项目支出绩效评价报告

报告文号：新好会绩效〔2025〕第1018号

评价类型：☐实施过程评价　☑完成结果评价

项目名称：养老服务体系建设

项目单位：南昌市湾里管理局退役军人服务中心

主管部门：南昌市湾里管理局社会事务办

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25G40TSPG4

目录

一、基本情况.....1

（一）项目概况.....1

1、项目背景.....1

2、项目主要内容及实施情况.....1

3、资金投入和使用情况.....2

（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.....3

（一）绩效评价目的、对象和范围.....3

1、绩效评价目的.....3

2、绩效评价对象与范围.....4

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法.....4

1.绩效评价原则.....4

2.评价指标体系.....4

3.绩效评价方法.....6

（三）绩效评价工作过程.....6

1.准备阶段.....6

2.评价实施阶段.....6

3.数据分析及报告撰写.....6

三、综合评价结果及评价结论.....6

四、 绩效评价指标分析.....8

（一）项目决策情况.....8

1、项目立项（10分）.....8

2、绩效目标（10分）.....8

3、资金投入（10分）.....9

（二）项目过程情况.....9

1、资金管理（10分）.....9

2、组织实施（10 分） 10
（三）项目产出情况 11
1、产出数量（5 分） 11
2、产出质量（5 分） 11
3、产出时效（5 分） 11
4、产出成本（5 分） 11
（四）项目效益情况 12
1、实施效益指标（20 分） 12
2、 满意度指标（10 分） 12
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析 12
（一）主要经验及做法 12
（二）存在的问题及原因分析 13
六、审计建议 14
（一）针对“预算与执行脱节”问题的重点建议 14
1、强化预算精准编制，建立动态调整机制 14
2、优化绩效指标设定，确保效益可量化、可考核 14
（二）针对“项目管理与服务质量”的提升建议 14
1、深化满意度调查，从“结果满意”向“过程优质”转变 14
（三）针对“成本节约异常”的审慎建议 15

南昌市湾里管理局退役军人服务中心
养老服务体系建设绩效评价报告

报告文号：新好会绩效〔2025〕第1018号

前 言

为全面考核南昌市湾里管理局退役军人服务中心养老服务体系建设的实施效果，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

为积极应对人口老龄化，发展养老事业和养老产业，构建和完善兜底性、普惠型、多样化的养老服务体系，不断满足老年人日益增长的多层次、高品质的养老服务需求，推动全体老年人享有基本养老服务。全面贯彻落实好《南昌市居家养老服务条例》，牢固树立“民政为民、民政爱民”工作理念，充分发挥民政兜底保障职能，坚持抓重点、保民生、持续深化养老服务体系改革，不断提升养老服务水平。

2.项目主要内容及实施情况

本项目围绕构建多层次养老服务体系的核心目标，聚焦设施建设、服务供给与运营保障三大领域，旨在系统性提升区域内老年人的生活质量与幸福感。项目实施情况具体如下：

（1）服务设施建设与升级：夯实“安心养老”硬件基础

①综合性服务载体建设：着力打造集日间照料、文化娱乐、精神慰藉等功能于一体的“一老一小”幸福院，并在此基础上，于城市社区重点

推进“幸福食堂”建设，旨在为老年人提供安全、便捷、营养的集中就餐服务。

②农村网点规范化运营：全面支持并规范农村“颐养之家”的可持续运营。对于具备条件的站点，积极拓展助餐服务功能，并针对距离较远或行动不便的特定老年人群体，建立并实施上门送餐服务机制，切实解决老年人“吃饭难”这一基本生活问题。

（2）专业化服务购买与提供：兑现“贴心养老”服务承诺

精准化上门服务：严格依据《湾里区为经济困难高龄、失能等老年人购买养老服务的实施方案》，通过政府购买服务方式，委托专业第三方机构，为政策界定的“五类老人”及80周岁及以上高龄老年人，持续提供涵盖个人护理、居家清洁、康复护理等内容的居家养老上门服务。2024年度累计完成服务4,794人次，有效保障了特定困难老年群体的基本居家养老需求。

（3）系统性政策支持与保障：营造“放心养老”政策环境

①养老机构运营扶持：为促进养老服务机构健康可持续发展，根据《南昌市财政局 南昌市民政局关于下达2023年南昌市养老服务事业发展市级补助资金的通知》等政策要求，及时、足额向符合条件的社会力量运营的养老机构发放运营补贴，积极为其纾困解难，持续优化养老服务市场营商环境。

