

2024 年度部门评价报告

项目名称：退役军人大数据服务项目

部门名称：深圳市罗湖区退役军人事务局

项目负责人：朱明刚

填报人：郑志

联系电话：22185610

为贯彻落实《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）文件要求，根据《深圳市罗湖区预算支出绩效评价管理暂行办法》（罗财〔2019〕168号）、《深圳市罗湖区财政局关于印发<2025年全面实施预算绩效管理工作方案>的通知》（罗财〔2025〕37号）等文件的有关要求，深圳市罗湖区退役军人事务局（以下简称“我局”）在开展单位自评的基础上，选取了退役军人大数据服务项目按要求组织开展部门评价，以切实提高财政资源配置效率和使用效益。本次项目支出部门评价得分97.92分，具体情况如下：

一、项目概况

（一）项目背景、立项依据

《中华人民共和国退役军人保障法》提出：“国家加强退役军人保障工作信息化建设，为退役军人建档立卡，实现有关部门之间信息共享，为提高退役军人保障能力提供支持”。2021、2022年，退役军人事务部先后印发了《关于加强退役军人事务信息化建设的指导意见》和《“十四五”退役军人事务信息化规划》，提出要主动适应数字化发展的客观要求，推进信息技术与退役军人工作深度融合，增强大数据分析决策能力，丰富智慧化服务供给。我局积极贯彻上级部署，着眼破解罗湖退役军人数据信息管理难题，在市、区政务服务改革背景下，探索推进信息化建设。结合分析国家、省、市退役军人系统功能模块，进行广泛调研，邀请相关单位和专家教授开展多轮研讨。2021年10月项目方案

顺利通过区政数局技术论证，2022年3月正式启动首个信息化服务类项目“罗湖退役军人大数据+精准服务管理项目”，按3年期逐步实施，至2024年3月已完成前两期服务，2024年7月启动实施第三期服务。另外，根据《深圳市罗湖区政务信息化项目管理办法》（罗府办规〔2024〕3号）、《关于进一步规范罗湖区政务信息化项目建设密码应用有关工作的通知》（罗密局字〔2024〕1号）等文件要求，需就信息平台，委托具备相应资质的测评机构在2024年10月底前完成密码应用方案安全性评估，在服务项目验收前完成密码应用系统安全性测评、网络安全等级保护测评和第三方验收测评。为保障项目实施，更好地完成履职工作，提高服务管理能力水平，全面提升罗湖区退役军人业务响应速度和服务能力，我局2024年继续申请设立此项目。

（二）项目管理的组织架构和职责分工

为进一步落实中央以及省、市、区关于网络安全和信息化工作的决策部署，加强对全区退役军人事务系统网络安全和信息化工作的组织领导，2020年由局党组决定，成立罗湖区退役军人事务局网络安全和信息化工作领导小组。局网络安全和信息化工作领导小组是负责我局网络安全和信息化建设的领导决策机构，主要职责是贯彻落实中央以及省、市、区关于网络安全和信息化建设的重大战略、决策、规划和工作要求，制定发展规划，审定相关重大信息化建设项目，协调解决网络安全和信息化建设工作重大问题，并对我区退役军人事务系统的网络安全和信息化建设中

的重大、关键问题进行指导。

领导小组办公室是领导小组的办事机构，设在办公室。办公室主要职责是贯彻落实领导小组指定的发展规划，组织重大课题研究，拟定相关实施方案；审核网络安全和信息化建设的相关建设需求和具体项目；编制和落实相关的标准规范和管理办法；承办领导小组交办的其他事项。

在本项目中，办公室作为主要承办部门，主要负责具体项目的组织实施，包括对项目立项申报、采购、实施过程的管理及监督和项目验收结算等。

（三）项目主要内容及实施情况

一是开展“退役军人大数据 + 精准服务管理”服务项目。为推进退役军人信息资源整合和深度应用，我局通过自行采购委托深圳华悦数智科技有限公司作为该服务项目的合作商，主要是根据我局现有业务平台的数据应用需求，通过大数据手段创新服务模式，实现退役军人数据资源整合和深度应用，提高罗湖区退役军人事务的服务和管理水平。至 2024 年 3 月已完成前两期服务，2024 年 7 月启动实施第三期服务。2024 年已结合职能开发 12 个主要功能模块，初步实现对数据的整合、汇聚、治理、应用，为基层工作人员查询信息和办理业务服务提供便利，有效辅助罗湖退役军人工作科学决策，赋能服务对象精准化、精细化管理。

