）资金范围：评价范围涵盖该项目全部预算资金的使用情况，重点聚焦窗口人员绩效考核激励经费与延时服务等便民服务保障经费的支出。

（2）时间范围：评价的时间跨度为2024年1月1日至2024年12月31日，对于需要考察持续效果的指标，将适当向前或向后追溯与延伸。

（3）内容范围：①决策与投入：项目立项依据、绩效目标设定、预算编制与资金分配的科学性。②过程与管理：项目业务管理（如“红色帮办”方案实施、服务指南印制与发放）和财务管理制度建设与执行情况；资金使用的合规性与安全性。③产出：包括但不限于“一窗受理”向基层延伸的覆盖情况、“红色帮办”服务企业数量、延时服务提供时长、绩效考核制度覆盖人员范围等；效益：项目对提升行政审批效率、降低企业群众办事成本、增强服务对象满意度和获得感等方面的实际效果，以及对优化区域营商环境的贡献度。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法

1.绩效评价原则

（1）科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

（3）分级分类。绩效评价由各级财政部门、部门（单位）根据评价对象的特点，分类组织实施。

（4）绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰地反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2. 评价指标体系

根据财政部《预算绩效评价共性指标体系框架》《江西省省级项目支出和部门整体支出绩效评价管理暂行办法》等文件精神及项目的具体特点，设置科学合理可行的评价体系，包括项目决策指标（项目立项、绩效目标、资金投入），项目过程指标（资金管理、组织实施），产出指标（产出数量指标、产出质量指标、产出时效指标、产出成本指标），效益指标（社会效益指标、可持续效益指标），项目满意度（社会公众或服务对象满意度）指标等，详见下表：

项目支出绩效评价体系

<table>
<tr><td>项目名称：</td><td colspan="6">行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）</td></tr>
<tr><td>主管部门</td><td>南昌市湾里管理局</td><td colspan="2">项目实施单位</td><td colspan="2">南昌市湾里管理局行政审批服务保障中心</td></tr>
<tr><td>项目负责人</td><td></td><td colspan="2">联系电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>项目类型</td><td colspan="5">经常性项目（ √ ）　　一次性项目（ ）</td></tr>
<tr><td>计划投资额（万元）</td><td>75.00</td><td>实际到位资金（万元）</td><td>75.00</td><td>实际使用情况（万元）</td><td>65.786</td></tr>
<tr><td>其中：中央财政</td><td></td><td>其中：中央财政</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>省财政</td><td></td><td>省财政</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>市县财政</td><td>75.00</td><td>市县财政</td><td>75.00</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>其他</td><td></td><td>其他</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">二、绩效评价指标评分</td></tr>
</table>

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	得分
决策	15	项目立项	5	立项依据充分性	3	
				立项程序规范性	2	
		绩效目标	5	绩效目标合理性	2	
				绩效指标明确性	3	
		资金投入	5	预算编制科学性	3	

				资金分配合理性	2	
过程	15	资金管理	10	资金到位率	2	
				预算执行率	2	
				资金使用合规性	6	
		组织实施	5	管理制度健全性	2	
				制度执行有效性	3	
产出	35	产出数量	10	实际完成率	10	
		产出质量	10	质量达标率	10	
		产出时效	10	完成及时率	10	
		产出成本	5	成本节约率	5	
效益	25	社会效益	20	服务对象认可度	20	
		可持续效益	5	进一步完善优化项目资金拨付，建立相应的长效管理机制，形成固定模式，提升工作管理效率	5	
满意度	10	社会公众或服务对象满意度	10	调查问卷满意率	10	
总分	100		100		100	
评价等次	优□　　良□　　中□　　差□					
	100-90（含）分为优、90-80（含）分为良、80-60（含）分为中、60 分以下为差					

3. 绩效评价方法

本项目主要采用公众问卷调查、询问查证、数据收集汇总、指标分析等方法。应用项目决策指标、项目过程指标、产出指标、效益指标、项目满意度指标来对行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）的使用进行评价。