②经济困难老年人补贴发放：严格落实经济困难老年人养老服务补贴政策，确保补贴资金按时、准确发放到位，直接提升受助老年人的经济保障与生活水平。

③关爱服务体系构建：组织并指导村（社区）建立对留守、空巢老年人的定期探访制度，通过常态化走访及时了解并协助解决老年人的实际生活困难，构建起一张基层的社会化关爱服务网络。

3. 资金投入和使用情况

本项目共投入307.17万元；截至2024年年底，本项目共支出

119.6535 万元，项目资金执行率 38.95%。

（二）项目绩效目标

1. 项目总体目标

进一步建立健全老年人福利保障制度，切实解决我局经济困难的高龄、失能等老年人的后顾之忧，减轻养老负担，推动实现基本养老服务均等化。满足我区老年人的养老服务需求、提高老年人的生活质量，优化养老服务设施布局，提升养老服务质量。支持社会力量运营养老机构，落实养老机构运营补贴政策，缓解企业压力。

2. 项目阶段性目标

按月为经济困难高龄失能等老年人开展政府购买居家养老上门服务，规范居家养老服务设施运营管理，落实助餐、运营等补助经费，对辖区内社会力量运营的养老机构进行运营补贴，按时为经济困难老年人发放养老服务补贴，开展护理员技能培训，提升护理水平。

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南昌市湾里管理局退役军人服务中心养老服务体系建设项目开展系统性、客观性的审计评估，实现以下目的：

（1）**检验资源配置效益：**核查项目预算编制科学性、资金分配合理性及使用合规性，评估财政资金在支持养老服务设施建设、运营补贴、上门服务等方面的投入效果，为优化资金管理提供依据。

（2）**评估项目管理效能：**审查项目管理制度健全性及执行有效性，考核服务设施建设、服务人次完成、补贴发放及时性等关键环节的规范程度，总结项目执行中的有效经验。

（3）**衡量政策实施效果：**分析项目在改善老年人生活质量、提升养老服务供给水平、增强群众获得感等方面的实际效益，客观反映财政资金投入的综合成效。

（4）**提升持续投入价值：**针对评价发现的问题提出改进建议，为完善养老服务政策体系、提升财政资金使用效益提供决策参考。

2.绩效评价对象与范围

（1）**评价对象：**本次绩效评价的具体对象为“南昌市湾里管理局退役军人服务中心养老服务体系建设项目”，评价涉及的财政资金总额为307.17万元。

（2）**评价范围：**①资金范围：涵盖该项目全部预算资金的到位、执行及使用情况；②时间范围：评价基准期间为2024年1月1日至2024年12月31日；③内容范围：全面评价项目决策、过程管理、产出成果和效益表现四个维度，重点包括：项目立项依据充分性及程序规范性；资金管理及组织实施情况；服务设施建设、居家养老服务、运营补贴发放等核心产出；养老服务提升效果及服务对象满意度。

（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（项目效益指标）等，详见下表：

项目支出绩效评价体系

项目名称：	养老服务体系建设项目					
主管部门	南昌市湾里管理局社会事务办		项目实施单位		南昌市湾里管理局退役军人服务中心	
项目负责人			联系电话			
项目类型	经常性项目（ √ ）		一次性项目（ ）			
计划投资额（万元）	307.17	实际到位资金（万元）	307.17	实际使用情况（万元）	119.6535	
其中：中央财政		其中：中央财政				
省财政		省财政				
市县财政	307.17	市县财政	307.17			
其他		其他				
二、绩效评价指标评分						
一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	得分
决策	30	项目立项	10	立项依据充分性	5	
				立项程序规范性	5	
		绩效目标	10	绩效目标合理性	5	
				绩效指标明确性	5	
		资金投入	10	预算编制科学性	5	
				资金分配合理性	5	
过程	20	资金管理	10	资金到位率	3	
				预算执行率	3	
				资金使用合规性	4	
		组织实施	10	管理制度健全性	5	
				制度执行有效性	5	
产出	20	产出数量	5	实际完成率	5	
		产出质量	5	质量达标率	5	
		产出时效	5	完成及时率	5	
		产出成本	5	成本节约率	5	
效益	30	项目效	30	实施效益	20	

