

残疾人辅助器具适配项目 绩效评价报告

项目名称：2018 年残疾人辅助器具适配项目

项目单位：上海市残疾人辅助器具资源中心

主管部门：上海市残疾人联合会

委托单位：上海市残疾人联合会

评价机构：上海厚贤科技咨询有限公司

二〇一九年六月

目 录

摘要	I
一、 项目基本情况	4
(一) 项目概况	4
1. 立项背景、目的	4
2. 立项依据	5
3. 项目预算及支出情况	7
4. 项目内容及实施情况	9
5. 项目组织及管理	17
(二) 项目绩效目标	19
二、 绩效评价工作情况	22
(一) 绩效评价目的	22
(二) 绩效评价原则、评价方法	22
1. 评价方法	22
2. 评价原则	22
(三) 数据采集方法及过程	23
(四) 绩效评价实施过程	23
三、 评价结论和绩效分析	25
(一) 评价结论	25
(二) 具体绩效分析	26
四、 经验、问题和建议	38
五、附件 (略)	

摘要

一、项目概况

残疾人辅助器具适配是指针对残疾人的辅助器具需求,对其进行辅助器具适配评估,为其提供个性化适配、定(改)制、适应性训练、使用指导、效果评估、维护维修、回访跟踪、咨询转介等服务。康复辅助器具能改善残疾人生活状况,是残疾人克服身体功能障碍、平等参与社会生活的坚实支撑,是残疾人共建共享全面小康的有力保障。辅助器具帮助残疾人改变生活、甚至改变命运。做好辅助器具适配服务,是残疾人的热切期盼,是全面建成小康社会决胜阶段的重点工作。为了加强财政支出管理,进一步提高资金使用效率,充分发挥残疾人辅助器具适配项目的效用,上海厚贤科技咨询有限公司受上海市残疾人联合会委托,对2018年残疾人辅助器具适配项目开展绩效评价。

残疾人辅助器具适配项目为上海市残疾人联合会下属事业单位上海市残疾人辅助器具资源中心(以下简称“市辅具中心”)立项的经常性项目,项目预算为10794.1万元,实际支出为10751.64万元,预算执行率99.61%,项目资金来源于上海市残疾人就业保障金,下设常规辅具适配,假肢、矫形器、矫形鞋适配,护理用品配发,助听器适配,电动类辅具适配,辅具检测费,低视力眼镜式助视器适配,0-7岁脑瘫儿童康复训练器具进家庭项目,居家无障碍坡道适配9个子项目。

二、评价结论及绩效分析

按照上海市绩效评价规范,评价组运用评价指标体系及评分标准,通过数据采集、问卷调查及访谈,对2018年残疾人辅助器具适

配项目绩效进行客观评价，最终评分为 88.3 分，根据《上海市预算绩效评价管理办法》（沪财绩〔2014〕22 号）的评价标准，此次评价结果为“良”。其中，项目决策类指标权重为 10 分，得分为 8.9 分；项目管理类指标权重为 28 分，得分为 22.6 分；项目绩效类指标权重为 62 分，得分为 56.8 分。

本项目符合市辅具中心承担、组织和实施各类残疾人辅助器具适配以及组织开展残疾人辅助器具专业服务的工作职能，满足公平均等发展残疾人公共服务的要求，是为残疾人提供精准康复服务的惠民项目。也存在预算编制合理性有待提高、过程监督手段有待加强等问题。主要绩效为：

（1）项目完成情况较好：全面完成辅具适配项目工作任务，根据全国残疾人联合会动态更新数据，2018 年上海市持证残疾人中，有 6.1 万残疾人得到辅助器具适配服务，有需求的残疾人基本辅助器具适配率为 99%，提前完成“十三五”规划 80% 的任务目标。

（2）项目效益较好：残疾人群体受益明显，对适配项目整体内容表示满意。多数残疾人认为辅具效果明显，审核和配送流程及时。

三、经验、问题和建议

（一）主要经验及做法

推动信息化平台建设，提高服务能力与工作效率。2015 年起，市辅具中心启用了阳光辅具网使市辅具中心、区残联、残疾人个人和供应商实现了有效对接。通过对阳光辅具网的升级和优化，平台现已实现常规类辅具在线申请、辅具资料下载、政策制度咨询、导盲犬申请、投诉建议“一站式服务”，并对超常申请、适配的街道或区域予

以单独提示，有效避免了重复申请的核查工作，为残疾人申请者切实提供了便利。

（二）存在的问题

预算编制的项目分类与实际业务有差异，目标申报的数量目标与实际情况有差距。项目的预算明细结构清晰，单价、数量依据合理，但在常规辅具适配项目中，由于统计口径差异，适配数据统计的三种类型与预算项目中的四类不对应；在绩效目标申报表上的数量目标与预算明细中的数量依据不一致。

（三）改进措施

修正数据统计口径，科学调整申报目标。鉴于预算申报时辅具类型与供应商的费用结算相关，建议按照预算项目的四类分类修正数据统计口径，使统计数据与实际情况相对应；绩效目标申报表中的数量目标按照预算申报时的数量目标依据进行调整，避免目标设置与预算不一致。

2018 年残疾人辅助器具适配项目绩效评价报告

为贯彻落实上海市《关于全面推进预算绩效管理的意见》精神，完善项目预算管理，强化预算支出责任，提高财政资金使用效益，根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）文件要求，受上海市残疾人联合会委托，上海厚贤科技咨询有限公司对2018年残疾人辅助器具适配项目开展绩效评价。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1. 立项背景、目的

残疾人是需要政府和社会帮助、扶持的弱势群体，是社会保障和公共服务的重点人群。根据市残联《2018 年上海市残疾人事业发展统计公报》数据显示，截止 2018 年底全市共有残疾人 54.92 万，占本地区总户籍人数比例为 3.76%，其中肢体残疾占比 47.32%；这类人员中大部分因残致贫，家庭人均收入与社会平均水平差距较大。

辅具服务事业是党和政府关心和支持残疾人事业的重要载体，也反映了一个国家和社会的文明进步的程度。辅助器具能改善残疾人生活状况，是残疾人克服身体功能障碍、平等参与社会生活的坚实支撑，是残疾人共建共享全面小康的有力保障。做好辅助器具适配服务，努力实现残疾人“人人享有康复服务”的目标，是残疾人的热切期盼，也是全面建成小康社会的重要方面。长期以来，市残联高度重视残疾人康复工作，推动辅具适配向专业化服务模式发展。根据《残疾预防

和残疾人康复条例》¹和《中共上海市委上海市人民政府关于加快推进本市残疾人事业发展的实施意见》²，上海市残疾人辅助器具适配项目由上海市残疾人辅助器具资源中心（以下称市辅具中心）负责管理。2018年，市辅具中心贯彻十九大精神，以精准康复服务为抓手，以服务网络完善、人才队伍建设、长效机制建立为重点，推动辅具适配项目深入开展。

