**克州财政项目支出绩效自评报告**

（ **2022** 年度）

项目名称：**住房公积金12329服务热线委托服务费项目**

实施单位（公章）：**克孜勒苏柯尔克孜自治州住房公积金管理中心**

主管部门（公章）：**克孜勒苏柯尔克孜自治州财政局**

项目负责人（签章）：**杨辉**

填报时间：**2023年05月24日**

**一、基本情况**

**（一）项目概况。包括项目背景、主要内容及实施情况、资金投入和使用情况等。**

**1.项目背景
  
　　本项目遵循财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和自治区财政厅《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）等相关政策文件与规定，旨在评价住房公积金12329服务热线委托服务费项目实施前期、过程及效果，评价财政预算资金使用的效率及效益。根据自治州“十四五”规划及住房公积金行业发展需要，结合本单位综合服务平台建设工作需要，按照自治区住房公积金信息化建设统一规划，开展12329服务热线委托服务费项目。通过该项目的实施，实现综合服务平台建设标准化、规范化，按自治区住建厅要求，全疆各地州住房公积金12329服务热线统一委托宁夏希望运营公司，通过人工和自助语音服务热线，向缴存职工提供住房公积金余额查询及有关政策等咨询服务，为广大缴存职工带来方便、快捷、高效的服务。
  
　　2.主要内容及实施情况
  
　　（1）主要内容
  
　　按自治区住建厅要求，全疆各地州住房公积金12329服务热线统一委托宁夏希望运营公司，通过人工和自助语音服务热线，向缴存职工提供住房公积金余额查询及有关政策等咨询服务，为广大缴存职工带来方便、快捷、高效的服务。
  
　　（2）实施情况
  
　　根据《关于下达自治州本级2022年度部门预算指标的通知》（克财预〔2022〕16号），按自治区住建厅要求，全疆各地州住房公积金12329服务热线统一委托宁夏希望运营公司，通过人工和自助语音服务热线，向缴存职工提供住房公积金余额查询及有关政策等咨询服务，为广大缴存职工带来方便、快捷、高效的服务。
  
　　3.项目实施主体
  
　　该项目由克州住房公积金管理中心实施，内设8个科室，分别是：办公室、综合科、稽核科、信贷科、办公室、阿图什市管理部、阿克陶县管理部、阿合奇县管理部、乌恰县管理部。主要职能是：根据《住房公积金管理条例》，负责全州城住房公积金管理业务，根据有关法律、法规和规章，制订全州城镇住房公积金的财务会计、统计和内部稽核等制度，并组织实施和监督，制订全州城镇住房公积金的管理办法，编制、执行住房公积金的归集、使用计划；负责记载职工住房公积金的核算；审批住房公积金的缴存、提取、使用等情况；负责住房公积金的核算；审批住房公积金的提取、使用、个人住房公积金贷款；负责住房公积金保值增值和个人住房公积金贷款归还；负责编制住房公积金归集、使用计划情况的报告；负责承办住房公积金管理委员会决定的其他事项。
  
　　实有人数31人，其中：在职16人，聘用15人。
  
　　编制人数23人，其中：行政人员编制0人、工勤0人、参公23人、事业编制0人。实有在职人数16人，其中：行政在职0人、工勤0人、参公16人、事业在职0人。离退休人员5人，其中：行政退休人员5人、事业退休0人。
  
　　3.资金投入和使用情况
  
　　根据《关于下达自治州本级2022年度部门预算指标的通知》（克财预〔2022〕16号文本年度安排下达资金29.6万元，为年初预算资金，最终确定项目资金总数为29.6万元。其中：中央财政拨款0万元，自治区财政拨款0万元，本级财政拨款29.6万元，上年结余0万元。
  
