

2020 年度部门整体绩效自评报告

部门名称（公章）：深圳市福田区档案馆

单位负责人（签章）：

填报人：王岩松

联系电话：0755-82928067

一、部门（单位）基本情况

（一）部门主要职能。

协助档案局开展全区档案行政执法和督促检查等工作；全面接收、保管福田区属单位在履职活动过程中形成的具有长期保存价值的档案资料，做好档案、资料的造册登记和编目整理以及馆库安全防护工作；负责全区地方志工作，组织开展地方党史及党史资料的收集整理工作；组织开展地情调查研究和资料开发利用，向社会各界征集档案史料，举办档案、地方史、党史等专题展览。开展档案、地方史信息化建设，推进管理工作的科学化，为社会提供服务；组织编纂志书、年鉴、地方史和其他相关地方志文献，负责《福田区志》《福田年鉴》等文献的编辑工作；征集、整理、保存志书、年鉴、地方史及其他相关地方志文献和资料，组织开展地方志资料年报收集工作。提供档案信息查询利用服务。

（二）年度总体工作和重点工作任务。

1. 宣传贯彻档案法规标准、档案业务知识。
2. 加强档案资源建设；开展档案接收、保管、编研、提供利用工作；开展档案信息化、数字化建设。
3. 完成《福田年鉴 2020》、完成地方志资料年报收集整理工作。

（三）2020 年部门预算编制情况。

1. 预算编制合理性和规范性

我单位按照福田区财政局、福田区委办公室相关要求，结合我单位工作计划和实际，实事求是、细编实编 2020 年度预算。项目支出预算编制全面实行项目库管理模式，凡属政府集中采购

项目的均编制政府采购预算。

我单位 2020 年初预算批复 403.39 万元，其中：基本支出预算 118.33 万元，占年初预算数 29.33%；项目支出预算 285.07 万元，占年初预算数 70.67%。部门预算编制、分配符合本部门职责、符合区委区政府方针政策和工作要求；部门预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间合理分配；功能分类和经济分类编制准确，年度中间无大量调剂，未发生项目之间频繁调剂。

2. 绩效目标完整性和明确性

2020 年，我单位按照全面预算绩效管理要求，将预算编制范围内所有项目支出预算纳入部门预算绩效管理，设置并编报部门整体支出绩效目标、项目支出绩效目标、重点项目绩效目标表，并由福田区委办公室统筹向社会公开。

绩效指标中包含能够明确体现单位履职效果的社会、经济、生态效益指标；绩效指标具有清晰、可衡量的指标值、绩效指标包含可量化的指标。

（四）2020 年部门预算执行情况。

1. 资金管理

（1）政府采购执行情况。我单位在遵循福田区政府采购相关规定原则下，对纳入到福田区政府采购目录及采购限额标准范围内的项目，按照政府采购程序，先申报采购计划，再实施采购。采购方式、合同签订与备案、采购验收、采购资金支付等均按市、区财政部门有关规定及本单位相关采购制度执行。截止至 2020 年 12 月 31 日，我单位政府采购计划金额 9.5 万元，实际支出为

7.92 万元，政府采购执行率 83.37%，资金执行率有待提高。

(2) 财务合规性。我单位严格执行福田区财经法规、福田区委办公室财务管理制度等内控制度，资金支出规范；我单位预算追加、调整事项均按照要求报送至福田区委办公室，资金调整、调剂规范；我单位会计核算规范、不存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；不存在截留、挤占、挪用项目资金情况。

我单位 2020 年初预算批复 403.39 万元，年中调整预算 292.36 万元，调整后总预算 695.75 万元。年度预算调整率 72.47%，属于较高水平。

(3) 预决算信息公开。我单位按照福田区委办公室统一部署，在规定时间内提交预算、决算至福田区委办公室，由福田区委办公室统一安排预决算公开事宜。

2. 项目管理

我单位在收到福田区委办公室批复的年度预算后，遵循“有预算不超支、无预算不开支”的原则，严格执行批复的年度预算。

项目经费支出均为已批复的项目预算，由项目经办部门提出支付申请，经财务组审核后，按审批权限审批；项目预算调整均已上报福田区委办公室，按程序审批办理。

3. 资产管理

我单位严格按照福田区财政局、福田区委办公室固定资产管理制度进行资产价值管理和实物管理。我单位设固定资产管理员，由固定资产管理员管理实物固定资产，并按照福田区财政局要求定期更新资产管理系统数据。固定资产实物管理按部门分类，实行分级负责、责任到人，一物一卡。财务人员与实物管理员定期

