

内蒙古自治区邮政业安全中心 事业发展经费支出项目绩效评价报告

项目名称：事业发展经费支出项目

项目单位：内蒙古自治区邮政业安全中心

委托部门：内蒙古自治区邮政业安全中心

评价机构：内蒙古咨睿管理咨询有限公司



目 录

一、项目基本情况	1
(一) 项目概况	1
1. 立项背景及目的	1
2. 项目主要内容及实施情况	1
3. 资金投入及使用情况	2
(二) 绩效目标	2
1. 总体目标	2
2. 阶段性目标	3
二、绩效评价工作开展情况	4
(一) 绩效评价目的、对象和范围	4
1. 绩效评价目的	4
2. 绩效评价对象和范围	6
3. 绩效评价时段的确定	6
(二) 绩效评价的原则、方法、体系、标准	6
1. 绩效评价的原则	6
2. 绩效评价的方法	6
3. 绩效评价的指标体系	7
4. 绩效评价结果的确定标准	15
(三) 绩效评价工作过程	15
1. 前期准备	15
2. 组织实施和评价分析	16
3. 沟通反馈	16
三、综合评价情况及评价结论	16

四、绩效评价指标分析	26
（一）项目决策情况	26
1. 项目立项	26
2. 绩效目标	27
3. 资金投入	28
（二）项目过程情况	29
1. 资金管理	29
2. 组织实施	31
（三）项目产出	32
1. 数量指标	32
2. 质量指标	34
3. 时效指标	35
4. 成本指标	37
（四）项目效益	38
1. 社会效益	39
2. 可持续影响	41
3. 社会公众或服务对象满意度	42
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	43
（一）主要经验及做法	43
（二）存在的问题	43
六、有关建议	44
七、绩效评价的局限性	45
八、附件（详见附件文件夹）	47

2025年内蒙古自治区邮政业安全中心 事业发展经费支出项目绩效评价报告

为贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号），扎实推进预算绩效管理，根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（内政办发〔2021〕5号）等文件规定，内蒙古咨睿管理咨询有限公司受内蒙古自治区邮政业安全中心委托，就事业发展经费支出项目进行绩效评价。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1. 立项背景及目的

本项目是为完成内蒙古自治区邮政业安全中心日常履职业务需要设立。资金用于维持日常运行保障经费，包含办公费、印刷费、水费、电费、取暖费、其他交通费、差旅费、委托业务费、培训费、劳务费等，为单位更好地履行主责主业提供基础支撑。2025年自治区财政批复事业发展经费支出项目预算44万元，保障日常工作正常开展，办公顺利进行。

2. 项目主要内容及实施情况

2025年事业发展经费支出项目（以下简称“本项目”）

为部门日常运行保障经费，用于维持单位日常运行管理，通过实施项目，年内保障单位日常工作正常运转。项目年度预算资金总额为44万元，实际支出43.87万元，预算执行率为99.7%。资金用于支付办公费、印刷费、水费、电费、取暖费、其他交通费、差旅费、委托业务费、培训费、劳务费等支出事项。项目产出中购买职业培训教材次数达到1批次；汽车租赁次数8次；供暖面积734平方米；印刷批次4批次；邮政管理系统教育培训次数2次；出差人次28人次；委托业务次数达到3次；邮政业消费者申诉处理工作专人数3人。资金支出符合《中华人民共和国会计法》《会计基本工作规范》《中华人民共和国预算法》《内蒙古自治区邮政业安全中心收支管理制度》等相关财务管理制度，不存在套取、挤占、挪用、虚列等现象。

3.资金投入及使用情况

本项目2025年财政预算批复44万元，全年预算执行数为43.87万元，预算执行率99.7%，项目具体资金主要用于支付办公费0.54万元、印刷费2.5万元、水费0.16万元、电费1.91万元、取暖费2.22万元、其他交通费2.42万元、差旅费6.07万元、委托业务费4.4万元、培训费1.43万元、劳务费22.22万元。

（二）绩效目标

1. 总体目标

本项目资金用于维持单位日常运行保障经费，包含办公费、印刷费、水费、电费、取暖费、其他交通费、差旅费、委托业务费、培训费、劳务费等相关费用，保障日常工作正常开展，办公顺利进行，提升消费者申诉受理工作水平，解决邮政快递业消费者申诉难题，提高消费者申诉处理满意率。

2. 阶段性目标

(1) 产出目标

数量目标：购买职业培训教材次数大于等于1批次；汽车租赁次数大于等于8次；供暖面积大于等于734平方米；印刷批次大于等于4批次；邮政管理系统教育培训次数大于等于2次；出差人次大于等于28人次；委托业务次数大于等于3次；邮政业消费者申诉处理工作专人数量大于等于3人。

质量目标：购买职业培训教材验收合格率100%；租赁汽车使用率大于等于95%；供暖温度平均达标率大于等于95%；印刷品合格率大于等于95%；培训合格率大于等于95%；公出任务办结率大于等于95%；委托业务服务质量达标率大于等于95%；消费者申诉事件解决率大于等于90%。

时效目标：采购计划按期完成率100%；汽车租赁及时率100%；供暖及时率100%；印刷及时率100%；培训计划按期完成率100%；出差任务按时完成率100%；服务响应及时率100%；投诉工单办结及时率100%。

成本目标：项目总成本小于等于44万元；处理邮政快递业申诉工作劳务成本小于等于22万元；培训人均成本小于等于400元/人/天；差旅补助标准小于等于180元/人/天。

（2）效益目标

社会效益：提升参训人员业务水平；解决邮政快递业消费者申诉难题。

可持续影响：有效保障办公场所的正常运转；显著提升干部安全生产和应急处置能力。

社会公众或服务对象满意度：邮政快递业消费者满意度大于等于90%。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 绩效评价目的

事业发展经费支出项目绩效评价旨在通过梳理立项的背景，细化流程、内容、专项资金的管理、预算执行和监督各个环节，利用评价指标体系反映项目计划制定的科学性、管理的有效性和预算执行的规范性等，对全过程进行综合考察和分析，发现项目立项、管理、实施等过程中的经验与不足，并提出完善建议，为专项资金修订和相关部门决策提供依据，进而推动政府公共效率的进一步发挥。

（1）评价目的

本次绩效评价在整体把握项目工作内容、工作流程、项

目实施计划的基础上，分析工作开展及完成情况。评价组对事业发展经费支出项目资金使用的经济性、效率性和效益性展开分析，并针对项目资金使用过程中出现的问题提出相关建议，以此来增强专项资金使用的规范性，提高资金使用效益。

