

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 年全县公务用车经费专项资金绩效评价

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 18 日

目录

摘 要	1
绩效评价报告正文	
一、基本情况	4
（一）项目概况	4
（二）项目绩效目标	8
二、绩效评价工作开展情况	9
三、综合评价情况及评价结论	9
四、绩效评价指标分析	11
（一）项目决策情况	11
（二）项目过程情况	11
（三）项目产出情况	12
（四）项目效益情况	13
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	14
（一）主要经验及做法	14
（二）存在的问题	15
1.预算编制欠精准，绩效目标填报不完整	15
2.财务管理不到位	15
3.项目管理不到位	16
4.产出效益欠理想	19
六、有关建议	19
（一）完善预算编制，提高绩效管理	19

(二) 完善管理制度, 规范资金管理.....	19
(三) 规范人员车辆管理, 确保安全出行.....	20
七、其他需要说明的问题.....	20
八、附件.....	22
1.2021 年全县公务用车经费收支汇总表.....	22
2.2021 年桃源县全县公务用车经费专项资金绩效评价指标体系.....	23
3.2021 年桃源县全县公务用车经费专项资金绩效目标完成情况表.....	32
4.2021 年桃源县公务用车经费项目问卷调查 (驾驶员卷)	34
5.2021 年桃源县公务用车经费项目问卷调查 (用车人员卷)	38

关于2021年桃源县全县公务用车经费专项资金绩效评价报告内容摘要

一、基本情况

2021年，全县公务用车经费预算765万元，调减13万元，应到位752万元。实际到位752万元，上年结转划罚没收入13万元，合计可用指标765万元。资金使用638.84万元，年末结转126.16万元。全县公务用车经费主要用于临聘驾驶员工资、公务用车运行维护费（公务车加油、维修保养、洗车、车辆保险、过桥过路、停车费用及上户年审费用等）、公务用车管理平台运行经费、公务车停车场保安物业费用和公务临时租车费用。项目实施单位桃源县机关事务服务中心。

二、评价结论

经综合评价，该项目得分81.94分，评价等级为“良”。

三、存在的主要问题

1.预算编制欠精准，绩效目标填报不完整。一是预算编制未细化到具体子项目，预算编制不完善。二是绩效目标设置不完整，数量指标未细化。三是绩效指标填报不规范，三级指标填报不精炼，指标值填报不规范。四是满意度指标、经济效益指标填报不准确。五是社会效益指标与项目无紧密联系。

2.财务管理不到位。一是未制定专项资金管理办法。二是超范围支出8.58万元。三是费用报销欠规范。附件不齐全，报销审

批不严谨，程序不规范。四是会计核算不准确。

3.项目管理不到位。一是制度建设欠规范。二是台账管理不到位，油耗管理未建立台账。三是委托管理监管力度不够。公务用车无申请，公务用车申请后补，乡镇台账管理不到位，预约申请表填写不规范。四是驾驶员管理欠规范。存在新进驾驶人员手续后补情况，驾驶员管理欠严格，存在驾驶员上班时间打牌情况、个别驾驶员因交通违章，驾驶证被扣情况。五是用车费用控制欠严格。有 27 个车改单位用车费用超限额，另桃源县高新技术产业开发区管理委员会、常德市生态环境局桃源分局两个单位年初未安排用车费用且不属县直单位，分别产生用车费用 5.21 万元和 15.14 万元。六是信息化管理不规范。平台登记信息不准确，用车信息部分未登记。七是公务租车不规范，公务租车时间不符合逻辑。

4.产出效益欠理想。一是部分车辆使用率偏低。二是公车事故影响出行。2021 年度有 9 辆公务车辆出险，在一定程度上影响公务用车出行。

四、相关建议

1.完善预算编制，提高绩效管理。一是编制项目预算，应按照经费可支出范围细化预算，完善预算编制。二是提高绩效管理意识。年初编制绩效目标，根据资金去向细化、量化绩效目标，绩效目标完整、清晰；绩效指标填报规范、准确，产出和效益相互匹配，紧密相关。

2.完善管理制度，规范资金管理。一是机关事务中心应联合财政局制定专项资金管理制度。二是财务应加大审核力度，规范报销手续。三是超范围支出临聘驾驶员工会经费 8.28 万元和其亲属慰问费 0.3 万元，共计 8.58 万元应退回财政。四是常德市生态环境局桃源分局 2021 年产生用车费用 15.14 万元，建议收回 2021 年 4 月及以后用车费用 9.09 万元。五是完善驾驶员、车辆管理等管理制度，各项制度制定规范、准确，具有可操作性。

3.规范人员车辆管理，确保安全出行。一是加强人员管理，对龙盛公司派遣人员的劳务合同进行检查并留存，督促龙盛公司对派遣人员加强安全教育和业务技能培训。二是加强日常管理。建立油耗管理台账，按相关制度要求建立相应管理台账；加强驾驶员日常管理，准确记录公务用车的起始里程和归队里程，杜绝上班时间打牌等现象；部分公务车使用次数较少情况核实，进一步提高公务用车出行率。三是规范委托管理。加大对各乡镇（街道）公务用车管理力度，规范各类台账及公务用车使用情况。定期或不定期对各乡镇（街道）进行督查，对不按规定使用公务用车的乡镇（街道），建议减少下一年用车费用。

2021 年桃源县全县公务用车经费 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）、《桃源县财政局 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）等文件精神，受桃源县财政局（以下简称县财政局）委托，湖南九澧咨询服务有限公司常德分公司对 2021 年全县公务用车经费专项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。推进桃源县公务用车制度改革、有效降低行政成本、建立新型公务用车制度、保障公务出行、合理有效配置公务用车资源，对核定保留的全县公务车辆纳入桃源县机关事务服务中心集中统一管理和调度。

2.立项依据。《桃源县党政机关公务用车使用管理试行办法》（桃财发〔2019〕3号）；《桃源县党政机关公务租赁车使用管理试行办法》（桃政办发〔2019〕3号）；2021 年桃源县人民政府关于公务用车管理等工作的常务会议纪要（第 3 次会议）。

