

浙江省退役军人事务厅（本级）  
重点优抚对象假肢矫形器助听器适配  
和巡回修理服务工作

绩效评价报告

# 项目支出绩效评价报告

项目名称 重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和  
巡回修理服务工作

项目单位 浙江省退役军人事务厅（本级）

主管部门 浙江省退役军人事务厅

评价方式：部门（单位）评价  财政评价

评价机构：第三方机构  部门（单位）评价组  财政评价组

2023 年 4 月 28 日

一、项目基本信息			
项目负责人	徐舜	联系电话	87665884
地 址	杭州市保俶北路 83 路		邮编 310000
项目起止时间	2022 年		
计划安排资金 (万元)	240.00	实际到位资金(万元)	241.43
其中：中央财政		其中：中央财政	
省财政	240.00	省财政	240.00
市县财政		市县财政	
其它		其它(上年结余)	1.43
实际支出(万元)	239.83		
二、项目支出明细情况			
支出内容 (经济科目)	计划支出数(万元)	实际支出数(万元)	
委托业务费	241.43	239.83	
支出合计	241.43	239.83	

<b>三、评价报告摘要</b>		
概况	<p>2022年浙江省退役军人事务厅（本级）重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作共计到位241.43万元资金（含2021年度结余1.43万元），主要服务于残疾军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属和在乡复员军人、带病回乡退伍军人。</p>	
项目绩效目标完成情况	<b>预 期</b>	<b>实 际</b>
	<p>1. 数量指标：服务人次/收益人数<math>\geq</math>600人次。</p> <p>2. 质量指标：产品合格率<math>\geq</math>95%。</p> <p>3. 社会效益指标：收益覆盖率（完成应服务对象率）<math>\geq</math>95%。</p>	<p>1. 数量指标：完成。</p> <p>2. 质量指标：完成。</p> <p>3. 社会效益指标：完成。</p>
评价结论	<p>绩效评价小组通过资料收集整理分析、现场核查、问询等方式，在全面了解和掌握情况的基础上，对项目进行综合评价，项目综合评价：95.00分，等级：优。</p>	

<p>主要绩效情况</p>	<p>2022 年度浙江省退役军人事务厅（本级）共计服务残疾军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属和在乡复员军人以及带病回乡退伍军人 656 人次，发放假肢共 37 具、矫形器共 6 具、矫形鞋共 38 双、轮椅车共 401 辆、护理床共 174 张。</p>
<p>主要问题</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 合同履行存在瑕疵。</li> <li>2. 配送单填写不规范。</li> <li>3. 通过问卷反映优抚对象辅具部分存在不适配、功能不够强大等问题。</li> </ol>
<p>相关建议</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 严格按照合同约定执行，样本数量可根据产品采购量的一定占比进行抽样检验，降低产品合格率偶然性的发生。</li> <li>2. 规范配送单的填制，避免存在配送数量填制与实际不相符的现象。</li> <li>3. 基层各级退役军人服务机构应更加深入细致地了解 and 掌握服务对象的实际需求。</li> <li>4. 对部分产品（如矫形鞋、假肢）可做事前调查，根据服务对象身体状况进行量身定做，确保使用者能及时享受到政府的政策。</li> <li>5. 根据合同要求，护理床的履约形式为上门配送并安装，相关部门应完善护理床的售后服务。</li> </ol>

#### 四、评价人员

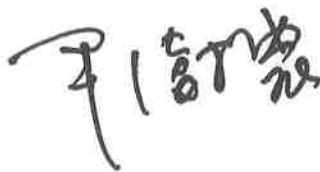
姓名	职称/职务	单 位	签字
潘巧燕	主任会计师	浙江普华会计师 事务所有限公司	
尹澍农	注册会计师	浙江普华会计师 事务所有限公司	
魏红英	审计助理	浙江普华会计师 事务所有限公司	
徐娉婷	审计助理	浙江普华会计师 事务所有限公司	

填报人（签字）：



2023年4月28日

评价组组长（签字）：



2023年4月28日

评价机构负责人（签字并盖章）：



2023年4月28日

## 五、2022 年度浙江省退役军人事务厅（本级） 重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作

### 项目支出绩效评价报告综述

（一）项目概况。

#### 1. 项目立项依据

《军人抚恤优待条例》

《残疾人保障法》

残疾军人等部分优抚对象是党和政府优先和重点保障对象，他们因伤、因残、因病造成身体功能障碍需要通过专业的康复和相应的康复辅助器具来改善伤、病、残带来的不便与痛苦。

#### 2. 项目绩效目标

通过巡回修理工作的展开，使残疾军人和重点优抚对象不出本地甚至在家就能得到方便快捷的服务；通过提供假肢与矫形器配置服务，让残疾军人和重点优抚对象获得适合的康复辅具，不断提高和改善他们的生活品质，实现美好生活愿望，促进社会稳定，建设高质量全面小康社会。