（2）评价依据

本次绩效评价主要依据国家、自治区的相关法律法规、政策文件及部门规章，具体如下：

《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；

《内蒙古自治区关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（内财监〔2019〕1343号）；

《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（内政办发〔2021〕5号）；

项目立项的政策文件；

项目立项部门职责说明；

项目绩效目标申报表、自评表及报告；

项目资金拨付及到位相关凭证；

内部控制管理制度；

项目合同、服务协议、验收单等材料；

项目其他材料；

项目明细账。

2. 绩效评价对象和范围

本次绩效评价的对象为事业发展经费支出项目。评价范围为项目实施管理的规范性，资金支出的合理性、合规性、工作成果的达成情况，以及相关制度的健全性。

3. 绩效评价时段的确定

本次绩效评价的时段为2025年1月至2025年12月。

（二）绩效评价的原则、方法、体系、标准

1. 绩效评价的原则

绩效评价应当遵循以下基本原则：

（1）科学公正。绩效评价运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映；

（2）统筹兼顾。单位自评和部门评价职责明确，各有侧重，相互衔接。单位自评由项目单位自主实施，部门评价在单位自评的基础上开展；

（3）激励约束。绩效评价结果与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责；

（4）公开透明。绩效评价结果依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2. 绩效评价的方法

本次绩效评价采用的方法是成本效益分析法、比较法、

因素分析法、公众评判法。将投入与产出、效益进行关联性分析并综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素的方法。采取数据对比与抽样调查相结合，同时辅以访谈、研讨、资金合规性检查等方法，对基础数据进行分析，建立模型，保证绩效评价范围全面，数据准确，程序规范。

评分方式确定的一个重要原则是量化原则。为避免主观判断引起的失误，增加定性指标的准确性，尽量对定性指标进行分解，针对分解部分进行打分。

3. 绩效评价的指标体系

(1) 指标体系设计的总体思路

根据绩效评价的基本原理、原则和预算绩效管理的相关要求，结合被评价项目的特点，由项目组按照逻辑分析法，参考《项目支出绩效评价指标体系框架》和绩效目标申报表，设计本次绩效评价的指标体系。

按照逻辑分析法，事业发展经费支出项目绩效评价指标体系包括投入、过程、产出、效益四部分内容，由三级指标构成；在三级指标的基础上，进行了进一步的细化和分解，其中，一级指标和二级指标按照《项目支出绩效评价指标体系框架》设置；三级指标，尤其是产出类和效益类指标，针对本项目特点进行个性化设计。在权重分配时，根据各个部分和绩效指标的重要程度、资金占比等因素，同时考虑项目管理过程对项目绩效的影响等进行设定。

根据项目绩效目标和管理要求，结合本次评价的重点和目的，在指标体系中设计具体的个性化指标，以反映项目完成情况。

（2）绩效评价指标体系

表1：事业发展经费支出项目绩效评价指标体系框架

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
A. 项目决策 (15%)	A1. 项目立项	A11. 立项依据充分性	3	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策得0.5分，否则不得分； ②项目立项符合行业发展规划和政策要求得0.5分，否则不得分； ③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需得0.5分，否则不得分； ④项目属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则得0.5分，否则不得分； ⑤项目未和相关部门同类项目或部门内部相关项目重复得1分，否则不得分。
		A12. 立项程序规范性	2	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目按照规定的程序申请设立得0.5分，否则不得分； ②审批文件、材料是否符合相关要求得0.5分，否则不得分； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策得1分，否则不得分。
	A2. 绩效目标	A21. 绩效目标合理性	3	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	①项目有绩效目标得1分，否则不得分； ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性得1分，否则不得分； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平得0.5分，否则不得分； ④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配得0.5分，否则不得分。
		A22. 绩效指标明确性	2	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的细化情况。	①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标得1分，否则不得分； ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现得0.5分，否则不得分； ③与项目目标任务数或计划数相对应得0.5分，否则不得分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
	A3. 资金投入	A31. 预算编制科学性	3	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算编制经过科学论证得0.5分，否则不得分； ②预算内容与项目内容匹配得1分，否则不得分； ③预算额度测算依据充分，按照标准编制得1分，否则不得分； ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配得0.5分，否则不得分。
		A32. 资金分配合理性	2	项目预算资金分配是否有测算依据，与单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的合理性、科学性、合理性情况。	①项目预算资金分配依据充分得1分，否则不得分； ②项目资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应得1分，否则不得分。
B. 项目过程 (25%)	B1. 资金管理	B11. 资金到位率	3	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	资金到位率=（实际到位资金/年度预算资金）×100% 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目单位的资金。 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目单位的资金。 资金到位率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣权重的5%，低于80%不得分。
		B12. 预算执行率	4	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支付资金/实际到位资金）×100% 实际支付资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。 预算执行率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣权重的5%，低于80%不得分。
		B13. 资金使用合规性	8	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①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得2分，否则不得分； ②资金的拨付有完整的审批程序和手续得2分，否则不得分； ③符合项目预算批复或合同规定的用途得2分，否则不得分； ④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况得2分，否则不得分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
	B2. 组织实施	B21. 管理制度健全性	4	项目实施单位的财务、业务及安全管理制度是否健全，用以反映和考核财务、业务和安全生产管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①已制定或具有相应的财务和业务管理制度得2分，否则适当扣分； ②财务和业务管理制度合法、合规、完整得2分，否则适当扣分。
		B22. 制度执行有效性	6	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①遵守相关法律法规和相关管理规定得1分，否则不得分； ②项目调整及支出调整手续完备得1分，否则不得分； ③项目合同书、验收报告、技术鉴定、公示等资料齐全并及时归档得2分，否则不得分； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位得2分，否则不得分。
C. 项目产出 (32%)	C1. 数量指标	C11. 购买职业培训教材次数	1.5	考察购买职业培训教材情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C12. 汽车租赁次数	1.5	考察汽车租赁情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C13. 供暖面积	1.5	考察供暖面积情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C14. 印刷批次	1.5	考察项目印刷批次情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C15. 邮政管理系统教育培训次数	1.5	考察邮政管理系统教育培训情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C16. 出差人次	1.5	考察项目出差人次情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
		C17. 委托业务次数	1.5	考察委托业务情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C18. 邮政业消费者申诉处理工作专人数	1.5	考察邮政业消费者申诉处理工作专人数情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C2. 质量指标	C21. 购买职业培训教材验收合格率	1	考察购买职业培训教材验收合格率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率100%得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C22. 租赁汽车使用率	1	考察租赁汽车使用率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C23. 供暖温度平均达标率	1	考察供暖温度平均达标率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C24. 印刷品合格率	1	考察印刷品合格率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C25. 培训合格率	1	考察培训合格率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C26. 公出任务办结率	1	考察公出任务办结率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C27. 委托业务服务质量达标率	1	考察委托业务服务质量达标率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
		C28. 消费者申诉事件解决率	1	考察消费者申诉事件解决率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率90%得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C3. 时效指标	C31. 采购计划按期完成	1	考察年度采购计划实际完成时间和	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
		率		预计完成时间，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	否则不得分。
		C32. 汽车租赁及时率	1	考察汽车租赁及时性，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
		C33. 供暖及时率	1	考察供暖实际完成时间和项目任务预计完成时间，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
		C34. 印刷及时率	1	考察印刷及时性，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
		C35. 培训计划按期完成率	1	考察年度培训计划实际完成时间和预计完成时间，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
		C36. 出差任务按时完成率	1	考察年度出差任务及时性，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
		C37. 服务响应及时率	1	考察年度服务响应及时性，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
		C38. 投诉工单办结及时率	1	考察投诉工单办结及时性，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
	C4. 成本指标	C41. 项目总成本	1	考察项目总成本实际成本和计划成本之间的差距，用以反映和考核项目产出成本目标的实现程度。	项目总成本小于等于预算成本得满分，否则不得分。
		C42. 处理邮政快递业申诉工作劳务成本	1	考察处理邮政快递业申诉工作劳务实际成本和计划成本之间的差距，用以反映和考核项目产出成本目标的实现程度。	处理邮政快递业申诉工作劳务成本小于等于预算成本得满分，否则不得分。
		C43. 培训人均成本	1	考察培训人均实际成本和计划成本之间的差距，用以反映和考核项目产出成本目标的实现程度。	培训人均成本小于等于预算成本得满分，否则不得分。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
		C44. 差旅补助标准	1	考察差旅实际补助标准和计划成本之间的差距，用以反映和考核项目产出成本目标的实现程度。	差旅补助标准小于等于预算成本得满分，否则不得分。
D. 项目效益 (28%)	D1. 社会效益	D11. 提升参训人员业务水平	6	考察项目实施后，对提升参训人员业务水平的影响程度。	提升参训人员业务水平，提升效果显著得6分；提升效果明显得4分；提升效果一般不得分。
		D12. 解决邮政快递业消费者申诉难题	6	考察项目实施后，解决邮政快递业消费者申诉难题的实现程度。	解决邮政快递业消费者申诉难题，效果显著得6分；提升效果明显得4分；提升效果一般不得分。
	D2. 可持续影响	D21. 保障办公场所的正常运转	5	考察项目实施后，保障办公场所的正常运转的实现程度。	保障办公场所的正常运转效果显著得5分；效果明显得3分；效果一般不得分。
		D22. 显著提升干部安全生产和应急处置能力	5	考察项目实施后，显著提升干部安全生产和应急处置能力实现程度。	显著提升干部安全生产和应急处置能力实现程度效果显著得5分；效果明显得3分；效果一般不得分。
	D3. 社会公众或服务对象满意度	D31. 邮政快递业消费者满意度	6	考察项目实施后，邮政快递业消费者满意度，用以反映和考核项目的满意度。	主要按照实地调研和访谈计算满意度，满意度等级从非常满意到非常不满意的权重分别为100%、80%、60%、30%、0%，则满意度Y=(非常满意数×100%+比较满意数×80%+一般满意数×60%+较不满意数×30%+非常不满意数×0%) / 调查问卷回收总数×100%。 满意度85%以上（含85%）得满分，每下降1%扣除权重的5%，扣完为止。

