北京市市级财政支出项目

绩效评价报告

主管部门 北京市人力资源和社会保障局

项目单位 北京劳动保障职业学院

项目名称 学生资助-国家助学金

评价机构 北京市人力资源和社会保障局

参与评价

北京源隆会计师事务所有限责任公司

中介机构

北京市人力资源和社会保障局

2022年5月

学生资助-国家助学金项目

绩效评价结论

“学生资助-国家助学金”项目综合评价得分91.46分，其中，项目决策18.62分，项目过程18.74分，项目产出26.5分，项目效益27.6分，项目绩效评定结论为“优”。具体评分情况见附件评分表。

“学生资助-国家助学金”项目绩效评价结论一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评价内容 | 分值 | 评价评价得分 |
| 项目决策 | 20 | 18.62 |
| 项目过程 | 20 | 18.74 |
| 项目产出 | 30 | 26.5 |
| 项目效益 | 30 | 27.6 |
| 综合评价得分 | 100 | 91.46 |
| 绩效评定级别 | 优 | |

目 录

[一、基本情况 1](#_Toc106635702)

[（一）项目概况 1](#_Toc106635703)

[（二）项目绩效目标 2](#_Toc106635704)

[二、绩效评价工作开展情况 3](#_Toc106635705)

[（一）绩效评价目的、对象和范围 3](#_Toc106635706)

[（二）绩效评价原则、指标体系、评价方法、评价标准 3](#_Toc106635707)

[（三）绩效评价工作过程 5](#_Toc106635708)

[三、综合评价情况及评价结论 5](#_Toc106635709)

[（一）项目决策情况 6](#_Toc106635710)

[（二）项目过程情况 7](#_Toc106635711)

[（三）项目产出情况 8](#_Toc106635712)

[（四）项目效益情况 10](#_Toc106635713)

[五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析 10](#_Toc106635714)

[（一）主要经验及做法 10](#_Toc106635715)

[（二）存在的问题及原因分析 11](#_Toc106635716)

[六、有关建议 11](#_Toc106635717)

[七、其他需要说明的问题 12](#_Toc106635718)

[八、附件 12](#_Toc106635719)

学生资助-国家助学金项目绩效评价报告

为深入贯彻落实《中共北京市委 北京市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（京发〔2019〕12号），加快建成全方位、全过程、全覆盖的预算绩效管理体系，切实增强部门支出责任和效率意识，提升财政资金使用效率和政府部门管理水平，根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）、《北京市财政局关于开展2022年全面预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2022〕669号）等文件要求，北京市人力资源和社会保障局成立绩效评价工作组，对北京劳动保障职业学院（以下简称“劳动保障职业学院”）“学生资助-国家助学金”项目实施绩效评价，形成本绩效评价报告。

一、基本情况

**（一）项目概况**

1.项目立项背景及主要内容

为体现党和政府对普通本科高校、高等职业学校家庭经济困难学生的关怀，帮助他们顺利完成学业，根据《国务院关于建立健全普通本科高校、高等职业学校和中等职业学校家庭经济困难学生资助政策体系的意见》（国发〔2007〕13号），施行国家助学金政策，专门用于资助普通本科高校、高等职业学校全日制本专科在籍在校生中家庭经济困难学生。2020年北京市教育委员会等六部门印发了《北京市高等教育、中等职业教育、普通高中学生资助资金管理实施办法》(京教财﹝2020﹞22号)。根据北京市教委资助中心通知，2019-2020学年度劳动保障职业学院家庭经济困难学生总数为396人，预计2021学年度劳动保障职业学院家庭经济困难学生人数为598人。按照应助尽助原则，根据困难生人数，预计2021学年度劳动保障职业学院国家助学金指标为598名，其中一等199名，二等399名。根据北京市高校国家助学金标准：一等助学金每生4500元/年，二等助学金提高到2800元/年。

2.项目资金投入及使用情况

本项目年初预算批复金额201.27万元，年中预算调减50.32万元，调整后项目预算总额150.95万元。全年实际支出143.15万元，预算执行率94.83%。

**（二）项目绩效目标**

1.项目总体目标

根据《财政部 国家发展改革委员会 教育部 人力资源和社会保障部关于扩大中等职业教育免学费政策范围进一步完善国家助学金制度的意见》（财教〔2012〕376号）精神，通过每个月发放助学补贴的形式，保证家庭经济困难学生顺利完成学业，发挥资助育人效果。