二是开展我局网络安全服务项目。主要是为我区退役军人大数据 + 精准服务管理平台提供等级保护测评、商用密码应用安全

性评估、第三方软件测评专项技术服务。为保证信息平台商用密码应用安全性评估服务、等级保护测评服务和第三方验收测评服务具备较高整体性，确保服务效率与质量，经局采购领导小组会议商议，我局委托深圳市网安计算机安全检测技术有限公司作为该服务项目合作商，服务期1年。根据相关工作要求，我局在2024年10月底前完成了密码应用方案安全性评估工作，并出具了《〈深圳市罗湖区退役军人大数据+精准服务管理平台应用方案〉商用密码应用安全性评估报告》，评估结论显示“通过”。

（四）项目资金投入和使用情况

该项目严格按照区财政局2024年部门预算编制相关工作要求开展预算编制工作，项目内容紧密结合部门职责及主要工作任务。经区财政局预算批复，2024年退役军人大数据服务项目年初预算数为75万元。我局严格按照预算编制的用途使用项目资金，各项开支严格遵循《深圳市罗湖区退役军人事务局预算业务管理制度》《深圳市罗湖区退役军人事务局财务管理制度》规定的财务核算范围、预算管理要求、各类经费支出管理程序和费用报销流程实施预算管理和财务管理，规范落实部门预算资金使用管理工作。项目资金核算完整、准确、规范，不存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况。2024年度项目全年预算数为75万元，项目支出决算数为73.8万元，预算执行率98.4%。具体支出明细如表1所示：

表1 2024年度退役军人大数据服务项目支出明细表

单位：万元

序号	支出内容	支出金额	支出金额占项目总支出的百分比
1	罗湖区退役军人事务局“退役军人大数据+精准服务管理”服务项目（第2期）尾款	30	40.65%
2	罗湖区退役军人事务局“退役军人大数据+精准服务管理”服务项目（第3期）首付款	37.5	50.81%
3	深圳市罗湖区退役军人事务局网络安全服务合同首款	6.3	8.54%
合计		73.8	100%

（五）项目绩效目标及实现情况

1. 项目支出绩效目标

根据区财政局对2024年预算项目支出绩效目标编制的工作要求，我局编报了2024年度退役军人大数据服务项目绩效目标，并进行全年绩效目标跟踪管理。绩效目标具体如下：

（1）年度目标

本项目依托政务信息资源共享平台，通过现有业务平台构建数据融合支撑能力，提供智能机器人数据服务，增强跨平台间的数据同步汇聚能力。同时，通过智能化手段优化业务流程，提高服务管理能力水平，全面提升罗湖区退役军人业务响应速度和服务能力。

（2）绩效指标

通过实施本项目，实现以下产出及效益指标：

表2 2024年度退役军人大数据服务项目绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标解释
产出	数量指标	退役军人数量	≥20000人	反映系统服务退役军人数量

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标解释
	质量指标	退役军人服务与管理工作合规性	100%	反映对退役军人服务与管理情况
	时效指标	系统投入使用及时性	100%	反映系统投入使用时间
	成本指标	系统开发与使用费	≤40 万元	反映系统开发与使用成本
效益	社会效益指标	退役军人服务与管理水平	有效提高	反映项目实施后的社会效益情况。
满意度	服务对象满意度指标	退役军人满意度	≥90%	反映退役军人的满意度

2. 绩效目标实现情况

2024 年度退役军人大数据服务项目绩效目标实现情况如下：

(1) 年度目标完成情况

2024 年，我局通过信息化平台持续修复完善服务诉求、抚恤优待、党建引领、尊崇褒扬、红星志愿者管理等 12 个业务功能模块和通用功能模块，并结合实际推动区、街道两级工作人员参与试运行，为基层工作人员查询信息和办理业务服务提供便利，有效辅助罗湖退役军人工作科学决策。

(2) 绩效指标完成情况

表 3 2024 年度退役军人大数据服务项目绩效指标完成情况表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	实际完成值
产出	数量指标	退役军人数量	≥20000 人	23200 人
	质量指标	退役军人服务与管理工作合规性	100%	100%
	时效指标	系统投入使用及时性	100%	100%