4. 绩效评价结果的确定标准

本次绩效评价标准是依据绩效评价基本原理，按照《关于印发〈项目支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）第十八条 绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级可根据不同评价内容设定，总分为100分，绩效评级分优、良、中、差。评价得分高于90分（含90分）的，绩效评级为“优”；得分在80（含80分）~90分的，绩效评级为“良”；得分在60（含60分）~80分的，绩效评级为“中”，得分在60分以下的，绩效评级为“差”。

（三）绩效评价工作过程

1. 前期准备

为保证本次评价工作顺利开展，确定工作领导小组、工作小组及专家组如下：

工作领导小组职责：总体负责项目的策划和监督。

工作小组职责：直接负责项目的实施和具体操作，主要包括资料收集和整理、访谈和问卷调查的设计、实施方案制定、指标设计、现场调查、数据分析和报告撰写等工作。

专家组职责：负责参与评价重点讨论，负责指标体系、评价报告的复核，负责评价过程中财务资料的梳理及审核；数据分析、复核等工作，行业类问题的指标及指标体系的设定。

2. 组织实施和评价分析

(1) 评价时间及主要工作进程

①项目启动-2026 年 2 月 13 日

由内蒙古自治区邮政业安全中心进行了前期沟通并布置相关工作；内蒙古咨睿管理咨询有限公司成立了项目组。

②开展前期调研-2026 年 2 月 13 日-2 月 14 日

项目组收集了相关资料，了解了项目的实施背景、计划实施内容、组织管理流程等与项目相关的信息。

③完成数据收集和社会调查-2026 年 2 月 17 日-2 月 18 日

项目组成员与内蒙古自治区邮政业安全中心进行了沟通，收集了相关数据，并对收集的数据进行了汇总和分析；对项目受益人员进行访谈。

④撰写绩效评价报告-2026 年 2 月 18 日-2 月 20 日

按照要求完成了绩效评价报告。

(2) 评价分析

对采集的数据进行统计分析，形成初步绩效评价结论。

3. 沟通反馈

提交项目单位项目绩效评价报告初稿并进行交换意见，收集反馈意见。

三、综合评价情况及评价结论

项目组运用评价指标体系及评分标准，通过数据采集、

问卷调查及访谈，对事业发展经费支出项目进行客观评价，最终评分结果 89.5 分，绩效评级为“良”。绩效分值详见表 2。指标评分结果见表 3。

表2：事业发展经费支出项目
绩效评分汇总表

指标	决策	过程	产出	效益	合计
权重	15	25	32	28	100
得分	11.5	23	29	26	89.5

表3：事业发展经费支出项目绩效评分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标 分值	评分项目	实际得分	评分佐证材料
A. 项目决策 (15%)	A1. 项目立 项	A11. 立项依据充分性	0.5	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策	是 ☒ , 得0.5分 否 ☐ , 不得分	见附件1:项目立项依据文件
			0.5	②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求	是 ☒ , 得0.5分 否 ☐ , 不得分	
			0.5	③项目立项与部门职责范围是否相符	是 ☒ , 得0.5分 否 ☐ , 不得分	见附件2:项目立项部门职责说明
			0.5	④项目是否属于公共财政支持范围, 是否符合中央、地方事权支出责任划分原则	是 ☒ , 得0.5分 否 ☐ , 不得分	
			1	⑤项目符合中央、地方事权支出责任划分原则	是 ☒ , 得1分 否 ☐ , 不得分	
		A12. 立项程序规范性	0.5	①项目是否按照规定的程序申请设立	是 ☒ , 得0.5分 否 ☐ , 不得分	见附件1:项目立项依据文件
			0.5	②审批文件、材料是否符合相关要求	是 ☒ , 得0.5分 否 ☐ , 不得分	
			1	③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策	是 ☐ , 得1分 否 ☒ , 不得分	
	A2. 绩效目 标	A21. 绩效目标合理性	1	①项目是否有绩效目标	是 ☒ , 得1分 否 ☐ , 不得分	见附件3:项目绩效目标自评表
			1	②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性	是 ☒ , 得1分 否 ☐ , 不得分	

