

绩效评价报告

评价项目类型：实施过程评价☐ 完成结果评价☒

评价项目名称：2021 年桃源县特殊人群免费乘车补贴专项

评价机构：湖南九澧咨询服务有限公司常德分公司



报告日期：2022 年 11 月 7 日

目 录

摘 要.....	1
绩效评价报告正文	
一、基本情况.....	3
(一) 项目概况.....	3
(二) 项目绩效目标.....	5
二、绩效评价工作开展情况.....	6
三、综合评价情况及评价结论.....	6
四、绩效评价指标分析.....	7
(一) 项目决策情况.....	7
(二) 项目过程情况.....	7
(三) 项目产出情况.....	8
(四) 项目效益.....	10
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析.....	11
(一) 主要经验及做法.....	11
(二) 存在的问题.....	11
1. 绩效目标设置不完整.....	11
2. 补贴方式欠理想.....	11
3. 产出效益欠理想.....	12
六、有关建议.....	12
(一) 项目管理方面.....	12
附件：1. 2021 年度专项资金收支明细表.....	15
2. 2021 年专项资金绩效评价指标体系.....	16
3. 2021 年专项资金绩效评价问卷调查（受益对象）.....	25
4. 2021 年专项资金绩效评价问卷调查（社会公众）.....	29

关于 2021 年桃源县特殊人群免费乘车补贴资金绩效评价报告内容摘要

一、基本情况

特殊人群免费乘车补贴专项资金 2021 年预算 160 万元。主要用于 65 岁以上老年人、残疾（军）人、现役军人等特殊人群乘坐公共汽车执行免票政策（不限制乘车次数）的补贴。资金使用 160 万元，无结余。

二、评价结论

经综合评价，该项目得分 88.6 分，评价等级为“良”。

三、存在的主要问题

（一）补贴方式欠理想。特殊人群免费乘车补助按每条公交线路 30 万元打包补贴，未与公交公司服务质量挂钩；公交公司服务态度与补贴额度未直接挂钩，导致现场调查发现存在诸多司乘人员态度不好、拒载、司乘人员未查验优待卡等情况。

（二）产出效益欠理想。

1.项目产出未达标。一是公交公司实际运营公交车辆 37 台，未达到《桃源县县城区公共汽车第二轮特许经营实施方案》配置公交车辆 40 台的标准；二是公交运行对特殊人群免费乘车未实行刷卡管理，对全年特殊人群免费乘车次无统计数据。

2.公交服务质量有欠缺。经现场调查发现，2021 年 6 月在桃源县漳江镇桃花大道金源宾馆路口发生乘客摔倒交通事故；部分受访

对象反映3号公交线路司乘人员多次拒载；部分65岁以上老年人反映免费乘坐公交车时，司乘人员服务态度差；公交车在行驶途中未正确播报站点，提醒乘客下车等现象。

四、相关建议

（一）加强服务意识。加强公交车司机服务意识，为乘客提供优质、安全、舒适的出行服务；定期或不定期对驾驶员的服务质量、车容卫生、车辆技术状况、营运安全等方面进行考核；完善信访体系建设，让市民在乘车过程中予以监督，畅通与乘客的沟通渠道；制定司机人员道德规范，切实做到文明行车、文明用语和耐心周到的服务，并将服务与其收入挂钩，确保服务质量的稳定。

（二）加强项目监督。加大公交督查力度，专门成立公交督查组，不定期进行督查；对各线路营运车辆营运秩序、安全工作、服务质量等方面进行专项检查；切实加强职工的安全意识教育；完善公交车播报设备，及时播报线路名称、车辆行驶方向和站点名称。

（三）改变补贴结算方式，提高服务质量。建议借鉴常德市和周边县市针对特殊人群免费乘车补贴模式，核定特殊人群按月免费乘车次数，公交车安装人脸识别系统，根据乘车次数及结算单价按实结算补贴，促进公交车运营服务质量提升，扶持公交公司持续健康发展。

2021 年度桃源县特殊人群免费乘车补贴 专项资金绩效评价报告

为加强财政支出绩效管理，提高财政资金使用效益，根据《湖南省财政厅关于印发<湖南省预算支出绩效评价管理办法>的通知》（湘财绩〔2020〕7号）、《关于对2021年度财政资金预算绩效管理进行第三方重点评价工作的通知》（桃财函〔2022〕8号）等精神，湖南九澧咨询服务有限公司常德分公司受桃源县财政局（以下简称县财政局）委托，对2021年度桃源县特殊人群免费乘车补助资金进行了绩效评价，现将评价情况报告如下：