核对账务，以确保账账相符。我单位资产保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴。

4. 人员管理

我单位核定参公事业编制数 5 个，2020 年末在编在职人员共 5 人（其中：参公事业编 5 人）；退休人员 1 人，基本养老金均由社保机构发放；政府雇员 1 人。

5. 制度管理情况

我单位按照福田区财政局、福田区委办公室预算绩效管理工作要求，加强了预算管理，强化预算支出责任，提高财政资金使用效益。形成了以绩效目标实现为导向，以绩效运行跟踪监控为要点，以绩效评价为手段，以绩效评价结果应用为前提的制度管理。

二、部门（单位）主要履职绩效分析

（一）主要履职目标。

1. 进一步强化档案信息化建设。继续组织人力，集中时间，做好档案信息化建设；
2. 加强专业知识学习培训。

（二）主要履职情况。

1. **档案馆库情况。**福田区档案馆现有库房共 12 间，总面积达 1831 m²。

2. **档案资源建设情况。**馆藏建设方面，截止今年年底，我馆实有馆藏档案总量已达 19.34 万卷，档案量和使用面积都已超 65%。依法开展档案接收工作，2020 年接收区机关单位文书档案 18125 件、会计档案 3384 卷、婚姻档案 43119 卷、已故干部人

事档案 54 卷，开展荣誉档案及公务礼品档案的收集，接收 100 件实物档案进馆；对声像档案进行收集整理，共完成区委区政府重要政务活动拍摄 625 次、整理归档照片 10876 张。

优化档案信息利用查阅服务。一是面向社会群众、机关企事业单位，2020 年共提供档案查询利用服务达 664 人次、827 卷次、346 件次；二是根据市档案局统一部署，在深圳市档案查询预约平台受理网络查询业务共 39 件；三是根据省政府的统一部署，在广东省政府网站集约化平台受理咨询业务 16 件；四是根据市政府统一部署，在深圳市市政府热线—全面整合信息系统平台负责档案业务咨询受理 15 件。

落实公共服务事项。按照区政府统一部署，根据市档案局、区政务服务中心要求，开展公共服务事项管理工作，在省政务服务事项管理系统完成了公共服务事项的信息补录和修改工作；在市权责清单系统，对有关区档案馆公共服务事项信息进行全面核查；在深圳市一窗综合服务受理平台，对档案业务受理信息完成实时录入工作。

3. 档案安全保障情况。档案实体安全责任重大，是档案管理工作的重中之重。坚持每天早晚两次巡查档案库房，并在档案库房环境监控系统实时查看，确保库房冷量、电量在安全范围内，定期投放档案专用杀虫除菌药品。对智能档案管理系统电子数据进行不定期漏洞检测，一旦发现存在安全风险，立刻进行修复；信息终端安装防御软件，并及时更新，做好防护。保证了年度档案安全零事件。

4. 档案信息化建设情况。我区馆藏档案数字化工作正在稳步

推进中，馆藏档案除会计档案，均已全部扫描数字化，上传到区智能档案管理系统，已实现协同办公系统与新智能档案管理系统对接，数据导入不存在障碍。但因我区协同办公系统推送来的电子文件均无红头、无盖章，故导入的文件并不符合档案整理要求，涉及全区各立档单位，待区协同办公系统制定统一办文规范后，全区立档单位均可启用电子档案接收，方可初步实施数字档案馆建设工作。

5. 全市档案工作会议重点任务完成情况。根据《全市档案工作会议重点任务责任分工一览表》，对照一览表中的任务分工，我馆按照既定的“施工图”狠抓落实，持续加强档案资源特别是数字档案资源建设。