上海市残疾人辅助器具适配项目（以下简称辅具适配项目）适配对象为本市户籍的持证残疾人，通过申请、评估、审核等流程为残疾人提供辅助器具，补贴方式分为免费配发、补贴配发。截至2018年12月，全市共为18.42万人次适配辅具，适配金额12773.18万元，其中全额类辅具适配16.31万件，受益人次13.19万人次，适配金额4597.08万元；电动类辅具受益人次248人次，适配金额299.69万元；助听器受益人次5773人次，适配金额2875.69万元；护理用品受益人次24187人次，适配金额1889.79万元；低视力眼镜式助视器受益人次6427人次，适配金额207.40万元；假肢矫形器矫形鞋受益人次10580人次，适配金额2400.10万元。

2. 立项依据

¹ 《残疾预防和残疾人康复条例》（中华人民共和国国务院令 第675号）

² 《中共上海市委上海市人民政府关于加快推进本市残疾人事业发展的实施意见》（沪委发〔2009〕10号）

《中华人民共和国残疾人保障法》，“政府有关部门应当组织和扶持残疾人康复器械、辅助器具的研制、生产、供应、维修服务”¹；

《残疾预防和残疾人康复条例》，“县级以上人民政府有关部门、残疾人联合会应当……通过政府购买服务方式委托社会组织，组织开展康复指导、日常生活能力训练、康复护理、辅助器具配置、信息咨询、知识普及和转介等社区康复工作”²；

《市政府印发〈上海市残疾人事业“十二五”发展纲要〉》，“重点加强社会化康复服务，推进各级康复服务机构建设，逐步形成分工合理、供需平衡、功能完备的社区康复服务网络”³，“逐步扩大残疾人迫切需要的辅助器具补贴范围，提高补贴标准。加大政府对残疾人康复事业的投入力度”⁴；

《上海市残疾人事业“十三五”发展规划》，“困难残疾人生活补贴目标人群覆盖率和重度残疾人护理补贴目标人群覆盖率达到100%”⁵，“残疾人康复纳入基本公共卫生服务体系，规范残疾预防、康复服

¹ 《中华人民共和国残疾人保障法》，第二章，第二十条

² 《残疾预防和残疾人康复条例》（中华人民共和国国务院令 第675号），第三章，第二十条

³ 《市政府印发〈上海市残疾人事业“十二五”发展纲要〉》（沪府发〔2012〕6号），主要任务和措施，康复主要任务

⁴ 《市政府印发〈上海市残疾人事业“十二五”发展纲要〉》（沪府发〔2012〕6号），主要任务和措施，康复主要措施

⁵ 《上海市残疾人事业“十三五”发展规划》（沪府发〔2016〕83号），指导思想、基本原则和总体目标，主要发展指标

务、监测评价、健康促进等现代康复服务标准，为残疾人提供公平可及、均衡同质的康复服务。”¹；

关于辅助器具的系列政策包括《关于进一步加强残疾人辅助器具服务工作的意见》（中残联〔2006〕27号）、《关于加强残疾人辅助器具服务机构规范化建设的意见》（中残联〔2011〕199号）、《关于全面开展“上海市0-7岁脑瘫儿童康复训练器具进家庭”工作的通知》（沪残康办〔2011〕14号）、《关于开展视力残疾人眼镜式助视器适配工作的通知》（沪残辅具〔2012〕28号）、《关于调整本市残疾人失禁者护理用品配发政策（试行）的通知》（沪残联〔2017〕89号）、《关于进一步加强本市肢体残疾人假肢、矫形器安装工作的通知》（沪残康办〔2013〕34号）、《关于为社区康复患者提供辅助器具服务的通知》（沪残联〔2014〕129号）、《关于印发上海市残疾人辅助器具适配实施细则（修订）的通知》（沪残辅具〔2014〕6号）、《上海市残疾人辅助器具适配定点服务机构实施方案（修订）》（沪残辅具〔2015〕5号）和《关于印发《上海市电动类残疾人辅助器具适配实施细则》（修订）的通知》（沪残辅具〔2014〕7号）等。

3. 项目预算及支出情况

项目预算为 10794.1 万元，预算年中无调整，实际支出为 10751.64 万元，预算执行率 99.6%，预算执行率与近三年基本持平。

¹ 《上海市残疾人事业“十三五”发展规划》（沪府发〔2016〕83号），主要任务及重点项目

表 1 2018 年度项目预算与执行情况表

单位：元

项目构成	年初预算	调整后预算金额	支付金额	支付余额
常规辅具适配	43900000	43900000	43897152	2848
假肢矫形器、矫形鞋适配	22660000	22660000	22658797	1203
护理用品配发	19505000	19505000	19503139.7	1860.3
低视力眼镜式助视器适配	2706000	2706000	2704420	1580
电动类辅具适配	3000000	3000000	2999681.7	318.3
辅具检测费	3000000	3000000	2600000	400000
居家无障碍坡道适配	320000	320000	319529	471
助听器适配经费	12000000	12000000	11997340	2660
0-7 岁脑瘫儿童康复训练器具进家庭	850000	850000	836365	13635
合计	107941000	107941000	107516424.4	424576

4. 项目内容及实施情况

2018 年残疾人辅助器具适配项目下设 9 个子项目，包括常规辅具适配，假肢、矫形器、矫形鞋适配，护理用品配发，助听器适配经费，电动类辅具适配，低视力眼镜式助视器适配，辅具检测费，0-7 岁脑瘫儿童康复训练器具进家庭，居家无障碍坡道适配。自 2014 年起每年度通过公开招投标确定采购供应商入围资格，通过政府采购与供应商签订合同，由市辅具中心发布产品目录。2018 年，项目共计发放辅助器具 11138358 件次，同比增长 1.6%；共计受益 184197 人次，同比增长 28.2%；共计受益 121524 人，同比增长 19.5%。根据全国残疾人联合会动态更新数据，2018 年上海市持证残疾人中，有 6.1 万残疾人得到辅助器具适配服务，有需求的残疾人基本辅助器具适配率为 99%。2016 年至 2018 年各类辅具适配统计详情见表 2。

据了解，辅具中心正在推行服务模式转型试点工作，辅具服务模式转型主要指特殊（个性化）辅助器具¹的适配、配发及结算工作全部下放各区残联，各区残联每年度落实项目资金，做好项目的“事前、事中、事后”全过程监管，市辅助中心只保留常规适配的工作、辅具质量抽检工作及适配指导工作；2018 年起市辅具中心委托专业第三方²对各类辅具按照国标或其他质量标准进行质量抽检，相关结果将作为质量考核的依据。

¹具体指 0-7 岁脑瘫儿童辅具、成人助听器、假肢矫形器、电动类辅具、低视力眼镜式助视器、护理用品等辅助器具

² 中国残疾人辅助器具中心

表 2 2016-2018 年度辅具适配受益人数据

辅具适配项目		受益人数			受益人次			件数		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
辅具适配	全额性配发	66570	78121	90617	135266	116043	131876	162473	144616	163055
	补贴性适配	39	104	65	39	104	78	47	118	78
	组合适配	1926	1676	1530	7139	5891	4900	7371	6023	4975
0-7 岁脑瘫儿童辅具进家庭		110	76	67	138	96	90	138	96	90
成人助听器适配+无线助听套装		7118	3726	5773	7118	3726	5773	10925	5421	8455
假肢矫形器矫形鞋适配		21004	4208	10529	21004	4208	10580	60441	11102	29370
电动类辅具适配		292	291	248	296	298	248	296	298	248
低视力眼镜式助视器		8454	6446	6427	8454	6446	6427	8454	6446	6427
护理用品配发		5092	6861	6230	5092	6861	24187	641008	10793065	10925577
居家无障碍坡道板		166	155	38	0	0	38	469	461	83
合计		110771	101664	121524	184546	143673	184197	891622	10967646	11138358