一、基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

随着经济社会的快速发展，人民群众对城市公共交通的需求不断增长，为进一步规范和加强城市公共客运管理，提供安全、便捷、舒适的公共交通服务，缓解城市交通矛盾，提升城市品位和老年人社会福利，落实老年人、现役军人、残疾（军）人等特殊人群优待服务政策，促进城市公共客运健康有序发展。

2.立项依据

桃源县人民政府第8次常务会议纪要。

3.主要内容

特殊人群免费乘车补助主要为65岁以上老年人、残疾（军）

人、现役军人等特殊人群乘坐公共汽车执行免票政策（不限制乘车次数）的补助。

4.实施情况

项目主管单位桃源县交通运输局（以下简称县交通局），负责维护城市公交客运市场秩序；协调县民政局、县残联、县教育局等部门，对可以享受城市公共汽车优惠的人员进行全面清查；根据《桃源县城区公共汽车第二轮特许经营实施方案》招募项目具体实施单位；并定期或不定期对公共汽车的车容、车貌进行检查，对公交企业和驾驶员的服务质量实施考评。

项目实施单位桃源县运达公共汽车有限公司（以下简称运达公司），负责对运营公交车辆安装随车附属设施设备，含GPS定位仪、投币箱和IC卡等，做好设施设备及车辆的保养维护工作；落实伤残（军）人、65岁以上老年人等特殊群体乘坐公共汽车的优惠政策，不甩客、不拒载；按要求在规定的时间内营运，不得擅自改变营运线路；定期开展驾驶员、调度员和乘务员的职业培训，进行法制职业道德、业务素质教育，提高公共汽车服务质量。

5.资金投入和使用情况

（1）资金投入情况。2021年，该项目年初预算160万元，已全部到位。

（2）资金使用情况。2021年，资金使用160万元，其中公共汽车免费乘坐群体政策性补贴120万元、公交车冷僻线路补贴40万元。资金无结余。

详见：专项资金收支明细表 1

（二）项目绩效目标

1.项目总目标

为人民群众的出行提供公共交通便利条件；弘扬中华民族助残扶弱、敬老爱老美德，体现了党和政府及全社会对残疾人、残疾军人和老年人的关怀；增加特殊人群获得感，促进社会和谐。

2.年度主要绩效目标

（1）数量指标：县城区公共汽车营运线路补助 4 条；县城区公交冷僻线路补助 2 条；县城区公共汽车营运补助 40 辆；伤残军人乘车补助 10 万人次；65 岁以上老年人乘车补助 96.7 万人次；每季度组织司机、乘务员及管理人员进行安全生产等业务培训 1 次。

（2）质量指标：免费乘车补助发放准确率 100%；组织培训合格率 100%；免费乘车补助对象合格率 100%；服务质量考核达标率 100%。

（3）时效指标：各项工作完成及时率 100%。

（4）成本指标：成本控制率 100%，成本控制在项目预算额度及标准内。

（5）社会效益：满足县域内 65 岁以上老年人、伤残军人和广大市民的出行需求，提升城市客运服务质量和水平；加强城市公共客运管理，实行公交公益性和路线亏损补贴，促进城市公共客运行业健康发展。

（6）可持续影响：提升城市品位，改变城市形象，促进社会

发展；增强市民出行幸福感。

(7) 满意度：受益对象及社会公众对项目实施的满意度 90% 以上。

二、绩效评价工作开展情况

湖南九澧咨询服务有限公司常德分公司接受县财政局委托后，成立了绩效评价小组，结合项目实际情况制定了绩效评价方案。绩效评价工作主要步骤：听取项目情况介绍；收集相关文件资料；核对了 160 万元项目资金使用情况，核查比例 100%；对 63 名受益对象及 77 名社会公众进行问卷调查。经统计汇总、综合分析，并与被评价单位、县财政局沟通交流后，形成本项目绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

经综合评价，该项目得分 88.6 分，评价等级为“良”，得分明细如下：

(一) 项目决策总分 15 分，扣 1 分，实得 14 分。

1. 绩效目标：绩效目标设置不完整，扣 1 分。

(二) 项目过程总分 25 分，扣 1 分，实得 24 分，扣分明细：

1. 组织实施：特殊人群免费乘车补助打包按 30 万元/条线路，县交通局对公交公司质量考核扣分后，未相应扣除补助金额，司乘人员未正确查看老年人身份证和优待卡，扣 1 分。

