

卫生健康局 2021 年度整体支出绩效 自评报告

高邑县卫生健康局

二〇二二年五月

目 录

一、部门基本情况	1
(一) 部门概况	1
1. 部门职责	1
2. 部门组织机构及人员情况	3
(二) 部门收支预决算情况	6
(三) 部门整体支出绩效目标、指标	9
1. 部门整体支出绩效目标	9
2. 建立绩效评价指标体系	10
二、自评工作情况	11
(一) 自评的组织工作	11
(二) 自评的方法和过程	11
1. 评价方法	11
2. 评价过程	13
3. 评价标准	14
三、部门整体支出绩效目标实现情况及指标分析	14
(一) 总体绩效目标实现情况	14
(二) 分项绩效目标实现情况及指标分析	15
1. 投入情况分析	16
2. 过程情况分析	17
3. 产出情况分析	17
4. 效益情况分析	18

四、评价结论和评价等级	20
五、存在的问题及改进措施	20
(一) 存在的主要问题	20
(二) 针对问题提出具体的改进措施或建议	20
六、评价工作组人员名单及签字（姓名、工作单位、职务、 职称）	21
附件一 绩效自评表	23
附件二 高邑县卫生健康局 2021 年度整体支出绩效评价框 架	25
附件三 高邑县卫生健康局 2021 年度整体支出绩效评价指 标权重系数	32
附件四 项目指标完成情况汇总表	34

卫生健康局 2021 年度整体支出绩效自评报告

贯彻落实市委市政府《关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（石发〔2019〕8号）、《高邑县县级部门预算项目绩效自评管理办法》（高财〔2019〕78号）的通知要求和文件精神，结合财政部印发的《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号），遵循“科学性、规范性、客观性和公正性”的原则，对我局 2021 年度整体支出绩效进行评价，并形成自评报告。

一、部门基本情况

（一）部门概况

1. 部门职责

根据《高邑县卫生健康局职能配置、内设机构和人员编制规定》，我局的主要职责是：

（一）贯彻落实卫生健康、中医药事业发展地方性法规、政府规章，拟订全县卫生健康发展规划和措施，监督实施卫生健康行业技术标准和技术规范。统筹规划卫生健康服务资源配置,编制区域卫生健康规划并组织实施。组织实施推进卫生健康基本公共服务均等化、普惠化、便捷化和公共资源向基层延伸等政策措施。

（二）协调推进全县深化医药卫生体制改革，研究提出全县深化医药卫生体制改革政策、措施的建议。组织深化公立医院综合改革，推进管办分离，健全现代医院管理制度,组织实施推动卫生健康公共服务提供主体多元化、提供方式多样化的政策措施，提出医疗

服务和药品价格政策的建议。

（三）制定并组织落实疾病预防控制规划、国家免疫规划以及危害人民健康的公共卫生问题的干预措施。负责卫生应急工作，组织指导突发公共卫生事件的预防控制和各类突发公共事件的医疗卫生救援。

（四）组织拟订并协调落实应对人口老龄化政策措施，负责推进老年健康服务体系建设和医养结合工作。

（五）组织实施国家基本药物政策和国家基本药物制度，开展药品使用监测、临床综合评价和短缺药品预警，提出全县基本药物价格政策的建议。配合市卫生健康委做好食品安全风险监测和食品安全地方标准跟踪评价工作。

（六）负责职责范围内的职业卫生、放射卫生、环境卫生、学校卫生、公共场所卫生、饮用水卫生等公共卫生的监督管理，负责传染病防治监督，健全卫生健康综合监督体系。牵头《烟草控制框架公约》履约工作。

（七）监督医疗机构、医疗服务行业管理办法的组织实施，建立医疗服务评价和监督管理体系。会同县有关部门实施卫生健康专业技术人员资格标准。负责医疗服务规范、标准和卫生健康专业技术人员执业规则、服务规范的组织实施。

（八）负责计划生育管理和服务工作，开展人口监测预警，研究提出人口与家庭发展相关政策建议，落实计划生育政策。

（九）负责全县卫生健康工作，负责基层医疗卫生、妇幼健康服务体系和全科医生队伍建设。推进卫生健康科技创新发展。

（十）拟订中医药中长期发展规划，并纳入卫生健康事业发展总体规划和战略目标。

(十一) 负责重要会议与重大活动的医疗卫生保障工作。

(十二) 承办县委、县政府交办的其他事项。

2. 部门组织机构及人员情况

(一) 办公室

负责机关日常工作的协调和督察，负责机关文电、会务、机要、保密、档案、信访、政务公开、后勤保障等工作，承担重大问题调研、重要文稿起草等工作，承办人大代表建议、政协委员提案答复工作，承担县计划生育领导小组办公室日常工作。

拟定干部保健工作规划并组织实施，负责县保健对象的医疗保健工作、重要会议及重大活动的医疗卫生保障工作，协助开展县级以上保健对象及重要外宾在县期间的医疗保健工作；承担县保健委员会办公室日常工作。

负责卫生系统安全生产监督管理工作，开展安全生产宣传、教育和培训，依法组织或参与组织有关事故调查处理，指导督促所属单位做好安全生产、消防等工作。

组织开展卫生健康宣传、健康教育、健康促进活动，承担卫生健康政策宣传、科学普及、新闻和信息发布工作。

负责机关和所属单位的党建、宣传、思想政治、精神文明建设及群团等工作；承担机关和所属单位党风廉政建设具体工作。

(二) 财务人事科

负责机关和所属单位财务、国有资产管理和内部审计工作，指导所属单位医疗器械采购工作，提出医疗服务和药品价格政策的建议，指导监督社会抚养费管理工作。

拟定卫生健康人才发展规划，负责机关和所属单位的机构编制、人事管理和队伍建设等工作；负责卫生健康专业技术人员资格管理

工作。

（三）医政规范法监科

组织实施西医医疗机构、医疗技术应用、医疗质量和安全、医疗服务、采供血机构管理以及行风建设政策规范、标准，实施卫生专业技术人员执业规则和服务规范，承担推进护理、康复事业发展工作，指导医院临床实验室管理等工作，参与药品、医疗器械临床试验及不良反应事件的管理工作。拟定公立医院运行监管、绩效评价和考核制度，并组织实施。组织实施国家基本药物制度，贯彻落实基本药物使用有关政策、规范以及基本药物使用的管理措施。开展药品使用监测、临床综合评价和短缺药品预警。会同县有关部门提出药品价格政策和国家基本药物目录内药品生产鼓励扶持政策的建议。