（1）常规辅具适配

该项目对象为本市户籍持证残疾人，形式分为全额类适配、补贴类适配、组合适配三类。2018 年，该项目中全额类配发 163055 件次，补贴类适配 78 件次，组合适配 4975 件次，共计配发 168108 件次，同比增长 11.51%。

全额类适配即将全额类适配范围内的辅助器具免费配发给适用范围内的残疾人使用，补贴类适配即针对补贴类适配范围内的辅助器具，由个人填写补贴类适配申请表，经评估后报市辅具中心审核，对合规申请人实行补贴类适配（补贴类适配规定范围内的品种，按所需辅助器具金额的 50%给予补贴；低收入残疾人¹，按所需辅助器具金额的 70%给予补贴；享受低保的残疾人，按所需辅助器具金额的 90%给予补贴）。组合类补贴针对残疾或病情较严重的残疾人，如重度残疾人或一户多残的本市户籍持证残疾人或家庭等，对全额类、补贴类两者适配配发范围内的辅助器具实施免费适配。各区根据残疾人辅具需求通过阳光辅具网（内网）进行网上申报并审核后于一个半月内完成配送。残疾人辅助器具适配周期根据使用年限设定，在适配周期内不得重复申请（如适配周期未到，原辅具已损坏，无法修复的，可以以旧换新）。

¹指人均收入低于本市城乡低保标准 150% 的城乡困难残疾人。

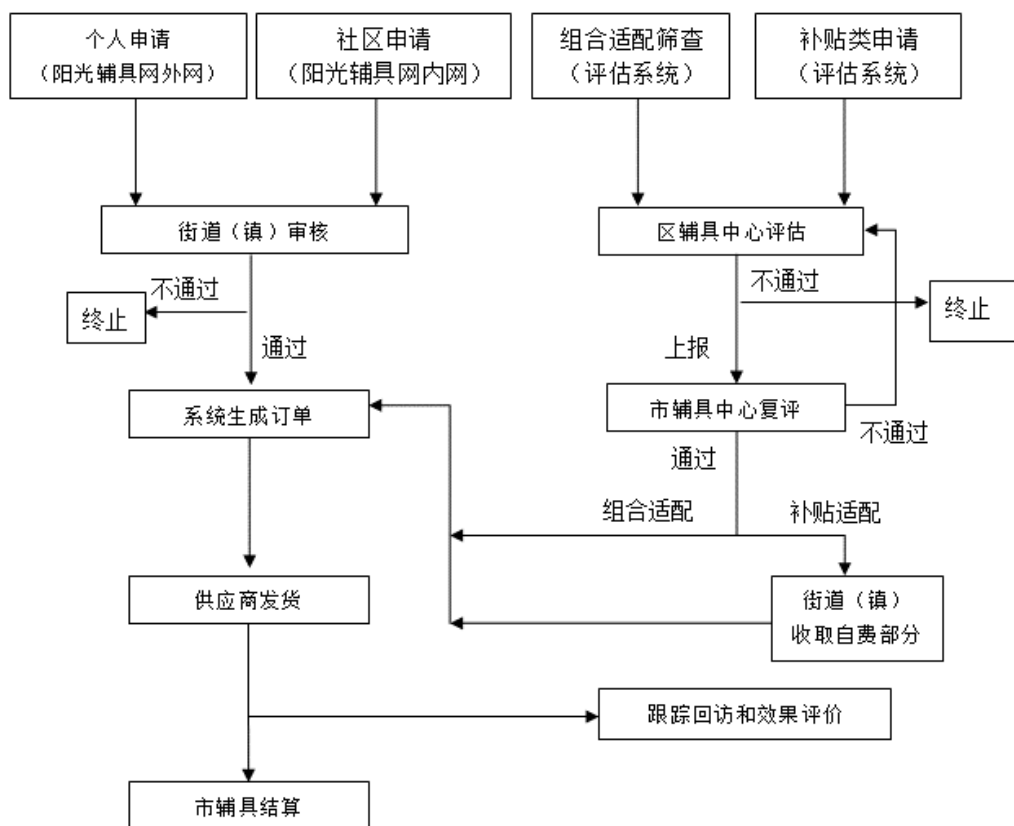


图 1 常规辅具适配流程

(2) 假肢、矫形器、矫形鞋适配

该项目自《上海市肢体残疾人安装假肢、矫形器贫困补助实施方案》（沪残康办〔2002〕3号）发布后开始实施，本地户籍持证残疾人可享受补助，补贴标准为安装费用的90%（产品目录内的所有品种），个人承担10%。安装的辅具包括假肢、矫形器和矫形鞋。2018年，该项目适配共计29370件次，同比增长164.5%。

具体申请流程如下：首先由肢体残疾人根据自身情况到户籍所在地街道（乡镇）残联提出申请，并提交相关材料，主要包括：①假肢、辅具装配贫补审批表；②残疾人本人身份证或户口簿复印件；③残疾人本人残疾人证（各类伤残人员证）复印件。街道（乡镇）残联对残疾人提交的材料进行初步审查和核实，出具审核意见盖章后报区残联。区联审核盖章后，由申请人持审批表至安装公司安装。安装公司根据残疾人的需求为其提供假肢、辅具装配服务。其中，个人承担经费由安装公司完成假肢、辅具装配后与个人进行结算；补贴经费由安装公司将完成安装人员的相关信息录入数据库管理系统，区残联及时审核，确认后再报市辅具中心，市辅具中心进行复审后与安装公司进行经费结算。

（3）护理用品配发

该项目主要依据《关于调整本市残疾人失禁者护理用品配发政策(试行)的通知》（沪残联〔2017〕89号），目标群体为本市户籍的脊髓损伤失禁者及重残无业、低保家庭中的肢体残疾人失禁者，配发品种为纸尿裤、纸尿裤、护理垫、护理替换巾等。2018年，护理用品配发项目共计配发10925577片，同比增长1.2%。

配发流程具体是：申请审核阶段，申请者到其户籍所在地街道（乡镇）辅具服务社提出申请，提交五份材料¹，辅具服务社接收申请材料后

¹具体材料包括：1.《上海市残疾人失禁者护理用品配发申请审核表》；2.残疾人本人户口簿原件和复印件；3.残疾人本人残疾人证原件和复印件；4.本市重残无业、低保家庭中的肢体

负责初审，并报区残疾人辅助器具服务中心（以下简称“区辅具服务中心”），辅具服务中心应当及时组织评估专家小组为申请对象进行评估，评估专家小组对申请对象进行评估并填写《审核表》，区辅具服务中心根据专家评估意见进行审核，并将审核结果反馈至街道（乡镇）辅具服务社，后者在 10 个工作日内通知申请人申请结果。