3.项目内容。主要用于临聘驾驶员工资、公务用车运行维护

费（公务车加油、维修保养、洗车、车辆保险、过桥过路、停车费用及上户年审费用等）、公务用车管理平台运行经费、公务车停车场保安物业费用和公务临时租车费用。

4.实施情况

该项目实施单位为桃源县机关事务服务中心（以下简称机关事务中心）。

机关事务中心有公务车编制数 72 辆，分为集中管理和委托乡镇管理。2021 年 1 月实有公务用车 63 辆。2021 年 5 月、7 月共从桃源县鑫达汽车租赁公司划拨 16 辆，购置 4 辆，处置 12 辆（其中无编制公务车 1 台）。2021 年 12 月实有公务用车 71 辆，其中集中管理 42 辆、委托乡镇管理 27 辆，实物保障车 2 辆。

（1）运行维护管理。一是加油管理。机关事务中心管理加油主卡，对公务车预分配油费，每台公务车配备一张加油卡（副卡），凭加油卡到定点中国石化加油站加油，由加油站工作人员核对无误后加油。机关事务中心分月统计每台车实际加油情况。二是维修保养。车辆需要维修或每行驶 5000 公里后，驾驶员填写维修申请，经车辆管理员、分管领导、机关事务中心主任审核签字后，方可维修。修理中心出具结算单，驾驶员签字确认，车辆管理员审核签字，附现场维修照片报账。机关事务中心对每台车辆建立了维修管理电子台账，留存维修结算单电子档；按季度统计各维修公司维修费用。洗车费采用每车每年 1680 元年费限额包干制度。三是车辆保险。机关事务中心建立了公务车保险管理台账，

专人管理，由中华联合、中国人民、中国大地财产保险股份有限公司常德支公司和中国太平洋财产保险股份有限公司四家定点保险公司承保。

（2）公务用车管理平台。公务车辆均需进入湖南省公务用车信息化管理平台（以下简称公务车管理平台）进行管理。单位有用车需求，先在手机 APP 或电脑公务车管理平台提出申请，用车单位分管领导审批，机关事务中心人员审批，将审批意见发给调度员（有公务车的派公务车，如无则采取租车方式），申请成功，发送短信告知用车人员。乡镇用车，自行申请、自行审批（分申请账号和审批账号处理）。租车公司有单独平台账号，将租赁车辆纳入平台管理。

（3）停车场保安物业管理。由桃源县众信保安服务有限公司选派 3 名保安人员，承担机关事务中心 24 小时值班、执勤工作，确保机关事务中心停车场环境卫生全天整洁。

（4）公务临时租车。公务临时租车分为乡镇（街道）租车和机关事务中心租车。桃源县有 28 个乡镇（街道），除剪市镇人民政府未配置公务车辆外，其他乡镇（街道）均配备了公务车。各乡镇公务租赁用车采取租车费用限额（每年 2 万元租车费）、车辆自行租赁的方式执行，租赁费用由机关事务中心依规审核后归口报销。街道在县城规划区内按县直单位标准执行，规划区外按乡镇标准执行；县直单位租车统一由机关事务中心负责在定点租赁公司租车。机关事务中心在公务车管理平台将用车需求发送租

赁公司，租赁公司再派遣符合需求的车辆。但党建、工会活动由单位自行租车报销，不受租车费限制。

（5）驾驶员管理。一是公开招聘。机关事务中心委托桃源县龙盛劳务服务有限公司（以下简称龙盛公司）公开招聘驾驶员。通过发布招聘公告、笔试、技能考核、面试、体检、综合测评、招录驾驶员信息网上公示等程序公开招聘驾驶员。二是分组管理。驾驶员分三个组，每个组安排一个组长，每天至少安排一名驾驶员值班至次日8点。三是绩效考核。驾驶员工资由基本工资、绩效考核工资和里程奖励组成，每月对驾驶员进行绩效考核。四是技能比武。2021年9月机关事务中心联合龙盛公司开展了驾驶员模拟在高速公路上应急车道上更换车辆轮胎技能比武活动。五是乡镇驾驶员管理。27个乡镇公务用车驾驶员由乡镇安排，驾驶员工资由乡镇承担，不在本专项列支。五是违章处理。公务车辆违章由驾驶员自行及时处理并承担违章费用。

（6）节假日用车报备。周末及法定节假日用车，机关事务中心每周向桃源县纪委作风办公室报备一次，审批备案单经分管领导和单位负责人审核签字后通过微信发送，各乡镇（街道）需向本级纪委作风办公室报备。2021年11月机关事务中心对全县各乡镇、街道委托管理的公务用车管理使用情况进行了专项检查。

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765万元，预算调减13万元，实际到位752万元，另上年结转划罚没收入13

万元，资金总投入 765 万元。

(2) 资金使用情况。2021 年实际支出 638.84 万元，用于临聘驾驶员工资及福利 184.7 万元、运行维护费 254.32 万元、管理平台服务费 4.54 万元、停车场物业保安费 4 万元；公务临时租车费 191.28 万元。年末结转 126.16 万元。

详见附件 1 2021 年全县公务用车经费收支明细表

(二) 项目绩效目标

1. 项目总目标

以“安全规范、优质高效”为目标，围绕建设节约型、廉洁型机关的要求，降低公务交通运行成本、保障涉及车改单位正常公务活动出行，合理有效配置公务用车资源，灵活运用多种出行提供方式，建立规范的公务用车制度，提高公务用车管理水平。

2. 年度具体目标

(1) 数量指标。维护管理公务车辆 64 辆以上；公开招聘驾驶员 34 人；公务用车纳入公务用车管理平台管理 64 辆以上；物业管理至少配备保安 3 人；保障 88 家车改单位的用车需求。