组织拟定卫生健康事业发展中长期规划，承担统筹规划与协调优化全县卫生健康服务资源配置，编制区域卫生健康规划并组织实施，负责卫生健康公共服务体系建设。负责大型医用装备配置管理工作。承担卫生健康信息化建设，承担卫生健康统计工作。

贯彻落实卫生健康方面地方性法规、政府规章，承担机关规范性文件合法性审查，承办行政复议、行政应诉等工作；承担公共卫生、医疗卫生等监督工作，查处医疗服务市场违法行为。组织开展学校卫生、公共场所卫生、饮用水卫生、传染病防治监督检查。整顿和规范医疗服务市场，组织查处违法行为，督办重大医疗卫生、计划生育违法案件，开展法制宣传教育。完善综合监督体系，指导规范执法行为。配合市卫生健康委做好食品安全风险监测和食品安全地方标准跟踪评价工作。

拟定中医药事业中长期发展规划，负责中医、中西医结合医疗

机构的业务指导和服务管理，督促检查各项规章制度和技术规范的落实，组织实施中医医疗机构卫生技术人员管理和技术考核工作；负责中医药科研、人才培养和继续教育工作。

承担深化医药卫生体制改革具体工作，研究提出深化医药卫生体制改革措施和建议，组织推进公立医院综合改革工作。

（四）基层卫生应急科

负责基层卫生健康政策、标准和规划的组织实施工作，负责城市医疗支援农村医疗工作，负责基层卫生健康服务体系建设和乡村医生管理工作。

拟定卫生应急和紧急医学救援制度、规划、预案和措施，负责卫生应急体系和能力建设，负责突发公共卫生事件和其他突发事件的预防准备、预防控制、监测预警、紧急医学救援、总结评估等工作；组织实施对突发急性传染病的防控和应急措施，对重大灾害、恐怖、中毒事件及核事故、辐射事故等组织实施紧急医学救援。

拟定重大疾病防治规划、国家免疫规划、严重危害人民健康的公共卫生问题的干预措施并组织实施，完善疾病预防控制体系，防止和控制疾病发生和疫情蔓延；承担县防治艾滋病工作委员会办公室的具体工作。

组织落实妇幼卫生健康政策、标准和规范，推进妇幼卫生健康技术服务体系建设，指导妇幼卫生、出生缺陷防治、婴幼儿早期发展、人类辅助生殖技术管理和计划生育技术服务工作；负责节育手术并发症和独生子女病残儿医学鉴定的管理工作；依法规范计划生育药具管理工作。

组织实施职业卫生、放射卫生相关政策、标准，开展重点职业病监测、专项调查、职业健康风险评估和职业人群健康管理工作；

协调开展职业病防治工作。

拟定卫生健康科技发展规划并组织实施。组织实施相关科研项目、新技术评估管理、科研基地建设，负责实验室生物安全监督工作。组织开展住院医师、专科医师规范化培训等毕业后医学教育和继续教育，指导全科医生队伍建设。承担卫生健康工作领域的国际交流与合作、对外宣传、援外工作，开展与港澳台地区的交流与合作，承担机关和所属单位外事管理工作。

（五）人口监测与家庭发展科

承担人口监测预警工作并提出人口与家庭发展相关政策建议，组织实施生育政策，建立和完善计划生育特殊家庭扶助制度。协调落实应对老龄化的政策措施，组织实施医养结合的政策、标准和规范，建立和完善老年健康服务体系；承担县老龄工作委员会的具体工作。

（六）爱卫科

组织实施爱国卫生运动有关政策、标准、规范，牵头负责全国卫生城市创建工作；承担《烟草控制框架公约》牵头履约工作；拟定健康高邑建设发展规划和工作计划并组织实施；负责健康高邑建设综合协调工作。拟定健康高邑建设任务监测评估办法，并组织考核评估；承担县爱国卫生运动委员会办公室具体工作。

截止到 2021 年底，我局及各直属单位人员编制共有 188 人，其中行政编制 12 人，事业编制 176 人。实际在职人员 76 人，其中行政在职 16 人，事业在职 70 人。

（二）部门收支预决算情况

2021 年度我局整体预算资金 5680.80 万元，全年经费收入 26288.43 万元，其中财政拨款 7857.58，事业收入 18241.13 万元，其

它收入 18.97 万元。实际决算支出 28008.83 万元，包含部门基本支出、部门项目支出、部门“三公”及会议培训经费支出，具体支出详情如表 1 所示。

表 1 2021 年度部门决算支出情况表

支出类型	金额（万元）
部门基本支出	22773.85
部门项目支出	5234.98
其中：部门“三公”经费支出	14.52
会议培训费	8.31

备注：2021 年卫健系统决算项目数据：5234.98 万元，绩效自评项目汇总数据 6695.93 万元，决算与绩效自评数据差额 1460.95 万元是在决算基本支出中体现。

2021 年度项目支出共涵盖 38 个项目，项目实施单位共涉及到高邑县卫生健康局、高邑县医院、高邑县中医院、高邑县妇幼保健院、社区卫生服务中心、各乡镇卫生院、卫生监督所、高邑县疾病预防控制中心。具体项目收支预决算情况如表 2 所示。