数据录入、配发及回访流程阶段，街道（乡镇）辅具服务社把配发的护理用品品种、规格、数量等信息录入市辅助器具数据库管理系统，区辅具服务中心审核相关信息，审核通过后，由政府采购公开招标确定的供应厂商根据管理系统内的护理用品配发信息，按照服务协议要求予以配送；通知要求区评估专家小组每季度对配发对象进行跟踪回访，并将回访情况反馈至辅具服务中心，区辅具服务中心将回访信息分别反馈至各相关街道（乡镇）辅具服务社，根据回访情况，如配发对象的护理用品品种、规格、数量等信息不变，则由辅具服务社在管理系统中予以确认；如确需调整的，由评估专家小组出具《上海市残疾人失禁者护理用品配发调整意见表》，经区辅具服务中心审核同意后，由街道（乡镇）辅具服务社根据管理系统的信息进行调整配发。

经费结算阶段，护理用品所需经费由市辅具中心负责筹集，筛查、评估等工作经费由区辅具服务中心负责筹集；每季度配发结束后，由管理系统生成报表，市辅具中心将所有区护理用品的具体信息汇总抽查，

残疾人失禁者须提供重残无业、低保证明；5. 由监护人或代理人办理申请手续的，应当提供监护人或代理人身份证原件、复印件，代理人还应当提交委托书。

再根据季度报表与供应厂商配发报表进行核对，核对无误后，由市辅具中心直接与供应厂商进行经费结算。市辅具中心不定期组织开展专项检查和抽查，确保护理用品配发工作顺利实施；供应商由政府采购公开招标确定，如发现违规现象，经核实后将取消供应厂商资格。

（4）助听器适配经费

该项目主要依据《关于实施本市成年听力残疾人助听器适配补贴试行的通知》（沪残联办〔2017〕99号），适配对象为本市户籍持证残疾人，常规类产品目录中的助听器对低保、重残无业对象免费适配，其他对象补贴助听器价格的90%。补贴类产品目录中的助听器对低保、重残无业对象补贴助听器价格的90%，其他对象补贴助听器价格的70%。2018年，助听器适配项目共计适配8455件次，同比增长56.0%。

（5）电动类辅具适配

该项目主要依据《关于印发《上海市电动类残疾人辅助器具适配实施细则》（修订）的通知》（沪残辅具〔2014〕7号），适配品种为电动轮椅车、电动护理床、电动载人爬楼机、电动移位器、电子助视器等。电动轮椅车、电动护理床、电动载人爬楼机爬楼机适配对象为本市户籍重度持证并有下肢功能障碍的残疾人（听力、视力、言语、精神残疾除外），电子助视器适配对象为本市户籍持证的视力残疾人。2018年，电动类辅具项目共计适配248件次。

（6）低视力眼镜式助视器适配

该项目依据《关于开展视力残疾人眼镜式助视器适配工作的通知》（沪残辅具〔2012〕28号）开展，适配对象为具有本市户籍持证成年视

力残疾人（16 周岁以上）；适配周期为 3 年。2018 年，眼镜式助视器共适配 6427 件，同比下降 0.3%。

（7）辅具检测费

辅具检测费是辅具中心根据中国残联、国家卫生计生委、民政部、教育部、人力资源社会保障部、国家质检总局联合下发的《辅助器具推广和服务“十三五”实施方案》开展残疾人辅助器具检测项目，对已入围上海市残疾人辅助器具资源中心的产品进行质量检验检测。项目采购方式为单一来源采购，中标单位为中国残疾人辅助器具中心，预算金额为 300 万元，成交金额为 260 万。

（8）0-7 岁脑瘫儿童康复训练器具进家庭

该项目项目依据《关于全面开展“上海市 0-7 岁脑瘫儿童康复训练器具进家庭”工作的通知》（沪残康办〔2011〕14 号），针对本市脑瘫儿童，以无偿租赁的方式为脑瘫儿童配发家庭康复训练器具，使脑瘫儿童在机构训练的同时能得到持续有效的家庭康复训练。市辅具中心根据需求，协调厂家将康复训练器具送货到脑瘫儿童家庭，数量由每年实际申请量确定。2018 年，辅具配发 90 件。

（9）居家无障碍坡道适配

该项目主要依据《关于下发〈上海市残疾人居家环境无障碍坡道适配工作方案〉的通知》（沪残辅具〔2015〕8 号）开展，目的是改善肢体残疾人居家无障碍环境，给残疾人出行提供方便；适配对象为具有本市户籍持证重度行动困难的下肢残疾人。2018 年，居家无障碍坡道适配 83 件。

5. 项目组织及管理

(1) 项目组织情况

2018 年残疾人辅助器具适配项目主管部门为上海市残疾人联合会，上海市辅具中心作为项目单位，负责残疾人信息终审以及与辅具供应商结算，各区残联作为项目协作单位负责区内辅具需求汇总、组织评估小组评估以及联合审核，社区（街道）辅具服务社负责具体与残疾人对接和交流，了解辖区内残疾人的辅具需求，协助残疾人了解政策。各辅具供应商作为实施单位负责辅具配送、售后流程，并承担后续调查反馈的任务。

(2) 项目管理情况

1) 项目业务管理

本项目有严格的评审机制，招投标、单一来源采购项目流程明确、合理、规范（项目入围供应商见附件）。实施的项目管理制度包括《上海市残疾人就业保障金征收使用管理实施办法》（沪财社〔2017〕69 号）、《关于进一步加强本市肢体残疾人假肢、矫形器安装工作的通知》（沪残康办〔2013〕34 号）、《关于印发〈上海市残疾人辅助器具适配实施细则〉（修订）的通知》（沪残辅具〔2014〕6 号）、《关于开展脊髓损伤者护理用品配发工作的通知》（沪残康办〔2012〕38 号）、《关于全面开展“上海市 0-7 岁脑瘫儿童康复训练器具进家庭”工作的通知》（沪残康办〔2011〕14 号文）、《关于印发〈上海市电动类残疾人辅助器具适配实施细则〉（修订）的通知》（沪残辅具〔2014〕7 号）、《关于开展视力残疾人眼镜式助视器适配工作的通知》（沪残辅具〔2012〕28 号）、《关于下发〈上海市残疾人

居家环境无障碍坡道适配工作方案》的通知》（沪残辅具〔2015〕8号）、《关于下发〈上海市成年听力障碍者助听器适配实施方案〉的通知》（沪残辅具〔2014〕5号）《上海市残疾人辅助器具适配定点服务机构实施方案（修订）》（沪残辅具〔2015〕5号），对各类假肢、辅具的申请条件、申请程序、审核程序、安装发放均进行了详细的规定；项目有完善的评审机制，以常规辅具适配项目为例：全额类适配即全额类适配范围内的辅助器具免费配发给适用范围内的残疾人使用，补贴类适配即补贴类适配范围内的辅助器具由个人填写补贴类适配申请表，经评估后由评估人员填写辅助器具评估表格，报市辅具中心审核后，对该品种实行补贴类适配（补贴类适配规定范围内的品种，按所需辅助器具金额的50%给予补贴；低收入残疾人，按所需辅助器具金额的70%给予补贴；领取低保和重残无业的残疾人，按所需辅助器具金额的90%给予补贴）。各区根据残疾人辅具需求通过阳光辅具网（内网）进行网上申报并审核后于一个半月内完成配送。残疾人辅助器具适配周期根据使用年限设定，在适配周期内不得重复申请；项目通过第三方抽查、调查反馈、委托第三方检测等方式执行监督考核，并将产品抽检和服务监管及相应问题的处罚纳入了与中标企业签订的合同内容；项目按照规定管理相关业务档案，制定了完整的档案保管制度。