(2) 质量指标。公务用车正常使用率 100%；管理到位率 100%；公开招聘规范率 100%；驾驶员素质达标率 100%；工资福利发放准确率 100%；信息化管理率 100%；保安保洁服务达标率 100%；安全行车率 100%。

(3) 时效指标。及时出车率 100%，各项工作完成及时率 100%。

(4)成本指标。车改单位用车费用或租车费不超过分配限额；项目总成本控制在预算额度内。

(5)社会效益。杜绝公车私用、公车专用、私车公养的行为，避免公务车辆运行浪费；提高公车使用效率，降低行政运行成本；不发生公务车负面影响事件。

(6)可持续影响。健全公务用车制度改革后的长效管理机制。

(7)满意度。驾驶员、用车人员满意度 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；核实项目资金使用情况，核实比例 70%；实地调查了陬市镇人民政府、漳江街道办事处、中国石化桃源县城西综合网点加油站和小智加油站（2022 年新增定点加油站）；对 40 位驾驶员和 57 位用车人员进行问卷调查。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 81.94 分，评价等级为“良”，得分明细如下：

（一）项目决策总分 15 分，实得 13 分，扣 2 分，扣分明细：

1.绩效目标：满意度、经济效益指标填报不准确，社会效益指标与项目无紧密联系，扣 0.5 分；绩效目标不完整、绩效指标

填报不规范，扣 1 分。合计共扣 1.5 分。

2.资金投入：预算编制不精准，扣 0.5 分。

（二）项目过程总分 25 分，实得 16.84 分，扣 8.16 分，扣分明细：

1.资金管理：预算执行率 83.51%，扣 0.66 分；超范围支出、费用报销欠规范，扣 2 分。合计共扣 2.66 分。

2.组织实施：未制定专项资金管理办法、制度建设欠规范，扣 2 分；会计核算不准确、委托管理监管力度不够、公务租车不规范，扣 3 分；台账管理不到位扣 0.5 分。合计扣分 5.5 分。

（三）项目产出总分 33 分，实得 28.1 分，扣 4.9 分，扣分明细：

1.产出质量：驾驶员管理不规范，扣 0.5 分；存在新进驾驶人员手续后补情况，扣 0.2 分；信息化管理不规范，扣 0.2 分；2021 年度有 9 辆公务车辆出险，部分事故判定机关事务中心驾驶员全责，扣 2 分。合计共扣 2.9 分。

2.产出成本：用车费用控制欠严格，扣 2 分。

（四）项目效益情况总分 27 分，实得 24 分，扣 3 分，扣分明细：

1.社会效益：存在部分车辆使用率偏低，扣 0.5 分；公车事故影响出行，扣 1 分。合计扣分 1.5 分。

2.可持续影响：部分管理制度不完善，扣 1 分；71.93%的用车人员不知晓公务用车管理监督举报电话，扣 0.5 分。合计扣分

1.5 分。

详见附件 2 专项资金绩效评价指标体系

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1.项目立项。该专项立项依据充分，立项程序规范。

2.绩效目标。机关事务中心针对该项目设置了绩效目标，但存在绩效目标未细化、填报不规范等情况。

3.资金投入。2021 年初，项目预算分为两部分，一部分公务用车运行费用 512 万元，按 64 辆公务车，8 万元/车/年标准计算；另一部分租车费用 253 万元，根据车改后的全县公务用车总费用的 5%计算。另外分配了车改单位用车费用额度，用车费用按照已车改单位工作性质、实有人数等因素计算分配额度。28 个乡镇（街道）用车费用 8 万元，其中运行维护费用 6 万元（据实报销），租车费用不得超过 2 万元；保留执法执勤车辆单位按每单位 2 万元安排（据实报销）；其他车改单位实行总额包干；预留 68.9 万元由机关事务中心统筹。各车改单位全年用车包干费用由县财政局公车办制定，机关事务中心执行。预算内容与项目内容匹配，租车费 253 万元未提供测算依据，预留 68.9 万元无测算依据。

（二）项目过程情况

1.资金管理情况

（1）资金到位率。2021 年该项目应到位 765 万元，预算调减 13 万元，实际到位 752 万元，资金到位率 100%。

(2) 预算执行率。2021 年，可用指标 765 万元，实际使用 638.84 万元，预算执行率 83.51% (638.84/765)。

(3) 资金使用合规性。机关事务中心根据资金需求向县财政局申请审核拨付，项目支出由经手人、证明人签字、主任审批后通过国库集中支付。拨付程序规范，审批手续完整。但存在超范围支出等情况。

2.组织实施情况

(1) 管理制度健全性。机关事务中心制定了单位规章制度，其中包括车辆管理制度、驾驶员管理制度、财务管理制度、办公制度等制度；制定了桃源县公务车辆费用报销管理制度。但存在规章制度制定不规范的情况。

(2) 制度执行有效性。机关事务中心公务用车运行维护基本按照各项制度执行。实行申请派车用车制度，各用车单位联系人经领导审核，通过电脑或手机终端填写派车单并传送至公务车综合管理平台；实行 24 小时值班制度，机关事务中心随时接受派车申请。执行政府采购制度。租赁服务单位的确定按政府采购的相关规定执行。但存在申请派车用车制度执行不到位的情况。

(三)项目产出情况

1.数量指标。截至 2021 年 12 月，机关事务中心维护管理公务车辆 71 辆；分两次公开招聘驾驶员 35 人；县维稳办、县巡察办各 1 台公务车为无编制公务车且未纳入机关事务中心集中管理，故未进入公务车管理平台管理，其他公务用车全部纳入公务