表 2 2021 年度项目收支预决算情况表

序号	项目名称	项目实施单位	预算数（万元）	到位数（万元）	执行数（万元）
1	疾病应急救助资金	高邑县卫生健康局	10.26	10.26	10.26
2	国家卫生城病媒生物防治经费	高邑县卫生健康局	54.35	54.35	54.35
3	卫生健康人才培养	高邑县卫生健康局	6.8	6.8	6.8
4	赤脚医生养老补贴	高邑县卫生健康局	142.47	142.47	142.47
5	新型冠状病毒感染肺炎疫情经费	卫健局、疾控、县医院、中医院	1615.09	1615.09	1615.09
6	农村部分计划生育家庭奖励扶助	高邑县卫生健康局	144.29	144.29	144.29
7	计划生育家庭特别扶助	高邑县卫生健康局	30.9	30.9	30.9
8	流动协管员工资	高邑县卫生健康	2	2	2

序号	项目名称	项目实施单位	预算数 (万元)	到位数 (万元)	执行数 (万元)
		局			
9	考入本科类高等院校农村独生子女和双女户家庭奖励	高邑县卫生健康局	1.23	1.23	1.23
10	国家工作人员、企事业单位职工独生子女父母退休后奖励三千元	高邑县卫生健康局	6.3	6.3	6.3
11	特殊家庭关怀扶助资金	高邑县卫生健康局	7.02	7.02	7.02
12	独生子女父母10元/月奖励	高邑县卫生健康局	9.69	9.69	9.69
13	计划生育基本技术免费服务	妇幼、社区	3.8	3.8	3.8
14	传染病病区能力提升项目	高邑县医院	696.05	696.05	696.05
15	核酸基地建设	高邑县医院	630	630	630
16	县医院门诊综合楼项目	高邑县医院	100	100	100
17	医疗服务与保障能力提升(公立医院综合改革)补助资金	高邑县医院	242.23	242.23	242.23
18	免费孕前优生健康检查项目	高邑县妇幼保健院	15	15	25.96
19	新生儿出生缺陷干预工程项目	高邑县妇幼保健院	12.18	12.18	32.25
20	产前基因筛查项目	高邑县妇幼保健院	17.28	17.28	17.92
21	医疗卫生机构能力建设	高邑县妇幼保健院	270	270	270
22	妇幼院建设医疗垃圾暂存点及疫情期间建设发热门诊工作经费	高邑县妇幼保健院	9.85	9.85	9.85
23	农村妇女“两癌”筛查	高邑县妇幼保健院	50.6	50.6	23.37
24	卫生院药品零差率销售补助资金	各乡镇卫生院	144.33	144.33	144.33
25	村卫生室实施基本药物制度配套	各乡镇卫生院	139.31	139.31	139.31
26	新冠肺炎病毒疫苗接种医疗保障经费	各乡镇卫生院	48	48	48

序号	项目名称	项目实施单位	预算数 (万元)	到位数 (万元)	执行数 (万元)
27	卫生院修缮经费	各乡镇卫生院	35	35	35
28	乡村一体化村卫生室运行保障经费	各乡镇卫生院	64.2	64.2	43.41
29	高邑镇卫生院预防接种门诊工作经费	各乡镇卫生院	13.6	13.6	13.6
30	乡村医生养老保险	各乡镇卫生院	157.29	157.29	48.36
31	负压救护车采购补助资金	各乡镇卫生院	61.95	61.95	0
32	基本公共卫生服务资金	疾控、妇幼、监督、社区、各乡镇卫生院	1593.93	1593.93	1518.98
33	重大传染病防控经费	疾控、妇幼、县医院	34.84	34.84	45.21
34	预防接种规范化管理工作补助	高邑县疾病预防控制中心	10	10	10
35	流调防控经费	高邑县疾病预防控制中心	20	20	20
36	一类疫苗运输费	高邑县疾病预防控制中心	2.6	2.6	2.6
37	核酸检测车	高邑县疾病预防控制中心	161.5	161.5	161.5
38	新型冠状病毒疫苗所需经费	高邑县疾病预防控制中心	131.99	131.99	131.99
总计			6695.93	6695.93	6444.12

(三) 部门整体支出绩效目标、指标

1. 部门整体支出绩效目标

我局在县委、政府的坚强领导和省市卫健委的帮助指导下，以“三重四创五优化”、“三基”建设年和党史学习教育为动力，以深化医改引领，以推动卫生健康事业高质量发展为目标，以推进健康高邑建设为主线，统筹做好疫情防控、公共卫生服务体系改革、优质卫生资源扩容、基层医疗卫生服务能力提升、“一老一小”健康

服务优化等重点工作。

阶段性具体绩效目标主要包括：

（一）推进“四类重点人群”排查管控，实现全县域全覆盖；科学组织核酸检测；完善队伍建设；做好重点疫区的支援工作；推进疫苗接种工作；完善院感防控工作。

（二）深入开展爱国卫生运动，推进文明健康生活方式。

（三）提升公共卫生服务水平。

（四）加强医疗卫生体制改革。

（五）认真做好“一老一小”工作。

（六）落实计划生育奖扶政策。

（七）推进重点项目建设。

（八）做好安全隐患防范工作

2. 建立绩效评价指标体系

根据《石家庄市财政支出绩效评价办法》（石财绩〔2013〕2号）、《高邑县县级部门预算项目绩效自评管理办法》（高财〔2019〕78号）的通知要求，结合财政部印发的《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）文件精神中关于指标设置要求，设置了评价指标，包括预算执行率指标、产出绩效、效益指标、满意度等4个指标，具体指标体系见表3。

表3 绩效指标及权重系数

目标层	一级指标	二级指标	三级指标	权重
高邑县卫生健康局2021年度整体支出绩效评价	投入绩效 (0.1)	绩效目标 (0.5)	绩效目标合理性	0.5
			绩效指标明确性	0.5
		资金投入 (0.5)	预算编制科学性	0.5
			资金分配合理性	0.5
	过程绩效 (0.2)	资金管理 (0.5)	预算执行率	0.5
			资金使用合规性	0.5