调研中了解到，除了部分辅具（常规适配辅具等）会由市辅具中心保管保存，其他辅具直接由供应商发至残疾人家中（或街道，由街道组织残疾人领取）；根据实际调研与访谈，项目通过入户调查、区残联（街道）调查反馈、委托第三方检测等方式执行监督考核，并将产品抽检和服务

监管及相应问题的处罚纳入了与中标企业签订的合同内容，但辅具厂商对合同上规定的产品后续调查反馈等相关内容没有充分落实，调查抽检的范围和力度也有待进一步加强。

2) 项目财务管理

项目实施的核心财务管理制度为《上海市残疾人辅助器具资源中心费用支出报销制度》。市辅具中心业务科会对辅具发放系统的数据和信息进行核对，对于数据有问题的情况，中心会与各区和供应商进行沟通，根据实际情况进行调整。财务人员根据业务部门审核结果，严格按照相关要求对补贴资金进行财务审核，并及时给付资金。同时，项目单位按市残联要求开展预算绩效管理工作，建立了《上海市残疾人辅助器具资源中心预算管理办法》和《上海市残疾人联合会绩效评价管理办法》等预算、绩效管理制度，配合第三方完成绩效评价，形成有效的预算、绩效管理机制，实施全过程绩效管理。

（二）项目绩效目标

基于项目目的，结合项目实际操作情况，按照绩效目标设置的基本原理，按照以结果为导向的原则，对项目绩效目标进行梳理。

1. 项目总目标

绩效目标表述为“满足本市残疾人辅具适配需求，扩大服务对象辅具选择范围，以多种方式为残疾人提供服务”，该表述基本反映了项目实质，但未达到总目标的宏观要求，我司基于对项目的分析，梳理完善后的项目总目标为“通过向符合申请条件的残疾人提供高质量的辅助器具

适配服务，不断扩大残疾人辅具选择范围，满足残疾人康复需求，加强残疾人自理能力，提高残疾人生活质量，减轻残疾人家庭负担”。

2. 项目年度目标

年度绩效目标表述为“全年按需完成本市持证残疾人辅具适配任务”，该表述较为简单，不能反应项目子内容，根据子项目构成，将年度目标细化为：

（1）产出目标

1) 统计审核残疾人辅具适配申请，按照符合政策的需求申请全额配发或补贴性适配残疾人辅具；

2) 确保所有项目内容均在规定时间完成。

3) 假肢、助听器等辅具，按照合同约定，做到质量可靠，适配及时，价格合理。

（2）效果目标

1) 提高市辅助器具资源中心服务能力，扩大上海市辅具适配服务的覆盖规模。

2) 确保辅具充分满足残疾人康复需求，有效增强残疾人自理能力，逐步提高残疾人生活质量。

3) 残疾人满意度不低于 80%

（3）影响力目标

1) 通过正面宣传和科学引导，增进残疾人群体和社区工作人员对残疾预防和残疾人康复的参与度、知晓度。

2) 制定长期发展目标，探索辅具适配未来发展，通过个性化适配服务规划、创新服务体系、专业人才培养等方面的建设为项目的长期发展奠定坚实基础。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

第一，通过对项目设立的背景、意义，项目内容、项目现状的深入调研和分析，了解 2018 年残疾人辅助器具适配项目的实施情况，为全面、客观、公正对项目做出绩效评价提供依据；

第二，通过评价，揭示 2018 年残疾人辅助器具适配项目的产出和效果情况，及整体绩效情况；

第三，通过评价，发现项目资金运用、项目管理、项目执行过程中存在的问题并提出合理化建议，以提升政府资金的使用效益。

（二）绩效评价原则、评价方法

1. 评价方法

本次绩效评价将运用因素分析法、专家咨询等多种方法从多个角度对项目进行分析。

（1）因素分析法

通过梳理影响绩效目标实现的内外因素，以及项目绩效目标的实现程度，分析这些因素对目标实现的影响力，从而进一步分析如何通过控制这些影响因素来提高项目的实施效果，达到项目绩效目标。

（2）专家咨询法

主要是利用专家在专业方面的经验和知识，用征询意见和其他形式向专家请教而获得信息的方法。主要包括评价的实施路径、绩效分析的思路以及具体指标的分析方法等。

2. 评价原则

本次绩效评价对象为 2018 年残疾人辅助器具适配项目,评价范围为 2018 年度项目资金来源及使用、项目实施及效果,评价核心为预算资金的支出及项目的产出、效果和影响力。

本次评价从项目决策(项目立项、项目目标)、项目管理(包括投入管理、财务管理、实施管理)、项目绩效(包括项目产出、项目效果和能力建设与可持续影响)三个维度进行评价。项目决策及管理旨在通过流程考察,结合满意度和政策效果,从不同方面考察项目的实施流畅程度,以探索如何在操作层面完善项目实施管理工作;通过访谈和问卷,尽可能了解项目实施的基本情况和产出效果。

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、全面系统、公正客观、绩效相关的基本原则。

(三) 数据采集方法及过程

本次绩效评价数据包括定性和定量两种数据。定性数据主要通过实地考察、面对面访谈、问卷调研等社会调查的方式来采集;定量数据主要通过被评价单位提供的数据、实地复核数据与问卷调研相结合的方式,形成数据采集两条线,以保证数据的真实性和可靠性。

(四) 绩效评价实施过程

绩效评价实施过程包含三个阶段,分别为前期(2019 年 3 月 21 日-2019 年 4 月 30 日)、实施(2019 年 5 月 1 日-2019 年 5 月 31 日)和撰写评价报告(2019 年 6 月 1 日-2019 年 6 月 20 日)。

前期工作包括成立评价小组、前期调研等,主要了解项目概况,包括项目背景及目的、资金管理、业务管理等,明确评价目的、评价方法、

指标体系、评价标准等。在实施过程中，进行数据采集、合规性检查、社会访谈、问卷调查、数据分析等工作。在此基础上，于6月底完成报告撰写。

1. 数据填报和采集

2019年3月21日-2019年4月30日，由市辅具中心相关科室提供项目相关政策文件、财务资料等，所有数据经核查后汇总。

2. 访谈调研问卷调查

2019年5月1日-2019年5月31日，我司和市辅具中心该项目负责人进行了访谈，并据此撰写了访谈报告；对受益残疾人进行了满意度调查，共计划发放问卷130份，实际回收问卷133份（调查中追加3份问卷），排除无效问卷后有效问卷共计102份。问卷回收后，进行数据录入、分析和整理，形成社会调查满意度报告（见附件）。