2.项目具体绩效指标

（1）数量指标：资助一等助学金199人，资助二等助学金399人。

（2）质量指标：一等助学金补贴覆盖率7%，二等助学金补贴覆盖率13%，补贴对象合规率100%。

（3）时效指标：依政策完成国家助学金复审，2021年3月-7月按月发放2020-2021学年春季学期国家助学金，2021年9-10月启动国家助学金评审认定工作，2021年9月-12月、2022年1月按月发放2021-2022学年秋季学期国家助学金。

（4）成本指标：一等助学金资助标准4500元/人，二等助学金资助标准2800元/人，项目总成本150.95万元。

二、绩效评价工作开展情况

**（一）绩效评价目的、对象和范围**

通过开展绩效评价工作，对项目决策、管理过程、完成情况进行全面了解，对预算资金的执行情况和实施效果进行分析评价，总结经验发现问题，为学生资助工作提供意见及建议。本次评价范围为劳动保障职业学院2021年“学生资助-国家助学金”项目。

**（二）绩效评价原则、指标体系、评价方法、评价标准**

1.评价原则。本次绩效评价遵循“目标引领、系统评价、科学客观”的原则，按照绩效评价工作程序，设置科学的绩效评价指标和绩效评价标准，采用定量与定性分析相结合的方法，对项目具体目标任务的执行情况以及效益的实现情况进行综合评价。

2.评价指标体系。根据北京市财政局关于印发《北京市项目支出绩效评价管理办法》的通知（京财绩效〔2020〕2146号）要求，结合项目特点，评价工作组细化了该项目的绩效评价指标体系，评价指标体系包括决策、过程、产出及效益4个一级指标，下设若干二、三级指标。详见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| “学生资助-国家助学金”项目绩效评价指标体系 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 三级指标 | 分值 |
| 决策 （20分） | 项目立项 | 6 | 立项依据充分性 | 3 |
| 立项程序规范性 | 3 |
| 绩效目标 | 6 | 绩效目标合理性 | 3 |
| 绩效指标明确性 | 3 |
| 资金投入 | 8 | 预算编制科学性 | 4 |
| 资金分配合理性 | 4 |
| 过程 （20分） | 资金管理 | 10 | 预算执行率 | 5 |
| 资金使用合规性 | 5 |
| 组织实施 | 10 | 管理制度健全性 | 5 |
| 制度执行有效性 | 5 |
| 产出 （30分） | 产出数量 | 10 | 实际完成率 | 10 |
| 产出质量 | 8 | 项目完成质量 | 8 |
| 产出时效 | 5 | 完成及时性 | 5 |
| 产出成本 | 7 | 资金运行效率 | 7 |
| 效益 （30分） | 项目效益 | 20 | 社会效益 | 20 |
| 满意度 | 10 | 满意度 | 10 |

3.评价方法。为了客观评价项目的产出及效益，结合项目特点，评价工作组邀请业务、管理等5名相关行业专家参与本项目的绩效评价工作；评价方式采取非现场评价的方法，综合运用资料核查、现场座谈等方法开展评价工作，充分听取各方意见和建议，对项目进行客观的分析和评价。

4.评价标准。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。总分一般设置为100分，等级一般划分为四档：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。

**（三）绩效评价工作过程**

1.评价前期准备。根据评价工作要求，成立绩效评价工作组；访谈项目单位了解项目基本情况，收集资料，确定绩效评价重点，制定工作方案及评价指标体系；并根据项目特点，遴选5名专家（其中业务专家2名，管理专家2名，财务专家1名）组建绩效评价专家组。

2.组织实施。评价工作组对项目资料进行全面梳理、分析和汇总，深入了解项目管理及执行情况，细化了绩效评价指标体系，形成专家资料手册，提交专家组进行审阅。

3.分析评价。评价工作组于2022年6月召开了专家评价会，专家组就项目实施及效益实现情况与劳动保障职业学院进行了充分讨论和沟通，结合评价指标体系对项目决策、过程、产出、效益情况进行综合分析，并出具评价意见，评价工作组根据项目实际情况及专家意见，撰写绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