#### 3. 资金安排及使用情况

《项目申报书》上报项目费用 240.00 万元，即委托业务费 240.00 万元，实际项目到位资金使用 241.43 万元资金（含 2021 年度结余 1.43 万元）。

实际项目资金使用 239.83 万元,主要用于服务残疾军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属和在乡复员军人、带病回乡退伍军人。

#### 4. 项目实施情况

2022 年 3 月通过厅党组会议研究确定采取单一采购来源方式开展重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作的辅具采购。2022 年 4 月至 5 月委托浙江信澜建设工程有限公司对单一来源采购专家论证、网上公示、采购申请、项目产品需求专家论证和政府采购项目评审,双方签订合同进入项目实施阶段。2022 年 6 月至 11 月底完成项目并结算。

2022 年度浙江省退役军人事务厅(本级)共计服务残疾军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属和在乡复员军人以及带病回乡退伍军人 656 人次,发放假肢共 37 具、矫形器共 6 具、矫形鞋共 38 双、轮椅车共 401 辆、护理床共 174 张。

#### (二) 绩效分析及评价结论。

##### 1. 评价范围

浙江省退役军人事务厅(本级)-重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务服务项目。

##### 2. 评价目的

评价项目的目标设定情况、目标完成情况、项目组织管理水平、项目实施后的产出及效益等情况,针对项目实施过



程中存在的问题提出改进意见和建议，切实加强财政项目资金使用管理，强化支出责任，推进绩效管理工作，使财政资金发挥更大作用与效益。

### 3. 评价内容

(1) 项目立项。主要包括项目立项依据的充分性、立项程序的合规性、绩效目标设定的合理性与明确性。

(2) 组织实施。包括相关管理制度办法的健全性及执行的有效性。

(3) 产出完成。主要包括绩效目标的数量和时效指标是否达到要求，包括产出数量完成率和完成及时性等。

(4) 项目管理。主要包括完成项目后运维、管理等是否符合相关要求。

(5) 项目效益。主要包括社会效益、可持续影响等。

(6) 财务管理。主要包括财务管理制度健全性、财务管理有效性、资金分配合理性、资金到位及时性、预算执行情况 and 资金使用是否合规。

(7) 满意度。主要指社会公众或服务对象的满意度。

### 4. 评价指标

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标
业务指标	70	项目立项	10	立项依据充分性
				立项程序合规性
				目标设立合理性
				目标设立明确性
		组织实施	10	业务制度健全性
				执行有效性
		产出完成	30	数量完成率
质量指标				

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标
				完成及时性
		项目管理	6	运维管理
		项目效益	14	社会效益
				可持续影响
财务指标	20	财务管理	20	财务制度健全性
				财务管理有效性
				资金分配合理性
				资金到位及时性
				预算执行率
				资金使用合规性
满意度指标	10	满意度	10	服务对象满意度
总分	100		100	

## 5. 评价方法

根据项目实施的实际情况，本次绩效评价我们采取资料收集整理分析、现场核查、问询问卷等方法开展评价工作。

(1) 资料收集整理分析：评价过程中要收集与被评价项目相关的数据和资料，并进行审核与分析，有针对性的收集与评价事项相关的资料证据。

(2) 现场核查：到现场采取勘察、询查、复核等方式，对有关情况进行核实，并将相关信息资料进行分类、整理和分析。

(3) 问询调查法：通过与项目负责人及相关人员沟通了解项目实施情况，核查项目资料是否真实、合理，从而对项目做出初步的评判。

(4) 问卷调查法：通过设计项目使用人群和受益人群的调查问卷，分析所取得的样本数据，推断确定目标群体的满意度，进而评价本项目绩效目标实现程度。

## 6. 绩效分析

指标类别	指标名称	指标值	完成情况
数量指标	服务人次/收益人数	≥600 人次	656 人次
质量指标	产品合格率	≥95%	完成
社会效益指标	收益覆盖率(完成应服务对象率)	≥95%	完成

(1) 数量指标：本次重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作，服务残疾军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属和在乡复员军人、带病回乡退伍军人 656 人次，指标完成。

(2) 质量指标：本次重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作，假肢部分随机抽取 1 件；矫形器材随机抽取 1 件；轮椅随意抽取 1 件；护理床随意抽取 1 张。验收结果为①假肢、矫形鞋：通过入户回访的形式进行验收，其中假肢回访结果为基本满意，矫形鞋回访结果为满意；②轮椅验收符合投标文集的基数参数；③护理床基本符合投标文件的基数。其中床框管材个别点位厚度低于投标文件的技术参数，但经多点位测量平均厚度满足投标文件的技术参数。就抽样结果而看，产品合格率满足指标要求。