3. 数据分析及撰写报告

2019年6月1日-2019年6月20日，我司根据绩效评价的原则和规范，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并综合分析提炼结论，撰写报告。

三、评价结论和绩效分析

项目组根据绩效基本原理，采用比较法、因素分析法和专家咨询方法，按照《残疾人辅助器具适配项目绩效评价指标体系表》（详见附件），对残疾人辅助器具适配项目进行绩效评价及分析。

（一）评价结论

按照上海市绩效评价规范，评价组运用评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈，对 2018 年残疾人辅助器具适配项目绩效进行客观评价，最终评分为 88.3 分，根据《上海市预算绩效评价管理办法》（沪财绩〔2014〕22 号）的评价标准，此次评价结果为“良”。其中，项目决策类指标权重为 10 分，得分为 8.9 分；项目管理类指标权重为 28 分，得分为 22.6 分；项目绩效类指标权重为 62 分，得分为 56.8 分。

本项目符合市辅具中心承担、组织和实施各类残疾人辅助器具适配以及组织开展残疾人辅助器具专业服务的工作职能，满足公平均等发展残疾人公共服务的要求，是为残疾人提供精准康复服务的惠民项目，也存在预算编制合理性有待提高、过程监督手段有待加强等问题。

表 3 指标得分以及得分率情况表

一级指标	总分	得分	得分率
项目决策	10	8.9	89%
项目管理	28	22.6	81%
项目绩效	62	56.8	92%
合计	100	88.3	88.3%

（二）具体绩效分析

1. 项目决策指标

表 4 项目决策类指标得分情况

三级指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
A11 战略目标的适应性	2	适应	适应	100.00%	2
A12 立项依据的充分性	2	充分	充分	100.00%	2
A13 立项程序的规范性	2	规范	规范	100.00%	2
A21 绩效目标合理性	2	合理	合理	100.00%	1.4
A22 绩效指标明确性	2	明确	基本明确	60.00%	1.5
合计	10	——	——	89%	8.9

A11 战略目标适应性

本项目主要是通过为残疾人提供个性化适配服务，满足其基本生活需求，实现残疾人“人人享有康复服务”的目标，与国家和上海市残疾人康复事业发展战略目标相适应。根据评价标准，该指标评分 2.0 分（满分 2.0 分）。

A12 立项依据充分性

《中共中央国务院关于促进残疾人事业发展的意见》（中发〔2008〕7 号）要求“制定和完善残疾人康复救助办法，对贫困残疾人康复训练、辅助器具适配等基本康复需求给予补贴”；《国务院办公厅转发中国残联等部门和单位关于加快推进残疾人社会保障体系和服务体系建设的指导意见的通知》（国办发〔2010〕19 号）提出“……形成社会化的残疾人康复服务体系，全面开展康复医疗、功能训练、辅助器具适配、心理辅

导、康复转介、残疾预防、知识普及和咨询等康复服务……”；《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》指出要“实施 0-6 岁残疾儿童康复、贫困残疾人基本型辅助器具适配等重点康复工程”；上海市政府出台了《上海市残疾人事业“十三五”发展纲要》，提出要提高残疾人康复服务水平。同时，本项目与市辅具中心的部门职能和工作计划相适应，项目立项依据充分，根据评分标准，该指标评分 2.0 分（满分 2.0 分）。

A13 项目立项规范性

项目立项程序符合上海市残疾人辅具中心立项申报审批流程，即由辅具中心向上海市残疾人联合会提出申请请示，然后由市残联审查通过后下达批复文件，经审批后设立，经过专家论证和研究。得全部权重分，该指标评分 2.0 分（满分 2.0 分）。

A21 绩效目标合理性

本项目的总体绩效目标是帮助上海市残疾人实现康复目标，满足其基本生活需求，提高他们的生活质量；在 2018 年的绩效目标申报表中，市辅具中心将本项目的总目标和年度绩效目标设定为“满足本市残疾人辅具适配需求，扩大服务对象辅具选择范围，以多种方式为残疾人提供服务”和“全年按需完成本市持证残疾人辅具适配任务”。该设定基本反映项目基本情况，与相应预算关联，但数量目标设置不科学、不合理，与预算申报数量及实际情况存在差距。根据评分标准，该指标评分 1.4 分（满分 2.0 分）。

A22 绩效指标明确性

项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，如投入和管理目标、产出目标、效果目标以及影响力目标。部分指标不够清晰，不能衡量，如质量达标率没有标准依据；再例如把各类辅具申请对象适配率指标放入了质量目标指标中，指标分类出错。根据评分标准，该指标评分 1.5 分（满分 2.0 分）。

2. 项目管理类指标分析

项目管理指标从投入管理、财务管理、项目实施管理三个方面对项目的管理情况进行考核，项目管理类指标 28 分，实际得分 22.6 分。指标的得分情况如表 8 所示。

表 5 项目管理类指标得分情况

指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
B11 预算执行率	4	100%	99.61%	100%	4
B12 预算编制合理性	4	合理	基本合理	75%	3
B21 资金使用情况	2	使用合规	使用合规	100%	2
B22 财务管理制度健全性	2	健全	健全	100%	2
B23 财务监控有效性	3	有效	有效	100%	3
B31 项目管理制度的健全性	6	健全	基本健全	60%	3.6
B32 项目管理制度执行的有效性	5	有效	基本有效	60%	3
B33 政府采购合规性	2	健全	健全	100%	2
总分	28	——	——	81%	22.6

B11 预算执行率

2018 年残疾人辅助器具适配项目批复资金 10794.1 万元，实际支出总金额为 10751.6 万元，预算执行率为 99.61%，根据评分标准，该指标评分 4 分（满分 4 分）。

B12 预算编制合理性

本项目 2018 年的预算申报表中有明确的数量和价格依据，其中单价参考国家辅具适配的参考标准和历史价格情况确定，数量通过往年使用量确定。预算明细结构清晰，但在常规辅具适配项目中，由于统计口径差异，适配数据统计的三种类型（全额类、补贴类、组合适配）无法与预算项目中的四类（肢体类，视力类，听力类，生活辅具、康复辅具等）对应，酌情扣除 25%权重分，根据评价标准，该指标评分 3 分（满分 4.0 分）。

B21 财务管理制度健全性

项目按照资金管理要求，执行相关财务管理制度，包括《残疾人就业保障金管理暂行规定》、《“三重一大”集体决定议事规则》、《上海市残疾人辅助器具资源中心财务管理办法》、《上海市残疾人联合会财务管理办法》、《事业单位会计制度》，财务岗位职责内容较为健全，根据评价标准，该指标评分 2.0 分（满分 2.0 分）。

B22 资金使用合规性

经调查，项目资金均用于本项目涉及工作，未发现有将资金用到其他用途，做到了专款专用；项目资金的审核与拨付完全按照项目单位的

相关规定执行，项目单位内部审批程序较为规范。根据评价标准，该指标评分值为 2.0 分（满分 2.0 分）。

B23 财务监控有效性

市辅具中心针对本项目安排专门的财务监控人员，业务处的工作人员会对辅具发放系统中的数据和信息进行核对后，再进行资金的拨付，同时市辅具中心已将助听器项目的成本与辅具项目分开核算，辅具资金结算上规定必须 2 人核对信息，核对无误后，须 2 人签字方能提交部门领导、财务负责人、单位负责人审核签字，财务监控有效。根据评价标准，该指标评分 3.0 分（满分 3.0 分）。