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	评分项目	实际得分	评分佐证材料
			0.5	③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平	是□，得0.5分 否☑，不得分	
			0.5	④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配	是□，得0.5分 否☑，不得分	
		A22. 绩效指标明确性	1	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标	是☑，得1分 否□，不得分	
			0.5	②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现	是□，得0.5分 否☑，不得分	
			0.5	③是否与项目目标任务数或计划数相对应	是□，得0.5分 否☑，不得分	
	A3. 资金投入	A31. 预算编制科学性	0.5	①预算编制是否经过科学论证	是☑，得0.5分 否□，不得分	见附件1:项目立项依据文件
			1	②预算内容与项目内容是否匹配	是☑，得1分 否□，不得分	
			1	③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制	是☑，得1分 否□，不得分	
			0.5	④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务是否相匹配	是□，得0.5分 否☑，不得分	
		A32. 资金分配合理性	1	①项目预算资金分配依据是否充分	是☑，得1分 否□，不得分	
			1	②项目资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应	是☑，得1分 否□，不得分	

一级指标	二级指标	三级指标	指标 分值	评分项目	实际得分	评分佐证材料
B. 项目过程 (25%)	B1. 资金管理	B11. 资金到位率	3	资金到位率=(实际到位资金/年度预算资金)×100% 实际到位资金: 44万元 年度预算资金: 44万元	资金到位率: 100% 得分: 3分	见附件4: 项目明细账 见附件5: 事业发展经费支出合计
		B12. 预算执行率	4	预算执行率=(实际支付资金/实际到位资金)×100% 实际支付资金: 43.87万元 实际到位资金: 44万元	预算执行率: 99.7% 得分: 4分	
		B13. 资金使用合规性	2	①是否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	是 ☒ , 得2分 否 ☐ , 不得分	经核查未发现不符合现象
			2	②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续	是 ☒ , 得2分 否 ☐ , 不得分	见附件6: 项目资金拨付及到位相关凭证
			2	③是否符合项目预算批复或合同规定的用途	是 ☒ , 得2分 否 ☐ , 不得分	现场核查, 未发现不符合现象
			2	④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况	是 ☐ , 不得分 否 ☒ , 得2分	
	B2. 组织实施	B21. 管理制度健全性	2	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度	已制定相关财务管理制度得1分	见附件1: 项目立项依据文件
			2	②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整	财务管理制度合法合规, 得1分	见附件7: 内部控制管理制度
		B22. 制度执行有效性	1	①是否遵守相关法律法规和相关管理规定	是 ☒ , 得1分 否 ☐ , 不得分	现场核查, 未发现不符合现象
			1	②项目调整及支出调整手续是否完备	是 ☒ , 得1分 否 ☐ , 不得分	现场核查, 项目资料完备

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	评分项目	实际得分	评分佐证材料
			2	③项目合同书、验收报告、公示等资料是否齐全并及时归档	是 ☒ , 得2分 否 ☐ , 不得分	附件8:项目进度、合同、总结、验收等材料
			2	④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位	是 ☒ , 得2分 否 ☐ , 不得分	附件8:项目进度、合同、总结、验收等材料
C. 项目产出 (32%)	C1. 数量指标	C11. 购买职业培训教材次数	1.5	实际完成率= (实际数/计划数) ×100% 实际数: 1批次 计划数: 1批次	实际完成率: 100% 得分: 1.5分	附件8:项目进度、合同、总结、验收等材料
		C12. 汽车租赁次数	1.5	实际完成率= (实际数/计划数) ×100% 实际数: 8次 计划数: 8次	实际完成率: 100% 得分: 1.5分	
		C13. 供暖面积	1.5	实际完成率= (实际数/计划数) ×100% 实际数: 734平方米 计划数: 734平方米	实际完成率: 100% 得分: 1.5分	
		C14. 印刷批次	1.5	实际完成率= (实际数/计划数) ×100% 实际数: 4批次 计划数: 4批次	实际完成率: 100% 得分: 1.5分	
		C15. 邮政管理系统教育培训次数	1.5	实际完成率= (实际数/计划数) ×100% 实际数: 2次 计划数: 2次	实际完成率: 100% 得分: 1.5分	
		C16. 出差人次	1.5	实际完成率= (实际数/计划数) ×100% 实际数: 28人次 计划数: 28人次	实际完成率: 100% 得分: 1.5分	
		C17. 委托业务次数	1.5	实际完成率= (实际数/计划数) ×100% 实际数: 3次 计划数: 3次	实际完成率: 100% 得分: 1.5分	

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	评分项目	实际得分	评分佐证材料
		C18. 邮政业消费者申诉处理工作专人数量	1.5	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际数：3人 计划数：3人	实际完成率：100% 得分：1.5分	
	C2. 质量指标	C21. 购买职业培训教材验收合格率	1	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际数：100% 计划数：100%	得分：1分	
		C22. 租赁汽车使用率	1	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际数：100% 计划数：大于等于95%	得分：1分	
		C23. 供暖温度平均达标率	1	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际数：100% 计划数：大于等于95%	得分：1分	
		C24. 印刷品合格率	1	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际数：100% 计划数：大于等于95%	得分：1分	
		C25. 培训合格率	1	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际数：未开展培训考核 计划数：大于等于95%	得分：0分	
		C26. 公出任务办结率	1	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际数：100% 计划数：大于等于95%	得分：1分	
		C27. 委托业务服务质量达标率	1	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际数：100% 计划数：大于等于95%	得分：1分	
		C28. 消费者申诉事件解决率	1	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际数：97.58% 计划数：大于等于90%	得分：1分	

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	评分项目	实际得分	评分佐证材料
	C3. 时效指标	C31. 采购计划按期完成率	1	年度内采购工作计划按时完成,开展及时率达到100%	得分: 1分	
		C32. 汽车租赁及时率	1	年度内汽车租赁及时率达到100%	得分: 1分	
		C33. 供暖及时率	1	年度内供暖按时完成,及时率达到100%	得分: 1分	
		C34. 印刷及时率	1	年内各项印刷任务及时完成,及时率达到100%	得分: 1分	
		C35. 培训计划按期完成率	1	培训计划按时完成,及时率达到100%	得分: 1分	
		C36. 出差任务按时完成率	1	年度内各项出差任务按时完成,各项任务办结及时率达到100%	得分: 1分	
		C37. 服务响应及时率	1	年度内项目绩效评价、内控制度建设等购买服务响应及时,各项工作完成及时率达到100%	得分: 1分	
		C38. 投诉工单办结及时率	1	年度内投诉工单办结及时,各项任务完成及时率达到100%	得分: 1分	
	C4. 成本指标	C41. 项目总成本	1	项目实际成本: 43.87万元 计划成本: 44万元	得分: 1分	
		C42. 处理邮政快递业申诉工作劳务成本	1	实际成本: 22.22万元 计划成本: 22万元 社保的调整导致总成本有所上升	得分: 0分	
		C43. 培训人均成本	1	实际成本: 0元/人/天 计划成本: 400元/人/天 已组织线上培训	得分: 0分	