		益		满意度	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养老服务体系建设项目经费的使用进行评价。

（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《养老服务体系建设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，对养老服务体系建设项目进行评分，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《养老服务体系建设项目支出绩效评价表》，对南昌市湾里管理局退役军人服务中心307.17万元的养老服务体系建设项目进行评分，评价综合得分为 83.13 分，绩效等级为“良”。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，养老服务体系建设项目经费的使用，切实提升了老年人生活水平，维护当地社会稳定。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：

项目支出绩效评价表

项目名称：	养老服务体系建设项目				
主管部门	南昌市湾里管理局社会事务办	项目实施单位		南昌市湾里管理局退役军人服务中心	
项目负责人		联系电话			
项目类型	经常性项目（ √ ）		一次性项目（ ）		
计划投资额（万元）	307.17	实际到位资金（万元）	307.17	实际使用情况（万元）	119.6535
其中：中央财政		其中：中央财政			
省财政		省财政			
市县财政	307.17	市县财政	307.17		
其他		其他			

二、绩效评价指标评分

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标		分值	得分
决策	30	项目立项	10	立项依据充分性		5	5
				立项程序规范性		5	5
		绩效目标	10	绩效目标合理性		5	5
				绩效指标明确性		5	4
		资金投入	10	预算编制科学性		5	5
				资金分配合理性		5	5
过程	20	资金管理	10	资金到位率		3	3
				预算执行率		3	0
				资金使用合规性		4	4
		组织实施	10	管理制度健全性		5	5
				制度执行有效性		5	5
				年度指标值	实际完成情况	分值	得分
产出	20	产出数量	5	实际完成率	38.95%	5	0
		产出质量	5	质量达标率	100%	5	5
		产出时效	5	完成及时率	100%	5	5
		产出成本	5	成本节约率	61.05%	5	0.13
效益	30	项目效益	20	实施效益	基本达成目标	20	18
			10	满意度	90%以	10	9

					上		
总分	100		100			100	83.13
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（10 分）

（1）立项依据充分性（5 分）

根据《南昌市居家养老服务条例》《关于印发〈南昌市养老服务事业发展专项资金管理办法〉的通知》（洪民字〔2020〕89 号）、《关于扩大养老服务机构建设及运营补助政策范围的通知》（洪民字〔2020〕132 号）、《关于转发〈江西省民政厅、省财政厅关于印发江西省经济困难老年人补贴实施办法的通知〉》（洪民字〔2024〕46 号）、《湾里区为经济困难高龄、失能等老年人购买养老服务的实施方案》等文件精神设立，本项目立项依据充分，得 5 分。

（2）立项程序规范性（5 分）

本项目立项程序规范，严格遵循规定流程申请设立，审批文件符合相关要求，且事前已履行必要的集体决策程序，该项得 5 分。

2.绩效目标（10 分）

（1）绩效目标合理性（5 分）

本项目所设定的绩效目标是按月为经济困难高龄失能等老年人开展政府购买居家养老上门服务，规范居家养老服务设施运营管理落实助餐、运营等补助经费，对辖区内社会力量运营的养老机构进行运营补贴，按时为低保老人发放养老服务补贴，开展护理员技能培训提升护理水平，绩效目标与实际工作相关，得 5 分。

（2）绩效指标明确性（5 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，但效益指标的设定仍存在明确性不足问题，具体为：效益指标下的三级

指标分别设定为“实施效益”“满意度”，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，扣 1 分，得 4 分。

3.资金投入（10 分）

（1）预算编制科学性（5 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 5 分。

（2）资金分配合理性（5 分）

本项目预算资金分配额度合理，与项目单位实际相适应，分配依据充分，得 5 分。

（二）项目过程情况

1.资金管理（10 分）

（1）资金到位率（3 分）

资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%=（307.17/307.17）×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%)*3=3 分，该指标得 3 分。

（2）资金执行率（3 分）

预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%=（119.6535/307.17）×100%=38.95%。

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“预算执行率按区间赋分，执行率为 100%，且执行数控制在年度预算规模之内的，得 10 分；执行率小于 100%且大于等于 80%的得 7 分，执行率小于 80%且大于等于 60%的得 5 分，执行率小于 60%的不得分”标准，本指标参照该标准执行，该指标扣 3 分，得 0 分。