一是加大今年档案资源接收力度，积累档案资源财富。2020年共接收了14家区机关单位2010年以前形成的档案，完成所有接收进馆档案实体的核对、整改、消毒、上架工作。其中，婚姻档案全部扫描数字化，上传到区智能档案管理系统，为市民提供了更快更便捷的服务。其余档案电子目录也全部导入区智能档案管理系统。

二是提升档案馆库安全管理水平，全面有效落实档案安全主体责任，确保档案实体和信息安全。实施档案库房温度、湿度自动测控管理，办公场所配备火灾自动报警，库房及机房配备自动灭火系统，由专业的运维团队（天福消防）和物业保安24小时值守。

为学习借鉴盐田档案信息化建设的创新理念和工作做法，加快推进全市档案信息化建设步伐，实现档案工作转型升级，我馆

走访了盐田区档案馆，学习并吸取建设数字档案馆的经验，为之后建设数字档案馆，有序推进馆藏数字档案资源开放鉴定和资源共享，向基层、群众提供更便捷的档案服务做准备。

（三）部门履职绩效情况。

1. 经济性

（1）“三公”经费控制情况。我单位“三公”经费年初预算批复 1.00 万元，实际支出 0.00 万元，主要是因疫情期间，取消“三公”经费支出。

（2）日常公用经费控制情况。我单位调整后日常公用经费预算 7.94 万元，实际支出 7.38 万元，日常公用经费控制率 93.02%。

2. 效率性

（1）预算执行率。我单位 2020 年度平均序时进度完成率为 75.19%，其中：一季度末预算支出进度 9.90%（序时进度要求 25%），序时进度完成率 39.62%；二季度末预算支出进度 39.97%（序时进度要求 50%），序时进度完成率 79.94%；三季度末预算支出进度 63.39%（序时进度要求 75%），序时进度完成率 84.52%；四季度末预算支出进度 96.69%（序时进度要求 100%），序时进度完成率 96.68%。年度平均序时进度完成率偏低，主要是第一季度支出支出进度过低。

（2）重点工作完成情况

我单位完成宣传贯彻档案法规标准、档案业务知识工作；加强了档案资源建设；完成了年度档案接收、保管、编研、提供利用工作；完成了年度档案信息化、数字化建设工作；完成了《福田年鉴 2020》、完成地方志资料年报收集整理及上级部门部署

的各项工作。

3. 效益性

我单位积极落实公共服务事项。按照区政府统一部署，根据市档案局、区政务服务中心要求，开展公共服务事项管理工作，在省政务服务事项管理系统完成了公共服务事项的信息补录和修改工作；在市权责清单系统，对有关区档案馆公共服务事项信息进行全面核查；在深圳市一窗综合服务受理平台，对档案业务受理信息完成实时录入工作。

三、总体评价和整改措施

（一）预算绩效管理工作主要经验、做法。

为认真贯彻落实十九大报告关于“全面实施绩效管理”要求，我单位紧紧围绕财政部门、主管单位的部署，积极开展绩效工作。

1. 着重从日常工作中做起，加强预算的资金测算，加强相关数据的收集、汇总及保存，保证数据的及时性、准确性。

2. 灵活运用历史数据进行对比，结合实际，及时调整预算计划中的不合理地方，并及时进行指标调整。

3. 为提升绩效管理水平，我单位不断加强自身内控建设，规范主要经济业务控制的工作流程，将明确各项业务的实施程序及责任主体；全面梳理现有工作制度，建立较为完善的内部控制制度体系。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施。

1. 项目绩效指标量化指标占比不高，部分指标无法准确取值；部分绩效考核指标评分标准不明确，无法准确衡量扣分原因。

2. 预算执行率偏低，主要是第一季度预算支出进度过低。

3. 年度预算调整率偏高，主要是年中追加了人员经费及项目经费。

(三) 后续工作计划、相关建议等。

1. 随着预算绩效管理工作的逐步深入，在未来的绩效管理工作中可逐步构建、完善系统性的事业单位预算绩效管理体系。

2. 加强项目实施单位管理人员业务知识培训：如项目申报、价格评审等资料收集和整理以及手续程序的办理。

3. 切实加强对项目的质量监督检查工作，加强资金管理，强化督促检查，严把项目实施的材料入口关、施工监理关和质量验收关。

4. 细化预算编制工作，认真做好预算的编制。严格按照预算编制的相关制度和要求进行预算编制，全面编制预算项目，优先保障相对刚性的费用支出项目，进一步提高预算编制的科学性、严谨性和可控性。