一级指标	二级指标	三级指标	指标 分值	评分项目	实际得分	评分佐证材料
		C44. 差旅补助标准	1	实际成本：180元/人/天 计划成本：180元/人/天	得分：1分	
D. 项目效益 (28%)	D1. 社会效益	D11. 提升参训人员业务水平	6	在对各盟市申诉处理工单的抽查中发现，部分申诉工单存在答复内容不规范、表述不清晰等问题，易引发矛盾纠纷，影响群众服务体验，也增加了申诉处理工作难度。针对此短板，自治区邮政业安全中心精准开展专项指导：一是规范处理流程。对申诉工单接收、问题核实、处理反馈等环节进行再梳理、再规范，确保各环节操作精准高效、有章可循。二是统一答复标准。制定统一答复模板，明确答复要素、格式规范及语言风格要求，确保全面回应群众疑问，清晰说明处理结果，提升群众满意度。三是强化问题整改。针对当前申诉处理中的共性问题，提出整改措施，指导一线工作人员精准查找问题、掌握科学方法、有效解决难题，提升业务能力，为后续高效处理工作提供支撑。通过此次培训，各盟市申诉处理一线人员进一步掌握了规范的工作方法，明确了统一的工作标准。明显提升参训人员业务水平。	得分：4分	
		D12. 解决邮政快递业消费者申诉难题	6	全区邮政业申诉服务平台受理申诉 39057 件，总体响应率、7日处理率、消费者满意率均达95%以上；自治区12345 政务服务热线受理邮政相关诉求91件，已全部办结，“三率”均为100%。向相关处室及盟市转办案件线索164件；落实国家邮政局要求，联合政数局推进12345热线与邮政申诉平台对接及热线归并；组织人员赴河北学习申诉处理机制建设经验，赴5个盟市局开展“一对一”上门培训，并面向全区邮政管理系统申诉处理一线人员开展专项培训，规范流程、统一标准、强化整改，为高效处置申诉提供支撑。显著解决邮政快递业消费者申诉难题。	得分：6分	

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	评分项目	实际得分	评分佐证材料
	D2. 可持续影响	D21. 保障办公场所的正常运转	5	全年水电暖及时供应，保障正常需求。申诉服务水平稳步提升。向全区邮政管理系统申诉处理一线人员开展专项培训，规范流程、统一标准、强化整改，为高效处置申诉提供支撑。开展业务培训，强化三级联动与信息化监管。	得分：5分	
		D22. 显著提升干部安全生产和应急处置能力	5	赴乌兰察布、赤峰、包头、呼伦贝尔、兴安盟开展平安员系统应用及申诉处理业务交流，围绕消费者申诉处理、平安员履职效能提升、安全中心主要职责等重点深度沟通。组织市县安全中心25人参加国家邮政局邮政业安全中心的邮政快递业应急管理与处置培训，显著提升干部安全生产和应急处置能力。	得分：5分	
	D3. 社会公众或服务对象满意度	D31. 邮政快递业消费者满意度	6	满意度问卷调查回收总数：29份，其中16人认为非常满意，13人认为比较满意，按照评分标准：满意度达到91.03%	满意度：91.03% 得分：6分	附件10：事业发展经费支出项目满意度问卷调查表

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1. 项目立项

（1）评价指标得分情况

“项目立项”二级指标设定分值为5分，实际得分为4分。其中立项依据充分性设定分值为3分，实际得分为3分；立项程序规范性设定分值为2分，实际得分为1分。

（2）设定的三级指标及评分标准

表4：项目立项评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
A1. 项目立项	A11. 立项依据充分性	3	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策得0.5分，否则不得分； ②项目立项符合行业发展规划和政策要求得0.5分，否则不得分； ③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需得0.5分，否则不得分； ④项目属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则得0.5分，否则不得分； ⑤项目未和相关部门同类项目或部门内部相关项目重复得1分，否则不得分。
	A12. 立项程序规范性	2	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目按照规定的程序申请设立得0.5分，否则不得分； ②审批文件、材料是否符合相关要求得0.5分，否则不得分； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策得1分，否则不得分。

（3）指标分析

事业发展经费支出项目按照职能职责设立，属于部门运转保障项目，立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；符合行业发展规划和政策要求；且与部门职能职

责范围相符；项目申请、设立过程符合相关要求；项目未提供集体决策会议纪要。

本项的扣分原因为：未提供预算编制环节集体决策会议纪要。

(4) 分析结论

综上，项目立项环节部分未达到项目预期管控目标，按照评分标准扣除 1 分。

2. 绩效目标

(1) 评价指标得分情况

“绩效目标”二级指标设定分值为 5 分，实际得分为 3 分。其中绩效目标合理性设定分值为 3 分，实际得分为 2 分；绩效指标明确性设定分值为 2 分，实际得分为 1 分。

(2) 设定的三级指标及评分标准

表5：绩效目标评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
A2. 绩效目标	A21. 绩效目标合理性	3	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	①项目有绩效目标得1分，否则不得分； ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性得1分，否则不得分； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平得0.5分，否则不得分； ④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配得0.5分，否则不得分。
	A22. 绩效指标明确性	2	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的细化情况。	①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标得1分，否则不得分； ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现得0.5分，否则不得分； ③与项目目标任务数或计划数相对应得0.5分，否则不得分。

(3) 指标分析

项目年初设置绩效目标申报表，项目绩效目标与实际工作内容具有相关性；将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标。

本项的扣分原因：绩效目标申报表项目指标值设置不全面、不完整，指标值之间未相互对应，覆盖全部实施内容；项目预期产出效益和效果不符合正常的业绩水平，与预算确定的项目投资额或资金量不匹配，与项目目标任务数或计划数不对应。

(4) 分析结论

综上，绩效目标环节部分未达到项目预期管控目标，按照评分标准扣除 2 分。

3. 资金投入

(1) 评价指标得分情况

“资金投入”二级指标设定分值为 5 分，实际得分为 4.5 分。其中预算编制科学性设定分值为 3 分，实际得分为 2.5 分；资金分配合理性设定分值为 2 分，实际得分为 2 分。

(2) 设定的三级指标及评分标准

表6：资金投入评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
A3. 资金投入	A31. 预算编制科学性	3	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算编制经过科学论证得0.5分，否则不得分； ②预算内容与项目内容匹配得1分，否则不得分； ③预算额度测算依据充分，按照标准编制得1分，否则不得分； ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配得0.5分，否则不

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
				得分。
	A32. 资金分配合理性	2	项目预算资金分配是否依据充分，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	①项目预算资金分配依据充分得1分，否则不得分； ②项目资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应得1分，否则不得分。

（3）指标分析

预算编制时部分项目经过科学论证，预算内容与项目内容相匹配，各项差旅费、培训费、印刷费等按照标准编制。本项目资金依据年度工作计划进行分配，与当年度项目内容相符，资金分配总体较为合理。