(三) 项目产出总分 30 分，扣 4.9 分，实得 25.1 分，扣分明细：

1. 产出数量：实际运营车辆共 37 辆，扣 0.3 分；未统计残疾人

和老年人乘车次数，扣 3 分。

2.产出质量：县交通局 2021 年质量考核不达标 7 处；未播报站点情况，扣 1.6 分。

（四）项目效益情况总分 30 分，扣 4.5 分，实得 25.5 分，扣分明细：

1.社会效益：特殊人群免费乘车时司乘人员服务态度差，2021 年发生交通事故 1 次，扣 3 分。

2.满意度：受益对象满意度 81.59%，扣 1 分；社会公众满意度 88.31%，扣 0.5 分。

详见附件 2 绩效评价指标体系

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1.项目立项

专项立项依据充分，立项程序规范。

2.绩效目标

项目单位编制了绩效目标，但存在部分绩效目标设置不完整的情况。

3.资金投入

该专项按特殊人群免费乘车补助、公交冷僻线路补助分别细化了预算。预算内容及标准合理，依据充分。

（二）项目过程情况

1.资金管理情况

(1) 资金到位率。2021 年，年初预算 160 万元，实际到位 160 万元。资金到位率 100%。

(2) 预算执行率。2021 年实际支出 160 万元。资金执行率 100% (160/160)。

(3) 资金使用合规性。资金使用及审批按照县交通局工作管理制度执行，拨付程序规范，审批手续完整。

2. 组织实施情况

(1) 管理制度健全性。县交通局制定了《桃源县交通运输局工作管理制度》《桃源县城区公共汽车服务质量考核办法》和《特殊人群免费乘坐公交车项目管理制度》，管理制度较健全。

(2) 制度执行有效性。专项资金实行“专人管理、专账核算、专项使用”；县交通局对运达公司公交服务进行了定期和不定期的监督管理，确保了项目的正常实施。但存在县交通局未按特殊人群免费乘车次数计算补助金额、未按对公交公司质量考核结果支付补助金额、司乘人员未正确查看老年人身份证和优待卡等情况。

(三) 项目产出情况

1. 产出数量

(1) 营运线路补助。运达公司实际开通 1、2、3、4 号公交线路，其中 4 号环线已于 2017 年 9 月停运，2019 年 10 月开通了 6 号公交线路，2021 年实际运营车辆共 37 台，其中 1 号线 14 台、2 号线 8 台、3 号线 8 台、6 号线 7 台；运营公交车数量未达到 40 台目标。

(2) 冷僻线路补助。2021 年县交通局对运达公司运营的 2 号（汽车总站至镇江渡）、6 号公交线路（汽车总站至高铁站）给予了冷僻线路补助，目标完成。

(3) 乘车补助数量。公交车未安装特殊人乘车刷卡系统，运达公司无法统计特殊人群乘车次数，免费乘车补助打包补贴，视同目标未完成。

(4) 组织业务培训。运达公司分别于 2021 年 2 月、5 月、8 月、10 月、12 月开展了 5 次安全生产业务培训，目标完成。

2. 产出质量

(1) 补助发放准确率。特殊人群免费乘车补助按《桃源县城区公共汽车服务质量考核办法》执行，补助金额发放准确，目标完成。

(2) 组织培训合格率。2021 年运达公司组织司乘人员进行了冬春季疫情防控、创建公交车文明县城等工作培训，为打造文明县城及县城区内疫情防控工作提供了保障。目标完成。

(3) 补助对象合格率。65 岁老年人以身份证和优待卡免费乘车；残疾人以残疾证免费乘车，补助对象合格。目标完成。

(4) 质量考核达标率。县交通局 2021 年质量考核不达标 7 处；公交车在行驶途中均未播报站点。目标未完成。

3. 产出时效

各项工作均在规定时间内完成。目标完成。

4. 产出成本

总成本控制在项目预算额度及标准内。目标完成。

（四）项目效益

1.社会效益

（1）提升服务质量和水平。根据第七次人口普查结果，桃源县常住人口 90.92 万人，65 岁以上人口占比 20.89%，约 16.2 万人；全县各类残疾人约为 6 万人，持证人数 3.6 万人；运达公司安排驾驶员 37 人、公交车辆 37 台，对县城区内市民的日常出行提供了保障。但现场调查发现，2021 年发生 1 次交通安全事故，部分 65 岁以上免费乘车的老年人称司乘人员服务态度较差。