车管理平台进行管理；物业管理配备保安 3 人；保障了 88 家车改单位的用车需求。目标完成。

2.质量指标。2021 年公务车辆均能正常使用；全县公务用车均安装“北斗”卫星定位系统，统一喷涂公车用车标识；未发生公务车辆脱保情况；定点维修保养、保险、加油，少数因油卡故障等原因未定点加油。根据问卷调查及机关事务中心反映，2021 年未收到公务用车相关投诉，管理较到位，但存在驾驶员管理欠规范情况。公开招聘较规范，但存在新进驾驶人员手续后补情况；驾驶员均持证上岗，存在驾驶员上班时间打牌情况；工资福利发放基本准确，存在发放慰问费的情况；现场调查，公务车管理平台正常运行，但存在信息化管理不规范情况，信息管理率未达 100%。以上目标未完成。停车场干净整洁，车辆停放有序，保安保洁服务达标。目标完成。根据各保险公司理赔情况，2021 年度有 9 辆公务车辆出险，且部分事故判定机关事务中心驾驶员全责，安全行车率未达 100%。部分目标未完成。

3.时效指标。根据问卷调查统计，受访的用车人员反映驾驶员均提前到达出车地点，及时出车率 100%。目标完成。

4.成本指标。根据机关事务中心用车费用统计，部分车改单位用车费用或租车费超过分配限额，但项目总成本控制在预算额度内。目标未完成。

（四）项目效益情况

1.社会效益。2021 年度机关事务中心调派公务车 7644 车次，

行驶里程 86.45 万公里，基本保障了车改单位日常公务活动正常开展。通过实施本项目，公务车辆统一喷涂公务用车标识，公务用车主动接受广大群众监督。公务用车安装“北斗”卫星定点系统，对公务用车实时监控，纳入信息平台管理，有效提高了公车使用效率，降低行政运行成本；根据问卷统计结果，100%驾驶员认为不存在乘车人要求公车私用情况，2021 年未发现公车私用、公车专用、私车公养的行为，在一定程度减少了公务车辆运行浪费；未发生公务车负面影响事件。但存在部分车辆使用率不高，公车事故影响出行的情况。目标基本完成。

2.可持续性影响。机关事务中心部分管理制度不完善。根据问卷调查统计，71.93%的用车人员不知晓公务用车管理监督举报电话。公务用车制度改革后的管理机制欠健全。目标未完成。

3.满意度。根据问卷调查结果，驾驶员满意度 96.5%，用车人员满意度 98.23%。目标完成。

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.规范安全高效运行。强化车辆安全运行，机关事务中心每个季度积极开展集中学习安全教育活动，观看交通事故警示片，针对公务出行过程中容易发生的情况做逐一解决。

2.切实强化人员管理。通过资格审查、交通法规理论考试、驾驶技术测试、体检等层层把关，确定上岗人员，驾驶人员通过劳务派遣方式用工，有效规避了用工风险。建立完善激励机制。

设安全奖、优质服务奖励，根据驾驶员行车安全和服务态度考核，每月发放一次；根据驾驶员日常工作表现年终对其工作进行再评比，分组评出在公务车保养，服务态度以安全行驶和遵守单位制度方面的优秀标兵，给予奖励。

3.规范车辆管理使用。强化内控机制，公务用车保险、维修、加油实行政府集中采购和定点保险、定点维修、定点加油制度。强化维修保养管理，坚持“先申请、再核实、后维修”的原则，委派车辆管理员对车辆维修保养过程进行全程监管并拍照留档。

（二）存在的问题

1.预算编制欠精准，绩效目标填报不完整

预算编制未细化到具体子项目，预算编制不完善，年初预算编制仅分为全县公务用车运行费和租车费，实际列支驾驶员工资及福利、物业保安费、公务车管理平台服务费。

绩效目标填报不完整。数量指标未细化，未设置核心数量指标；绩效目标设置不完整；绩效指标填报不规范，三级指标填报不精炼，指标值填报不规范，如成本指标和时效指标的指标值描述不规范；满意度指标、经济效益指标填报不准确，社会效益指标与项目无紧密联系。

原因分析：一是机关事务中心为县本级非部门预算单位，公务用车经费由县财政直接编制预算。二是绩效管理意识薄弱，绩效目标填报业务知识掌握不够。

2.财务管理不到位

(1) 未制定专项资金管理办法。机关事务中心未制定专项资金管理办法，对专项资金的支出范围没有明确规定，专项资金使用范围不清晰。

(2) 超范围支出。专项中列支临聘驾驶员 2021 年 8 至 12 月共 5 个月工会经费 8.28 万元至龙盛公司工会委员会；另支出临聘驾驶员亲属慰问费 0.3 万元。

(3) 费用报销欠规范。一是附件不齐全。2021 年 ETC 通行费报销无 ETC 打印清单及电子发票，凭转入 ETC 专户的金额核算；支付县政府办食堂伙食搭餐伙食补助仅附行政事业单位往来结算收据，未附驾驶员就餐登记表。二是报销审批不严谨。2021 年付县政府办伙食费 8.8 万元，根据机关事务中心就餐登记统计，支付伙食补助费与就餐登记无法对应。三是程序不规范。政府采购商品、服务验收时，部分验收单中验收信息均未填写。如 7 月 3 号凭证支购灭火器 0.63 万元、9 月 4 号凭证付龙盛公司劳务派遣服务费用 14.96 万元等支出凭证附件验收单中验收信息均为空白。

(4) 会计核算不准确。2021 年使用该专项列支第 2-3 季度物业保安费用 8 万元计入基本支出核算，第 4 季度物业保安费用 4 万元使用其他资金列支计入该项目支出核算。

原因分析：财务管理审核不严格，内控制度执行不到位。

3.项目管理不到位

(1) 制度建设欠规范。单位规章制度中有驾驶员管理制度和

车辆管理制度，但财务管理制度包含了部分车辆管理方面的制度；办公制度中包含部分驾驶员管理方面的制度。

（2）台账管理不到位。油耗管理未建立台账，无法测算公务用车行驶里程和油耗是否匹配。如湘 J109Q3、湘 JV5903、湘 J101Q3 三台公务用车在 2021 年加油统计表中无加油记录但均有行驶记录，其中湘 J101Q3 出车 157 次，行驶 3.43 万公里。经核查，实际有加油记录，加油统计不完整。