（3）资金使用合规性（4 分）

本项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，资金拨付履行了完整的审批程序，符合项目预算批复的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等，专款专用，得4分。

2.组织实施（10分）

（1）管理制度健全性（5分）

经审计核实，项目单位已建立层次清晰、覆盖全面的管理制度体系，为养老服务体系建设项目的规范实施与有效运行提供了坚实的制度保障。具体情况如下：

①顶层制度依据充分：项目严格遵循《南昌市居家养老服务条例》及省、市各级专项资金管理办法等上位法规政策，确保了项目立项与执行的合法性与合规性。

②内部管理体系完备：项目单位制定并执行《南昌市湾里管理局社会事务办公室管理制度》等一系列内部规范性文件。该制度体系内容完整、权责清晰，涵盖了财务审批、采购流程、合同管理、档案管理等核心管理环节，为项目资金的安全、规范使用和业务活动的有序开展确立了明确的操作规程。

③业务执行标准明确：针对养老服务体系建设的业务特点，项目形成了包括服务对象评估标准、服务提供规范、补贴发放流程、服务质量监控与满意度回访机制在内的业务标准体系。这些标准确保了从服务对接到效果评估的全过程均有章可循，为实现项目绩效目标提供了关键支撑。

结 论：项目单位制定或采用的制度体系，在合法性、完整性、适用性及可操作性方面均符合高标准要求，能够有效满足项目管理的实际需要，制度健全性良好。最终评定得分：5分

（2）制度执行有效性（5分）

本项目制度执行遵守相关法律法规和相关管理规定，项目实施的人

员条件、场地设备、信息支撑等落实到位，得 5 分。

（三）项目产出情况

1.产出数量（5 分）

（1）实际完成率（5 分）。项目实际完成率为实际产出数量与计划产出数量的比率。本项目实际完成率计算如下：（实际产出数 / 计划产出数）×100%＝38.95%。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，“定量指标按完成比例赋分，完成比例低于 60% 的不得分，计算公式为：得分 =（实际完成率 - 60%）/(1-60%)* 指标分值”。本指标参照此标准执行，扣 5 分，最终得 0 分。

2.产出质量（5 分）

（1）质量达标率（5 分）。 质量达标率是衡量项目成果质量水平的核心指标，具体指项目完成的质量达到预定标准的产出数量与实际完成的全部产出数量之间的比率。本项目在实施过程中，严格依据国家、行业及项目既定质量标准开展质量控制与检验工作，各项实际产出均通过规范的质量验收程序，质量达标率达 100%，综合评价得 5 分。

3.产出时效（5 分）

（1）完成及时率（5 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 5 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 307.17 万元 ，实际成本为 119.6535 万元，代入公式计算得：【（307.17-119.6535）/307.17】×100%＝61.05%，即成本节约

率达 61.05%。

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，“定量指标按完成比例赋分，完成比例低于 60%的不得分，计算公式为：得分=（实际完成率-60%）/(1-60%)*指标分值”。本指标参照此标准执行，扣 4.87 分，最终得 0.13 分。

（四）项目效益情况

1.实施效益指标（20 分）

本项目通过多项举措推进养老服务工作，具体包括按月为经济困难、高龄失能等老年人提供政府购买居家养老上门服务，规范居家养老服务设施运营管理并落实助餐、运营等补助经费，按相关文件要求对辖区内社会力量运营的养老机构发放运营补贴，以及按月为经济困难老年人发放养老服务补贴。上述举措有效提升了老年人生活水平，维护了当地社会稳定，项目基本达成预期目标。但项目仍存在一定提升空间，据此扣 2 分，最终得 18 分。

2、满意度指标（10 分）

本项目针对不同服务对象开展满意度调查，其中对居家上门服务对象采用电话回访、上门调查等方式进行随机调查，结果显示群众满意度达 100%，受访对象均认可项目实施效果较好，有效改善了其基本生活；对社会力量运营的养老机构及各村（社区）则采取实地调查，满意度达 90%以上。综合测算，项目整体满意度超 90%。鉴于项目仍存在一些不足之处，扣 1 分，该项最终得 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