　　截至2022年12月31日，实际支出17.27万元，预算执行率58.3%。**

**（二）项目绩效目标。包括总体目标和阶段性目标。**

**项目绩效目标包括项目绩效总目标和阶段性目标。
  
　　1.项目绩效总目标
  
　　该项目资金用于12329服务热线委托经费。通过该项目的实施，实现综合服务平台建设标准化、规范化、按自治区住建厅要求，全疆各地州住房公积金12329服务热线统一委托宁夏希望运营公司，通过人工和自助语音服务热线，向缴存职工提供住房公积金余额查询及有关政策等咨询服务，为广大缴存职工带来方便、快捷、高效的服务。
  
　　2.阶段性目标
  
　　根据《预算法》、《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2020〕10号）、《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《自治区党委自治区人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（新党发〔2018〕30号）、《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）的规定，结合项目实施单位的规章制度以及财务相关资料，评价小组对项目绩效目标进行了进一步的完善，完善后绩效目标如下：
  
　　（1）项目产出目标
  
　　①数量指标
  
　　“所需坐席人员”指标，预期指标值为≥2人；
  
　　“为全州缴存职工提供查询、政策咨询服务人数”指标，预期指标值为=5万人；
  
　　②质量指标
  
　　“投诉率”指标，预期指标值为≤3%；
  
　　③时效指标
  
　　“自助服务热线办公时间”指标，预期指标值为=24小时。
  
　　“人工坐席热线办公时间”指标，预期指标值为8小时
  
　　“完成项目时间”指标，预期指标值为2022年12月
  
　　④成本指标
  
　　“两个席位所需经费”指标，预期指标值为=29.6万元；
  
　　（2）项目效益目标
  
　　①经济效益指标
  
　　无
  
　　②社会效益指标
  
　　“提升服务水平”指标，预期指标值为有效提升；
  
　　③生态效益指标
  
　　无
  
　　④可持续影响
  
　　“在12329热线服服务上线期间，减轻服务查询难的问题”指标，预期指标值为有效减轻；
  
　　⑤满意度指标
  
　　“受益缴存单位及职工满意度（%）”指标，预期指标值为≥95%。**

**二、绩效评价工作开展情况**

**（一）绩效评价目的、对象和范围。**

**1.绩效评价目的
  
　　为全面了解该项目预算编制合理性、资金使用合规性、项目管理的规范性、项目目标的实现情况、服务对象的满意度等，通过本次部门绩效评价来总结经验和教训，促进项目成果转化和应用，为今后类似项目的长效管理，提供可行性参考建议。
  
　　2.绩效评价对象
  
　　本次绩效评价遵循财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和自治区财政厅《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）等相关政策文件与规定，以项目支出为对象所对应的预算资金，以项目实施所带来的产出和效果为主要内容，以促进预算单位完成特定工作任务目标所组织开展的绩效评价。
  
　　3.绩效评价范围
  
　　本次评价范围涵盖项目总体绩效目标、各项绩效指标完成情况以及预算执行情况。覆盖项目预算资金支出的所有内容进行评价。包括项目决策、项目实施和项目成果验收流程等。**

**（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
  
　　本次评价坚持定量优先、定量与定性相结合的方式，始终遵循科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关的基本原则。通过对住房公积金12329服务热线委托服务费项目资金进行绩效评价，旨在了解项目资金使用和项目管理情况、取得的成绩及效益，进而分析在政策执行、预算资金安排、项目实施等方面存在的问题并提出针对性建议。本次绩效评价遵循的原则包括：
  
　　（1）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。
  
　　（2）统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。单位自评应由项目单位自主实施，即“谁支出、谁自评”。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展，必要时可委托第三方机构实施。
  
　　（3）激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。
  
　　（4）公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。
  
　　2.绩效评价指标体系
  
　　绩效评价指标体系根据《预算绩效评价共性指标体系框架》（财预〔2013〕53号）、《自治区党委自治区人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（新党发〔2018〕30号）、《关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预﹝2020﹞10号）等文件精神，结合专项特点，在与专家组、项目充分协商的基础上，评价工作组细化了该项目的绩效评价指标体系（详见附表1）：
  