四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

我单位参照《福田区预算绩效评价共性指标体系框架》进行自评，填报得分情况。绩效评价总分 100 分，我单位根据实际情况自评得分为 96.18 分。具体填报得分情况如下表：

深圳市福田区档案馆 部门整体支出绩效评价指标评分表

评价指标						指标说明	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)			
部门决策	25	预算编制	10	预算编制合理性	5	部门（单位）预算的合理性，即是否符合本部门职责、是否符合区委区政府的方针政策和工作要求，资金有无根据项目的轻重缓急进行分配。	1. 部门预算编制、分配符合本部门职责、符合区委区政府方针政策和工作要求（1分）； 2. 部门预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间合理分配（1分）； 3. 专项资金编制细化程度合理，未出现因年中调剂导致部门预决算差异过大问题（1分）； 4. 功能分类和经济分类编制准确，年度中间无大量调剂，未发生项目之间频繁调剂（1分）； 5. 部门预算分配不固化，能根据实际情况合理调整，不存在项目支出进度慢、完成率低、绩效较差，但连年持续安排预算等不合理的情况（1分）。	4.00
				预算编制规范性	5	部门（单位）预算编制是否符合财政部门当年度关于预算编制在规范性、完整性、细化程度等方面的原则和要求。	1. 部门（单位）预算编制符合财政部门当年度关于预算编制的各项原则和要求，符合专项资金预算编制、项目库管理、新增项目事前绩效评估等要求（5分）； 2. 发现一项不符合的扣1分，扣完为止。 本指标需对照相应年度由财政部门印发的部门预算编制工作方案、通知和有关制度文件，根据实际情况评分。	5.00

		目标设置	15	绩效目标完整性	8	部门（单位）是否按要求编报项目绩效目标，是否依据充分、内容完整、覆盖全面、符合实际。	1. 部门（单位）按要求编报部门整体和项目的绩效目标，实现绩效目标全覆盖（8分）； 2. 没按要求编报绩效目标或绩效目标不符合要求的，一项扣1分，扣完为止。	8.00
		目标设置	15	绩效指标明确性	7	部门（单位）设定的绩效指标是否清晰、细化、可量化，用以反映和考核部门（单位）项目绩效目标的明细化情况。	1. 绩效指标将部门整体绩效目标细化分解为具体工作任务，与部门年度任务数或计划数相对应（2分）； 2. 绩效指标中包含能够明确体现部门（单位）履职效果的社会、经济、生态效益指标（2分）； 3. 绩效指标具有清晰、可衡量的指标值（1分）； 4. 绩效目标包含可量化的指标（1分）； 5. 绩效目标的目标值测算能提供相关依据或符合客观实际情况（1分）。	7.00
部门管理	20	资金管理	8	政府采购执行情况	2	部门（单位）本年度实际政府采购金额与年度政府采购预算的比率，用以反映和考核部门（单位）政府采购预算执行情况；政府采购政策功能的执行和落实情况。	1. 政府采购执行率得分=政府采购执行率 X1分 $\text{政府采购执行率} = (\text{实际采购金额合计数} / \text{采购计划金额合计数}) \times 100\%$ 如实际采购金额大于采购计划金额，本项得0分。 政府采购预算是指采购机关根据事业发展规划和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。 2. 政府采购政策功能的执行和落实情况（1分），落实不到位的酌情扣分。	1.67