（3）委托管理监管力度不够。一是公务用车无申请。经现场调查隰市镇人民政府公务用车情况，2022 年 6 月 16 日至 9 月 29 日共出车 32 次，均未在公务用车管理平台申请用车。二是公务用车申请后补。隰市镇人民政府 2021 年 11 月 26 日至 2022 年 6 月 15 日，除个别日期当天用车当天申请外，其他申请用车分 5 天补录完成；漳江街道办事处 2021 年存在用车申请补录的情况。三是乡镇台账管理不到位。经现场调查，漳江街道办事处 2021 年未建立公务用车管理台账；隰市镇 2021 年公车管理台账从 11 月 23 日之后出车申请均未登记。四是预约申请表填写不规范。漳江街道办事处用车派车预约申请表 2021 年、2022 年混合使用，未按申请表顺序填写，部分申请表中审批单位意见空白。

（4）驾驶员管理欠规范。一是存在新进驾驶人员手续后补情况。2021 年 11 月、12 月共新增驾驶人员 3 人，但在 2022 年 7 月发布招聘驾驶员时才完成招录手续。二是驾驶员管理欠严格。根据驾驶员绩效考核，存在驾驶员上班时间打牌情况；个别驾驶员

因交通违章，驾驶证被扣，需重考科目一，学习期间无法安排出车，在一定程度上影响人员调度。

（5）用车费用控制欠严格。根据机关事务中心每月对车改单位用车费用的统计，有 27 个车改单位用车费用超限额，其中县直单位 20 家 98.46 万元，乡镇（街道）7 家超租车费 3.7 万元，另桃源县高新技术产业开发区管理委员会、常德市生态环境局桃源分局两个单位年初未安排用车费用且不属县直单位，分别产生用车费用 5.21 万元和 15.14 万元。

（6）信息化管理不规范。平台登记信息不准确。如湘 J138R3（5 座越野车）登记 2021 年 4 月 29 日实际行驶里程为 196.44 万公里不准确，另有 8 笔登记 20.08 万公里至 21.48 万公里不等。用车信息部分未登记。如部分公务用车终端、实际行驶里程未填写；用车事由填报“其他”，详细事由未填写等。经现场调查，存在公务车当天实际未出车，因之前出车未归队，系统显示为派车的情况。

（7）公务租车不规范。公务租车时间不符合逻辑。常德市诚信运输代理有限公司出具的用车结算单多处租车时间不符合逻辑。如 8 月 17 号凭证中有 5 份用车结算单租车时间长达近 2 个月或 3 个月，耗时 1000 多个小时或 2000 多个小时，但行驶里程仅 38 公里至 171 公里不等。

原因分析：对乡镇（街道）监管力度不够，管理人员人手不足，内部管理工作欠扎实；2021 年疫情防控、脱贫攻坚工作用车

频繁，造成部分用车单位租车费超标。

4.产出效益欠理想

(1) 部分车辆使用率偏低。根据公务车管理平台查询，公务车湘J101Q3 半年派车 32 次；湘J76H55 全年派车 74 次；湘JP9077（过户后车牌湘JPJ793）于 2021 年 5 月 21 日调拨至机关事务中心，调拨后 7 个多月派车 57 次。

(2) 公车事故影响出行。根据各定点保险公司对公务车辆的理赔情况统计，2021 年度有 9 辆公务车辆出险，理赔金额 8.84 万元，在一定程度上影响公务用车出行。

原因分析：驾驶员安全教育欠扎实。

六、有关建议

(一) 完善预算编制，提高绩效管理

1.编制项目预算，应按照经费可支出范围细化预算，将驾驶员工资福利、公务车管理平台服务费及物业保安服务费等细分子项目，完善预算编制。实行严格预算约束，做到有预算不超支，无预算不开支。

2.提高绩效管理意识。年初编制绩效目标，根据资金去向细化、量化绩效目标，绩效目标完整、清晰；绩效指标填报规范、准确，产出和效益相互匹配，紧密相关。

(二) 完善管理制度，规范资金管理

机关事务中心应联合财政局制定专项资金管理制度，明确规定经费支出具体范围，准确核算项目支出情况。财务应加大审核

力度，规范报销手续，确保资金使用合理合规。针对报告提及的超范围支出临聘驾驶员工会经费 8.28 万元和其亲属慰问费 0.3 万元，共计 8.58 万元应退回财政；常德市生态环境局桃源分局 2021 年产生用车费用 15.14 万元，建议收回 2021 年 4 月及以后用车费用 9.09 万元。

完善驾驶员、车辆管理等管理制度，各项制度制定规范、准确，具有可操作性，并严格按制度执行。

（三）规范人员车辆管理，确保安全出行

1.加强人员管理。机关事务中心应对龙盛公司派遣人员的劳务合同进行检查并留存，规范合同管理。督促龙盛公司对派遣人员加强安全教育和业务技能培训。

2.加强日常管理。机关事务中心应建立油耗管理台账，每月测算油耗与行驶里程匹配度，按相关制度要求建立相应管理台账。机关事务中心应加强驾驶员日常管理，准确记录公务用车的起始里程和归队里程，杜绝上班时间打牌等现象。针对报告提及的部分公务车使用次数较少情况核实，进一步提高公务用车出行率，提高项目管理水平。

3.规范委托管理。机关事务中心应加大对各乡镇（街道）公务用车管理力度，规范各类台账及公务用车使用情况。定期或不定期对各乡镇（街道）进行督查，对不按规定使用公务用车的乡镇（街道），建议减少下一年用车费用。

七、其他需要说明的问题

一是机关事务中心于2021年12月31日已收回桃源县高新技术产业开发区管理委员会用车费用5.21万元；二是费用报销欠规范中政府采购商品、服务验收时，部分验收单中验收信息均未填写的问题已整改到位；三是机关事务中心选定的劳务公司存在派遣驾驶员到机关事务中心的合同服务期限与驾驶员上一个派遣单位服务期重合、驾驶员派遣至机关事务中心但未与劳务公司及时签订合同、同一驾驶员同时与不同单位签订服务时间相同的合同等情况，存在劳动用工风险。