　　一级指标为：决策、过程、产出、效益。
  
　　二级指标为：项目立项、绩效目标、资金投入、资金管理、组织实施、产出数量、产出质量、产出时效、产出成本、项目效益。
  
　　三级指标为：立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性、资金分配合理性、资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性、实际完成率、质量达标率、完成及时性、成本节约率、社会效益、生态效益、可持续影响、服务对象满意度。
  
　　3.绩效评价方法
  
　　本次绩效评价方法的选用坚持简便有效的原则采用成本效益分析法、比较法、综合指数评价法、公众评判法等多种方法，具体评价方法如下：
  
　　（1）成本效益分析法，是指将一定时期内总成本与总效益进行对比分析，以评价绩效目标实现程度。
  
　　（2）比较法，通过整理本项目相关资料和数据，评价数量指标的完成情况；通过分析项目的实施情况与绩效目标实现情况，评价项目实施的效果；通过分析项目资金使用情况及产生的效果，评价预算资金分配的合理性。
  
　　（3）综合指数评价法，是指把各项绩效指标的实际水平，对照评价标准值，分别计算各项指标评价得分，再按照设定的各项指标权数计算出综合评价得分，分析评价绩效目标实现情况的评价方法。
  
　　（4）公众评判法，评价组采用实地访谈、远程访谈相结合方式，对本项目的实施情况进行充分调研，了解掌握资金分配、资金管理、资金使用、制度建设、制度执行情况。采用问卷调查方式，对受益对象开展满意度调查，进行综合评价。
  
　　4.绩效评价标准
  
　　本项目评价指标体系的评价标准按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。对于定性指标，通过问卷调查及访谈方式，采集相关数据，运用等级描述法，设置分级标准，体现该指标认可程度的差异。对于定量指标，通过公式等方式予以量化，可以准确衡量，并设定目标值的考核指标。绩效评价体系、标准等详见（附件1）。**

**（三）绩效评价工作过程。**

**本次评价成立了评价工作组，成员如下：
  
　　本次评价设计了评价方案、评价指标体系，通过资料分析、调研、访谈满意度调查等方式形成评价结论，在与项目单位沟通后确定评价意见，并出具评价报告。
  
　　第一阶段：前期准备。认真学习相关要求与规定，成立绩效评价工作组，作为绩效评价工作具体实施机构。成员构成如下：
  
　　杨辉任评价组组长，职务为副局长，绩效评价工作职责为负责全盘工作。
  
　　白新华任评价组副组长，绩效评价工作职责为对项目实施情况进行实地调查。
  
　　杨雪玲任评价组成员，绩效评价工作职责为负责资料审核等工作。
  
　　第二阶段：组织实施。经评价组通过实地调研等方式，采用综合分析法对项目的决策、管理、绩效进行的综合评价分析。
  
　　第三阶段：分析评价。首先按照指标体系进行定量、定性分析。其次开展量化打分、综合评价工作，形成初步评价结论。最后归纳整体项目情况与存在问题，撰写部门绩效评价报告。
  
　　第四阶段：撰写与提交评价报告
  
　　项目撰写绩效评价报告，按照财政局大平台绩效系统中统一格式和文本框架撰写绩效评价报告。
  
　　第五阶段：归集档案
  
　　建立和落实档案管理制度，将项目相关资料存档，包括但不限于：评价项目基本情况和相关文件、评价实施方案、项目支付资料等相关档案。**

**三、综合评价情况及评价结论**

**（一）综合评价情况
  
　　依据《项目支出绩效评价管理办法》财预（2020）10号文件精神，评价工作组从绩效目标、绩效控制、产出及效果进行评价分析。绩效目标主要针对目标明确性、目标合理性和目标细化程度进行分析；绩效控制主要针对资金使用及管理情况、项目组织情况、项目管理情况进行分析；项目产出及效果主要针对项目的经济性、效率性和效益性进行分析。本次绩效评价结果主要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的内容设定。总分一般设置为100分，其中项目决策20分、项目过程20分、项目产出40分、项目效益20分。评价结果分为优、良、中、差四个等级：优（90分（含）—100分）；良（80分（含）—90分）；中（60分（含）—80分）；差（0分—60分）。
  