				财务合规性	3	<p>部门（单位）资金支出规范性，包括资金管理、费用支出等制度是否严格执行；资金调整、调剂是否规范；会计核算是否规范、是否存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；是否存在截留、挤占、挪用项目资金情况。</p>	<p>1. 资金支出规范性（1分）。资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定，按事项完成进度支付资金的，得1分，否则酌情扣分。</p> <p>2. 资金调整、调剂规范性（1分）。调整、调剂资金累计在本单位部门预算总规模10%的，得1分；超出10%的，超出一个百分点扣0.1分，直至1分扣完为止。</p> <p>3. 会计核算规范性（1分）。规范执行会计核算制度得1分，未按规定设专账核算、支出凭证不符合规定或其他核算不规范，酌情扣分。</p> <p>4. 发生超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出，本项指标得0分。</p>	3.00
				预决算信息公开	3	<p>部门（单位）在被评价年度是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息，用以反映部门（单位）预决算管理的公开透明情况。</p>	<p>1. 部门预算公开（1.5分），按以下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。</p> <p>2. 部门决算公开（1.5分），按一下标准分档计分： （1）按规定内容、时限、范围等各项要求进行公开的，得1.5分。 （2）进行了公开，存在不符合时限、内容、范围等要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。</p> <p>3. 涉密部门（单位）按规定不需要公开相关预决算信息的直接得分。</p>	3.00

	项目管理	4	项目 实施 程序	2	部门（单位）所有项目支出实施过程是否规范，包括是否都符合申报条件；申报、批复程序是否符合相关管理办法；项目招投标、调整、完成验收等是否履行相关手续等。	1. 项目的设立、调整按规定履行报批程序（1分）； 2. 项目招投标、建设、验收以及方案实施均严格执行相关制度规定（1分）。	2.00
			项目 监管	2	部门（单位）对所实施项目（包括部门主管的专项资金和专项经费分配给市、区实施的项目）的检查、监控、督促整改等管理情况。	1. 资金使用单位、基层资金管理单位建立有效资金管理和绩效运行监控机制，且执行情况良好（1分）； 2. 各主管部门按照规定对主管的财政资金（含专项资金和专项经费）开展有效的检查、监控、督促整改（1分） 如无法提供开展检查监督相关证明材料，或被评价年度部门主管的专项资金绩效评价结果为差的，得0分。	2.00
		3	资产 管理 安全 性	2	部门（单位）的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴，用于反映和考核部门（单位）资产安全运行情况。	1. 资产配置合理、保存完整，账实相符（1分）；2. 资产处置规范，有偿使用及处置收入及时足额上缴（1分）。	2.00
			固定 资产 利用 率	1	部门（单位）实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例，用以反映和考核部门（单位）固定资产使用效率程度。	固定资产利用率=（实际在用固定资产总额/所有固定资产总额）×100% 1. 固定资产利用率≥90%的，得1分；2. 90%>固定资产利用率≥75%的，得0.7分；3. 75%>固定资产利用率≥60%的，得0.4分；4. 固定资产利用率<60%的，得0分。	1.00
	人员 管理	2	1	部门（单位）本年度在编人数（含工勤人员）与核定编制数（含工勤人员）的比率。	财政供养人员控制率=本年度在编人数（含工勤人员）/核定编制数（含工勤人员） 1. 财政供养人员控制率≤100%的，得1分； 2. 财政供养人员控制率>100%的，得0分。	1.00	

				编外人员控制率	1	部门（单位）本年度使用劳务派遣人员数量（含直接聘用的编外人员）与在职人员总数（在编+编外）的比率。	<p>1. 比率<5%的，得1分；</p> <p>2. 5%≤比率≤10%的，得0.5分；</p> <p>3. 比率>10%的，得0分。</p>	1.00
		制度管理	3	管理制度健全性	3	部门（单位）制定了相应的预算资金、财务管理和预算绩效管理等制度并严格执行，用以反映部门（单位）的管理制度对其完成主要职责和促进事业发展的保障情况。	<p>1. 部门制定了财政资金管理、财务管理、内部控制等制度（0.5分）；</p> <p>2. 上述财政资金管理、财务管理、内部控制等制度得到有效执行（1.5分）；</p> <p>3. 部门按照预算和绩效管理一体化的要求制定本部门全面实施预算绩效管理的制度或工作方案，组织指导本级及下属单位开展事前及评估、绩效目标编报、绩效监控、绩效评价和评价结果应用等工作（1分）。</p>	3.00
部门绩效	55	经济性	6	公用经费控制率	6	部门（单位）本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率，用以反映和考核部门（单位）对机构运转成本的实际控制程度。	<p>1. “三公”经费控制率=“三公”经费实际支出/“三公”经费预算安排数 X100%</p> <p>（1）“三公”经费控制率<90%的，得3分；</p> <p>（2）90%≤“三公”经费控制率≤100%的，得2分；</p> <p>（3）“三公”经费控制率>100%的，得0分。</p> <p>2. 日常公用经费控制率=日常公用经费决算数/日常公用经费调整预算数 X100%</p> <p>（1）日常公用经费控制率<90%的，得3分；</p> <p>（2）90%≤日常公用经费控制率≤100%的，得2分；</p> <p>（3）日常公用经费控制率>100%的，得0分。</p>	5.00