（2）促进行业健康发展。2021 年运达公司公交车运营收入 289.39 万元，营业外收入 261 万元（含特殊人群免费乘车补助 160 万元），运营成本 669.67 万元，经营亏损 119.28 万元；县财政对于公交企业运营亏损进行补贴，能够有效的减轻公交企业成本负担，促进公交行业的健康发展。

2.可持续性影响

增强市民出行幸福感。大力发展城市公共交通行业，是构建和谐社会、关乎民生社稷的现实需要，也是展示城市综合实力、塑造城市文明形象的重要窗口；特殊人群免费乘车项目符合国家发展战略、全面建成小康社会的重大政策，项目的实施有利于促进公共交通相关企业稳步发展，形成良性循环，促进社会进步。

3.满意度

根据问卷调查结果，受益对象满意度 81.59%；社会公众满意度

88.31%。目标均未完成。

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.严格执行各级政策

贯彻国家、省、县有关文件精神，把实施特殊人群免费乘车政策作为我县一项惠及民生的福利政策来执行，落实特殊人群免费乘车专项补贴政策，纳入县级财政年度预算，确保项目执行到位。

2.严审申报发放流程

严格审核项目申报各项资格条件，对申报对象资格、金额、分配方案进行公示流程，由交通管理部门初审上报县财政局，再由县交通局财务部门复核后拨付到公交企业。

3.加强政策宣传

利用广播、电视、报纸、网络等媒体，广泛宣传实施特殊人群免费乘车的范围，具体对象。对所有驾驶员进行严格执行特殊人群免费乘车的政策宣传与教育。

（二）存在的问题

1.绩效目标设置不完整

未设置公交线路、冷僻公交线路、公交运营车辆数量指标，指标设置不完整。

原因分析：单位对绩效目标不够细致，预算绩效管理工作不够重视。

2.补贴方式欠理想

特殊人群免费乘车补助按每条公交线路 30 万元打包补贴，未与公交公司服务质量挂钩，县交通局对运达公司考核约束力欠弱，如运达公司 2021 年服务质量不达标共有 7 处，但补贴资金全额拨付；因公交公司服务态度与补贴额度未直接挂钩，导致现场调查发现存在诸多司乘人员态度不好、拒载、司乘人员未查验优待卡等情况。

3.产出效益欠理想

（1）项目产出未达标。一是运达公司实际运营公交车辆 37 台，未达到《桃源县县城区公共汽车第二轮特许经营实施方案》配置公交车辆 40 台的标准；二是公交运行对特殊人群免费乘车未实行刷卡管理，对全年特殊人群免费乘车次无统计数据。

（2）公交服务质量有欠缺。经现场调查发现反映问题颇多，如 2021 年 6 月在桃源县漳江镇桃花大道金源宾馆路口发生 1 次乘客摔倒交通事故；部分受访对象反映 3 号公交线路“人民医院-新法院”司乘人员多次拒载；部分 65 岁以上老年人反映免费乘坐公交车时，司乘人员服务态度差；公交车在行驶途中未正确播报站点，提醒乘客下车，致使部分乘客坐过站点。

原因分析：县交通局对项目监督考核不到位；公交公司司乘人员工资与公交收入挂钩，特殊人群补贴未纳入工资核算范畴，导致公交企业司乘人员对免费乘车人群缺乏服务意识。

六、有关建议

（一）项目管理方面

1.加强服务意识

加强公交车司机服务意识，为乘客提供优质、安全、舒适的出行服务；定期或不定期对驾驶员的服务质量、车容卫生、车辆技术状况、营运安全等方面进行考核；完善信访体系建设，让市民在乘车过程中予以监督，畅通与乘客的沟通渠道；制定司机人员道德规范，切实做到文明行车、文明用语和耐心周到的服务，并将服务与其收入挂钩，确保服务质量的稳定。

2.加强项目监督

加大公交督查力度，专门成立公交督查组，不定期进行督查；对各线路营运车辆营运秩序、安全工作、服务质量等方面进行专项检查；切实加强职工的安全意识教育；完善公交车播报设备，及时播报线路名称、车辆行驶方向和站点名称。