　　评价组对照项目绩效评价指标体系，从决策、过程、产出和效益四个维度，通过数据采集、实地调研和问卷访谈等方式，对“住房公积金12329服务热线委托服务费项目”项目绩效进行客观公正的评价，本项目总得分为82.92分，绩效评级属于“良”。其中，决策类指标得分20分，过程类指标得分17.92分，产出类指标得分25分，效益类指标得分15.84分。
  
　　（二）综合评价结论
  
　　经评价，本项目达到了年初设立的绩效目标，在实施过程中取得了良好的成效，具体表现在：截至2022年12月31日，该项目执行数17.27万元，已完成为全州缴存职工提供查询、政策咨询服务5万人。通过该项目的实施，实现综合服务平台建设标准化、规范化、按自治区住建厅要求，全疆各地州住房公积金12329服务热线统一委托宁夏希望运营公司，通过人工和自助语音服务热线，向缴存职工提供住房公积金余额查询及有关政策等咨询服务，为广大缴存职工带来方便、快捷、高效的服务。**

**四、绩效评价指标分析**

**（一）项目决策情况。**

**（一）项目决策情况
  
　　项目决策类指标包括项目立项、绩效目标和资金投入三方面的内容，由6个三级指标构成，权重分为20分，实际得分20分，得分率为100%。
  
　　（1）立项依据充分性：《关于下达自治州本级2022年度部门预算指标的通知》（克财预〔2022〕16号，并结合克孜勒苏柯尔克孜自治州住房公积金管理中心职责组织实施。围绕克孜勒苏柯尔克孜自治州住房公积金管理中心年度工作重点和工作计划制定经费预算，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
　　（2）立项程序规范性：根据决策依据编制工作计划和经费预算，经过与克孜勒苏柯尔克孜自治州住房公积金管理中心财经领导小组进行沟通、筛选确定经费预算计划，上局务会研究确定最终预算方案，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。
  
　　（3）绩效目标合理性：制定了实施方案，明确了总体思路及目标、并对任务进行了详细分解，对目标进行了细化，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
　　（4）绩效指标明确性：将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。
  
　　（5）预算编制科学性：住房公积金12329服务热线委托服务费为经常性项目，实际完成内容与项目内容匹配，项目投资额与工作任务相匹配，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
　　（6）资金分配合理性：资金分配按照每个席位14.8万元/年，资金分配与实际相适应，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。**

**（二）项目过程情况。**

**（二）项目过程情况
  
　　项目过程类指标包括资金管理和组织实施两方面的内容，由5个三级指标构成，权重分为20分，实际得分17.92分，得分率为89.6%。
  
　　（1）资金到位率：该项目总投资29.6万元，克州财政局实际下达经费29.6万元，其中当年财政拨款0万元，上年结转资金0万元，财政资金足额拨付到位，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
　　（2）预算执行率：本项目申请预算金额为29.6万元，预算批复实际下达金额为29.6万元截至2022年12月31日，资金执行17.27万元，资金执行率58.3%。项目资金支出总体能够按照预算执行，根据评分标准，实际得分=（实际支出资金/实际到位资金）×100%\*5=（17.27/29.6）\*100%\*5=2.92分，该指标扣2.08分，得2.92分。偏差原因：合同到期，自治区未及时招标。改进措施：及时向上反馈，争取如期完成。
  
　　（3）资金使用合规性：根据《关于下达自治州本级2022年度部门预算指标的通知》（克财预（2022）16号）符合预算批复规定用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，未发现违规使用情况，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
　　（4）管理制度健全性：该项目严格按照《克孜勒苏柯尔克孜自治州住房公积金管理中心财务制度》及相关的制度和管理规定实施，对财政专项资金进行严格管理，基本做到了专款专用，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。
  