（三）绩效评价工作过程

本次绩效评价具体分 3 个阶段组织实施，分别是前期准备阶段、评价实施阶段和评价报告阶段。

1. 准备阶段

根据评价安排，制定《行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）项目支出绩效评价表》。

2. 评价实施阶段

评价实施包括收集证据、对项目的绩效进行评级、完成评价报告。

评价小组采取了多种收集证据方法，例如对收集的文件及报告等资料进行案卷研究；通过互联网搜索与项目相关的政策法规。依据项目绩效评价指标评分表，对行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）项目进行评分，形成初步评价结论。

3. 数据分析及报告撰写

初步评价结论经沟通确认后，评价工作组撰写绩效评价报告。

三、综合评价结果及评价结论

此次项目评价依据《行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）项目支出绩效评价表》，对南昌市湾里管理局行政审批服务保障中心 75.00 万元行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）项目进行评分，评价综合得分为 92.9 分，绩效等级为“优”。根据评价结论，并参考被评价单位自评材料审核结果，评价工作组认为，行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）的使用，切实激发了服务人员主观能动性，规范了工作行为，提升了整体服务水平。但项目在绩效指标设置等方面还存在一定的问题，详见下表：

行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）项目支出绩效评价表

<table>
<tr><td>项目名称：</td><td colspan="5">行政审批及“放管服”改革项目运行经费（含窗口绩效考核、延时服务）</td></tr>
<tr><td>主管部门</td><td>南昌市湾里管理局</td><td colspan="2">项目实施单位</td><td colspan="2">南昌市湾里管理局行政审批服务保障中心</td></tr>
<tr><td>项目负责人</td><td></td><td colspan="2">联系电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>项目类型</td><td colspan="5">经常性项目（ √ ）　　一次性项目（ ）</td></tr>
<tr><td>计划投资额（万元）</td><td>75.00</td><td>实际到位资金（万元）</td><td>75.00</td><td>实际使用情况（万元）</td><td>65.786</td></tr>
<tr><td>其中：中央财政</td><td></td><td>其中：中央财政</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>省财政</td><td></td><td>省财政</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>市县财政</td><td>75.00</td><td>市县财政</td><td>75.00</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>其他</td><td></td><td>其他</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="6">二、绩效评价指标评分</td></tr>
</table>

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标		分值	得分
决策	15	项目立项	5	立项依据充分性		3	3
				立项程序规范性		2	2
		绩效目标	5	绩效目标合理性		2	2
				绩效指标明确性		3	2.5
		资金投入	5	预算编制科学性		3	3
				资金分配合理性		2	2
过程	15	资金管理	10	资金到位率		2	2
				预算执行率		2	1.4
				资金使用合规性		6	6
		组织实施	5	管理制度健全性		2	2
				制度执行有效性		3	3
				年度指标值	实际完成情况	分值	得分
产出	35	产出数量	10	实际完成率	100%	10	10
		产出质量	10	质量达标率	100%	10	10
		产出时效	10	完成及时率	100%	10	10
		产出成本	5	成本节约率	12.29%	5	3
效益	25	社会效益	20	服务对象认可度	较高	20	18
		可持续影响	5	进一步完善优化项目资金拨付，建立相应的长效管理机制形成固定模式，提升工作管理效率	基本达成目标	5	4
满意度	10	满意度	10	调查问卷满意率	99.32%	10	9
总分	100		100			100	92.9
评价等次	优☑ 良□ 中□ 差□						
	100-90（含）分为优、90-80（含）分为良、80-60（含）分为中、60分以下为差						

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1.项目立项（5 分）

（1）立项依据充分性（3 分）

经审计核实，本项目立项依据充分、来源权威，与当前国家及地方

深化“放管服”改革、优化营商环境的战略方向高度契合。具体依据如下：

①政策依据充分。项目严格遵循以下核心政策文件的精神与具体要求：《江西省人民政府办公厅关于进一步完善政务服务机制提升政务服务效能的通知》（赣府厅〔2018〕105号）和《南昌市人民政府办公厅印发关于进一步完善政务服务机制提升政务服务效能的实施方案的通知》（洪府厅发〔2018〕160号）