经专家评议，该项目综合得分为91.46分，其中：项目决策18.62分，项目过程18.74分，项目产出26.5分，项目效益27.6分，绩效级别评定为“优”。

总体来看，项目立项符合国家的学生资助政策要求，项目预算履行了评审论证程序，项目单位评审办法和监督管理机制比较完善，完成了2021年国家助学金的审核及发放工作，确保了家庭经济困难学生能够顺利完成学业，项目实施效果达到预期目标。但项目在绩效指标设定、预算测算的准确性、制度的完备性等方面还需进一步加强。

**（一）项目决策情况**

1.项目立项情况

（1）立项依据充分性分析

该项目依据《国务院关于建立健全普通本科高校、高等职业学校和中等职业学校家庭经济困难学生资助政策体系的意见》（国发〔2007〕13号）文件精神，施行国家助学金政策，通过每个月发放助学补贴的形式，保证家庭经济困难学生顺利完成学业，发挥资助育人效果。项目立项依据充分，符合国家相关政策文件相关要求。

（2）立项程序规范性分析

该项目按照财政有关规定、业务工作要求设立，项目立项履行了必要的集体决策、预算评审等流程，项目立项程序较规范。

2.项目绩效目标情况

（1）绩效目标合理性分析

该项目制定了明确的总体目标和分阶段目标，项目绩效目标与项目预算相匹配，具有一定的可操作性。

（2）绩效指标明确性分析

项目依据总体绩效目标设定了比较细化的绩效指标，项目绩效目标与项目任务内容相匹配，可衡量、可评价。但项目质量指标、效果指标不够明确，项目质量指标设置为“助学金补贴覆盖率”、效益指标设置为“助学金占学生学费比重”合理性不足，与数量指标的对应性及内在关系不清晰，未充分体现国家建立家庭经济困难学生资助政策体系的宗旨。

3.项目资金投入情况

项目预算编报符合相关制度要求，符合条件的困难学生全部纳入资助范围，项目预算按照《北京市高等教育、中等职业教育、普通高中学生资助资金管理实施办法》(京教财﹝2020﹞22号)等相关政策文件规定编制，资助标准一等助学金每生每年4500元、二等助学金每生每年2800元，每年按照10个月计发，资助人数按照上一学年度劳动保障职业学院家庭经济困难学生总数进行预计。项目资金投入政策依据充分，但申报的资助人数不够准确，年中进行了较大的预算调整，预期目标值与实际完成值存在一定差异。

**（二）项目过程情况**

1.项目资金管理情况

（1）预算执行率

本项目年初预算批复金额201.27万元，年中预算调减50.32万元，调整后项目预算总额150.95万元。全年实际支出143.15万元，预算执行率94.83%。

（2）资金使用合规性分析

项目资金使用较规范，项目支出符合国家财经法规和财务管理制度，资金拨付与支出均有完整的审批程序和手续，实际支出与预算相符。

2.项目组织实施情况

该项目依据《国务院关于建立健全普通本科高校、高等职业学校和中等职业学校家庭经济困难学生资助政策体系的意见》（国发〔2007〕13号）文件精神，施行国家助学金政策，专门用于资助普通本科高校、高等职业学校全日制本专科在校生中家庭经济困难学生，按照《北京市高等教育、中等职业教育、普通高中学生资助资金管理实施办法》(京教财﹝2020﹞22号)文件规定执行。

为了确保国家助学金项目的顺利实施，劳动保障职业学院制定了《北京劳动保障职业学院国家奖学金、国家励志奖学金和国家助学金管理实施办法》，并由劳动保障职业学院学工部具体执行。在接到北京市教育委员会国家助学金名额指标下拨通知后，学校发布《关于做好国家奖学金、国家励志奖学金、国家助学金评审工作的通知》，明确国家助学金评审的标准，在学生本人书面申请的基础上，经班级民主评议，各二级学院党总支书记审核把关，并将国家助学金人员名单在全校范围内公示无异议后，上报学工部，资助款项足额、及时发给受助困难学生。