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	实际完成值
	成本指标	系统开发与使用费	≤ 40 万元	73.8 万元
效益	社会效益指标	退役军人服务与管理水平	有效提高	100%
满意度	服务对象满意度指标	退役军人满意度	≥ 90%	95%

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的

本次绩效评价旨在探究退役军人大数据服务项目的开展情况以及预算资金使用的经济性、效率性和效益性，总结该项目取得的成效和经验，发现项目存在问题，并针对项目资金使用过程中存在的问题提出合理建议及整改措施，优化项目实施，提高项目实施效率及财政资金使用效益。

（二）评价对象和范围

本次绩效评价的对象和范围为 2024 年退役军人大数据服务项目，涉及财政预算资金 75 万元。

（三）评价原则、方法及标准

1. 评价原则

科学规范原则。 绩效评价应当注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

公正公开原则。 绩效评价应当客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

绩效相关原则。绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2. 评价方法

比较法：对于该项目绩效评价指标体系中大部分指标采用比较法，通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同指标业绩值与评价标准的比较，综合分析绩效目标实现程度。

因素分析法：因素分析法是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。本次绩效评价中，业务和财务管理制度的健全性和执行有效性等指标采用因素分析法。

3. 评价标准

对于定性指标，一般通过访谈采集相关数据，在实施过程中运用等级描述法进行考核，通过设置等级标准来显示该指标认可程度的差异。

对于定量指标，指可以准确数量定义、精确衡量并能设定绩效目标的考核指标。在定量评价指标体系中，各指标的评价基准值是衡量该项指标是否符合生产基本要求的评价基准，并通过公式等方式予以量化。

（四）项目评价过程

本次绩效评价工作分为前期准备、组织实施、完成报告三个阶段，具体如下：

前期准备阶段，确定部门评价项目，搜集项目相关政策及其

预算资料，了解项目基本信息，确认本次绩效工作内容。

组织实施阶段，结合绩效评价的目的及被评价项目特点，制定项目资料清单，收集并分析相关资料，对项目具体实施内容、项目预算资金使用及项目组织管理流程等进行了解。并从决策、过程、产出、效益这四个维度对项目实施情况开展绩效评价工作。

完成报告阶段，进一步规整绩效评价材料，对相关数据进行对比分析，完成绩效评价指标体系评分并得出绩效评价结论，撰写并提交绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

2024年度退役军人大数据服务项目预算编制有明确的文件依据，并设定了年度、产出、效益、满意度等绩效目标，人财物保障充分，项目业务管理规范，资金管理支付合规，整体工作较为规范，达到项目绩效目标要求。

根据项目支出绩效评价指标体系（详见附件），我局对退役军人大数据服务项目进行绩效评价，并从决策、过程、产出和效益四个维度进行客观评价，该项目综合得分为97.92分，评价等级为“优”，各项绩效指标评分情况如表4所示：

表4 2024年度退役军人大数据服务项目绩效评价指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
决策 (20分)	项目立项	立项依据充分性	5	5
		立项程序规范性	2	2
	绩效目标	绩效目标合理性	4	3

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
过程 (20分)	资金投入	绩效指标明确性	3	3
		预算编制科学性	4	4
		资金分配合理性	2	2
	资金管理	资金到位率	2	2
		预算执行率	5	4.92
		资金使用合规性	4	4
	组织实施	管理制度健全性	4	4
		制度执行有效性	5	4
产出 (30分)	产出数量	实际完成率	10	10
	产出质量	质量达标率	10	10
	产出时效	完成及时性	5	5
	产出成本	成本节约率	5	5
效益 (30分)	项目效益	实施效益	20	20
		满意度	10	10
总分			100	97.92

四、绩效评价指标分析

(一) 项目决策情况

该部分主要考察项目立项、绩效目标和资金投入三个方面，涉及项目立项依据充分性、程序规范性，绩效目标合理性、指标明确性，预算编制科学性、资金分配合理性等。指标权重 20 分，得分 19 分，主要扣分指标为绩效指标合理性指标。具体如下：

一是项目立项方面。根据《中华人民共和国退役军人保障法》《关于加强退役军人事务信息化建设的指导意见》《“十四五”