3.改变补贴结算方式，提高服务质量

建议借鉴常德市和周边县市针对特殊人群免费乘车补贴模式，核定特殊人群按月免费乘车次数，公交车安装人脸识别系统，根据乘车次数及结算单价按实结算补贴，促进公交车运营服务质量提升，扶持公交公司持续健康发展。

附件：1.2021 年度专项资金收支明细表

2.2021 年专项资金绩效评价指标体系

3.2021 年专项资金绩效评价问卷调查（受益对象）

4.2021 年专项资金绩效评价问卷调查（社会公众）

湖南九澧咨询服务有限公司常德分公司

2022 年 11 月 7 日



附件 1

2021 年度桃源县特殊人群免费乘车补助专项资金收支明细表

单位：万元

序号	项 目	日期	摘要	金额	备注
一	资金到位小计			160.00	
1	特殊人群免费乘车补助	2021 年 5 月 23 日	桃财预字第 014 号	40.00	
2	特殊人群免费乘车补助	2021 年 5 月 23 日	桃财预字第 055 号	40.00	
3	财政项目补助资金	2021 年 7 月 13 日	桃财预字 (2021) 0019 号	40.00	
4	特殊人群免费乘车补助	2021 年 9 月 30 日	桃财预字 (2021) 0069 号	40.00	
二	支出合计			160.00	
1	特殊人群免费乘车补助	2021 年 12 月 10 日	拨付特殊人群免费乘车补助	40.00	
2	特殊人群免费乘车补助	2021 年 12 月 10 日	拨付特殊人群免费乘车补助	40.00	
3	特殊人群免费乘车补助	2021 年 12 月 10 日	拨付特殊人群免费乘车补助	40.00	
4	冷僻线路补助	2021 年 12 月 10 日	拨付冷僻线路补助	40.00	
三	资金结转			0.00	

附件 2

2021 年度桃源县特殊人群免费乘车补助专项资金绩效评价指标体系

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明及扣分标准	评价得分	扣分	扣分原因
决策	15	项目立项	4	立项依据充分性	25	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项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策（0.5 分），符合计 0.5 分，不符合计 0 分。	0.5		
							②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求（0.5 分），符合计 0.5 分，不符合计 0 分。	0.5		
							③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需（0.5 分）；相符计 0.5 分 不相符计 0 分。	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（0.5 分），属于支持范围计 0.5 分，不属于计 0 分。	0.5		
							⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复（0.5 分），不重复计 0.5 分，重复计 0 分。	0.5		

				立项程序规范性	15	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项目是否按照规定的程序申请设立（0.5分）；程序规范计0.5分，不规范计0分。 ②审批文件、材料是否符合相关要求（0.5分）；全部符合要求0.5分，部分符合0.2分，不符合0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（0.5分）；发现一处未按规定经过相关程序的情形扣0.5分。	0.5		
							0.5		
							0.5		
决策	15	绩效目标	6	绩效目标合理性	2	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项目是否有绩效目标（0.5分）；有目标计0.5分，无目标计0分。 ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性（0.5分）；全部相关计0.5分，部分相关计0.2分，不相关计0分。 ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平（0.5分）；符合正常业绩水平计0.5分，部分符合0.2分，不符合计0分。 ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配（0.5分），全部匹配计0.5分，部分匹配计0.2分，不匹配计0分。	0.5		
							0.5		
							0.5		
							0.5		

				绩效 指标 明确 性	4	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。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标（1.5分）；每发现一处目标不具体扣0.5分，扣完为止。 ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现（1.5分）；每发现一处不清晰、不可衡量的指标扣0.5分，扣完为止。 ③是否与项目目标任务数或计划数相对应（1分），每发现一处与任务数或计划数不相对应的指标扣0.5分，扣完为止。	0.5 1.5 1	1	绩效目标设置不完整，未设置公交线路、公交运营车辆、冷僻公交线路等数量指标，酌情扣1分
决 策	15	资 金 投 入	5	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预算编制是否经过科学论证（0.5分）；已论证计0.5分，未论证计0分。 ②预算内容与项目内容是否匹配（0.5分）；全部匹配计0.5分，部分匹配0.2分，不匹配计0分。 ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制（1分）；依据充分，按标准编制计1分；发现一处依据不充分，未按标准编制情况扣0.5分，扣完为止。	0.5 0.5 1		

						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(1分)。全部匹配计1分,每发现一处不匹配扣0.5分,扣完为止。	1		
				资金分配合理性	2	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。	①预算资金分配依据是否充分(1分);依据充分计1分,部分充分计0.5分,不充分0分。	1	
						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(1分)。分配合理计1分,部分合理计0.5分,不合理计0分。	1		
过程	25	资金管理	2	资金到位率	2	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%。(资金到位率得分=2*资金到位率,资金到位率60%以下不得分) 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的资金。	2	