②现实需求明确：项目的设立直接回应了提升窗口人员积极性、解决企业群众“办事难、办事慢”问题的现实迫切需求。通过设立“窗口绩效考核”经费，旨在建立有效的激励约束机制；通过安排“延时服务”等经费，旨在提供更人性化、便利化的服务供给，这与政策文件中“提升效能”“优化服务”的要求完全一致。

结论：项目立项符合法律法规、相关政策及部门职能定位，目标明确，依据充分。最终评定得分：3分。

（2）立项程序规范性（2分）

经审计核查，本项目立项程序规范、流程清晰，符合内部决策与财政预算管理的相关规定。

①决策程序履行到位：项目立项前，已履行必要的内部集体决策程序，形成了明确的会议纪要和批复文件，确保了项目决策的民主性与科学性。

②预算申报流程规范：本项目作为部门年度预算的组成部分，已按规定流程纳入2024年度财政预算编制计划，项目资金来源于财政预算安排，立项程序完整、合规。

③目标设定清晰明确：项目在申报时已设定清晰的总体目标与阶段性绩效目标，与“放管服”改革的核心任务及单位主要职责紧密相连，为项目的规范实施和后续绩效评价奠定了基础。

结论：项目的申请、论证和设立过程符合相关项目管理及预算申报的规范要求，程序规范有序。最终评定得分：2分。

2.绩效目标（5 分）

（1）绩效目标合理性（2 分）

本项目已设定明确的绩效目标，且目标与实际工作紧密关联，评定得 2 分。

（2）绩效指标明确性（3 分）

本项目设定的绩效目标整体符合清晰性、具体性与可衡量性要求，但部分效益指标的设定存在明确性不足问题。具体表现为：产出数量维度下的三级指标“实际完成率”、产出质量维度下的三级指标“质量达标率”、产出时效维度下的三级指标“完成及时率”、产出成本维度下的三级指标“成本节约率”、社会效益维度下的三级指标“服务对象认可度”、可持续影响维度下的三级指标“进一步完善优化项目资金拨付，建立相应的长效管理机制形成固定模式，提升工作管理效率”，以及满意度维度下的三级指标“调查问卷满意率”，上述三级指标均未通过清晰、可衡量的指标值进行量化界定，据此扣减 0.5 分，最终考核得分为 2.5 分。

3.资金投入（5 分）

（1）预算编制科学性（3 分）

本项目预算内容与项目内容匹配，预算额度测算依据充分，按照市场价格及有关规定编制，预算确定的项目投资额与工作任务相匹配，得 3 分。

（2）资金分配合理性（2 分）

本项目预算资金分配额度设置合理，与项目单位实际需求及运营情况相适应，且分配依据翔实充分，评定得 2 分。

（二）项目过程情况

1.资金管理（10 分）

（1）资金到位率（2 分）

资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%=（75.00/75.00）×100%=100%。

根据《江西省省级项目支出和部门整体支出绩效评价管理暂行办法》中规定的定量指标按照完成比例赋分公式计算（100%-60%）/(1-60%)*2=2分，该指标得2分。

（2）资金执行率（2分）

预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%=（65.786/75.00）×100%=87.71%。

根据《江西省省级项目支出和部门整体支出绩效评价管理暂行办法》规定，预算执行率按区间赋分：执行率达100%且执行数控制在年度预算规模内的，得10分；执行率在80%—100%（含80%，不含100%）的，得7分；执行率在60%—80%（含60%，不含80%）的，得5分；执行率低于60%的，不得分。本指标按上述标准的50%执行，据此扣减0.6分，最终得分为1.4分。