附件：

- 1.专项资金收支汇总表
- 2.专项资金绩效评价指标体系
- 3.绩效目标完成情况表
- 4.专项资金绩效评价问卷调查汇总-驾驶员卷
- 5.专项资金绩效评价问卷调查汇总-用车人员卷

湖南九澧咨询服务有限公司常德分公司

2022年11月18日



附件 1

2021 年全县公务用车经费收支汇总表

单位：万元

序号	摘要	收入/支出金额	备注
一	2021 年可用指标	765.00	
1	上年结转	13.00	划拨至机关事务中心治超办罚没收入
2	2021 年到位资金	752.00	
二	2021 年账上支出小计	638.84	
(一)	公务用车运行维护费	254.32	
1	加油费	123.01	
2	维修保养费	84.29	
3	车辆保险费	24.93	
4	过桥过路费	16.53	
5	其他费用	5.56	驾驶员体检、差旅费补助、公务车年审、上户费用、购置洗车机、车载灭火器采购等
(二)	驾驶员工资及福利	184.70	
1	驾驶员工资及福利	174.11	
2	伙食费补助	10.59	
(三)	公务车管理平台服务费	4.54	
(四)	公务车停车场物业保安费	4.00	第四季度物业保安费，前三个月未在本专项列支
(五)	公务临时租车费	191.28	
三	收入-支出	126.16	
四	年末指标结转结余	163.22	
五	差额	-37.06	

附表 2

2021 年桃源县全县公务用车经费专项资金绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	得分	扣分	扣分理由
决策 (15分)	项目立项 4分	立项依据充分性	2.5	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); ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求(0.5分); 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); 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); 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)。每发现1处不符合要求,扣0.5分,扣完为止。	2.5		
		立项程序规范性	1.5	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); ②审批文件、材料是否符合相关要求(0.5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)。每发现1处不符合要求,扣0.5分,扣完为止。	1.5		

决策 (15分)	绩效目标 6分	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); ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性(0.5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); ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配(0.5分)。 每发现1处不符合要求,扣0.5分,扣完为止。	1.5	0.5	满意度、经济效益指标填报不准确,社会效益指标与项目无紧密联系,扣0.5分
		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); ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现(1.5分); ③是否与项目目标任务数或计划数相对应(1分)。 每发现1处不符合要求,扣0.5分,扣完为止。	3	1	数量指标未细化,绩效目标不完整;绩效指标填报不规范,扣1分
	资金投入 5分	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); ②预算内容与项目内容是否匹配(0.5分); ③预算额度测算依据是否充分,是否按照标准编制(1分); 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)。 每发现1处不符合要求,扣0.5分,扣完为止。	2.5	0.5	年初预算编制仅分为公务用车运行维护费和租车费,预算编制欠精准,扣0.5分

决策 (15分)	资金投入 5分	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); 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),每发现1处不符合要求,扣0.5分,扣完为止。	2		
过程 (25分)	资金管理 14分	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%。 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。 资金到位率得分=2*资金到位率,资金到位率60%以下不得分。	2		
		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。 预算执行率得分=4*预算执行率,预算执行率60%以下不得分。	3.34	0.66	预算执行率83.51%,扣0.66分

过程 (25分)	资金管理 14分	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); ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续(1分); ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途(1分); ④是否存在截留、挤占、挪用等情况(4分); 每发现1处不合规,扣1分,扣完为止;若出现虚列支出等情节严重的情况,可直接扣4分。	6	2	超范围支出;费用报销欠规范,扣2分
	组织实施 11分	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务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度(2分); ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整(2分); 每发现1处不符合要求,扣1分,扣完为止。	2	2	未制定专项资金管理办法;制度建设欠规范,扣2分
		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); ②项目调整及支出调整手续是否完备(1分); ③车辆档案、运行管理相关台账等资料是否齐全并及时归档(1.5分); 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1处不符合要求,扣1分,扣完为止。	3.5	3.5	会计核算不准确;委托管理监管力度不够;公务租车不规范,扣3分;台账管理不到位扣0.5分

产出 (33分)	产出数量	实际完成率	8	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。实际完成率=(实际产出数/计划产出数)×100%。	①维护管理公务车辆 64 辆以上。(2分)发现缺少一辆扣 0.2 分,扣完为止。	2		
					②公开招聘驾驶员 34 人(1分)。每少招聘一人扣 0.2 分,扣完为止。	1		
					③公务用车纳入公务车管理平台管理 64 辆以上。(2分)公务车辆全部进入公务用车信息化管理平台管理。每发现 1 台未进入平台管理扣 0.5 分,扣完为止。	2		
					④物业管理至少配备保安 3 人。(1分)每出现少配备 1 人,扣 0.5 分,扣完为止。	1		
					⑤保障 88 家车改单位的用车需求(2分)。每出现一家未保障扣 0.2 分,扣完为止。	2		

产出 (33分)	产出质量	质量达标率	10	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。质量达标率=(质量达标产出数/实际产出数)×100%。	① 公务用车正常使用率 100% (1分) 每发现一辆公务用车长期故障未维修导致无法使用等情况扣 0.5 分,扣完为止。	1		
					②管理到位率 100%。(4分) 公务用车全部喷涂“公务用车”专用标识,定点维修保养、加油、保险,按时年检等管理到位情况。每发现一例管理不到位扣 0.5 分,扣完为止。	3.5	0.5	驾驶员管理欠规范,扣 0.5 分;少数因油卡故障等原因未定点加油,酌情不扣分
					③公开招聘规范率 100%。(1分); 每发现一处不规范扣 0.2 分,扣完为止。	0.8	0.2	存在新进驾驶人员手续后补情况,扣 0.2 分
					④驾驶员素质达标率 100%。(2分) 每发现一人素质不达标扣 0.2 分,扣完为止。	2		存在 4 名驾驶员上班时间打牌情况,已在当月相应扣除绩效奖,不扣分
					⑤工资福利发放准确率 100% (2分), 驾驶员工资福利按标准足额发放得满分,每发现一人不准确扣 0.5 分,扣完为止。	2		超范围支出慰问已在资金管理扣分,此处不扣分