本项的扣分原因为：一是处理邮政快递业申诉工作劳务成本因社保的调整导致总成本有所上升，二是因业务工作量大，未能及时组织开展培训部分；按照结果导向原则，项目总体执行率较高，反映预算测算不具体，预算确定的项目投资额或资金量与数量目标涵盖的工作任务不匹配。

（4）分析结论

综上，资金投入环节部分未达到项目预期管控目标，按照评分标准扣除 0.5 分。

（二）项目过程情况

1. 资金管理

（1）评价指标得分情况

“资金管理”二级指标设定分值为 15 分，实际得分为 15 分。其中资金到位率设定分值为 3 分，实际得分为 3 分；

预算执行率设定分值为 4 分，实际得分为 4 分；资金使用合规性设定分值为 8 分，实际得分为 8 分。

(2) 设定的三级指标及评分标准

表7：资金管理评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
B1. 资金管理	B11. 资金到位率	3	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100% 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目单位的资金。 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目单位的资金。 资金到位率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣权重的5%，低于80%不得分。
	B12. 预算执行率	4	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100% 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。 预算执行率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣权重的5%，低于80%不得分。
	B13. 资金使用合规性	8	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①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得2分，否则不得分； ②资金的拨付有完整的审批程序和手续得2分，否则不得分； ③符合项目预算批复或合同规定的用途得2分，否则不得分； ④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况得2分，否则不得分。

(3) 指标分析

事业发展经费支出项目评价年度预算资金为 44 万元，实际到位资金为 44 万元，资金到位率为 100%；项目实际支出资金为 43.87 万元，预算执行率为 99.7%。经核查，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；资金的拨付有完整的审批程序和手

续；项目资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途。

本项的扣分原因为：该项指标未扣分。

（4）分析结论

综上，资金管理环节达到了项目预期管控目标。

2. 组织实施

（1）评价指标得分情况

“组织实施”二级指标设定分值为 10 分，实际得分为 8 分。其中管理制度健全性设定分值为 4 分，实际得分为 2 分；制度执行有效性设定分值为 6 分，实际得分为 6 分。

（2）设定的三级指标及评分标准

表8：组织实施评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
B2. 组织实施	B21. 管理制度健全性	4	项目实施单位的财务、业务及安全管理制度是否健全，用以反映和考核财务、业务和安全管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①已制定或具有相应的财务和业务管理制度得2分，否则适当扣分； ②财务和业务管理制度合法、合规、完整得2分，否则适当扣分。
	B22. 制度执行有效性	6	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①遵守相关法律法规和相关管理规定得1分，否则不得分； ②项目调整及支出调整手续完备得1分，否则不得分； ③项目合同书、验收报告、技术鉴定、公示等资料齐全并及时归档得2分，否则不得分； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位得2分，否则不得分。

（3）指标分析

项目单位已制定《预算管理办法》《财务收支管理办法》《采购管理办法》《资产管理办法》等相关内部控制管理制度，内部制度合法、合规，项目制度执行遵守相关法律法规

和相关管理规定；项目合同书、实施过程材料、项目总结等资料齐全并及时归档；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。

本项的扣分原因为：项目实施缺乏业务管理制度。

（4）分析结论

综上，组织实施环节部分未达到项目预期管控目标，按照评分标准扣除 2 分。

（三）项目产出

1. 数量指标

（1）评价指标得分情况

“数量指标”二级指标设定分值为 12 分，实际得分为 12 分。其中购买职业培训教材次数设定分值为 1.5 分，实际得分为 1.5 分；汽车租赁次数设定分值为 1.5 分，实际得分为 1.5 分；供暖面积设定分值为 1.5 分，实际得分为 1.5 分；印刷批次设定分值为 1.5 分，实际得分为 1.5 分；邮政管理系统教育培训次数设定分值为 1.5 分，实际得分为 1.5 分；出差人次设定分值为 1.5 分，实际得分为 1.5 分；委托业务次数设定分值为 1.5 分，实际得分为 1.5 分；邮政业消费者申诉处理工作专人数量设定分值为 1.5 分，实际得分为 1.5 分。

（2）设定的三级指标及评分标准

表9：数量指标评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
C1. 数量指标	C11. 购买职业培训教材次数	1.5	考察购买职业培训教材情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分， 每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C12. 汽车租赁次数	1.5	考察汽车租赁情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分， 每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C13. 供暖面积	1.5	考察供暖面积情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分， 每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C14. 印刷批次	1.5	考察项目印刷批次情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分， 每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C15. 邮政管理系统教育培训次数	1.5	考察邮政管理系统教育培训情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分， 每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C16. 出差人次	1.5	考察项目出差人次情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分， 每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C17. 委托业务次数	1.5	考察委托业务情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分， 每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C18. 邮政业消费者申诉处理工作专人数	1.5	考察邮政业消费者申诉处理工作专人数情况，用以反映项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分， 每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。

（3）指标分析

项目产出中购买职业培训教材次数达到 1 批次；汽车租赁次数 8 次；供暖面积 734 平方米；印刷批次达到 4 批次；邮政管理系统教育培训次数达到 2 次；出差人次达到 28 人次；委托业务次数达到 3 次；邮政业消费者申诉处理工作专人数 3 人。

本项的扣分原因为：该项指标未扣分。

（4）分析结论

综上，数量指标环节达到了项目预期管控目标。

2. 质量指标

（1）评价指标得分情况

“质量指标”二级指标设定分值为 8 分，实际得分为 7 分。其中购买职业培训教材验收合格率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；租赁汽车使用率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；供暖温度平均达标率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；印刷品合格率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；培训合格率设定分值为 1 分，实际得分为 0 分；公出任务办结率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；委托业务服务质量达标率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；消费者申诉事件解决率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分。

（2）设定的三级指标及评分标准

表10：质量指标评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
C2. 质量指标	C21. 购买职业培训教材验收合格率	1	考察购买职业培训教材验收合格率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率100%得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C22. 租赁汽车使用率	1	考察租赁汽车使用率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C23. 供暖温度平均达标率	1	考察供暖温度平均达标率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
	C24. 印刷品合格率	1	考察印刷品合格率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C25. 培训合格率	1	考察培训合格率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C26. 公出任务办结率	1	考察公出任务办结率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C27. 委托业务服务质量达标率	1	考察委托业务服务质量达标率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率95%以上（含95%）得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。
	C28. 消费者申诉事件解决率	1	考察消费者申诉事件解决率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	实际完成率=（实际数/计划数）×100% 实际完成率90%得满分，每下降1%扣除指标分值的5%，扣完为止。

（3）指标分析

年度内，各项工作保质保量完成，其中：购买职业培训教材验收合格率达到 100%；租赁汽车使用率达到 100%；供暖温度平均达标率达到 100%；印刷品合格率达到 100%；公出任务办结率达到 100%；委托业务服务质量达标率达到 100%；消费者申诉事件解决率达到 97.58%。