目标层	一级指标	二级指标	三级指标	权重
		组织实施 (0.5)	管理制度健全性	0.5
			制度执行有效性	0.5
	产出指标 (0.4)	数量指标 (0.6)	排查点位数量	0.2
			疫苗接种点数量	0.2
			健康教育队伍人数	0.1
			电子健康档案建档率	0.1
			计划生育奖扶对象人数	0.2
			传染病床数量	0.2
			质量指标 (0.2)	指标完成率
	时效指标 (0.2)	完成及时率	1.0	
	效益指标 (0.2)	社会效益指标 (0.6)	疫情防控提升能力	0.5
			民生保障改善情况	0.5
		可持续影响指标 (0.4)	持续程度影响度	1.0
	满意度指标 (0.1)	满意度指标 (1.0)	服务对象满意度	1.0

二、自评工作情况

(一) 自评的组织工作

卫生健康局负责本次绩效评价数据收集、整理与分析、评价准则与方法的确定以及自评报告的撰写，评价工作管理归我局统一管理。

(二) 自评的方法和过程

1. 评价方法

根据《石家庄市财政支出绩效评价办法》(石财绩〔2013〕2号)、《高邑县县级部门预算项目绩效自评管理办法》(高财〔2019〕

78号)的通知要求和文件精神,结合财政部印发的《项目支出绩效评价管理办法》(财预〔2020〕10号),秉持实事求是、科学规范、客观合理原则,本报告中所用到的指标权重、评价结果的计算等情况如下:

(1) 权重的确定。

首先,根据《石家庄市财政支出绩效评价办法》(石财绩〔2013〕2号)的通知要求,结合财政部印发的《项目支出绩效评价管理办法》(财预〔2020〕10号)文件精神中关于指标设置要求,设置了2021年度财政专项资金项目绩效评价指标体系框架,并对指标含义进行了定义,明确了评价标准和评价要点,详见附件二(高邑县卫生健康局2021年度整体支出绩效评价框架)。其次,根据相关文件精神要求,评价指标的权重根据各项指标在评价体系中的重要程度确定,应当突出结果导向,原则上产出、效益指标权重不低于60%。同一评价对象处于不同实施阶段时,指标权重应体现差异性,其中,实施期间的评价更加注重决策、过程和产出,实施期结束后的评价更加注重产出和效益。据此,本报告确定了具体的指标权重系数,详见附件三(高邑县卫生健康局2021年度整体支出绩效评价指标权重系数)。绩效指标权重由各部门根据评价对象实际情况确定,总分设定为100分。具体为:

a.一级指标权重统一设置:根据石财绩〔2013〕2号和财预〔2020〕10号)文件精神,一级指标设置为预算执行指标、产出指标、效益指标和满意度指标。为便于评价指标含义的理解与横向比较,本报告将原文件要求的分数转换为对应权重,如附件三所示。

b.二、三级指标所占权重根据指标重要程度、项目实施阶段等因素综合确定,准确反映预算项目的产出和效果。

c.同类评价对象的指标权重设置保持基本一致，便于评价结果相互比较。

（2）评价数学模型的确定

根据相关文件要求，为便于理解评价指标含义与横向比较，本报告对不同量纲数据进行了归集核算，并为增加评价识别度，各指标的评价均统一采用了百分制，确定了相关绩效指标的评价标准。评价结果的计算采用加权和算法。

2. 评价过程

本次绩效评价过程如下：

（1）评价项目原始数据的收集。

本报告以我局所有项目实施方案、预算报告、项目自评报告等数据为评价依据。

（2）原始数据统计。

根据收集到的原始数据对专项执行情况与效益情况进行统计。具体数据见附件四（项目指标完成情况汇总表）。

（3）绩效评价。

我局 2021 年度整体支出绩效评价指标主要分为定性指标评价与定量指标评价，在具体评价过程中分别采取不同方法。

对于定量指标，按照评价标准与评价要点，将绩效指标实际完成值（实现程度）与预算绩效目标表设定的预期值相比较，计算出绩效评价得分。

对于定性指标，按照评价标准与评价要点，聘请 2 名行业专家对绩效目标的实现情况进行评价。专家根据项目实施方案、自评报告等证据材料，结合自身专业技术知识与经验进行判断，对每一项指标进行等级评判。为确保评价结果的客观公正，提供给专家的所

有基础资料均隐去项目负责人、项目组成员、承担单位、参加单位等相关信息。最后以 2 位专家评价结果的均值作为最终评价值，见附件一。

(4) 评价结果分析。

对绩效评价结果进行分析，提出进一步提高绩效水平、改进绩效管理的措施和建议。

3. 评价标准

根据石财绩〔2013〕2 号文件精神，项目综合绩效评价分为 4 个等级：得分 ≥ 85 分为优秀； $75 \leq$ 得分 < 85 分为良好； $60 \leq$ 得分 < 75 分为一般；得分 < 60 分为较差。

三、部门整体支出绩效目标实现情况及指标分析

(一) 总体绩效目标实现情况

通过与绩效目标设定情况对比倒查，2021 年度我局的目标具体实现情况如下所示。

(1) 扎实做好常态化疫情防控工作。扎实推进“四类重点人群”排查管控。全县共安排 177 个排查点位，利用省内流调（公安数据）推送、农村社区排查、外地发函协查和交通卡口排查 4 种途径，全面展开摸排工作，实现全县域全覆盖。截止 2021 年 11 月 24 日，全县共排查各类人员信息 838344 人次，均无异常。

(2) 有序推进疫苗接种工作。设置疫苗接种点 11 个，接种台 53 个，培训合格上岗接种人员 95 人。每个接种点均安排驻点医师 1 名、护士 2 名、救护车 1 辆并配齐急救药品和器械，全县日均接种

能力可达到 23000 人/天，通过加班加点可提升至最高 28000 人/天左右。

(3) 通过推荐、遴选，组建了 28 名健康科普专家的高邑县健康科普专家库，调整后全县健康教育队伍人数达到 129 名，组建了由 184 名村医、社区（村）志愿者参加的县级基层健康指导员队伍。