产出 (33分)	产出质量	质量达标率	5	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。质量达标率=(质量达标产出数/实际产出数)×100%。	⑥信息化管理率 100% (1 分)。做到车辆实时监控,每发现一次管理平台未正常运行或车辆未实时监控扣 0.2 分,扣完为止。	0.8	0.2	信息化管理不规范,扣 0.2 分
					⑦保安保洁服务达标率 100%; (2 分) 依据合同,服务方完成服务中心 24 小时安保执勤、指挥车辆有序停放、停车场环境卫生工作。每发现一处服务不达标扣 0.2 分,扣完为止。	2		
					⑧安全行车率 100% (2 分)。发生一起重大安全事故不得分。每发生一起交通事故扣 0.3 分,扣完为止。	0	2	2021 年度有 9 辆公务用车出险,部分事故判定事务中心驾驶员全责,扣 2 分
	产出时效	完成及时性	5	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。	及时出车率 100%,各项工作完成及时率 100% (5 分); 每发现一次未及时出车或其他工作未及时完成情况扣 1 分,扣完为止。	5		

产出 (33分)	产出成本	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。	按文件标准执行,总额控制在预算额度内;车改单位用车费用或租车费不超过分配限额(5分)。总额未控制在预算额度内不得分。每发现一例超过分配额度扣0.5分,扣完为止。	3	2	用车费用控制欠严格。27个车改单位用车费用超限额,另2个单位年初未安排用车费用且不属于县直单位,但均产生用车费用,因总额未超预算额度,扣2分
效益 (27分)	项目效益	实施效益	15	社会效益	①杜绝公车私用、公车专用、私车公养的行为,避免公务车辆运行浪费(5分)。每发现一例公车私用或公车专用或公务车辆运行浪费情况扣1分,扣完为止。	5		
					②提高公车使用效率,降低行政运行成本。(5分)。根据现场评价情况计分。	3.5	1.5	存在部分车辆使用率偏低,扣0.5分;公车事故影响出行,扣1分
					③舆情管控:不发生公务车负面影响事件(5分)。未发生计满分,发生一起计0分。	5		
			4	可持续影响	健全公务用车制度改革后的长效管理机制(4分)。机制健全计满分,部分健全扣2分,不健全不得分。	2.5	1.5	部分管理制度不完善扣1分;71.93%的用车人员不知晓公务用车管理监督举报电话,扣0.5分

效益 (27分)	项目效益	满意度	8	驾驶人员满意度	驾驶人员满意度 90%以上 (2分)。根据问卷调查结果, 满意度 90%以上满分, 每少 1%扣 0.1 分, 低于 65%不得分。	2		驾驶员满意度 96.5%
				用车人员满意度	用车人员满意度 90%以上 (6分)。根据问卷调查结果, 满意度 90%以上满分, 每少 1%扣 0.2 分, 低于 65%不得分。	6		用车人员满意度 98.23%
合计			100			81.94	18.06	

备注: 突出结果导向, 原则上决策、过程、产出和效益指标权重为 15%、25%、30%、30%, 但实施期项目应更注重决策、过程、产出, 可对指标进行一定程度的差异化调整, 但产出和效益指标权重不得低于 50%。

附件 3

2021 年桃源县全县公务用车经费专项资金绩效目标完成情况表

绩效目标	目标值	目标完成情况	备注
一、数量指标			
维护管理公务车数量	≥64 辆	71 辆	
公开招聘驾驶员数量	34 人	35 人	
公务用车纳入公务车管理平台管理数量	≥64 辆	71 辆	
物业管理配备保安数量	≥3 人	3 人	
保障车改单位的用车需求	88 家	88 家	
二、质量指标			
公务用车正常使用率	100%	100%	
管理到位率	100%	驾驶员管理欠规范	
公开招聘规范率	100%	新进驾驶人员手续后补情况	
驾驶员素质达标率	100%	存在驾驶员上班时间打牌情况	
工资福利发放准确率	100%	存在发放慰问金情况	
信息化管理率	100%	信息化管理不规范	
保安保洁服务达标率	100%	100%	
安全行车率	100%	2021 年度有 9 辆公务车辆出险，部分事故判定事务中心驾驶员全责	
三、时效指标			
及时出车率	100%	100%	
各项工作完成及时率	100%	100%	
四、成本指标			

按文件标准执行，总额控制在预算额度内；车改单位用车费用或租车费不超过分配限额	100%	存在部分车改单位用车费用或租车费超过分配限额	
五、社会效益			
公车私用、公车专用、私车公养的行为，避免公务车辆运行浪费	零发生	零发生	
公车使用效率，降低行政运行成本	提高	存在部分车辆使用率不高、公车事故影响出行	
舆情管控	零起	零起	
六、可持续影响			
公务用车制度改革后的长效管理机制	健全	欠健全	
七、满意度			
驾驶人员满意度	≥90%	96.50%	
用车人员满意度	≥90%	98.23%	

附表 4

2021 年桃源县公务用车经费项目问卷调查（驾驶员卷）

1.您所在劳务公司发放工资是否及时？

选项	小计	比例
及时	40	100%
有时及时，有时不及时	0	0%
不及时	0	0%
本题有效填写人次	40	

2.您对公务车辆定点维修、保养机构的服务质量是否满意？

本题平均分：96

选项	小计	比例
非常满意	33	82.5%
满意	6	15%
一般	1	2.5%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	40	

综合满意度=（33*100+6*80+1*60）/40*100%=96%

3.您出车时，是否出现过乘车人要求公车私用情况？

选项	小计	比例
存在	1	2.5%
不存在	39	97.5%
本题有效填写人次	40	

4.国家法定节假日期间，公务用车是否要求集中停放在指定位置，并封存停驶(除值班车辆和应急车辆外)?