本项的扣分原因为：培训合格率未开展培训考核。

（4）分析结论

综上，质量指标环节有一项未达到项目预期管控目标，按照评分标准扣除 1 分。

3. 时效指标

（1）评价指标得分情况

“时效指标”二级指标设定分值为 8 分，实际得分为 8

分。采购计划按期完成率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；汽车租赁及时率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；供暖及时率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；印刷及时率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；培训计划按期完成率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；出差任务按时完成率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；服务响应及时率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分；投诉工单办结及时率设定分值为 1 分，实际得分为 1 分。

(2) 设定的三级指标及评分标准

表11：时效指标评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
C3. 时效指标	C31. 采购计划按期完成率	1	考察年度采购计划实际完成时间和预计完成时间，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
	C32. 汽车租赁及时率	1	考察汽车租赁及时性，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
	C33. 供暖及时率	1	考察供暖实际完成时间和项目任务预计完成时间，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
	C34. 印刷及时率	1	考察印刷及时性，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
	C35. 培训计划按期完成率	1	考察年度培训计划实际完成时间和预计完成时间，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
	C36. 出差任务按时完成率	1	考察年度出差任务及时性，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
	C37. 服务响应及时率	1	考察年度服务响应及时性，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。
	C38. 投诉工单办结及时率	1	考察投诉工单办结及时性，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	年度工作任务实际完成时间在预计计划年度内得满分，否则不得分。

(3) 指标分析

年度内各项采购工作计划按时完成；汽车租赁及时；各项出差任务按时完成；印刷任务开展及时；培训计划按期完成；内控制度建设、项目绩效评价等购买咨询服务响应及时；投诉工单办结及时，各项任务完成及时率达到100%。

本项的扣分原因为：该项指标未扣分。

(4) 分析结论

综上，时效指标环节达到了项目预期管控目标。

4. 成本指标

(1) 评价指标得分情况

“成本指标”二级指标设定分值为4分，实际得分为2分。其中项目总成本设定分值为1分，实际得分为1分；处理邮政快递业申诉工作劳务成本设定分值为1分，实际得分为0分；培训人均成本设定分值为1分，实际得分为0分；差旅补助标准设定分值为1分，实际得分为1分。

(2) 设定的三级指标及评分标准

表12：成本指标评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
------	------	----	------	------

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
C4. 成本指标	C41. 项目总成本	1	考察项目总成本实际成本和计划成本之间的差距，用以反映和考核项目产出成本目标的实现程度。	项目总成本小于等于预算成本得满分，否则不得分。
	C42. 处理邮政快递业申诉工作劳务成本	1	考察处理邮政快递业申诉工作劳务实际成本和计划成本之间的差距，用以反映和考核项目产出成本目标的实现程度。	处理邮政快递业申诉工作劳务成本小于等于预算成本得满分，否则不得分。
	C43. 培训人均成本	1	考察培训人均实际成本和计划成本之间的差距，用以反映和考核项目产出成本目标的实现程度。	培训人均成本小于等于预算成本得满分，否则不得分。
	C44. 差旅补助标准	1	考察差旅实际补助标准和计划成本之间的差距，用以反映和考核项目产出成本目标的实现程度。	差旅补助标准小于等于预算成本得满分，否则不得分。

(3) 指标分析

经核查相关支付凭证及明细账，项目总成本 43.87 万元，未超过预算成本。

处理邮政快递业申诉工作劳务成本 22.22 万元，计划成本：22 万元，社保的调整导致总成本有所上升。

培训人均成本 0 元/人/天，计划成本：400 元/人/天，已组织线上培训。

本项的扣分原因：处理邮政快递业申诉工作劳务成本及培训人均成本未达标，按照评分标准扣除 2 分。

(4) 分析结论

综上，成本指标环节基本达到了项目预期管控目标。

(四) 项目效益

1. 社会效益

(1) 评价指标得分情况

“社会效益”二级指标设定分值为12分，实际得分为10分。其中提升参训人员业务水平设定分值为6分，实际得分为4分；解决邮政快递业消费者申诉难题设定分值为6分，实际得分为6分。

(2) 设定的三级指标及评分标准

表13：社会效益评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
D1. 社会效益	D11. 提升参训人员业务水平	6	考察项目实施后，对提升参训人员业务水平的影响程度。	提升参训人员业务水平，提升效果显著得6分；提升效果明显得4分；提升效果一般不得分。
	D12. 解决邮政快递业消费者申诉难题	6	考察项目实施后，解决邮政快递业消费者申诉难题的实现程度。	解决邮政快递业消费者申诉难题，效果显著得6分；提升效果明显得4分；提升效果一般不得分。

(3) 指标分析

在对各盟市申诉处理工单的抽查中发现，部分申诉工单存在答复内容不规范、表述不清晰等问题，易引发矛盾纠纷，影响群众服务体验，也增加了申诉处理工作难度。针对此短板，自治区邮政业安全中心精准开展专项指导：一是规范处理流程。对申诉工单接收、问题核实、处理反馈等环节进行再梳理、再规范，确保各环节操作精准高效、有章可循。二是统一答复标准。制定统一答复模板，明确答复要素、格式规范及语言风格要求，确保全面回应群众疑问，清晰说明处理结果，提升群众满意度。三是强化问题整改。针对当前申诉处理中的共性问题，提出整改措施，指导一线工作人员精

准查找问题、掌握科学方法、有效解决难题，提升业务能力，为后续高效处理工作提供支撑。通过此次培训，各盟市申诉处理一线人员进一步掌握了规范的工作方法，明确了统一的工作标准。明显提升参训人员业务水平。

全区邮政业申诉服务平台受理申诉 39057 件，总体响应率、7日处理率、消费者满意率均达95%以上；自治区12345政务服务热线受理邮政相关诉求91件，已全部办结，“三率”均为100%。向相关处室及盟市转办案件线索164件；落实国家邮政局要求，联合政数局推进12345热线与邮政申诉平台对接及热线归并；组织人员赴河北学习申诉处理机制建设经验，赴5个盟市局开展“一对一”上门培训，并面向全区邮政管理系统申诉处理一线人员开展专项培训，规范流程、统一标准、强化整改，为高效处置申诉提供支撑。显著解决邮政快递业消费者申诉难题。

本项的扣分原因：在对各盟市申诉处理工单的抽查中发现，部分申诉工单存在答复内容不规范、表述不清晰等问题，易引发矛盾纠纷，影响群众服务体验，也增加了申诉处理工作难度，通过此次培训，各盟市申诉处理一线人员进一步掌握了规范的工作方法，明确了统一的工作标准。明显提升参训人员业务水平。因培训未开展相关考核，参训人员业务水平提升程度不甚显著。

（4）分析结论

综上，社会效益环节基本达到了项目预期管控目标，按照评分标准扣除 2 分。

2. 可持续影响

(1) 评价指标得分情况

“可持续影响”二级指标设定分值为 10 分，实际得分为 10 分。其中保障办公场所的正常运转设定分值为 5 分，实际得分为 5 分；显著提升干部安全生产和应急处置能力设定分值为 5 分，实际得分为 5 分。

