北京市第三中级人民法院2021年度

档案卷宗扫描费项目支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1.项目立项背景

最高人民法院在《人民法院第四个五年改革纲要（2014-2018）》中提出了坚持以法官为中心、以服务审判工作为重心，建立分类科学、结构合理、分工明确、保障有力的法院人员管理制度。实行司法人员分类管理改革符合审判工作规律，有助于审判权的真正回归，有利于提高司法效率和审判质效。在制度保障下，我院应以社会化服务为抓手，借助社会化服务人员的外力，协助化解办案压力，专项解决案件档案数字化这一项辅助性工作。

诉讼卷宗档案的数字化是审判运行中一项基础性工作，也是实现案件公平正义过程中的一个重要环节。在“案多人少”的工作常态下，如何克服既定的人员编制数量限制，将有限的编制更多的从程序性辅助性工作剥离，最大限度地将专业人员用于审判工作成为一大难题。同时，高效完成日益倍增的诉讼卷宗档案数字化任务，必将成为提高审判质效，增强制度化、规范化、科学化管理水平的有力抓手。因此，根据司法改革实际需要，依照上级部门相关精神进一步加大向社会购买服务力度，以社会化服务为抓手，借助外力化解工作难题势在必行。

三中院为市高院选定的档案卷宗信息化试点单位，参照外地法院的新型管理模式，对档案卷宗的管理试行无纸化办公，从案件的立案、谈话、调查、审判直至归档全程进行案卷扫描，减少案卷扫描工作的积压。三中院经院党组会决议，委托招标代理机构采取竞争性磋商方式选定北京汉王影研科技有限公司（以下简称“影研公司”）成为三中院诉讼档案数字化运维服务采购项目的成交供应商，对诉讼档案、行政文书档案等文档进行扫描存储，实现文档电子归档和网上查阅，便于诉讼档案的司法公开。

2.主要内容及实施情况

2021年9月29日三中院与北京汉王影研科技有限公司签订《诉讼档案数字化扫描运维服务合同书》，自合同签订之日起至2021年12月31日止，由影研公司配置12人团队，为三中院提供加工任务约3万件的诉讼档案数字化扫描服务，服务费用128万元。诉讼档案数字化扫描服务的主要内容包括：将归档卷宗交接后取回档案扫描中心；根据卷宗类型、年代进行划分后分批打包；录入卷宗封面及卷内索引信息，并结合结构化数据进行成品备份；完成档案全流程扫描后上传审判管理业务系统；根据年代类型排序进行装订标记，防止材料掉页漏页情况，并移送到档案部门进行接收上架；根据加工实际需要补足所需的扫描设备；根据工作情况随时调整服务内容。保障服务期自合同签订之日起至2021年12月31日，如最终三中院提交的加工任务量超出或未达到3万件，均视为完成服务合同约定服务内容。2021年度，三中院新收案件已达到36558件，结案32039件。

3.资金投入和使用情况

2021年，三中院根据档案卷宗数量及扫描要求等内容进行测算，申报档案卷宗扫描费128.00万元。2021年2月15日，《北京市财政局关于批复北京市第三中级人民法院2021年预算的函》（京财公检法指〔2021〕933号）文件，批复2021年三中院档案卷宗扫描费项目预算资金128.00万元。三中院档案卷宗扫描费项目预算申报及批复情况如下：

项目申报和预算批复情况表

金额单位：万元

| **申报单位** | **预算申报金额** | **预算调整金额** | **预算批复金额** |
| --- | --- | --- | --- |
| 北京市第三中级人民法院 | 128.00 | 0.00 | 128.00 |
| **合 计** | **128.00** | **0.00** | **128.00** |

截至2021年12月31日，档案卷宗扫描项目实际使用资金128.00万元，无资金结余，项目预算执行率为100%。

（二）项目绩效目标

三中院为市高院选定的档案卷宗信息化试点单位，参照外地法院的新型管理模式，对档案卷宗的管理试行无纸化办公，从案件的立案、谈话、调查、审判直至归档全程进行案卷扫描，减少案卷扫描工作的积压。2021年度三中院档案卷宗扫描费项目绩效目标是对诉讼档案、行政文书档案等文档进行扫描存储，实现文档电子归档和网上查阅，便于诉讼档案的司法公开。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

按照北京市财政局（以下简称“市财政局”）关于“加强财政支出管理，强化支出责任，建立科学、合理的财政支出绩效评价管理体系，提高财政资金使用效益”的总体评价要求，通过开展绩效评价，分析财政支出的经济性、效率性和效益性，剖析项目决策、项目过程、项目产出和项目效益实现过程中存在的问题，有针对性地提出改进建议，促进项目单位提升预算绩效管理工作水平，提高财政资金使用的规范性、安全性。