（3）资金使用合规性（6分）

本项目资金使用严格遵循国家财经法规、财务管理制度及相关专项资金管理办法规定，资金拨付履行了完整的审批程序并完备相关手续，资金使用严格遵循项目预算批复的既定用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等违规行为，实现了专款专用的管理要求，评定得6分。

2.组织实施（5分）

（1）管理制度健全性（2分）

经审计核实，项目单位已建立起一套与项目目标相匹配、覆盖核心业务与财务管理环节的管理制度体系，为项目的规范实施提供了坚实的制度保障。

①业务管理制度健全：项目核心业务活动具备明确的操作规范与管理办法。重点参照并执行《湾里管理局政务服务中心绩效考核实施办法》，该办法对窗口人员的考核维度、指标、流程及结果应用进行了详细规定，为“窗口绩效考核”经费的发放提供了直接依据。同时，项目相关的“红色帮办”服务规范、延时服务管理规定等配套细则也已建立或在

实际中有效运行，确保了各项服务有章可循。

②财务管理制度配套：项目经费的使用严格遵守国家及本单位统一的财务管理制度与国库集中支付、预算管理等规定，确保资金支出的合规性。虽然未针对本项目单独制定财务细则，但上位制度已完全覆盖本项目资金管理的要求，能够有效保障财政资金的安全与规范使用。

结论：项目单位制定或采用的业务与财务管理制度内容合法、合规、完整，能够满足项目管理的实际需要，制度健全性良好。最终评定得分：2 分。

（2）制度执行有效性（3 分）

本项目制度执行严格遵守国家及地方相关法律法规与内部管理规定，项目实施所需的人员配置、场地设施与设备配置、信息系统支撑等条件均已落实到位，评定得 3 分。

（三）项目产出情况

1.产出数量（10 分）

（1）实际完成率（10 分）。本项目产出数量主要指为保障行政审批及“放管服”改革运行而直接提供的服务活动覆盖量与人员激励覆盖面。经审计核实，各项产出的实际完成情况与计划目标一致，具体对比如下：

①绩效考核覆盖人数：计划覆盖全部窗口人员，实际完成绩效考核与激励 100%（依据绩效考核名册、薪酬发放清单）。

②延时服务提供时长：计划提供 350 小时的延时服务，实际累计提供 350 小时的延时服务，完成率为 100%（依据延时服务排班表、打卡记录、服务台账）。

③“红色帮办”服务企业次数：计划为 120 家次企业提供帮办服务，实际完成 135 家次，超额完成 （依据红色帮办服务台账、工作记录）。

结论：本项目三项核心产出指标的实际完成数量均与计划数量一致，整体完成率超 100%。项目资金有效转化为预期的服务量能，为达

成政策目标奠定了坚实的数量基础。最终评定得分：10 分。

2.产出质量（10 分）

（1）质量达标率（10 分）

项目质量达标率主要体现在政务服务事项办理的规范程度、服务对象的满意度及各项服务流程的标准化水平。经审计核实，项目各项核心服务质量均达到或超过了预定标准，具体质量达标情况如下：

①窗口服务合规率：业务办理流程合规率 100%，无重大服务纠纷与有效投诉。（根据政务服务“好差评”系统数据及投诉台账记录，报告期内未发生因服务态度、办事流程引发的重大有效投诉，业务办理合规性符合预定要求）。

②延时服务规范度：延时服务期间，服务标准、人员配备、业务范围与正常工作时间保持一致（通过调取延时服务排班表、业务办理记录及现场巡查记录，证实延时服务期间未出现服务缩水、人员空岗或业务受限的情况）。

③红色帮办服务满意度：企业服务回访满意度不低于 90%（根据对服务对象的抽样回访记录或满意度调查统计，企业对“红色帮办”服务的综合满意度为 95%，超过预定标准）。

④绩效考核发放准确率：考核结果与激励资金发放金额匹配一致，计算与发放无差错（经核对绩效考核分数汇总表与财务支付凭证，资金发放范围、金额与考核结果完全对应，流程清晰，数据准确）。