退役军人事务信息化规划》《深圳市罗湖区政务信息化项目管理办法》（罗府办规〔2024〕3号）和《关于进一步规范罗湖区政务信息化项目建设密码应用有关工作的通知》（罗密局字〔2024〕1号）等文件的要求和指引，我局设立了退役军人数据服务项目，项目立项符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，立项依据充分，程序合规。项目立项指标得满分。

二是绩效目标方面。我局按照区财政局相关预算绩效管理工作要求开展项目支出绩效目标编报工作，制定了项目的总体目标并分解项目具体目标和量化绩效指标。但存在指标设置不合理的情况。绩效目标指标满分7分，得分6分。

三是资金投入方面。我局紧密结合科室职责和年度工作任务以及上年度预算执行情况等因素，认真研究工作目标、项目支出内容、明确资金规模、测算标准，确保财政资金合理有效分配。资金投入指标得满分。

（二）项目过程情况

该指标主要考察资金管理和组织实施两个方面，涉及项目资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性及制度执行有效性等。该项指标权重20分，得分18.92分，主要扣分指标为预算执行率指标和执行有效性指标。具体如下：

一是资金管理方面。该项目预算金额75万元，实际到位资金75万元，资金到位率100%；实际支出73.8万元，预算执行率为98.4%，预算执行率指标得分未达满分标准。项目资金管理严格按照

照我局财务管理制度执行，项目资金拨付审批手续齐全，资金用途符合项目预算批复及合同规定用途，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等违规行为。资金管理指标满分 11 分，得分 10.92 分。

二是组织实施方面。为规范整体工作，提高工作效率，增进财政资金使用绩效，我局已建立《深圳市罗湖区退役军人事务局预算业务管理制度》《深圳市罗湖区退役军人事务局财务管理制度》《深圳市罗湖区退役军人事务局合同管理制度》《深圳市罗湖区退役军人事务局政府采购管理制度》等一系列制度，为本项目实施提供制度保障。但本次评价中发现存在采购不及时的情况。组织实施指标满分 9 分，得分 8 分。

（三）项目产出情况

该指标主要考察项目产出数量、质量、时效及成本，涉及数量完成率、质量达标率、完成及时性和成本节约率等。指标权重 30 分，得分 30 分。具体分析如下：

一是项目产出数量。根据《退役军人大数据服务项目支出绩效目标申报表》中数量指标内容，其年度指标内容为“ ≥ 20000 人”，2024 年实际完成值为 23200 人，完成率 116%。产出数量指标得满分。

二是项目产出质量。2024 年我局项目实施严格按照规章制度和合同约定的事项开展，所有服务标准符合国家及地方相关规定，退役军人服务与管理工作合规性为 100%。产出质量指标得满分。

三是项目产出时效。项目相关所有事项均已按要求在规定时

限内完成。我局“退役军人大数据+精准服务管理”信息化服务项目（第二期）已完成服务，服务项目所依托信息系统平台—“罗湖区退役军人大数据+精准服务管理平台”已具备试运行基本条件，我局于2024年6月5日-8月30日面向局内部及街道退役军人服务站工作人员开展了平台试运行工作。产出时效指标得满分。

四是项目产出成本。该项目预算控制良好，项目支出均控制在预算支出范围内，不存在超预算支出的情况。产出成本指标得满分。

（四）项目效益情况

该项目主要考察项目效益和满意度两个方面。指标权重30分，得分30分。

一是社会效益方面。通过实施退役军人大数据服务项目，加强对数据的分析应用，为各项工作做好科学决策提供整体态势感知和有力数据支持，有力提高退役军人服务与管理水平。社会效益指标得满分。

二是满意度方面。我局按要求开展相关工作，在项目实施过程中未收到退役军人相关投诉。满意度指标得满分。

五、主要经验及做法

一是主要领导高度重视，分管领导扎实组织。在日常工作中坚持将绩效管理工作纳入局党组会议的议事日程，经常性地研究和解决工作过程中存在的困难和问题，形成了“一把手负总责、分管领导具体抓、班子成员协助抓、牵头科室具体承办”的工作

格局，促进了预算绩效管理工作的顺利开展。

二是结合信息化建设工作，坚持以需求为导向，以实用为基础，推动业务流程优化再造，持续修复完善信息化平台功能，实现业务服务减时提效，推动退役军人服务便捷化、精细化水平不断提高。