过程	25	资金管理	4	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%。(预算执行率得分=4×预算执行率,预算执行率60%以下不得分)	4		
							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。			
			8	资金使用合规性	3	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(2分);每发现一处不合规扣0.5分,扣完为止。	2		
		资金管理					②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续(1分);每发现一处手续不完整,扣0.5分,扣完为止。	1		
							③是否符合项目预算批复或合同规定的用途(1分);每发现一处不合规,扣0.5分,扣完为止。	1		
							④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况(4分),每发现一处扣1分,扣完为止。虚列支出等情节严重的情况,直接扣4分。	4		
		组织实施	4	管理制度健全性	4	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	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度(2分);制度全面计2分,发现一处制度缺失扣1分,扣完为止。	2		

						务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整(2分)。每发现一处不合规或不完整的情况扣1分,扣完为止。	2		
过程	25	组织实施	7	制度执行有效性	7	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是否遵守相关法律法规和相关管理规定(3分);每发现一处未遵守情况扣1分,扣完为止。	3		
							②项目调整及支出调整手续是否完备(1分);每发现一处手续不完备情况扣0.5分,扣完为止。	1		
							③项目资料齐全并及时归档(1.5分);每发现一处不齐全或归档不及时情况扣0.5分,扣完为止。	1.5		
							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(1.5分)。每发现一处落实不到位的情况扣0.5分,扣完为止。	0.5	1	特殊人群免费乘车补助打包按30万元/条线路,县交通局对公交公司质量考核扣分后,未相应扣除补助金额,司乘人员未正确查看老年人身份证和优待卡,扣1分
产出	30	产出数量	9	实际完成率	9	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	县城区公共汽车营运线路补助4条(1分),完成得满分,每少一次扣0.25分,扣完为止。	1		

						县城区公交冷僻线路补助2条(1分)，完成得满分，未完成不得分。	1		
						县城区公共汽车营运补助40辆(2分)，完成得满分，每少一辆扣0.1分，扣完为止。	17	03	经现场调查发现，实际运营车辆共37辆，其中1号线14辆、2号线8辆、3号线8辆、6号线7辆，扣0.3分
						伤残军人乘车补助10万人次(2分)，完成得满分，未完成按比例扣分，扣完为止。	05	15	伤残军人使用残疾证乘车，运达公司未统计乘车次数，扣1.5分
						65岁以上老年人乘车补助96.7万人次(2分)，完成得满分，未完成按比例扣分，扣完为止。	05	15	65岁以上老年人使用优待证乘车，运达公司未统计乘车次数，扣1.5分
						每季度组织司机、乘务员及管理人员进行安全生产等业务培训1次(1分)，完成得满分，每少一次扣0.25分，扣完为止。	1		
						免费乘车补助发放准确率100%(3分)，完成得满分，每发现一次错误扣1分，扣完为止。	3		
产出	30	产出质量	9	质量达标率	9	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	2		
						组织培训合格率100%(2分)，完成得满分，未完成按比例扣分，扣完为止。			

						免费乘车补助对象合格率 100% (2 分)，完成得满分，每发现一处未达标扣 0.2 分，扣完为止。	2		
						服务质量考核达标率 100% (2 分)，完成得满分，每发现一处未达标扣 0.2 分，扣完为止。	0.4	1.6	县交通局 2021 年质量考核扣分 7 处(未配备安全设备及警示标志、运行监控系统未开启、驾驶员违反交通规则、未设立投诉电话、未申报年度信誉考核资料、未编制年度营运方案)；公交车在行驶途中均未播报站点情况，提示下车，扣 1.6 分
		产出时效	7	完成及时率	7	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。	7		
		产出成本	5	成本控制率	5	完成项目计划工作目标的实际成本与预算的比率，用以反映和考核项目的成本使用情况。	5		