结论：本项目在服务规范、服务对象满意度及内部管理精度等关键质量维度上，均达到了预定的质量标准，质量达标率为 100%。项目不仅完成了数量的要求，更在服务质量上实现了预期目标，有效保障了财政资金的使用效益。**最终评定得分：10 分。**

3.产出时效（10 分）

（1）完成及时率（10 分）。完成及时性是评估项目交付时效的核心指标，具体指项目实际完成时间与计划完成时间的对比结果，直接反

映项目进度管理的有效性与任务执行的准时性。本项目任务均严格按照计划时间节点推进，实际完成时间与计划完成时间完全一致，于2024年底基本完成各项既定任务，未出现延期情况，任务交付时效达到计划要求的100%，综合评价得10分。

4.产出成本（5分）

（1）成本节约率（5分）。成本节约率是评估项目成本控制效益的核心指标，其计算公式为:【（计划成本－实际成本）/计划成本】×100%。本项目计划成本为75.00，实际成本为65.786，代入公式计算得：【（75.00-65.786）/75.00】×100%=12.29%，即成本节约率达12.29%。

根据项目单位评分标准“成本节约率大于20%得5分；10%—20%得3分；3%—10%得2分；3%以下不得分”，本项目12.29%的成本节约率处于10%—20%区间，扣2分，对应评价得3分。

（四）项目效益情况

1.社会效益指标（20分）

（1）服务对象认可度（20分）。项目在社会效益提升方面成效突出，核心体现在行政审批服务的系统性优化与标准化建设：通过对申请材料清单的动态完善、审批条件的量化细化、审批时限的刚性压缩、审批流程的节点再造等关键环节实施全流程规范，全面提升了政务服务的规范化水平与运行效率，显著增强了社会服务的便捷性与企业群众的获得感。在重点服务领域中，企业开办服务通过流程整合与服务创新，已实现“零成本办理、0.5个工作日内办结”的突破性成果，直接降低了市场主体的制度性交易成本，为优化区域营商环境提供了坚实支撑。

经全面评估，项目在社会效益维度虽已达成显著成效，但在服务覆盖广度与特殊群体需求响应等方面仍存在一定优化空间。依据评分标准，本项扣2分，最终得18分。

2.可持续影响指标（5分）

（1）进一步完善优化项目资金拨付，建立相应的长效管理机制形

成固定模式，提升工作管理效率（5 分）。本项目运用信息化手段，通过场景式导航、对话交互等形式，不仅打造了全天候、多层次、立体式的高效服务平台，还提升了智能化“秒批”、远程审批等服务的智慧化水平；但整体仍存在一定不足与改进空间，故扣 1 分，最终得 4 分。

3.满意度指标（10 分）

（1）调查问卷满意率（10 分）。项目满意度调查作为评估服务质量与用户反馈的核心依据，其结果显示：本次调查共回收有效反馈 1333 份（其中满意反馈 1324 份，不满意反馈 9 份），经统计计算，项目整体满意率达（1324÷1333）×100%≈99.32%。这一高满意率充分反映出项目服务在整体质量、需求响应及用户体验等核心维度获得了广泛认可，体现了服务设计与实施过程中对用户需求的精准贴合及执行效果的稳定性。尽管整体满意度表现优异，但 9 份不满意反馈的存在，提示项目在服务细节优化、个性化需求响应或特殊场景适配等方面仍有进一步提升的空间，综合考虑高满意度基础及需改进方向，本项扣 1 分，最终得 9 分。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

1.制度保障体系完善，资金监管严格有效项目建立了完善的财务管理和内部控制制度体系，严格执行《湾里管理局政务服务中心绩效考核实施办法》等规范。在资金使用过程中实行全流程监管，确保专款专用，资金拨付履行完整的审批程序，无截留、挤占、挪用等违规情况，为项目规范实施提供了坚实的制度保障。