(4) 全县电子健康档案建档率 88.84%；已管理高血压患者 14203 人，按照规范要求进行高血压患者健康管理的人数 12139 人，规范管理率 85.47%；已管理的糖尿病患者 5047 人，按照规范要求进行 2 型糖尿病患者健康管理的人数 4294 人，规范管理率 85.08%；辖区内已建立老年人专档数 24571 人，接受健康管理老年人数 1919 人；孕产妇早孕建册率 88.79%、产后访视率 94.99%；0-6 岁儿童健康管理率 98.02%；严重精神障碍患者规范管理 985 人，规范管理率 95.91%；老年人、儿童中医药健康管理率分别为 25.51%、42.10%；乙肝疫苗接种率达 95%以上；建证率 100%。

(5) 持续推进续建项目县医院传染病区建设，目前传染病区项目主体工程已竣工投入使用，传染病床 28 张，并且已达到上级部门所要求标准，另外推动了投资 1000 万元的高邑县康复中心项目建设。

(二) 分项绩效目标实现情况及指标分析

根据前述的评价框架和评价标准，将各指标评价结果归集整理，并根据权重进行加权汇总，得到高邑县卫生健康局 2021 年度整体支出绩效评价得分为 90.59 分，等级为优秀。

由表 4 可知，投入指标得分 66.95 分，评价等级为一般；过程指

标得分为 95 分，评价等级为优秀；产出指标得分为 95.48 分，评价等级为优秀；效益指标得分为 89 分，评价等级为优秀。

表 4 专项评价得分情况

评价指标	评价得分	等级
投入指标	66.95	一般
过程指标	95	优秀
产出指标	95.48	优秀
效益指标	89	优秀
专项评价得分	90.59	优秀

1. 投入情况分析

对绩效目标、资金投入情况进行分析，根据指标体系评分标准计算分值，具体投入绩效评价得分如表 5 所示。

表 5 投入绩效得分情况

评价指标		指标预期值	实际完成值	评价得分	等级
绩效目标	绩效目标合理性	≥90	50	55.56	较差
	绩效指标明确性	≥90	56	62.22	一般
资金投入	预算编制科学性	≥90	45	50	较差
	资金分配合理性	≥90	90	100	优秀
绩效目标得分		—	—	58.89	较差
资金投入得分		—	—	75	良好
投入绩效得分		—	—	66.95	一般

由表 5 可知，投入绩效得分为 66.95 分，评价等级为一般。其二级指标绩效目标和资金投入得分分别为 58.89 分和 75 分。绩效目标得分偏低，主要原因在于当前部门的绩效指标设置方面并不明确，存在绩效指标内容混淆，缺乏统一的指标定义，这导致绩效评价结

果不能更好的应用。

2. 过程情况分析

对资金管理、组织实施等，根据指标体系评分标准计算分值，具体产出绩效评价得分如表 6 所示。

表 6 过程绩效得分情况

评价指标		指标预期值	实际完成值	评价得分	等级
资金管理	预算执行率	≥95%	462.76%	100	优秀
	资金使用合规性	≥90	90	100	优秀
组织实施	管理制度健全性	≥90	72	80	良好
	制度执行有效性	≥90	90	100	优秀
资金管理得分		—	—	100	优秀
组织实施得分		—	—	90	优秀
过程绩效得分		—	—	95	优秀

由表 6 可知，过程绩效得分为 95 分，评价等级为优秀，资金管理和组织实施得分分别为 100 分和 90 分，等级水平均为优秀。这表明 2021 年度资金管理情况良好，预算执行水平达到优秀，对于资金的拨付情况严格控制。具体而言，项目资金由县卫生健康局具体管理，按具体各项支出计划，制定管理制度，对项目资金按项目单独核算实行“专款专用、专人管理”，不得挤占挪用项目资金。

3. 产出情况分析

对项目的实际完成数量、质量、实效等，根据指标体系评分标准计算分值，具体产出绩效评价得分如表 7 所示。

表 7 产出绩效得分情况

评价指标	指标预期值	实际完成值	评价得分	评价等级
------	-------	-------	------	------

评价指标		指标预期值	实际完成值	评价得分	评价等级
数量指标	排查点位数量	≥177	177	100	优秀
	疫苗接种点数量	≥11	11	100	优秀
	健康教育队伍人数	≥150	129	86	优秀
	电子健康档案建档率	≥90%	88.84%	98.71	优秀
	计划生育奖扶对象人数	≥1503	1503	100	优秀
	传染病床数量	≥40	28	70	良好
质量指标	指标完成率	≥90%	95%	100	优秀
时效指标	完成及时率	≥90%	100%	100	优秀
产出数量得分		—	—	92.47	优秀
产出质量得分		—	—	100	优秀
产出时效得分		—	—	100	优秀
产出绩效得分		—	—	95.48	优秀

由表 7 可知，产出绩效得分为 95.48 分，评价等级为优，产出数量、产出质量、产出时效得分分别为 92.47 分、100 分、100 分，二级指标均达到优秀水平。

在产出数量方面，全县共安排 177 个排查点位；设置 11 个疫苗接种点；调整后全县健康教育队伍人数达到 129 名；全县电子健康档案建档率 88.84%；计划生育奖扶对象数 1503 人；新增传染病床 28 张，产出数量方面完成情况良好。与绩效目标设置情况对比，指标完成率达到 95%，表明产出质量达到要求。在产出时效方面，各具体项目的资金及时拨付，保证了各项目的正常运转。

4. 效益情况分析

对项目的社会效益、可持续影响、满意度等情况进行分析后，根据指标体系评分标准计算分值，具体效益绩效评价得分如表 8 所示。

表 8 效益绩效得分情况

评价指标		指标预期值	实际完成值	评价得分	等级
社会效益	疫情防控提升能力	明显提高	明显提高	100	优秀
	民生保障改善情况	明显改善	较大改善	80	良好
可持续影响	持续程度影响度	重大	较大	80	良好
满意度	服务对象满意度	≥90%	92%	100	优秀
社会效益得分		—	—	90	优秀
可持续影响得分		—	—	80	良好
满意度		—	—	100	优秀
效益指标得分		—	—	89	优秀