**（三）项目产出情况**

1.项目产出数量分析

国家助学金按月计发，2021年，实际发放一等助学金1974人次、发放二等助学金1940人次。具体如下：



2.项目完成质量分析

2021年，劳动保障职业学院实际在校高职生人数约2990人，其中：一等助学金补贴覆盖率约7%，达到预期目标；二等助学金补贴覆盖率约6.5%，低于预期目标，主要原因是实际符合条件的困难学生未达到预期。受助学生均提交了低保证、低收入证或者乡镇、街道以上民政部门出具的家庭经济困难证明，补贴对象合规率100%。

3.项目完成及时性分析

对于符合资助政策的学生，每月做到足额按时发放，项目实施进度与预期进度一致，符合相关政策文件规定。

4.项目资金运行效率分析

该项目预算总额150.95万元，截至2021年12月31日，实际支出143.15元，预算执行率94.83%。项目资金使用管理严格按照劳动保障职业学院相关制度执行，项目预算调整按规定履行了预算调整程序，学生资助资金的审核、复核、审批、发放符合相关政策规定的时间控制要求，资金支付审批程序比较规范，项目资金管理符合预算管理要求。

**（四）项目效益情况**

1.项目效益情况

所有享受国家助学金的同学均为符合认定的家庭经济困难学生，秉承“受助感恩、回报社会”的宗旨，通过校内勤工俭学及各项经济困难学生教育活动等，增强了大学生爱国爱校意识，通过发放国家助学金使经济困难学生全面感受党和国家给予的关心和爱护，落实政府“民心工程、暖心工程”对受助学生及受助学生家庭具有较好的现实意义。

2.服务对象满意度

国家助学金的评审是在学生本人书面申请的基础上，经班级民主评议，各二级学院党总支书记审核把关，并在全教学系范围内进行了公示，公示无异议后，上报学工部并经院长办公会研究审定，资助款项足额、及时发给受助困难学生，保障了受助学生一定的生活费用开支，在一定程度上体现了受助学生满意度。但还应进一步落实受助学生满意度调查工作，进一步体现公共财政的普惠性及公允性，使有限的财政资金效益最大化。

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.按照财政部内部控制规范的要求制定了较为完善的单位内部控制制度，项目执行各环节严格履行单位内部“三重一大”决策制度规定。

2.严格按照国家和北京市相关政策执行此项目，劳动保障学院制定了完善的评审办法和监督管理机制，各部门密切配合协作，程序规范、透明。

**（二）存在的问题及原因分析**

1.项目绩效目标的合理性存在不足，主要是项目质量指标、效果指标与数量指标的对应性不够清晰，未充分反映资金活动的质量标准及效果。

2.项目预算的准确性存在不足。主要是因不可测因素可能导致的家庭经济困难人数突然增加或减少，难以准确预测下一年度需要资助学生的准确数字，在设定年度数量指标及申报项目预算时无法做到完全准确，导致项目预算存在较大调整、预期目标值与实际完成值存在一定差距。

六、有关建议

**（一）增强绩效目标设置的合理性。**

结合项目质量控制、成本控制要求等制定合理的评价指标及评价标准，发挥绩效目标对项目实施的约束作用，以便于全面反映及综合评价项目绩效。

**（二）提高预算编制的准确性。**

参考以前年度项目实际执行情况，合理测算、科学编制项目预算，同时注重预算执行过程和执行效果分析。

**（三）进一步完善项目管理机制。**

根据项目特点完善《北京劳动保障职业学院国家奖学金、国家励志奖学金和国家助学金管理实施办法》，进一步明确一等、二等助学金评审标准及边界，强化项目执行监管，确保项目绩效的实现；继续加大校园资助政策宣传和学生心理辅导工作，保证家庭经济困难学生顺利完成学业，发挥资助育人效果。