(3) 社会效益指标：本次项目服务 656 人次，收益覆盖率=656/600\*100%=109.33%，指标完成。

## 7. 评价结论

绩效评价小组通过资料收集整理分析、现场核查、问询问卷等方式，在全面了解和掌握情况的基础上，对项目进行

综合评价，项目综合评价：95.00分，等级：优。

### （三）主要问题。

#### 1. 合同履行存在瑕疵-抽查数量存在较大偶然性

根据《政府采购项目履约验收技术服务委托合同》、《验收方案》约定抽样数量为“假肢部分随机抽取1件；矫形器材随机抽取1件；轮椅随意抽取1件；护理床随意抽取1张”，根据《验收检验报告》可知，从轮椅车采购计划数量共计428张中抽检1张进行现场检验，从护理床采购计划数量共计199张中抽检1张进行现场检验。配送辅具仅随机抽取1样进行产品合格率的检测，存在较大偶然性。

#### 2. 配送单填写不规范

##### （1）配送单填写不完整

查看《2022年部分优抚对象辅具配送项目配送单》，部分配送单内未有填写“配送辅具名称、型号、数量”或仅填写配送辅具名称，未有填写型号、数量。未有对配送辅具满意进行勾选。

##### （2）配送数量不一致

根据《2022年重点优抚对象化项目护理床配送台账》可知，其中配送给周仲钺、陈连根各1件护理床，查看《2022年部分优抚对象辅具配送项目配送单》，周仲钺、陈连根各配送了3件护理床。配送数量不一致。

#### 3. 通过问卷反映存在的相关问题

查看《2022 年部分优抚对象辅具配送项目配送回访台账汇总》，共对 37 位假肢、48 位矫形鞋/器、403 位轮椅车、174 位护理床的优抚对象，共计 662 人次进行满意度调查。其中有效问卷 407 份，满意 350 份，基本满意 47 份，不满意 10 份，满意度 97.54%。

在该份满意度回访调查中发现：

(1) 假肢总体使用感受为基本满意，有个别用户反映产品不透气、不舒服，不是很好用。

(2) 矫形鞋/器总体使用感受为满意，有个别用户反映产品样式老、高低大小不合适、一双不够穿，需要两双可以替换。

(3) 轮椅总体使用感受为满意，有个别用户反映需要带电动、带餐桌板、大小便口等功能。

(4) 护理床总体使用感受为满意，有个别用户反映床尺寸不合适，物流保护不到位，有刮擦、自行安装无法体现护理床的功能。

2023 年 1 月 31 日，评价组随机抽取了 10 位参加重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作的重点优抚对象进行问卷调查。

满意度回访调查中发现：

(1) 何\*\*表示安装的假肢版本过于老，不能较好的适配；

(2) 吴\*\*表示假肢皮带太短，缺少配件，缺少的专业配件自己无法购置；

(3) 施\*\*表示假肢不透气，穿戴不舒服；

(4) 谷\*\*表示假肢内部不够柔软，产品舒适度不足；

(5) 潘\*\*表示假肢购置属于固定厂家，没有选择的余地，安装技术不好也没有其他选择。

#### (四) 相关建议。

1. 样本数量可根据产品采购量的一定占比进行抽样检验，降低产品合格率偶然性的发生。

2. 规范配送单的填制，并如实填写，避免存在配送数量填制与实际不相符的现象。

3. 基层各级退役军人服务机构应更加深入细致地了解 and 掌握服务对象的实际需求。避免存在提供给服务对象不需要的辅具。

4. 对部分产品（如矫形鞋、假肢）可做事前调查，根据服务对象身体状况进行量身定做，确保使用者能及时享受到政府的政策。

5. 对轮椅产品的服务对象做事前调查，根据调查要求可增加部分电动、带餐桌板、大小便口等功能的轮椅采购量。

6. 根据合同要求，护理床的履约形式为上门配送并安装，相关部门应完善护理床的售后服务。如适当增加服务网点，提供售后服务电话等。

附件 1：2022 年度浙江省退役军人事务厅（本级）-重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作项目支出绩效评价指标表

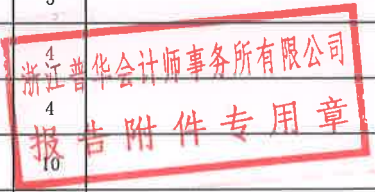
附件 2：2022 年度浙江省退役军人事务厅（本级）-重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作项目评分情况分析

附件 3：2022 年度浙江省退役军人事务厅（本级）-重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作项目照片

附件1:

**2022年度浙江省退役军人事务厅（本级）  
重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作项目支出绩效评价指标表**

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评分	扣分原因
业务指标	70	项目立项	10	立项依据充分性	2	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。	2	
				立项程序合规性	2	项目申请、设立过程是否符合相关要求	2	
				目标设立合理性	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。	3	
				目标设立明确性	3	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。	3	
		组织实施	10	业务制度健全性	4	业务管理制度和组织机制是否健全。	4	
				执行有效性	6	项目实施是否符合相关规定。	5	配送单填写不规范。扣1分。
		产出完成	30	数量完成率	10	服务人次/收益人数≥600人次	10	
				质量指标	10	产品合格率≥95%	7	合同履行存在瑕疵-抽查数量存在较大偶然性。扣3分。
				完成及时性	10	产出时效目标是否完成。	10	
		项目管理	6	运维管理	6	完成项目后运维、管理等是否符合相关要求。	6	
		项目效益	14	社会效益	7	收益覆盖率（完成服务对象率）≥95%	7	
				可持续影响	7	项目实施对人、自然、资源是否带来可持续影响。	6	通过问卷反映优抚对象辅具部分存在不适配、功能不够强大等问题。扣1分。
财务指标	20	财务管理	20	财务制度健全性	3	是否建立财务管理制度，财务管理制度是否全面。	3	
				财务管理有效性	3	项目财务管理是否按照制度执行。	3	
				资金分配合理性	3	项目预算资金分配是否合理测算，与补助单位或地方实际是否相适应。	3	
				资金到位及时性	3	资金到位率。	3	
				预算执行率	4	项目预算资金是否按照计划执行。	4	
				资金使用合规性	4	项目资金使用是否合规。	4	
满意度指标	10	满意度	10	服务对象满意度	10	优抚对象满意度≥90%		
总分	100		100		100		95	



等级划分为四档：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差，评价结果：95分，优。



## 附件 2:

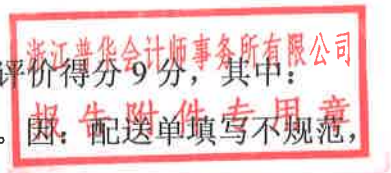
# 2022 年度浙江省退役军人事务厅（本级） 重点优抚对象假肢矫形器助听器适配 和巡回修理服务工作评分情况分析

2022 年度浙江省退役军人事务厅（本级）-重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作项目绩效评价的依据是《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）、《中共浙江省委浙江省人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（浙委发〔2018〕71 号）以及《浙江省财政厅关于印发浙江省项目支出绩效评价管理办法的通知》（浙财监督〔2020〕11 号）。

评价小组对绩效评价指标进行了设计，围绕项目立项、组织实施、产出完成、项目管理、项目效益、财务管理及满意度 7 个关键评价问题，设计了 19 个评价指标，分别明确了证据和证据来源。在比较各种证据收集方法优缺点的基础上，评价小组设计了案卷研究、现场核查、问询等方式对证据进行收集和核实，对收集到的证据进行了认真的整理和分析，评价小组谨慎地对该项目进行了评级，最终 2022 年度浙江省退役军人事务厅（本级）-重点优抚对象假肢矫形器助听器适配和巡回修理服务工作项目绩效评价考核得分 95.00 分，评价结果为优。

该项目绩效评价扣分情况说明如下：

1. 业务指标中二级指标“组织实施”分值 10 分，评价得分 9 分，其中：三级指标“执行有效性”分值 6 分，评价得分 5 分。因：配送单填写不规范，扣 1 分。
2. 业务指标中二级指标“产出完成”分值 30 分，评价得分 27 分，其中：三级指标“质量指标”分值 10 分，评价得分 7 分。因：合同履行存在瑕疵-抽查数量存在较大偶然性，扣 3 分。
3. 业务指标中二级指标“项目效益”分值 14 分，评价得分 13 分，其中：三级指标“可持续影响”分值 7 分，评价得分 6 分。因：通过问卷反映优抚对象辅具部分存在不适配、功能不够强大等问题，扣 1 分。



附件 3:

2022 年度浙江省退役军人事务厅（本级）  
重点优抚对象假肢矫形器助听器适配  
和巡回修理服务和工作项目照片



矫形鞋



轮椅车



护理床



# 营业执照

(副本)

扫描二维码登录“国家企业信用信息公示系统”了解更多登记、备案、许可、监管信息



统一社会信用代码  
91330000768696834Y (1/1)

名称 浙江普华会计师事务所有限公司  
 类型 有限责任公司(自然人投资或控股)  
 法定代表人 潘巧燕

注册资本 贰佰万元整

成立日期 2004年11月23日

住所

浙江省杭州市西湖区塘苗路40号南望大厦6层619室

经营范围 许可项目：注册会计师业务；代理记账(依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以审批结果为准)。一般项目：财务咨询(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)。



登记机关

2022年10月12日