由表 7 可知，社会效益、可持续影响、满意度指标得分分别为 90 分、80 分、100 分，效益指标整体评价得分 89 分，等级为优秀。

在社会效益方面，县卫生健康局扎实做好了常态化疫情防控工作，全力做好了重点疫区的支援工作，有序推进了疫苗接种工作，积极完善了院感防控工作，在提高疫情防控能力方面效果显著。此外，计划生育奖扶资金的实施，保障了农村独生子女以及双女家庭的养老问题，在民生保障方面有突出贡献。在持续影响方面，由于当前形势下，疫情防控需要慎始如终，在持续时间和程度上还需要一定时间观望，故可持续性效果还需进一步等待。

在社会效益方面，实施农村计划生育家庭奖励扶助制度，解决

了农村独生子女和双女家庭的养老问题，提高了奖扶家庭的发展能力，保障和改善了民生，进一步促进了社会和谐稳定，具有显著的社会效益；在可持续影响方面，由于可持续影响能力具有一定的滞后性，需要加强补贴的持续性才能更好体现。在满意度方面，满意度等级为优秀，表明服务对象对卫生健康局的工作持肯定态度。

四、评价结论和评价等级

综上所述，根据前述的评价框架和评价标准，将各指标评价结果归集整理，并根据权重进行加权汇总，得到我局 2021 年度整体支出绩效评价得分为 91.09 分，等级为优秀。

五、存在的问题及改进措施

（一）存在的主要问题

（1）预算资金编制合理性需要不断强化。2021 年度我局资金实际执行数为预算数的 4.93 倍，两者差距较大，这表明预算工作还需要进一步完善。预算资金的编制与后续资金到位数额紧密相联，是到位资金的基础和依据，所以为了提高绩效管理效率，预算资金编制合理性至关重要。

（2）项目实施单位对各指标体系的认识有待进一步加强。在数据统计过程中发现，项目实施单位对各指标意义并不明确，质量指标和时效指标混淆，在填表过程中将其混为一谈。数据源头的模糊性增加了后续的统计工作量。针对此种情况，需要实施单位引起重视，从而确保绩效评价工作的高效性和准确性。

（二）针对问题提出具体的改进措施或建议

(1) 加强预算绩效管理。进一步加强预算资金管理，对预算的事前、事中、事后进行全过程控制，加大对预算编制与执行的监督管理力度。同时，提高单位人员对预算资金使用效益的认识，把预算资金是否发挥使用效益与各岗位是否履职尽责相结合，充分发挥财政资金的效益。

(2) 加强项目调查统计管理水平。强化过程绩效控制，对调查表加强规范化管理，引导项目实施单位科学填报绩效调查表数据。为了提高部门绩效管理，需要不断完善制度建设，规范内部管理，坚持建章立制。进一步明确各部门工作职责和岗位标准，不断加强制度建设，进一步建立健全各项规章制度及规范性文件，以制度化促进业务规范化。

六、评价工作组人员名单及签字（姓名、工作单位、职务、职称）

姓名	工作单位	职务、职称	签字
柏金峰	高邑县卫生健康局	局长	
马俊喜	高邑县卫生健康局	副局长	
苏军钊	高邑县卫生健康局	办公室主任	
孔令卓	高邑县卫生健康局	股长	
刘进强	高邑县卫生健康局	股长	
柳赛	高邑县卫生健康局	股长	
冯晓芬	高邑县卫生健康局	股长	
李浩亮	高邑县卫生健康局	股长	

高邑县卫生健康局

2022年5月20日

附件一 绩效评价表

高邑县卫生健康局 2021 年度整体支出绩效自评表

(2021 年度)

一、基本情况	项目名称	高邑县卫生健康局 2021 年度整体支出		主管单位	高邑县卫生健康局		
二、预算执行情况	预算安排情况（调整后）	资金到位情况	资金执行情况			预算执行进度	
	预算数	5680.80 万元	到位数	26288.43 万元	执行数	28008.83 万元	462.76 %
	其中：财政拨款	5680.80 万元	其中：财政拨款	7857.58 万元	其中：财政拨款	7857.58 万元	
	其他	0	其他	18430.85 万元	其他	20151.25 万元	
三、总体目标	<p>年度目标</p> <p>（一）推进“四类重点人群”排查管控，实现全县域全覆盖；科学组织核酸检测；完善队伍建设；做好重点疫区的支援工作；推进疫苗接种工作；完善院感防控工作。</p> <p>（二）深入开展爱国卫生运动，推进文明健康生活方式。</p> <p>（三）提升公共卫生服务水平。</p> <p>（四）加强医疗卫生体制改革。</p> <p>（五）认真做好“一老一小”工作。</p> <p>（六）落实计划生育奖扶政策。</p> <p>（七）推进重点项目建设。</p> <p>（八）做好安全隐患防范工作</p>						
四、年度以下指标完成情况	一级指标	二级指标	三级指标		指标值	实际值	自评得分
	投入绩效 (10分)	绩效目标 (5分)	绩效目标合理性 (3分)		≥90	50	1.67
			绩效指标明确性 (2分)		≥90	56	1.34
		资金投入 (5分)	预算编制科学性 (3分)		≥90	45	1.5
			资金分配合理性 (2分)		≥90	90	2
	过程绩效 (20分)	资金管理 (12分)	预算执行率 (6分)		≥95%	462.76 %	6
			资金使用合规性 (6分)		≥90	90	6
		组织实施 (8分)	管理制度健全性 (4分)		≥90	72	3.2
制度执行有效性 (4分)			≥90	90	4		