六、存在的问题及原因分析

一是指标设置不合理，主要表现为指标设置偏低，《退役军人大数据服务项目支出绩效目标申报表》成本指标内容为“系统开发与使用费”，年度指标值为“≤40万元”，本项目为延续性项目，主要用于支付委托业务费。该项指标在设置时未结合当年实际情况及下年工作计划进行合理设置，导致指标设置过低。

二是采购管理有待加强。罗湖区退役军人事务局“退役军人大数据+精准服务管理”服务项目（第2期）签订合同有效期限为“2023年03月09日至2024年03月08日”，新一期（第3期）合同有效期限为“2024年07月29日至2025年07月28日”，中间存在4个多月空窗期，造成新旧合同的服务周期未能紧密衔接。

七、有关建议及整改措施

一是进一步加强绩效目标管理。严格按照财政部门关于绩效目标管理的相关工作要求，在设置绩效目标时开展充分的调查研究、论证和合理测算，提高资金规模与绩效目标的匹配程度，科学编制与项目对应的可实现可量化的绩效指标，确保充分实现绩

效目标设置的完整性与合理性。

二是梳理各服务项目合同到期时间，提前制定采购工作计划，及时启动新一轮服务周期的采购工作。避免出现因采购工作启动延误导致服务合同服务周期不连贯的情况。

附件

2024 年度项目支出部门评价指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	得分
决策 (20 分)	项目立项	立项依据充分性 (5 分)	项目立项符合法律法规、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项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策（1分）； ②项目立项符合行业发展规划和政策要求（1分）； ③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需（1分）； ④项目属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则（1分）； ⑤项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复（1分）。	5
		立项程序规范性 (2 分)	项目申请、设立过程符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点： ①项目按照规定的程序申请设立（1分）； ②审批文件、材料符合相关要求（0.5分）； ③事前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）。	2
	绩效目标	绩效目标合理性 (4 分)	项目所设定的绩效目标依据充分，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： ①项目有绩效目标（1分）； ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性（1分）； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平（1分）； ④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配（1分）。	3
		绩效指标明确性 (3 分)	依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的精细化情况。	评价要点： ①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标（1分）； ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现（1分）； ③与项目目标任务数或计划数相对应	3

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	得分
				(1分)。	
	资金投入	预算编制科学性(4分)	项目预算编制经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标相适应，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预算编制经过科学论证（1分）； ②预算内容与项目内容匹配（1分）； ③预算额度测算依据充分，按照标准编制（1分）； ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配（1分）。	4
		资金分配合理性(2分)	项目预算资金分配有测算依据，与补助单位或地方实际相适应，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预算资金分配依据充分，体现厉行节约从严从紧安排的导向（1分）； ②资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应（1分）。	2
过程(20分)	资金管理	资金到位率(2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。	2
		预算执行率(5分)	项目预算资金按照计划执行，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。	4.92
	资金管理	资金使用合规性(4分)	项目资金使用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符合国家财经法规和财管理制度以及有关专项资金管理规程的规定（1分）； ②资金的拨付有完整的审批程序和手续（1分）； ③符合项目预算批复或合同规定的用途（1分）； ④存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况（扣1分）。	4

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	得分
	组织实施	管理制度健全性(4分)	项目实施单位的财务和业务管理制度健全,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合法、合规、完整(2分)。	4
		制度执行有效性(5分)	项目实施符合相关管理规定,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遵守相关法律法规和相关管理规定(1分); ②项目调整及支出调整手续完备(1分); ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档(1分); ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位(2分)。	4
产出(30分)	产出数量	实际完成率(10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。	10
	产出质量	质量达标率(10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。	10
	产出时效	完成及时性(5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。	5

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	得分
	产出成本	成本节约率 (5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。	项目成本节约率 ≥ 0 , 得5分; 否则,酌情扣分。 成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本] $\times 100\%$ 。 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。	5
效益(30分)	项目效益	实施效益 (20分)	项目实施所产生的效益。	项目实施所产生的社会效益:退役军人服务与管理水平有效提升。	20
		满意度 (10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。全年未发生相关业务投诉,得10分;否则,发生1例投诉扣1分。	10
得分					97.92