　　（5）制度执行有效性：由部门提出经费预算支出可行性方案，经过与财经领导小组沟通后，报局务会会议研究执行，财务对资金的使用合法合规性进行监督，年底对资金使用效果进行自评，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。**

**（三）项目产出情况。**

**（三）项目产出情况
  
　　项目产出类指标包括产出数量、产出质量、产出时效、产出成本四方面的内容，由7个三级指标构成，权重分为40分，实际得分25分，得分率为62.5%。
  
　　（1）对于“产出数量”
  
　　所需坐席人员2人，与预期目标一致，根据评分标准，实际得分=完成率\*5=2.92分，该指标扣2.08分，得2.92分。
  
　　存在偏差：预期绩效目标2人，实际完成值为2人，偏差率为41.7%，偏差原因：合同到期，自治区未及时招标。改进措施：及时向上反馈，争取如期完成。根据评分标准，该指标扣2.08分，得2.92分。
  
　　为全州缴存职工提供查询、政策咨询服务人数，与预期目标一致，根据评分标准，实际得分=完成率\*5=2.92分，该指标扣2.08分，得2.92分。
  
　　存在偏差：预期绩效目5万人，实际完成值为5万人，偏差率为41.7%，偏差原因：合同到期，自治区未及时招标。改进措施：及时向上反馈，争取如期完成。根据评分标准，该指标扣2.08分，得2.92分。
  
　　合计得5.84分。
  
　　（2）对于“产出质量”：
  
　　投诉率≦3%，与预期目标一致，根据评分标准，实际得分=完成率\*10=5.83分，该指标扣4.17分，得5.83分。
  
　　存在偏差：预期绩效目3%，实际完成值为3%，偏差率为41.7%，偏差原因：合同到期，自治区未及时招标。改进措施：及时向上反馈，争取如期完成。根据评分标准，该指标扣4.17分，得5.83分。
  
　　合计得5.83分。
  
　　（3）对于“产出时效”：
  
　　自助服务热线办公时间24小时，与预期目标一致，根据评分标准，实际得分=完成率\*3=1.75分，该指标扣1.25分，得1.75分。
  
　　存在偏差：预期绩效目24小时，实际完成值为24小时，偏差率为41.7%，偏差原因：合同到期，自治区未及时招标。改进措施：及时向上反馈，争取如期完成。根据评分标准，该指标扣1.25分，得1.75分。
  
　　人工坐席热线办公时间8小时，与预期目标一致，根据评分标准，实际得分=完成率\*3=1.75分，该指标扣1.25分，得1.75分。
  
　　存在偏差：预期绩效目8小时，实际完成值为8小时，偏差率为41.7%，偏差原因：合同到期，自治区未及时招标。改进措施：及时向上反馈，争取如期完成。根据评分标准，该指标扣1.25分，得1.75分。
  
　　完成项目时间2022年12月，与预期目标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得4分
  
　　合计得7.5分。
  
　　（4）对于“产出成本”：
  
　　该项目本年支出金额17.27万元，项目经费能够控制在绩效目标范围内，根据评分标准，实际得分=（实际支出资金/实际到位资金）×100%\*10=5.83分，该指标扣4.17分，得5.83分。
  
　　存在偏差：预期绩效目29.6万元，实际完成值为17.27万元，偏差率为41.7%，偏差原因：合同到期，自治区未及时招标。改进措施：及时向上反馈，争取如期完成。根据评分标准，该指标扣4.17分，得5.83分。
  