(2) 设定的三级指标及评分标准

表14：可持续影响评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
D2. 可持续影响	D21. 保障办公场所的正常运转	5	考察项目实施后，保障办公场所的正常运转的实现程度。	保障办公场所的正常运转效果显著得5分；效果明显得3分；效果一般不得分。
	D22. 显著提升干部安全生产和应急处置能力	5	考察项目实施后，显著提升干部安全生产和应急处置能力实现程度。	显著提升干部安全生产和应急处置能力实现程度效果显著得5分；效果明显得3分；效果一般不得分。

(3) 指标分析

全年水电暖及时供应，保障正常需求。申诉服务水平稳步提升。向全区邮政管理系统申诉处理一线人员开展专项培训，规范流程、统一标准、强化整改，为高效处置申诉提供支撑。开展业务培训，强化三级联动与信息化监管。

赴乌兰察布、赤峰、包头、呼伦贝尔、兴安盟开展平安员系统应用及申诉处理业务交流，围绕消费者申诉处理、平安员履职效能提升、安全中心主要职责等重点深度沟通。组织市县安全中心25人参加国家邮政局邮政业安全中心的邮

政快递业应急管理处置培训，显著提升干部安全生产和应急处置能力。

本项的扣分原因：该项指标未扣分。

(4) 分析结论

综上，可持续影响环节达到了项目预期管控目标。

3. 社会公众或服务对象满意度

(1) 评价指标得分情况

“社会公众或服务对象满意度”二级指标设定分值为6分，实际得分为6分。邮政快递业消费者满意度设定分值为6分，实际得分为6分。

(2) 设定的三级指标及评分标准

表15：社会公众或服务对象满意度评价指标表

二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准
D3社会公众或服务对象满意度	D31. 邮政快递业消费者满意度	6	考察项目实施后，邮政快递业消费者满意度，用以反映和考核项目的满意度。	主要按照实地调研和访谈计算满意度，满意度等级从非常满意到非常不满意的权重分别为100%、80%、60%、30%、0%，则满意度Y=（非常满意数×100%+比较满意数×80%+一般满意数×60%+较不满意数×30%+非常不满意数×0%）/调查问卷回收总数×100%。 满意度85%以上（含85%）得满分，每下降1%扣除权重的5%，扣完为止。

(3) 指标分析

邮政快递业消费者满意度问卷调查回收总数：29份，其中16人认为非常满意，13人认为比较满意，按照评分标准：满意度达到91.03%；

本项的扣分原因：该项指标未扣分。

（4）分析结论

综上，社会公众或服务对象满意度环节达到了项目预期管控目标。

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

为进一步提高单位内部管理水平，规范内部控制，加强廉政风险防控，重新修订了《内部控制管理制度》，搭建较为完整的内部控制体系，建立风险评估管理办法；建立内部控制评价管理办法；完善业务层面制度，做到了依法管财，合理用财；规范了经费收支秩序，提高了经费使用效益；在原有基础上进一步严格了报销流程；建立了预算执行报告制度，每月有报告、每季有分析，让领导及时掌握资金收支进度，为决算提供了参考。

（二）存在的问题

1. 绩效目标编制不规范

绩效目标申报表编制不规范，指标设置不全面、不完整，指标方向设置不准确，三级指标设置未覆盖项目实施的全部内容，存在“培训签到率”等无法体现培训质量标准的指标值设定；“供暖期”“培训课时”等无法考核时效指标及时程度的指标值设定。

2. 业务制度建设滞后，项目实施缺乏规范约束

项目执行缺乏统一的业务管理制度作为支撑，有可能导

致实施过程无章可循。一是操作流程不清晰，各环节执行标准不一，随意性较大；二是缺乏过程监督和质量管控机制，项目推进主要依赖个人经验，难以保证实施效果的稳定性和可持续性。业务制度不完善可能导致项目管理存在盲区，影响项目整体绩效的发挥。

3. 预算编制不精准，过程管理不到位

一是预算测算不具体，预算确定的项目投资额或资金量与数量目标涵盖的工作任务不匹配。二是处理邮政快递业申诉工作劳务成本因社保的调整导致总成本有所上升。三是项目实施过程中，培训项目实施过程未建立培训考核机制，可能一定程度上影响培训效果，培训流于形式。

六、有关建议

（一）提升绩效规范化管理

填报绩效目标申报表时对绩效指标进行细化和量化，能够全面反映预期产出和效果。深入理解将绩效目标设置作为预算安排前置条件的要求，切实加强绩效目标管理工作。建议财务部门结合工作要求，通过绩效目标培训和绩效目标审核等提高绩效目标编制的质量。

（二）健全业务管理制度，夯实项目规范化运行基础

建议结合项目实际，研究梳理覆盖项目实施全过程的业务管理制度。一是明确项目实施的标准化流程和各环节操作规范，确保执行有据可依；二是嵌入过程监督和质量控制要

求，配套建立相应的记录台账和检查机制。通过制度建设和落地执行，推动项目管理从“经验型”向“规范化”转变，为绩效目标实现提供长效保障。

（三）规范管控过程，提升履职效能

一是夯实基础，推进预算与业务的深度融合。全面实施零基预算，将预算资金与申诉处理量、劳务成本构成等业务指标深度绑定，确保预算规模与工作任务量级相匹配。通过建立“编制有依据、执行有监控、事后有反馈”的闭环机制，逐年提升项目预算的测算精准度，切实提高财政资金的使用效益。

二是精准测算，强化预算的动态适应性。针对社保调整导致的成本超支，在预算编制时综合考虑社保基数增长等不可控因素；同时加强执行中的跟踪监控，及时按程序进行预算调剂，提高预算的弹性和准确性。

三是计划组织开展培训项目时应规范培训计划及培训方案，建立培训考核机制，针对培训效果进行考核评估，确保取得预期的效果。充分考虑培训开展的重要意义和目的，提高培训工作的科学性与规范性，促进培训人员职业能力建设。

七、绩效评价的局限性

绩效评价采取的方法存在不同的局限性，可能导致绩效评价结果存在差异。

绩效评价人员的专业能力存在的差异，可能导致绩效评价结果的误判或措施的误解。业务岗位人员及参与调研的其他人员接受访谈或提供数据等的准确性，可能导致绩效评价结果的误判或措施的误解。

八、附件（详见附件文件夹）

附件1：项目立项依据文件

附件2：项目立项部门职责说明

附件3：项目支出绩效自评表

附件4：项目明细账

附件5：事业发展经费支出合计

附件6：项目资金拨付及到位相关凭证

附件7：内部控制管理制度

附件8：项目进度、合同、总结、验收等材料

附件9：部门支出绩效评价专家意见汇总

附件10：事业发展经费支出项目满意度问卷调查表

内蒙古睿管理咨询有限公司

二〇二六年二月