B31 项目管理制度健全性

本项目的项目管理制度包括《上海市残疾人就业保障金征收使用管理实施办法》、《关于进一步加强本市肢体残疾人假肢、矫形器安装工作的通知》、《上海市残疾人辅助器具适配实施细则》、《关于全面开展“上海市 0-7 岁脑瘫儿童康复训练器具进家庭”工作的通知》、《关于印发〈上海市电动类残疾人辅助器具适配实施细则〉（修订）的通知》、《关于开展视力残疾人眼镜式助视器适配工作的通知》、《关于下发〈上海市残疾人居家环境无障碍坡道适配工作方案〉的通知》、《关于为社区康复患者提供辅助器具服务的通知》、《上海市残疾人辅助器具适配定点服务机构实施方案（修订）》，对各类假肢、辅具的申请条件、申请程序、审核程序、安装发放均进行了详细的规定。以常规辅具适配项目为例，全额类适配即全额类适配范围内的辅助器具免费配发给适用范围内的残疾人使用，补贴类适配即补贴类适配范围内的辅助器具由个人填写补贴类适配申请

表，经评估后由评估人员填写辅助器具评估表格，报市辅具中心审核后，对该品种实行补贴类适配（补贴类适配规定范围内的品种，按所需辅助器具金额的 50%给予补贴；低收入的残疾人，按所需辅助器具金额的 70%给予补贴；享受低保的残疾人，按所需辅助器具金额的 90%给予补贴）。各区根据残疾人辅具需求通过阳光辅具网（内网）进行网上申报并审核后于一个半月内完成配送。残疾人辅助器具适配周期根据使用年限设定，在适配周期内不得重复申请；项目有严格的评审机制，招投标、单一来源采购等项目流程明确、合理、规范；项目按照规定管理相关业务档案，具体表现为：按照《档案法》、《档案工作实务》等法律法规和业务标准的要求，设定了完整的档案保管制度。项目监督采取抽查、调查反馈、委托第三方检测等方式，但调查中了解到，部分项目由供应商直接配送至残疾人，辅具中心无法参与验收检验，区残联、街道也无法监督供应商配送和售后流程。根据评分标准，该指标评分 3.6 分（满分 6.0 分）。

B32 项目管理制度执行的有效性

本项目严格按照《上海市残疾人就业保障金征收使用管理实施办法》、《关于进一步加强本市肢体残疾人假肢、辅具安装工作的通知》、《上海市残疾人辅助器具适配实施细则》、《上海市残疾人辅助器具适配定点服务机构实施方案（修订）》等规章、制度执行，项目流程管理符合规范；项目严格按照评审要求执行，委托的第三方机构规范，招标和单一来源采购经过公示，专家评审内容完整、流程规范；项目业务档案按照相关规定管理。项目通过抽查、调查反馈、委托第三方检测等方式执行监督考核，产品抽检和服务监管及相应问题的处罚已纳入与中标企业签订的

合同内容，但对供应单位未进行严格考核。调研中了解到，除了部分辅具（常规适配辅具等）会由市辅具中心保管保存，其他辅具直接由商家发至残疾人家中（或街道，由街道组织残疾人领取）；根据实际调研与访谈，辅具厂商对合同上规定的产品后续调查反馈等相关内容没有充分落实，第三方调查抽检的范围和力度也有待进一步加强。此外，存在阳光辅具网上填报的申请人未留存联系电话没有收到辅具的情况。根据评分标准，该指标评分 3.0 分（满分 5.0 分）。

B33 政府采购合规性

按照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定采取公开招标方式确定项目服务单位，按照“提出采购需求——审核采购需求——确定招标代理机构——编制招标文件——发布采购信息、组织实施采购——签订合同，验收验货和支付结算”的流程实施，单一来源采购符合《政府采购非招标采购方式管理办法》规定，按照要求公示理由和专家论证意见，根据评分标准，该指标评分 2.0 分（满分 2.0 分）。

3. 项目绩效类指标分析

项目绩效指标从项目产出、项目效益两个方面对项目的绩效情况进行考核，项目绩效类指标 62 分，实际得分 56.8 分。指标的得分情况如表 6 所示：

表 6 项目绩效类指标得分情况指标

指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
C111 常规类辅具适配完成率	3	100%	100%	100%	3
C112 假肢、矫形器、矫形鞋适配完成率	3	100%	100%	100%	3

指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
C113 护理用品配发适配完成率	2	100%	100%	100%	2
C114 其他辅具适配完成率	2	100%	100%	100%	2
C121 审批流程及时性	4	及时	及时	100%	4
C122 配送流程及时性	3	及时	及时	100%	3
C131 辅具质量情况	6	0%	27%	73%	4.4
C211 适配服务覆盖率	4	100%	100%	100%	4
C212 个性化适配与反馈	3	提升	未提升	52%	1.6
C213 信息化建设情况	5	合格	合格	90%	4.5
C221 辅具有效率	5	100%	94%	94%	4.7
C222 产品易用度	3	100%	75%	75%	2.3
C223 产品弃用率	5	0%	10%	90%	4.5
C224 售后服务满意度	4	100%	95%	95%	3.8
C225 总体情况满意度	4	100%	100%	100%	4
C231 项目后续规划情况	2	项目具有改进机制	项目具有改进机制	100%	2
C232 长效机制建设情况	2	合格	合格	100%	2
C233 政策宣传情况	2	合格	合格	100%	2
合计	62	——	——	92%	56.8

C11 数量完成情况（包括 C111 常规类辅具适配完成率、C112 假肢、矫形器、矫形鞋适配完成率、C113 护理用品配发适配完成率、C114 其他辅具适配完成率）

据了解，在录入系统的符合政策要求的申请中，除部分年底提交的订单无法计入统计外，其他订单适配完成率为 100%。根据评分标准，该指标评分共 10 分（满分共 10 分）。

C12 完成及时性情况

C121 审批流程及时性

该指标要求 30 天内完成审批，根据调查问卷数据，平均审批时间为天 17.9 天，根据评分标准，该指标评分 4.0 分（满分 4.0 分）。

C122 配送流程及时性

据了解，配送流程需要与预约申请人确定配送日期，导致厂家实际制作与运输时间可能小于该时长，故该指标较前一指标宽松。另有满意度问题可佐证该指标。该指标要求 30 天内完成审批，项目平均配送时间 17.3 天，根据评分标准，该指标评分 3.0 分（满分 3.0 分）。

C13 质量完成情况

C131 辅具质量情况

据了解，由于售后服务由厂家直接负责，返修数量辅具中心未能掌握。故根据调查问卷问题，计算抽样调查中发生故障或质量问题的辅具的比例，依此确定产品质量。调查问卷显示，有 27.5%的辅具产品发生过故障或质量问题，根据评分标准，该指标评分 4.4 分（满分 6 分）。