本项目在推进养老服务体系建设过程中，形成了系统化的工作路径与创新性服务模式，主要经验与做法如下：

1. 政策引领与精准施策相结合：严格遵循《南昌市居家养老服务条例》及省、市系列专项资金管理办法，确保项目实施有法可依、有章可

循。通过出台《湾里区为经济困难高龄、失能等老年人购买养老服务的实施方案》等本地化文件，将宏观政策转化为具体操作细则，实现了从顶层设计到基层落实的有效贯通。

2.多元服务与分类保障相协同：构建了涵盖居家养老上门服务、设施运营补贴、机构运营支持、老年人补贴发放、护理员技能培训“五位一体”的服务框架。该模式针对不同养老需求（居家、社区、机构）和不同老年群体（经济困难、高龄、失能）提供了分类、精准的保障，形成了多层次、全覆盖的养老服务供给网络。

3.流程规范与质量控制相统一：项目执行过程中严格遵循内部管理制度，在服务提供、补贴发放等关键环节履行了规范的审批与支付程序。通过建立服务质量验收与满意度调查机制，对已提供的服务进行质量追溯与效果评估，确保了财政资金购买的服务真实、合规、有效，切实提升了老年人的实际获得感。

（二） 存在的问题及原因分析

尽管项目整体运行平稳，但在绩效管理与目标设定方面仍存在亟待改进的短板，具体问题及原因分析如下：

核心问题：绩效指标设定模糊，导致效益难以量化评估

（1）具体表现：项目设定的核心效益指标，如“实施效益”，其定义宽泛，未能分解为如“居家养老服务覆盖率”“特定老年群体生活质量改善度”等清晰、可衡量的具体指标。同时，“满意度”指标也缺乏明确的调查方法、样本量与达标标准，使得项目最终的实际效益水平缺乏客观、统一的评判尺度。

（2）根源分析：

①管理意识不足：对绩效管理“重在量化、贵在精准”的理解不够深入，仍停留在“投入—产出”的初级阶段，对“成果—效益”的深度衡量重视不够。

②技术能力欠缺：缺乏将宏观政策目标转化为具体、可考核绩效指

标的专业能力，不清楚如何设置既能反映政策意图又便于数据采集的效益指标。

③潜在影响：此问题直接导致绩效评价结论支撑不足，无法精准判断财政资金使用的最终效果，即“钱花出去后，到底带来了什么改变”，不利于项目的持续优化和资源的精准配置。

六、审计建议

为提升养老服务体系建设项目的管理效能与资金使用效益，确保财政资金切实转化为高质量的养老服务供给，针对本次绩效评价发现的核心问题，提出以下审计建议：

（一）针对“预算与执行脱节”问题的重点建议

1.强化预算精准编制，建立动态调整机制

（1）立即整改：对2024年预算执行率过低（38.95%）进行根本原因分析。厘清是因服务对象动态变化导致需求预测不准，还是补贴发放流程不畅、服务供应商招募不及预期所致。

2.优化绩效指标设定，确保效益可量化、可考核

具体措施：合理修订效益指标。将“实施效益”这一模糊指标，分解为“老年人服务需求满足率”“养老服务设施有效运营覆盖率”“老年人助餐服务水平”等具体、可量化的三级指标，并设定明确的目标值。

目的：使项目效益看得见、摸得着，为未来客观评价政策效果提供精准标尺。

（二）针对“项目管理与服务质量”的提升建议

1.深化满意度调查，从“结果满意”向“过程优质”转变

（1）具体措施：在现有满意度调查基础上，细化调查维度。除总体满意度外，应增加对服务人员专业性、服务项目针对性、服务响应及时性、服务态度等方面的具体评价。

（2）**结果运用：**将详尽的满意度分析结果反馈给服务提供商，作为其改进服务、续签合同的重要依据，形成以服务质量为导向的良性竞争机制。

（三）针对**“成本节约异常”**的审慎建议

1.要辩证看待成本结余，高达61.05%的成本节约率，其性质需要审慎判断 应重点分析这是通过提升管理效率实现的有效节约，还是因服务未足额提供导致的预算虚高或支付滞后。

2.必须确保财政资金是为了“把事情办好”而节约，而非因为“事情没办”而结余 建议将资金执行情况与产出数量完成情况联动分析，确保养老服务政策目标得到全面落实。

建议贵单位以“精准预算、高效执行、量化效益、优质服务”为核心，系统性地优化项目管理工作，让养老服务体系建设资金真正发挥“雪中送炭”的实效，不断提升老年群体的获得感、幸福感、安全感。

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