2.部门协同机制健全，项目管理高效有序项目实施过程中建立了有效的部门协调合作机制，通过明确职责分工、加强信息共享、强化工作衔接，形成了推进项目实施的合力。同时严格落实人员配置、场地设备和信息系统等实施条件，确保各项任务按计划节点有序推进。

3.成本控制成效显著，资金使用效益突出项目通过科学的预算编制

和严格的成本管控，实际成本65.786万元较预算75万元节约12.29%，在确保服务质量的前提下显著提高了财政资金使用效益，体现了精益管理的理念。

（二）存在的问题及原因分析

1.绩效指标量化不足，影响评价精准度

（1）问题表现：项目设定的7个三级绩效指标均缺乏具体的量化标准，如“实际完成率”“质量达标率”“调查问卷满意率”等指标未设定具体的目标值，仅停留在概念层面。

（2）原因分析：对绩效管理理念理解不够深入，未能准确把握量化指标在绩效评价中的核心作用；缺乏专业的绩效指标设计经验，对如何将工作成效转化为可衡量的量化指标存在能力短板；绩效目标论证不够充分，在立项阶段对指标量化工作重视不足。

2.预算执行存在偏差，资金规划待优化

（1）问题表现：项目预算执行率为87.71%，虽达到合格标准但未实现完全执行，资金使用效率有待进一步提升。

（2）原因分析：预算编制与实际执行衔接不够紧密，对项目实施进度的预见性有待加强；资金支付计划安排不够合理，未能根据项目实际进展动态调整资金使用计划；对预算执行过程的监控机制不够完善，未能及时发现并纠正执行偏差。

六、审计建议

根据本次绩效评价结果，针对项目在绩效目标设定、预算执行和长效管理机制等方面存在的问题，现提出以下审计建议：

（一）强化绩效目标精细化管理，提升指标可衡量性

1.量化绩效指标值：建议将“实际完成率”“质量达标率”等产出指标具体量化为“行政审批事项按时办结率≥98%”“服务规范执行准确率100%”等可量化指标。

2. 明确效益衡量标准：将“服务对象认可度”细化为“企业开办满意度≥95%”“政务服务”“好差评”“好评率≥98%”等具体指标。

3. 完善可持续性指标：将长效管理机制量化为“资金拨付及时率”“制度更新完善周期”等考核指标。

（二）优化预算编制与执行管理，提高资金使用效益

1. 加强预算精准性：针对预算执行率87.71%的情况，建议建立预算执行动态监控机制，实行月度预算执行分析，及时发现并解决执行偏差。

2. 完善成本控制：在保证服务质量前提下，合理控制运行成本，建立成本效益分析机制，确保财政资金发挥最大效益。

（三）健全长效管理机制，提升服务可持续性

1. 建立标准化服务流程：将“0.5个工作日内办结”等成功经验固化为标准化操作程序，并在全系统推广实施。

2. 完善绩效考核体系：优化窗口绩效考核指标，将服务质量、办事效率、群众满意度等纳入核心考核内容。

3. 建立持续改进机制：针对9份不满意反馈，建立问题溯源和整改机制，实现服务质量的持续提升。

（四）加强信息化建设，提升智慧服务水平

1. 推进数据共享互通：打破信息孤岛，实现各部门数据互联互通，减少重复提交材料。

2. 拓展智能服务场景：在现有“秒批”服务基础上，扩大远程审批、智能导办等服务范围，提升服务便捷度。

（五）建立常态化监督评估机制

1. 实行季度绩效监测：建立绩效目标完成情况季度监测制度，及时发现问题并整改。

2. 开展年度综合评估：每年对项目运行效果进行全面评估，为下年度预算编制和政策调整提供依据。

建议项目单位以问题为导向，重点完善绩效指标量化体系，优化预算管理机制，强化长效管理，持续提升政务服务效能和群众满意度。

南昌新好会计师事务所（普通合伙）　　中国注册会计师：

中国·南昌　　中国注册会计师：

报告日期：2025 年 12 月 29 日