依据《北京市财政局关于开展2022年全面预算绩效工作的通知》（京财绩效﹝2022﹞669号）文件要求，三中院选定2021年档案卷宗扫描费项目开展项目支出绩效评价。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等

1.绩效评价原则、评价方法、评价标准

评价工作组本着科学规范、公开公正、绩效相关的原则，通过现场及非现场方式进行资料收集、审核，采用全面评价和重点评价相结合的方式，运用因素分析法、比较法、公众评判法等分析方法，对项目决策、项目过程、项目产出和项目效益实现情况进行综合分析，梳理问题，分析成因，找出症结，提出建议。

2.绩效评价指标体系

评价工作组根据北京市财政支出绩效评价共性指标体系，结合项目特点以及现场调查情况，会同专家细化项目绩效评价指标，明确指标权重和评分标准，制定项目绩效评价指标体系（详见附表1）。评价指标体系总分值为100分，其中项目决策20分，项目管理20分，项目产出40分，项目效益20分。绩效评价综合绩效级别分为4个等级：

综合得分在90分（含）—100分为优；

综合得分在80分（含）—90分为良；

综合得分在60分（含）—80分为中；

综合得分在60分（不含）以下为差。

（三）绩效评价工作过程

1.准备阶段

2022年4月，三中院委托北京国富会计师事务所（特殊普通合伙）成立了绩效评价工作组，对该项目进行绩效评价。评价工作组围绕项目特点和绩效评价重点进行内部研讨，制定评价工作实施方案，建立沟通协调机制；评价工作组根据绩效评价要求收集相应资料，并在正式评价前对项目评价工作人员进行了相关培训。

2.实施阶段

评价工作组人员现场调研，对所收集的资料进行实地查验、查对、整理分析；辅导项目单位完善绩效报告，形成绩效报告终稿；完成专家遴选、专家工作手册制定、专家培训等相关工作，组建绩效评价专家组，包括2名业务专家、2名绩效管理专家、1名财务专家；根据前期工作情况补充完善评价项目相关资料，细化评价指标体系。

2022年5月中旬，评价工作组召开了专家评价会，就绩效评价的概念与背景、项目立项背景、评价对象内容、评价方式和方法、评价指标体系、专家工作程序等与专家进行有效沟通，专家对现场评价中发现的问题与项目单位相关人员进行了沟通，专家组根据沟通情况对该项目进行综合评价。

3.评价分析阶段

评价工作组根据收集到的项目相关资料及评价专家组意见，对项目决策、管理、绩效情况进行综合分析，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告，并提交项目单位征求意见。根据反馈意见修改形成绩效评价报告正式稿，报送委托方。

三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

通过评价,项目综合得分 92.70分，项目综合绩效评定结论为“优”，具体评分情况见附表2。

四、绩效评价指标分析

项目决策情况。该指标分值20分，评价得分16.30分。项目绩效目标基本符合国家、主管部门的相关文件精神，符合三中院年度工作计划，与三中院职能密切相关，项目的绩效目标明确，指标细化程度较好。评审过程中预算编制依据不够充分、合理，如绩效数量指标中档案扫描卷数大于2万卷，较实际完成34973卷偏低；档案扫描页数大于200万页，较实际完成4013732页偏差率超过100%。

项目过程情况。该指标分值20分，评价得分19.00分。项目单位预算管理比较规范，资金到位足额及时，具备基本的项目管理制度和财务管理制度，管理机构健全，分工明确。

项目产出情况。该指标分值40分，评价得分38.80分。项目产出、效果均达到预期目标，预期目标完成情况较好；项目的成本费用严格按照预算金额执行，控制在预算范围内，实际支出与计划一致。但是评审过程中发现该项目产品验收申请单显示该项目实际服务期间为2021年整个年度，合同签约时间2021年9月29日存在政采程序滞后情况，合同签约管理不严谨。该项目的竣工报告验收内容不够具体详细、依据不够充分，与绩效产出指标和合同约定的项目考核验收标准内容存在差异。

项目效益情况。该指标分值20分，评价得分18.60分。项目实施后，三中院档案信息使用达到了快捷、便捷的要求，日常工作中能够满足审判业务庭借阅电子卷、当事人及代理人现场阅卷和互联网阅卷的需求。评审过程中该项目外包服务存在议定的信息安全、保密隐患。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

1.项目绩效目标不够细化、合理，未考虑是否存在重复、浪费资源等情况；扫描档案数字化数量及质量验收有待细化，绩效数量指标较低与实际完成出入比较大。

2.项目合同签订不够规范，合同签订时间2021年9月9日滞后于实际履约时间即2021年初。

3.项目立项的信息安全、保密风险评估，以及绩效评估不够完整、规范；信息安全要求在合同中有相应条款，但考核监管资料中未见相关监管措施故存在一定的信息安全、保密隐患；2021年度产品验收申请表中存在大量2020年及以前年度案卷扫描业务，但以前年度当期已存在归档扫描档案可以调阅使用，故存在重复扫描、浪费资源的情况。