	产出指标 (40分)	数量指标 (24分)	排查点位数量 (4.8分)	≥177	177	4.8
			疫苗接种点数量 (4.8分)	≥11	11	4.8
			健康教育队伍人数 (2.4分)	≥150	129	2.06
			电子健康档案建档率 (2.4分)	≥90%	88.84%	2.36
			计划生育奖扶对象人数 (4.8分)	≥1503	1503	4.8
			传染病床数量 (4.8分)	≥40	28	3.36
	质量指标 (8分)	时效指标 (8分)	指标完成率 (8分)	≥90	95%	8
			完成及时率 (8分)	≥90	100%	8
	效益指标 (20分)	社会效益指标 (12分)	疫情防控提升能力 (6分)	明显提高	明显提高	6
			民生保障改善情况 (6分)	明显改善	较大改善	4.8
		可持续影响指标 (8分)	持续程度影响度 (8分)	重大	较大	6.4
	满意度指标 (10分)	满意度指标 (10分)	服务对象满意度 (10分)	≥90%	92%	10
	合计					91.09
五、存在问题及下一步整改措施	<p>存在问题：(1) 预算资金编制合理性需要不断强化。2021年度卫生健康局资金实际执行数为预算数的4.93倍，两者差距较大，这表明预算工作还需要进一步完善。(2) 项目实施单位对各指标体系的认识有待进一步加强。在数据统计过程中发现，项目实施单位对各指标意义并不明确，质量指标和时效指标混淆，在填表过程中将其混为一谈。</p> <p>整改措施：(1) 加强预算绩效管理。进一步加强预算资金管理，对预算的事前、事中、事后进行全过程控制，加大对预算编制与执行的监督管理力度。(2) 加强项目调查统计管理水平。强化过程绩效控制，对调查表加强规范化管理，引导项目实施单位科学填报绩效调查表数据。</p>					

附件二 高邑县卫生健康局 2021 年度整体支出绩效评价框架

一级指标	二级指标	三级指标	指标定义	评价要点与标准
投入指标	绩效目标	绩效目标合理性	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。	<p>评价要点：</p> <p>①项目是否有绩效目标；</p> <p>②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；</p> <p>③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；</p> <p>④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。</p> <p>评价标准：</p> <p>①根据上述评价要点，按照绩效目标合理性强弱程度进行评价，分别为很强、较强、一般、较差四种状态，分别赋值为：100分、80分，70分，50分。</p>
		绩效指标明确性	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明细化情况。	<p>评价要点：</p> <p>①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；</p> <p>②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；</p> <p>③是否与项目目标任务数或计划数相对应。</p> <p>评价标准：</p> <p>①根据上述评价要点，按照绩效目标明确性强弱程度进行评价，分别为很强、较强、一般、较差四种状态，分别赋值为：100分、80分，70分，50分。</p>
	资金投入	预算编制科学性	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。	<p>评价要点：</p> <p>①预算编制是否经过科学论证；</p> <p>②预算内容与项目内容是否匹配；</p> <p>③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；</p> <p>④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。</p> <p>评价标准：</p> <p>①根据上述评价要点，按照预算编制科学性强弱程度进行评价，分</p>

一级指标	二级指标	三级指标	指标定义	评价要点与标准
				别为很强、较强、一般、较差四种状态，分别赋值为：100分、80分，70分，50分。
		资金分配合理性	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助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科学性、合理性情况。	<p>评价要点：</p> <p>①预算资金分配依据是否充分；</p> <p>②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。</p> <p>评价标准：</p> <p>①根据上述评价要点，按照资金分配合理性强弱程度进行评价，分别为很强、较强、一般、较差四种状态，分别赋值为：100分、80分，70分，50分。</p>
过程指标	资金管理	预算执行率	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。	<p>评价要点：</p> <p>①预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。</p> <p>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。</p> <p>评价标准：</p> <p>满分为100；得分=（预算执行率/执行率阈值）×100，执行率阈值为95%，若预算执行率≥95%时，取100。</p>

一级指标	二级指标	三级指标	指标定义	评价要点与标准
		资金使用合规性	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。	<p>评价要点:</p> <p>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;</p> <p>②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续;</p> <p>③是否符合项目预算批复或合同规定的用途;</p> <p>④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。</p> <p>评价标准:</p> <p>①根据评价要点,按照资金使用合规性强弱程度进行评价,分别为很强、较强、一般、较差四种状态,分别赋值为:100分、80分,70分,50分。</p>
	组织实 施	管理制度健全性	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全,用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	<p>评价要点:</p> <p>①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度;</p> <p>②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。</p> <p>评价标准:</p> <p>①根据评价要点,按照管理制度健全性强弱程度进行评价,分别为很强、较强、一般、较差四种状态,分别赋值为:100分、80分,70分,50分。</p>
		制度执行有效性	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。	<p>评价要点:</p> <p>①是否遵守相关法律法规和相关管理规定;</p> <p>②项目调整及支出调整手续是否完备;</p> <p>③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档;</p> <p>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。</p> <p>评价标准:</p> <p>①根据评价要点,按照制度执行有效性强弱程度进行评价,分别为很强、较强、一般、较差四种状态,分别赋值为:100分、80分,70分,50分。</p>

一级指标	二级指标	三级指标	指标定义	评价要点与标准
产出指标	数量指标	排查点位数量	项目实施安排排查点数量，用于反映和考核项目实施对“四类重点人群”的排查管控情况。	评价要点： ①项目自评报告数据； ②实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。 实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。 计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。 评价标准： ①指标得分=指标的实际完成率×100。
		疫苗接种点数量	项目实施增加的疫苗接种点数量，用于反映疫情防控情况。	评价要点： ①项目自评报告数据； ②实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。 实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。 计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。 评价标准： ①指标得分=指标的实际完成率×100。
		健康教育队伍人数	项目实施对全县健康教育队伍的壮大情况，用以反映县级基层健康指导队伍情况。	评价要点： ①项目自评报告数据； ②实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。 实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。 计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。 评价标准： ①指标得分=指标的实际完成率×100。