　　合计得5.83分。**

**（四）项目效益情况。**

**（四）项目效益情况
  
　　项目效益类指标包括项目效益1个方面的内容，由2个三级指标构成，权重分为20分，实际得分15.84分，得分率为79.2%。
  
　　（1）实施效益指标：
  
　　对于“社会效益指标”：
  
　　提升服务水平，与预期指标一致，根据评分标准，实际得分=（实际完成值/预期目标值）\*5=2.92分，该指标扣2.08分，得2.92分。
  
　　存在偏差：预期绩效目有效减轻，实际完成值为未达成年度指标且效果较差，偏差率为41.7%，偏差原因：合同到期，自治区未及时招标。改进措施：及时向上反馈，争取如期完成。根据评分标准，该指标扣2.08分，得2.92分。
  
　　对于“可持续影响指标”：
  
　　在12329热线服服务上线期间，减轻服务查询难的问题。与预期指标不一致，根据评分标准，实际得分=（实际完成值/预期目标值）\*5=2.92分，该指标扣2.08分，得2.92分。
  
　　存在偏差：预期绩效目有效提升，实际完成值未达成年度指标且效果较差，偏差率为41.7%，偏差原因：合同到期，自治区未及时招标。改进措施：及时向上反馈，争取如期完成。根据评分标准，该指标扣2.08分，得2.92分。
  
　　对于“经济效益指标”：
  
　　本项目无该指标。
  
　　对于“生态效益指标”：
  
　　本项目无该指标。
  
　　实施效益指标合计得5.84分。
  
　　（2）满意度指标：
  
　　对于满意度指标：受益缴存单位及职工满意度95%，与预期目标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得10分。**

**五、预算执行进度与绩效指标偏差**

**住房公积金12329服务热线委托服务费项目预算29.6万元，到位29.6万元，实际支出17.27万元，预算执行率为58.3%，项目绩效指标总体完成率为66.6%，偏差率为41.66%，偏差原因合同到期，自治区未及时招标。采取的措施：及时向上反馈，争取如期完成。**

**六、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．不断完善各项预算管理制度，根据新形势和新要求，结合不断出台的各项制度，制定相应的预算管理制度。强化预算管理，事前必编预算，控制经费使用，使用必问绩效，将绩效管理贯穿于预算编制、执行及决算等环节。
  
　　2．加强宣传，加强对各项制度的执行力度，杜绝有令不行、有禁不止的情况发生。
  
　　（二）存在问题及原因分析
  
　　一是对各项指标和指标值要进一步优化、完善，主要在细化、量化上改进，二是自评价工作还存在自我审定的局限性，会影响评价质量，容易造成问题的疏漏，在客观性和公正性上说服力不强，三是缺少带着问题去评价的意识，四是现场评价的工作量少，后续效益评价具体措施和方法较少。**

**七、有关建议**

**1.绩效管理方面
  
　　绩效目标设置是预算批复和预算安排的前置条件，是实施绩效监控、开展绩效评价等工作的重要基础和依据，统领预算绩效管理。建议预算单位严格按照自治区印发的相关通知要求，切实提升绩效目标和指标的编制水平，强化目标对项目实施的约束力。
  
　　2.资金管理方面
  
　　建议预算单位要树立起预算执行主体责任意识和效率意识，强化预算执行管理，根据项目实施计划，严格把控项目资金支出进度，对项目实施过程中遇到影响项目完成进度或资金支付进度的问题，在自身不能采取有效措施进行解决的情况下应尽快向财政部门反馈，使财政部门能够对涉及的资金进行适当调整，充分提高财政资金使用效益。
  
　　3.项目管理方面
  
　　建议预算单位加强对项目建设、实施进度以及质量的管控，定期监督检查项目执行进度和实施质量，及时采取措施对发现的问题进行纠偏整改，对需要及时协调各方共同解决的问题，应加强各责任部门之间的沟通，共同推动项目管理水平的提升。**

**八、其他需要说明的问题**

**我单位对上述项目支出绩效评价报告内反映内容的真实性、完整性负责，接受上级部门及社会监督。
  
　　附件1：住房公积金12329服务热线委托服务费项目绩效评价指标体系及评分标准**