效益	30	项目效益	30	实施效益	15	社会效益	满足县域内65岁以上老年人、伤残军人和广大市民的出行需求，提升城市客运服务质量和水平（8分）。根据问卷调查结果及现场调查情况计分。	5	3	运达公司2021年发生交通事故1次，公交公司将司机工资与公交收入挂钩，导致特殊人群免费乘车时司乘人员服务态度差的情况，扣3分
							加强城市公共客运管理，实行公益性和路线亏损补贴，促进城市公共客运行业健康发展（7分）。根据问卷调查结果及现场调查情况计分。	7		
					5	可持续影响	提升城市品位，改变城市形象，促进社会发展；增强市民出行幸福感（5分）。根据问卷调查结果及现场调查情况计分。	5		
					10	满意度	受益对象对项目管理的满意度，社会公众对项目实施的满意度90%以上（10分）。根据问卷调查结果，满意度90%以上满分，每少5%扣0.5分，满意度低于60%不得分。	8.5	1.5	受益对象满意度81.59%，扣1分；社会公众满意度88.31%，扣0.5分
	100		100		100			88.60	11.40	

附件3

2021年桃源县特殊人群免费乘车补贴专项资金绩效评价调查问卷 (受益对象)

您好!我们是桃源县财政局绩效评价组,为全面了解桃源县特殊人群免费乘车补贴专项资金绩效情况,就该项目向您进行问卷调查。请您如实客观地填写问卷,您的回答对于我们得出正确结论很重要。谢谢您的配合,祝您生活愉快,工作顺利!

1.您享受过以下哪些公交优惠? [多选题]

选项	小计	比例
65岁以上老年人	62	98.41%
残疾人	1	1.59%
现役军人	0	0%
未享受	0	0%
其他	0	0%
本题有效填写人次	63	

2.您平时乘坐公交车的频率是多久? [单选题]

选项	小计	比例
一周1-2次	22	34.92%
一周3-4次	14	22.22%
一周4-6次	7	11.11%
每天一次	3	4.76%
每天至少两次	7	11.11%
其他	10	15.87%
本题有效填写人次	63	

3.您平时乘坐公交车等车时间大概是多久? [单选题]

选项	小计	比例
8-10 分钟	28	44.44%
10-20 分钟	28	44.44%
20-30 分钟	7	11.11%
30 分钟以上	0	0%
本题有效填写人次	63	

4.您乘坐公交车时是否遇见公交车驾驶员甩客、拒载等现象? [单选题]

选项	小计	比例
是	11	17.46%
否	49	77.78%
不清楚	3	4.76%
本题有效填写人次	63	

5.您乘坐公交车时是否遇见冒用老年卡、残疾人卡乘坐公交车的现象? [单选题]

选项	小计	比例
经常遇见	0	0%
偶尔遇见	3	4.76%
没遇见过	60	95.24%
本题有效填写人次	63	

6.您是否遇见过驾驶途中擅自改变营运路线或不按规定时间营运等现象? [单选题]

选项	小计	比例
是	1	1.59%
否	57	90.48%
不清楚	5	7.94%
本题有效填写人次	63	

7.您认为公交车司机的驾驶技术及服务态度如何? [单选题]

选项	小计	比例
好	43	68.25%
一般	16	25.4%
不好	2	3.17%
不清楚	2	3.17%
本题有效填写人次	63	

8.您是否遇见公交车辆在行使途中发生车辆损坏、交通事故等情况? [单选题]

选项	小计	比例
是	2	3.17%
否	61	96.83%
不清楚	0	0%
本题有效填写人次	63	

9.您认为免费乘车是否能减轻老年人和残疾人的生活负担,增强特殊人群的幸福感? [单选题]

选项	小计	比例
是	61	96.83%
否	2	3.17%
不清楚	0	0%
本题有效填写人次	63	

10.您对特殊人群免费乘车补贴工作是否满意? [单选题]

选项	小计	比例
非常满意	8	12.7%
满意	52	82.54%

一般	3	4.76%
不满意	0	0%
合计	63	

满意度 = $(100 \times 8 + 52 \times 80 + 3 \times 60) / 63 \times 100\% = 81.59\%$

11. 您认为特殊人群免费乘车补贴工作还有哪些不足? 您对特殊人群免费乘车补贴工作有哪些意见和建议? [填空题]

- (1) 有 2 次拒载情况;
- (2) 个别司机拒载情况;
- (3) 不能取消补贴;
- (4) 3 路车存在拒载情况;
- (5) 不喜欢搭老人, 老人跑公交站台只有几步路时招手, 公交车司机不停车, 但如果是年轻人就会停车等候, 因为年轻人会付车费; 3 号线司机服务态度差;
- (6) 乘车没有播报站点, 部分老年人不知道在哪下车;
- (7) 希望车子正点;
- (8) 按营业收入计工资不合理;
- (9) 没有刷卡, 乘车人数不能量化;
- (10) 感谢国家政策, 司机服务态度好;
- (11) 司机对老年人免费乘车不高兴。

附件 4

2021 年桃源县特殊人群免费乘车补贴专项资金绩效评价调查问卷 (社会公众)

您好!我们是桃源县财政局绩效评价组,为全面了解桃源县特殊人群免费乘车补贴专项资金绩效情况,就该项目向您进行问卷调查。请您如实客观地填写问卷,您的回答对于我们得出正确结论很重要。谢谢您的配合,祝您生活愉快,工作顺利!