		效率性	20	预算执行率	6	部门（单位）部门预算实际支付进度和既定支付进度的匹配情况，反映和考核部门（单位）预算执行的及时性和均衡性。	<p>1. 一季度预算执行率得分=（一季度部门预算支出进度/序时进度 25%）X1 分；</p> <p>2. 二季度预算执行率得分=（二季度部门预算支出进度/序时进度 50%）X1 分；</p> <p>3. 三季度预算执行率得分=（三季度部门预算支出进度/序时进度 75%）X1 分；</p> <p>4. 四季度预算执行率得分=（四季度部门预算支出进度/序时进度 100%）X1 分；</p> <p>5. 全年平均支出进度得分=全年平均执行率 X2 分 其中：全年平均执行率=每个季度的执行率/4</p>	4.51
				重点工作完成情况	8	部门（单位）完成党委、政府、人大和上级部门下达或交办的重要事项或工作的完成情况，反映部门对重点工作的办理落实程度。	<p>重点工作是指中央和省相关部门、市委、市人大交办或下达的工作任务。全部按期保质保量完成得 8 分；一项重点工作没有完成扣 4 分，扣完为止。</p> <p>注：重点工作完成情况可以参考市委市政府督查部门或其他权威部门的统计数据（如有）。</p>	8.00
				项目完成及时性	6	部门（单位）项目完成情况与预期时间对比的情况。	<p>1. 所有部门预算安排的项目均按计划时间完成（6 分）；</p> <p>2. 部分项目未按计划时间完成的，本指标得分=已完成项目数/计划完成项目总数 X6 分。</p>	6.00
		效果性	20	社会效益、经济效益、生态效益及可	20	部门（单位）履行职责、完成各项重大政策和项目的效果，以及对经济发展、社会发展、生态环境所带来的直接或间接影响。	<p>根据部门（单位）职责，结合部门整体支出绩效目标，合理设置个性化绩效指标，通过绩效指标完成情况与目标值对比分析进行评分，未实现绩效目标的酌情扣分。</p> <p>根据部门（单位）履职内容和性质，从社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等方面，至少选择三个方面对工作实效和效益进行评价。</p>	20.00

				持续影响等				
		公平性	9	群众信访办理情况	3	部门（单位）对群众信访意见的完成情况及及时性，反映部门（单位）对服务群众的重视程度。	<p>1. 建立了便利的群众意见反映渠道和群众意见办理回复机制（1分）；</p> <p>2. 当年度群众信访办理回复率达100%（1分）；</p> <p>3. 当年度群众信访及时办理回复率达100%，未发生超期（1分）。</p>	3.00
				公众或服务对象满意度	6	反映社会公众或部门（单位）的服务对象对部门履职效果的满意度。	<p>社会公众或服务对象是指部门（单位）履行职责而影响到的部门、群众或个人，一般采用社会调查的方式。如难以单独开展满意度调查的，可参照考市统计部门的数据、年度市直民主评议政风行风评价结果等数据，或者参考群众信访反馈的普遍性问题、本部门或权威第三方机构的开展满意度调查等进行分档计分。</p> <p>1. 满意度\geq95%，得6分；</p> <p>2. $90\% \leq$满意度$<95\%$的，得4分；</p> <p>3. $80\% \leq$满意度$<90\%$的，得2分；</p> <p>4. 满意度$<80\%$的，得1分。</p>	6.00
总分	100		100		100			96.18