七、其他需要说明的问题

无。

八、附件

评分表

附件

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 学生资助-国家助学金项目绩效评价指标体系及评分情况表 | | | | | | | |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 指标解释 | 指标说明 | 得分 | 扣分原因 |
| 决策 （20分） | 项目立项 （6分） | 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项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；  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； ⑤该项目是否与相关部门同类项目或者部门内部相关项目交叉重复。 | 3 | 项目立项依据充分，符合国家相关学生资助政策文件的相关要求。 |
| 立项程序规范性 | 3 | 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； ②审批文件、材料是否符合相关要求； 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、集体决策等。 | 3 | 项目立项履行了必要的集体决策流程，项目立项程序较规范。 |
| 绩效目标 （6分） | 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项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；  ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 | 2.7 | 项目绩效目标与项目预算相匹配，具有一定的可操作性和可实现性，目标设定依据充分，但质量指标、效果指标的合理性存在不足。 |
| 绩效指标明确性 | 3 | 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； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。 | 2.72 | 项目绩效指标比较细化，项目绩效目标与项目任务内容的相匹配，但数量指标设定的准确性需进一步加强。 |
| 同上 | 资金投入 （8分） | 预算编制科学性 | 4 | 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；  ②预算内容与项目实际内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按标准编制； ④预算确定的项目资金量是否与年度工作任务相匹配。 | 3.2 | 项目预算与项目目标相匹配，预算测算标准明确，但资助人数的测算受政策因素、社会进步经济条件转好等因素影响还不够准确，有待进一步加强。 |
| 资金分配合理性 | 4 | 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； ②资金分配额度是否合理。 | 4 | 项目根据具体实施内容分配资金，资金分配依据充分。 |
| 过程 （20分） | 资金管理 （10分） | 预算执行率 | 5 | 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%。  ①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； ②实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内实际落实到具体项目的资金。 | 4.74 | 项目预算执行率94.83%。 |
| 资金使用合规性 | 5 | 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资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 | 5 | 项目资金使用较规范，项目支出符合国家财经法规和财务管理制度，资金拨付与支出均有完整的审批程序和手续，实际支出与预算相符。 |
| 同上 | 组织实施（10分） | 管理制度健全性 | 5 | 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财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。 | 4.5 | 学院制定了《北京劳动保障职业学院国家奖学金、国家励志奖学金和北京市国家助学金管理实施办法》，但还需进一步完善。 |
| 制度执行有效性 | 5 | 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业务管理规定； ②项目调整及支出调整手续是否完备； 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； 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。 | 4.5 | 在校园资助政策宣传、风险控制等方面有待进一步完善。 |
| 产出 （30分） | 产出数量 （10分） | 实际完成率 | 10 | 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%。 实际产出数：本年度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本年度内计划产出的产品或提供的服务数量。 | 7.5 | 因不可测因素可能导致的家庭经济困难人数突然增加或减少，难以准确预测下一年度需要资助学生的准确数字，在设定年度数量指标时无法做到完全准确，导致预期目标值与实际完成值有所差距。 |
| 产出质量（8分） | 项目完成质量 | 8 | 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%。 质量达标产出数：本年度项目实际达到既定质量标准的数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。 | 7 | 一等助学金覆盖率达到预期目标，因困难学生人数减少，二等助学金覆盖率低于预期目标；补贴对象合规率100%。 |
| 同上 | 产出时效 （5分） | 项目完成及时性 | 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。 | 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的时间。 | 5 | 对于符合资助政策的学生，每月做到足额按时发放，项目实施进度与预期进度基本一致，符合相关政策文件规定。 |
| 产出成本 （7分） | 项目资金的运行效率 | 7 | 完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。 | 项目经费支出与产出的匹配度是否在合理水平； | 7 | 学生资助资金的审核、复核、审批、发放符合相关政策规定的时间控制要求，资金支付审批程序比较规范，项目资金管理符合预算管理要求。 |
| 效益 （30分） | 项目效益 （20分） | 社会效益 | 20 | 项目实施对帮助家庭经济困难学生顺利完成学业所起的支撑作用。 | 通过项目实施对帮助家庭经济困难学生解决学习和生活困难，保证顺利完成学业，发挥资助育人效果所起的作用。 | 18 | 通过发放国家助学金使经济困难学生全面感受党和国家给予的关心和爱护，对受助学生及受助学生家庭具有较好的现实意义。 |
| 满意度 （10分） | 服务对象满意度 | 10 | 受助困难生满意度 | 受助困难学生对助学金评审、发放公平公正情况的满意程度。 | 9.6 | 未开展受助学生满意度调查。国家助学金人员名单在校内公示无异议后，资助款项足额、及时发给受助困难学生，在一定程度上反映了服务对象满意度。但应进一步落实对受助学生开展满意度调查。 |
| 合计 | | | 100 |  |  | 91.46 |  |