1.您的年龄是? [单选题]

选项	小计	比例
65 岁以下	72	93.51%
65 岁以上	5	6.49%
本题有效填写人次	77	

2.您是否享受过免费乘坐公交优惠? [单选题]

选项	小计	比例
是	15	19.48%
否	56	72.73%
不清楚	3	3.9%
其他	3	3.9%
本题有效填写人次	77	

3.您平时乘坐公交车的频率是多久? [单选题]

选项	小计	比例
一周 1-2 次	29	37.66%
一周 3-4 次	3	3.9%
一周 4-6 次	6	7.79%

每天一次	2	2.6%
每天至少两次	5	6.49%
其他	32	41.56%
本题有效填写人次	77	

4.您平时乘坐公交车等车时间大概是多久? [单选题]

选项	小计	比例
8-10 分钟	44	57.14%
10-20 分钟	27	35.06%
20-30 分钟	3	3.9%
30 分钟以上	3	3.9%
本题有效填写人次	77	

5.您乘坐公交车时是否遇见公交车驾驶员甩客、拒载等现象? [单选题]

选项	小计	比例
是	3	3.9%
否	65	84.42%
不清楚	9	11.69%
本题有效填写人次	77	

6.您乘坐公交车时是否遇见冒用老年卡、残疾人卡乘坐公交车的现象? [单选题]

选项	小计	比例
经常遇见	3	3.9%
偶尔遇见	6	7.79%
没遇见过	68	88.31%
本题有效填写人次	77	

7.您是否遇见过驾驶途中擅自改变营运路线或不按规定时间营运等现象? [单选题]

选项	小计	比例
是	3	3.9%
否	66	85.71%
不清楚	8	10.39%
本段有效填写人次	77	

8.您认为公交车司机的驾驶技术及服务态度如何? [单选题]

选项	小计	比例
好	59	76.62%
一般	15	19.48%
不好	1	1.3%
不清楚	2	2.6%
本段有效填写人次	77	

9.您是否遇见公交车辆在行使途中发生车辆损坏、交通事故等情况? [单选题]

选项	小计	比例
是	3	3.9%
否	66	85.71%
不清楚	8	10.39%
本段有效填写人次	77	

10.您认为免费乘车是否能减轻老年人和残疾人的生活负担,增强特殊人群的幸福感? [单选题]

选项	小计	比例
是	70	90.91%
否	4	5.19%

不清楚	3	3.9%
本题有效填写人次	77	

11.您对特殊人群免费乘车补贴工作是否满意? [单选题]

	人数	比例
非常满意	44	57.14%
满意	24	31.17%
一般	8	10.39%
不满意	1	1.3%
本题有效填写人次	77	

满意度= $(44*100+24*80+8*60+0) / 77*100\% = 88.31\%$

12.您认为特殊人群免费乘车补贴工作还有哪些不足?您对特殊人群免费乘车补贴工作有哪些意见和建议? [填空题]

- (1) 60岁及以上老人一律凭身份证免费乘坐公交车,残疾人应当凭证乘车;
- (2) 工作到位,没有意见和建议;
- (3) 继续关爱老年人;
- (4) 继续加油做好为特殊人群服务工作;
- (5) 建议加大财政补贴额度;
- (6) 建议向特殊人群每月发放定额交通补贴,一月一补贴一月一清零;
- (7) 建议政府对公交企业与特殊人群免费乘车多补贴一点经费;
- (8) 落实;
- (9) 实行老年人和残疾人等人群免费乘车补贴,体现了社会主义制度的优越性,增强人们的幸福感和社会满意度;
- (10) 文明乘车,文明驾驶,相互理解,互相包容,树立桃城新形象;
- (11) 希望正点;
- (12) 依法依规,彰显社会主义优越性;
- (13) 早晚上下班高峰期不能免费。