一级指标	二级指标	三级指标	指标定义	评价要点与标准
		电子健康档案建档率	项目实施全县电子健康档案建档率，用以反映公共卫生服务水平情况。	<p>评价要点：</p> <p>①项目自评报告数据；</p> <p>②实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。</p> <p>实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>评价标准：</p> <p>①指标得分=指标的实际完成率×100。</p>
		计划生育奖扶对象人数	项目实施完成的计划生育家庭奖励扶助人数，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	<p>评价要点：</p> <p>①项目自评报告数据；</p> <p>②实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。</p> <p>实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>评价标准：</p> <p>①指标得分=指标的实际完成率×100。</p>
		传染病床数量	项目实施建成的传染病床数量，用以反映县医院的医疗服务能力。	<p>评价要点：</p> <p>①项目自评报告数据；</p> <p>②实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。</p> <p>实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。</p> <p>评价标准：</p> <p>①指标得分=指标的实际完成率×100。</p>

一级指标	二级指标	三级指标	指标定义	评价要点与标准
	质量指标	指标完成率	项目的实际产出指标数与计划产出指标数的比率，用以反映和考核项目产出数的实现程度。	评价要点： ①项目自评报告数据； ②指标完成率=（实际产出指标/计划产出指标）×100%。 评价标准： ①指标得分=指标完成率×100。
	时效指标	完成及时率	项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	评价要点： ①项目最终自评报告数据； ②项目有关文件等有关资料； ③项目完成及时率=（1-（实际完成时间-计划完成时间）÷计划完成时间）×100%。 ④实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需时间。 评价标准： ①项目完成及时率≥100%时，得分为100 ②项目完成及时率<100%时，指标得分=项目完成及时率×100。
效益指标	社会效益	疫情防控提升能力	项目实施对疫情防控的提升能力。	评价要点： ①项目自评报告； 评价标准： 计生家庭发展分为明显提高、较大提高、一般、较小提高四种状态，赋值为：明显提高100分，较大提高80分，一般70分，较小提高50分。评价得分按照综合计算得到。
		民生保障改善情况	项目实施给社会人群带来的福祉程度。	评价要点： ①项目自评报告； 评价标准： 养老解决情况定性评价分为明显改善、较大改善、一般、较小改善四种状态，赋值为：明显改善100分，较大改善80分，一般70

一级指标	二级指标	三级指标	指标定义	评价要点与标准
				分，较小改善 50 分。评价得分按照综合计算得到。
	可持续影响	持续程度影响度	项目实施对社会带来的可持续影响期限。	<p>评价要点： ①项目自评报告；</p> <p>评价标准： 分为重大、较大、一般、较小四种状态，赋值为：影响重大 100 分，影响较大 80 分，影响一般 70 分，影响较小 50 分评价得分按照综合计算得到。</p>
满意度指标	满意度	服务对象满意度	项目实施单位的满意程度，用以反映和考核项目实施单位对项目的认可程度。	<p>评价要点： ①项目自评报告；</p> <p>评价标准： 满分 100 分；服务对象满意度=（很满意的单位数×100+满意的单位数×80+一般满意的单位数×70+不满意的单位数×50）÷受益单位数，评价得分按完成计划比例取得。</p>

附件三 高邑县卫生健康局 2021 年度整体支出绩效评价指标权重系数

一级指标	一级指标权重	二级指标名称	二级指标权重	三级指标	三级指标权重
投入指标	0.1	绩效目标	0.5	绩效目标合理性	0.5
				绩效指标明确性	0.5
		资金投入	0.5	预算编制科学性	0.5
				资金分配合理性	0.5
过程指标	0.2	资金管理	0.5	预算执行率	0.5
				资金使用合规性	0.5
		组织实施	0.5	管理制度健全性	0.5
				制度执行有效性	0.5
产出指标	0.4	数量指标	0.6	排查点位数量	0.2
				疫苗接种点数量	0.2
				健康教育队伍人数	0.1
				电子健康档案建档率	0.1
				计划生育奖扶对象人数	0.2
				传染病床数量	0.2

一级指标	一级指标权重	二级指标名称	二级指标权重	三级指标	三级指标权重
		质量指标	0.2	指标完成率	1.0
		时效指标	0.2	完成及时率	1.0
效益指标	0.2	社会效益	0.6	疫情防控提升能力	0.5
				民生保障改善情况	0.5
		可持续影响	0.4	持续程度影响度	1.0
满意度	0.1	满意度	1.0	服务对象满意度	1.0

附件四 项目指标完成情况汇总表

项目指标完成情况汇总表

三级指标	计划指标数量	完成数量
绩效目标合理性	很强、较强、一般、较差	一般
绩效指标明确性	很强、较强、一般、较差	较差
预算编制科学性	很强、较强、一般、较差	一般
资金分配合理性	很强、较强、一般、较差	很强
预算执行率	实际到位资金与预算资金的比率	462.76%
资金使用合规性	项目预算资金是否按照计划执行	是
管理制度健全性	很强、较强、一般、较差	很强
制度执行有效性	很强、较强、一般、较差	很强
排查点位数量	项目实际完成数量	177
疫苗接种点数量	项目实际完成数量	11
健康教育队伍人数	项目实际完成数量	129
电子健康档案建档率	项目实际完成数量	88.84%
计划生育奖扶对象人数	项目实际完成数量	1503
传染病床数量	项目实际完成数量	28
指标完成率	项目的实际完成指标数与计划指标完成数的比率	95%
完成及时率	项目计划完成时间与实际完成时间之差与计划完成时间的比率	100%
疫情防控提升能力	明显提高、较大提高、一般、较小提高	明显提高

三级指标	计划指标数量	完成数量
民生保障改善情况	明显改善、较大改善、一般、较小改善	较大改善
持续程度影响度	重大、较大、一般、较小	较大
服务对象满意度	非常满意、满意、基本满意、不满意	非常满意