六、有关建议

1.明确项目的合理绩效目标，细化绩效考核指标，关注指标可执行性。

2.规范项目管理，包括合同签订、履约等。

3.加强项目的信息安全、保密风险评估以及绩效评估，严格落实项目验收监管，规避资源浪费风险。

七、其他需要说明的问题

无。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附表1 |  |  | |  |  |  | |  |
| **项目支出绩效评价指标体系框架** | | | | | | | | |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | | **评分标准** | **指标解释** | **指标说明** | |
| 项目决策 （20分） | 项目立项 （6分） | 立项依据充分性 | 3 | | A:项目立项论证非常充分2.7（含）-3.0分； B:项目立项论证比较充分2.4（含）-2.70分； C:项目立项论证一般充分1.8（含）-2.4分； D:项目立项论证不充分0（含）-1.8分。 | 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。 | 评价要点： 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项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。 | |
| 立项程序规范性 | 3 | | A:项目立项程序、调整程序非常规范1.8（含）-2.0分； B:项目立项程序、调整程序比较规范1.6（含）-1.8分； C:项目立项程序、调整程序一般规范1.2（含）-1.6分； D:项目立项程序、调整程序规范性较差0（含）-1.2分。 | 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。 | 评价要点： 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。 | |
| 绩效目标 （8分） | 绩效目标合理性 | 4 | | A:目标非常合理3.5（含）-4.0分； B:目标基本合理3.0（含）-3.5分； C:目标较合理2.5（含）- 3.0分； D:目标合理性较差0（含）-2.5分。 | 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。 | 评价要点： （如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标） 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。 | |
| 绩效指标明确性 | 4 | | A:目标非常明确3.5（含）-4.0分； B:目标基本明确3.0（含）-3.5分； C:目标较明确2.5（含）- 3.0分； D:目标明确性较差0（含）-2.5分。 | 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。 | 评价要点： 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。 | |
| 资金投入 （6分） | 预算编制科学性 | 4 | | A:预算编制非常合理3.5（含）-4.0分； B:预算编制比较合理3.0（含）-3.5分； C:预算编制一般合理2.5（含）- 3.0分； D:预算编制合理性较差0（含）-2.5分。 | 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。 | 评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； 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。 | |
| 资金分配合理性 | 2 | | A:资金分配非常合理1.8（含）-2.0分； B:资金分配基本合理 1.6（含）-1.8分； C:资金分配较合理1.2（含）- 1.6分； D:资金分配合理性较差0（含）-1.2分。 | 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。 | 评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； 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。 | |
| 项目过程 （20分） | 资金管理 （12分） | 资金到位率 | 4 | | A:资金到位90%以上3.5（含）-4.0分； B:资金到位75%到90%之间3.0（含）-3.5分； C:资金到位60%到75%之间2.5（含）-3.0分； D:资金到位60%以下0（含）-2.5分。 | 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。 | |
| 预算执行率 | 4 | | A:预算执行与批复一致3.5（含）-4.0分； B:预算执行与批复基本一致3.0（含）-3.5分； C:预算执行与批复一致性一般2.5（含）-3.0分； D:预算执行与批复一致性较差0（含）-2.5分。 | 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。 | |
| 资金使用合规性 | 4 | | A:资金使用规范、准确、及时，会计资料真实、完整3.5（含）-4.0分； B:资金使用基本规范、准确、及时，会计资料真实、完整3.0（含）-3.5分； C:资金使用一般规范、准确、及时，会计资料真实、完整2.5（含）-3.0分； D:资金使用规范、准确、及时性较差，会计资料不真实、完整0（含）-2.5分。 | 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。 | 评价要点： 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。 | |
| 组织实施 （8分） | 管理制度健全性 | 4 | | A:项目管理制度健全3.5（含）-4.0分； B:项目管理制度基本健全3.0（含）-3.5分； C:项目管理制度一般健全2.5（含）-3.0分； D:项目管理制度健全性较差0（含）-2.5分。 | 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。 | 评价要点： 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。 | |
| 制度执行有效性 | 4 | | A:项目管理制度执行严格3.5（含）-4.0分； B:项目管理制度执行比较严格3.0（含）-3.5分； C:项目管理制度执行一般严格2.5（含）-3.0分； D:项目管理制度执行较差0（含）-2.5分。 | 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。 | 评价要点： ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定； 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。 | |
| 项目产出 （40分） | 产出数量 （10分） | 实际完成率 | 10 | | A:项目产出达到绩效目标程度高9.0(含)-10.0分； B:项目产出达到绩效目标程度较高8.0（含）-9.0分； C:项目产出达到绩效目标程度一般6.0（含）-8.0分； D:项目产出达到绩效目标程度较差0（含）-6.0分。 | 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：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。 | |
| 产出质量 （10分） | 质量达标率 | 10 | | A:项目绩效目标完成质量高9.0(含)-10.0分； B:项目绩效目标完成质量较高8.0（含）-9.0分； C:项目绩效目标完成质量一般6.0（含）-8.0分； D:项目绩效目标完成质量较差0（含）-6.0分。 | 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：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。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。 | |
| 产出时效（10分） | 完成及时性 | 10 | | A:项目产出按方案及时完成9.0(含)-10.0分；B:项目产出按方案较及时完成8.0（含）-9.0分；C:项目产出按方案及时性一般6.0（含）-8.0分；D:项目产出按方案完成及时性较差0（含）-6.0分。 | 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。 | |
| 产出成本 （10分） | 成本节约率 | 10 | | A:成本费用控制好9.0(含)-10.0分； B:成本费用控制较好8.0（含）-9.0分； C:成本费用控制一般6.0（含）-8.0分； D:成本费用控制较差0（含）-6.0分。 | 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。 | 成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本]×100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。 | |
| 项目效益 （20分） | 项目效益 （20分） | 实施效益 | 10 | | A:项目实施效益对法院的影响作用大9.0(含)-10.0分； B:项目实施效益对法院的影响作用较大8.0（含）-9.0分； C:项目实施效益对法院的影响作用一般6.0（含）-8.0分； D:项目实施效益对法院的影响作用较差0（含）-6.0分。 | 项目实施所产生的效益。 | 项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。 | |
| 满意度 | 10 | | A:服务对象满意度高9.0(含)-10.0分； B:服务对象满意度较高8.0（含）-9.0分； C:服务对象满意度一般6.0（含）-8.0分； D:服务对象满意度较差0（含）-6.0分。 | 社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。 | 社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采取社会调查的方式。 | |
|  |  |  |  | |  |  |  | |
| 部门评价指标的权重应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，原则上项目决策权重占10%，项目管理权重占20%，项目产出权重占40%，项目效益权重占30%。根据项目实际特点，一级指标权重可做适当调整，产出、效益指标权重不低于60%。二、三级指标应当根据指标重要程度、项目实施阶段等因素综合确定，准确反映项目的产出和效益，加强对成本指标的考核。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，实施期间的评价更注重决策、过程和产出，实施期结束后的评价更注重产出和效益。 | | | | | | | | |