选项	小计	比例
是	40	 100%
否	0	 0%
不清楚	0	 0%
本题有效填写人次	40	

5.当公务车辆需保养、维修时，您一般什么时候填报《维修申请单》?

选项	小计	比例
维修前填报	38	 95%
维修后填报	0	 0%
以上两种情况都有	2	 5%
无需填报	0	 0%
本题有效填写人次	40	

6.公务车辆需保养、维修时，中心办公室对维修申请审批是否及时?

选项	小计	比例
及时	40	 100%
不及时	0	 0%
未关注	0	 0%
本题有效填写人次	40	

7.您认为中心对驾驶员的绩效考核是否客观公正?

选项	小计	比例
----	----	----

客观公正	37	██████████92.5%
较客观公正	3	██████████7.5%
不客观公正	0	██████████0%
本题有效填写人次	40	

8.您对公务车辆的综合调度管理工作是否满意？

本题平均分：97

选项	小计	比例
非常满意	34	██████████85%
满意	6	██████████15%
一般	0	██████████0%
不满意	0	██████████0%
未涉及，无法评价	0	██████████0%
本题有效填写人次	40	

综合满意度= (34*100+6*80) /40*100%=97%

第2题、第8题综合满意度= (96%+97%) /2=96.5%

9.您日常出车时是否出现过要求到乘车人居住点接送的情况？

选项	小计	比例
是	4	██████████10%
否	35	██████████87.5%
不清楚	1	██████████2.5%
本题有效填写人次	40	

10.您知道公车加油充值卡是否存在为非公务车辆加油的情况？

选项	小计	比例
----	----	----

存在	0	0%
不存在	39	97.5%
不清楚	1	2.5%
本题有效填写人次	40	

11.您认为公车管理工作还应从哪些方面进一步改进完善？

选项	个数	比例
加油管理	1	2.5%
保养维修管理	1	2.5%
车辆调度	1	2.5%
保险管理	1	2.5%
车辆年审管理	1	2.5%
其他	5	12.5%
以上均不需要改进	35	87.5%
本题有效填写人次	40	

其他：未填写 5 个。

12.您对桃源县机关事务服务中心公务用车管理工作有什么意见或建议？

- (1) 提高待遇；违章罚款可否给予一定的定额。
- (2) 老旧车辆偏多，驾驶车辆有一定的安全隐患。

附表 5

2021 年桃源县公务用车经费项目问卷调查（用车人员卷）

1. 您单位使用的公务车辆是哪个部门负责管理的？

选项	小计	比例
本单位	2	3.51%
桃源县机关事务服务中心	52	91.23%
不清楚	3	5.26%
本单位没有公务车辆	0	0%
本题有效填写人次	57	

2. 您申请公务用车时，派遣车辆是否能满足申请的用车需求？

选项	小计	比例
满足需求	57	100%
不满足	0	0%
有时满足，有时不满足	0	0%
本题有效填写人次	57	

3. 您乘坐公务车辆时，您对驾驶员的服务态度是否满意？

本题平均分：98.95

选项	小计	比例
非常满意	54	94.74%
满意	3	5.26%
一般	0	0%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	57	

综合满意度= (54*100+3*80) /57*100%=98.95%

4.您乘坐公务车辆时，车内外卫生情况如何？

选项	小计	比例
非常干净整洁	55	96.49%
较干净整洁	2	3.51%
一般	0	0%
不干净、不整洁	0	0%
本题有效填写人次	57	

5.您认为申请公务用车，中心审批通过是否及时？

选项	小计	比例
及时	57	100%
不及时	0	0%
有时及时，有时不及时	0	0%
本题有效填写人次	57	

6.您乘车时，是否出现公务车辆故障的情况？

选项	小计	比例
从来没有	54	94.74%
偶尔有	3	5.26%
经常有	0	0%
本题有效填写人次	57	

7.司机行车中，是否文明行车、规范行车？

选项	小计	比例
----	----	----

是	57	100%
否	0	0%
不清楚	0	0%
本题有效填写人次 57		

8.公务用车过程中是否发生过交通事故？

选项	小计	比例
发生	1	1.75%
未发生	56	98.25%
不清楚	0	0%
本题有效填写人次 57		

9.驾驶员是否提前到达出车地点？

选项	小计	比例
是	57	100%
否	0	0%
未关注，不清楚	0	0%
本题有效填写人次 57		

10.您知道是否存在因驾驶员身体不适或车辆故障严重影响行程的情况？

选项	小计	比例
存在，举例说明	0	0%
不存在	57	100%
本题有效填写人次 57		

11.您是否知晓公务用车管理监督举报电话？

选项	小计	比例
知晓	16	28.07%
不知晓	41	71.93%
本题有效填写人次	57	

12.您的投诉举报是否及时处理解决？(有投诉举报填写)

选项	小计	比例
是	0	0%
否	4	7.02%
(空)	53	92.98%
本题有效填写人次	57	

13.您对公务用车的管理工作是否满意？

本题平均分：97.5

选项	小计	比例
非常满意	49	85.96%
满意	7	12.28%
一般	0	0%
不满意	0	0%
不清楚	1	1.75%
本题有效填写人次	57	

综合满意度= (49*100+7*80) /57*100%=97.5%

第3题、第13题综合满意度= (98.95%+97.5%) /2=98.23%

14.您对桃源县机关事务服务中心车辆管理工作有什么意见或建议？

- (1) 希望公务用车费用可以便宜一点。
- (2) 公务车辆司机素质参差不齐，有的高，有的底，希望能提高司机的素质，不要觉得自己给领导开过车就很了不起。
- (3) 希望服务态度可以好一点。
- (4) 由于去山区做事，所以希望派遣的车辆能马力大一点。
- (5) 希望能满足半夜公务用车需求。
- (6) 希望派遣的车辆尽量好一点。