C21 社会效益

C211 适配服务覆盖率

根据《2018 年上海市残疾人事业发展统计公报》，“本市有……6.1 万残疾人得到辅助器具适配服务，有需求的残疾人基本辅助器具适配率

为 99%。”《辅助器具推广和服务“十三五”实施方案》中明确要求“到 2020 年，……使有需求的持证残疾人、残疾儿童基本辅助器具适配率达到 80%以上。”市辅具中心已提前完成该项任务目标，根据评分标准，该指标评分 4.0 分（满分 4.0 分）。

C212 个性化适配与反馈

由市辅具中心开展的组合适配复评项目已开展三年。复评过程中，评估人员会对组合适配对象的致残原因、生活自理能力、转移能力、行走能力、家居情况以及出行情况进行综合评估，并结合适配对象的实际需求，调整了部分组合适配处方，达到个性化适配效果。由于复评服务包括组合适配、电动类辅具适配两个子项目，且每年度申请人数不同，不适合按照申请人数变化简单比较，故采用覆盖率变化情况衡量复评服务开展情况。2017 年，对 96 名申请对象进行复评，项目共计 1976 人；2018 年复评 45 人，项目共计 1778 人。覆盖率同比下降 48%，根据评分标准，该指标评分 2.1 分（满分 4 分）。

C213 信息化建设情况

上海市辅具适配信息化平台为“阳光辅具网”。经过测试，阳光辅具网有完整的辅具申请和购买功能，操作简单，政策文件详情、说明齐全；另外据了解，阳光辅具网仅可以自助申请常规类辅具适配，其他项目需要申请人至社区申请。2018 年常规类辅具在线申请领取 56284 件次，社区申请领取 78442 件次，与 2017 年相比，在线申请率增长 58%；截止报告成稿时，平台整体正常运行，仅有辅具展示页面无法显示，酌情扣除 10%权重分。根据评分标准，该指标评分 4.5 分（满分 5 分）。

C22 满意度

C221 辅具有效率

调查问卷的“生活能力提升情况”问题中，“非常明显”计 3 分，“比较明显”计 2 分，“一般”计 1 分，“不太明显”计 0 分。平均期望 2.5 及以上得满分，分数每降低 0.1，扣权重分 2%。低于 60%得 0 分。根据调查问卷，该指标得分为 2.2 分，根据评分标准，该指标评分 4.7 分（满分 5.0 分）。

C222 产品易用度

调查问卷的“意见或建议”问题中，“使用方法太复杂”计 0 分，未选择该选项计 1 分。平均期望为 1 得满分，每降低 0.1，扣权重分 10%。60%以下不得分。根据调查结果，该指标得分 0.75 分，根据评分标准，该指标评分 2.3 分（满分 3.0 分）。

C223 产品弃用率

调查问卷的“是否仍在使用”问题中，“是”计 1 分，“否”计 0 分。平均期望为 0 得满分，每提高 0.1，扣权重分 10%。根据调查结果，该指标得分 0.9 分，根据评分标准，该指标评分 4.5 分（满分 5.0 分）。

C224 售后服务满意度

调查问卷的“意见或建议”问题中，“售后服务不到位”计 0 分，未选择该选项计 1 分。平均期望为 1 得满分，每降低 0.1，扣权重分 10%。60%以下不得分。根据调查结果，该指标得分 0.94 分，根据评分标准，该指标评分 3.8 分（满分 4.0 分）。

C225 总体情况满意度

调查问卷的“整体评价”问题中，“非常满意”计3分，“比较满意”计2分，“一般”计1分，“不满意”计0分。平均期望2.5及以上得满分，分数每降低0.1，扣权重分2%。低于60%得0分。根据调查结果，该指标得分2.51分，根据评分标准，该指标评分4.0分（满分4.0分）。

C23 影响力

C231 项目后续规划情况

指标考察市辅具中心对项目的未来规划是否完备，如几年内适配覆盖率要求、个性化适配服务规划、创新服务体系、后续资金投入规划等。若市辅具中心对该项目的未来发展有详细规划，则得满分；若未能制定未来发展规划，则不得分。根据调查了解，中心几年内的适配覆盖率有详细的计划，并在新的服务体系，如辅具租赁、社区人才培养等方面有充分的工作规划。根据评分标准，该指标评分2.0分（满分2.0分）。

C232 长效机制建设情况

根据实际情况了解，2017年辅具适配项目于2017年12月公开招标，2018年1月公开开标，故2018年招标沿用项目。项目有完整公示内容和公开信息。辅具检测费采用单一来源采购，供应商为中国残疾人辅助器具中心，有完整的公示内容。2017年入围供应商62家，比前一年度增加6家，资金规模基本保持稳定。根据评分标准，该指标评分2.0分（满分2.0分）。

C233 政策宣传情况

据了解，市辅具中心对项目进行了充分的宣传，覆盖全市16个区，宣传渠道包括区电视台、街道社区宣传报等。但由于残疾人群体的特殊

性，街道社区的宣传公告、传统媒体的报道宣传都难以起到理想的效果。故该指标设为间接指标，通过在线申请率和适配服务覆盖率综合判断宣传效果。2018 年在线申请率为 58%，在线自主申请人数高于街道社区申请人数；另外，截至 2018 年底，本市有 6.1 万残疾人得到辅助器具适配服务，有需求的残疾人基本辅助器具适配率为 99%。两项指标分别反映了适配政策宣传的广度和深度，可以认为进行了广泛、深入的宣传，认定为优秀。根据评分标准，该指标评分 2.0 分（满分 2.0 分）。

四、经验、问题和建议

（一）主要经验及做法

推动信息化平台建设，提高服务能力与工作效率。2015 年起，市辅具中心启用了阳光辅具网使市辅具中心、区残联、残疾人个人和供应商实现了有效对接。通过对阳光辅具网的升级和优化，平台现已实现常规类辅具在线申请、辅具资料下载、政策制度咨询、导盲犬申请、投诉建议“一站式服务”，并对超常申请、适配的街道或区域予以单独提示，有效避免了重复申请的核查工作，为残疾人申请者切实提供了便利。

（二）存在的问题

预算编制的项目分类与实际业务有差异，目标申报的数量目标与实际情况有差距。项目的预算明细结构清晰，单价、数量依据合理，但在常规辅具适配项目中，由于统计口径差异，适配数据统计的三种类型（全额类、补贴类、组合适配）与预算项目中的四类（肢体类，视力类，听力类，生活辅具、康复辅具等）不对应；绩效目标申报上的数量目标设置与预算申报数量及实际情况不一致。以护理用品适配项目为例，申报

目标要求全年度适配不小于 3500 人，实际近三年（包括本年度）适配受益人数分别为 5092/6861/6230 人，存在一定优化空间，科学性有待提高。

（三）改进措施

修正数据统计口径，科学调整申报目标。鉴于预算申报时辅具类型与供应商的费用结算相关，建议按照预算项目的四类分类修正数据统计口径，使统计数据与实际情况相对应；绩效目标申报表中的数量目标按照预算申报时的数量目标依据进行调整，避免目标设置与预算不一致。

五、附件（略）