附表2

专家评分汇总表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **评价指标及分值** | | **专家评分汇总** | | | | | |
| **评价指标** | **分值** | **吴春龙** | **杨占秋** | **覃朝辉** | **陈业新** | **聂大同** | **平均** |
| **项目**  **决策** | **项目立项** | **6** | **4** | **5** | **6** | **4.5** | **6** | **5.10** |
| 立项依据充分性 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2.80 |
| 立项程序规范性 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1.5 | 3 | 2.30 |
| **绩效目标** | **8** | **6** | **5** | **6** | **7** | **8** | **6.40** |
| 绩效目标合理性 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3.00 |
| 绩效指标明确性 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3.40 |
| **资金投入** | **6** | **5** | **3** | **5** | **5** | **6** | **4.80** |
| 预算编制科学性 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2.80 |
| 资金分配合理性 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2.00 |
| **项目**  **过程** | **资金管理** | **12** | **12** | **12** | **12** | **11** | **12** | **11.80** |
| 资金到位率 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 预算执行率 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 资金使用合规性 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3.80 |
| **组织实施** | **8** | 7 | 6 | 7 | 8 | 8 | 7.20 |
| 管理制度健全性 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4.00 |
| 制度执行有效性 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3.20 |
| **项目**  **产出** | **产出数量** | **10** | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 9.80 |
| 实际完成率 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10 | 9.80 |
| **产出质量** | **10** | 9 | 10 | 9 | 9 | 10 | 9.40 |
| 质量达标率 | 10 | 9 | 10 | 9 | 9 | 10 | 9.40 |
| **产出时效** | **10** | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 10.00 |
| 完成及时性 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10.00 |
| **产出成本** | **10** | 9 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9.60 |
| 成本节约率 | 10 | 9 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9.60 |
| **项目**  **效益** | **项目效益** | **20** | 17 | 20 | 19 | 18 | 19 | 18.60 |
| 实施效益 | 10 | 9 | 10 | 10 | 9 | 10 | 9.60 |
| 满意度 | 10 | 8 | 10 | 9 | 9 | 9 | 9.00 |
| **合计** | | **100** | 89 | 91 | 94 | 91.5 | 97 | 92.70 |