

---

# 上海市财政项目支出绩效评价报告

项目名称：2017 年残疾人辅助器具适配-辅具、假肢等项目

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

评价机构：汉华评估(上海)资产评估有限公司

2018 年 2 月 28 日

---

# 目录

摘要 .....	2
一、项目基本情况 .....	6
(一) 项目概况 .....	6
1、立项背景及目的 .....	6
2、立项依据 .....	7
3、预算资金来源及使用情况 .....	8
4、项目完成情况 .....	10
5、组织及管理 .....	11
(二) 绩效目标 .....	14
1、总目标 .....	14
2、项目分目标 .....	15
二、绩效评价工作情况 .....	16
(一) 绩效评价目的 .....	16
(二) 绩效评价工作方案制定过程 .....	16
(三) 绩效评价原则、评价方法等 .....	17
(四) 数据采集方法及过程 .....	17
(五) 绩效评价实施过程 .....	19
(六) 绩效评价的局限性 .....	20
三、评价结论和绩效分析 .....	21
(一) 评分结论 .....	21
(二) 评分情况 .....	21
1、项目决策 .....	21
2、项目管理 .....	23
3、项目绩效 .....	25
四、主要经验及做法、存在的问题和建议 .....	29
(一) 主要经验及做法 .....	29
(二) 存在的问题 .....	29
(三) 建议和改进措施 .....	30
附件 1 绩效评价指标体系及得分情况分析 .....	31
附件 2 评价底稿 .....	33
附件 3 访谈分析报告 .....	61
附件 4 满意度问卷分析报告 .....	65

---

## 摘要

### 一、概述

残疾人是一个特别需要关爱和帮助的社会群体，是社会保障和公共服务的重点人群。为做好残疾人康复工作，2002年《国务院办公厅转发卫生部等部门关于进一步加强残疾人康复工作意见的通知》（国办发〔2002〕41号），提出到2017年要实现残疾人“人人享有康复服务”的目标。

根据《上海统计年鉴（2016）》发布的数据，2015年上海市各类残疾人共423,520人，较2014年401,318人增加了5.53%。由此可见，残疾人对康复辅助器具有较大的需求量。康复辅助器具能改善残疾人生活状况，提高他们的生活质量，在残疾人康复乃至国民生活中起着重要作用。

为促进全社会更加关心残疾人，《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》在第十五篇第六十六章第三节中以“提升残疾人服务保障水平”为题，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。加大政府对残疾人康复事业的投入力度，残疾人康复经费按户籍人口计算，平均每人每年不低于12元。探索推进智能家居和可穿戴设备应用，为重度残疾人提供“增能”服务。加大辅助器具适配专业人员培养力度，研究制定上海市辅助器具服

---

务地方标准。

根据国家和上海市相关政策，上海市残疾人联合会（以下简称“市残联”）在全市范围内持续开展基本辅具适配服务项目，旨在为残疾人提供辅助器具，提升其自身生活能力。

## 二、绩效评价情况

### （一）评价结论

运用由评价组设定的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 2017 年基本辅具适配服务项目进行客观评价，最终评分结果：总得分为 88.92 分，属于“良好”。其中，项目决策类指标权重为 10 分，得分为 9 分；项目管理类指标权重为 32 分，得分为 27.60 分；项目绩效类指标权重为 58 分，得分为 52.32 分。

### （二）预算执行情况

2017 年基本辅具适配服务项目的中央补助预算为 789.80 万元（其中，2017 年残疾人事业发展补助资金为 491.50 万元，其余 298.30 万元为 2016 年残疾人事业发展中央补助资金），由地方资金承担的年初预算为 2966.80 万元（均由市级残保金安排），合计 3756.60 万元。项目实施过程中，由于需支付 2016 年度假肢矫形器适配款等原因，市辅具中心调整了项目的地方预算。项目调整后预算共计 4,693.99 万元，实际支出为 4,693.99 万元，尚有 2609.45 万元延期至 2018 年支付。

### （三）项目实施与绩效情况

---

2017 年度本项目的资金用于全市 16 个区残疾人适配假肢和辅具。其中，安装假肢矫形器 11102 件，受益 4208 人；适配辅具 146761 件，受益 79289 人。项目总体绩效情况良好，但项目在管理过程中还存在不足，如预算编制的合理性有待提高，合同管理需进一步规范，售后服务机制不健全等。

### 三、 经验、问题和建议

#### （一）主要经验

1、市辅具中心在项目实施过程中，借助信息化平台管理假肢、辅具适配对象的申请信息，有效地规避重复申请的情况（即适配周期未满足规定年限），在一定程度上减少了审核的工作量，提高了审核的效率。

2、市辅具中心委托第三方对矫形鞋和助听器的适配工作进行入户调查，对其它辅具的适配工作进行电话回访，注重项目绩效信息的收集与反馈，并将管理结果有效地应用到次年的工作安排当中，进一步提高了的项目实施效果。

#### （二）主要存在的问题

##### 1、预算数量不够科学，假肢矫形器的适配数量低于预期

本项目 2017 年的预算中有明确的数量和价格。但市辅具中心在编制预算时，数量是根据历史数据估算得到的，与实际需求量可能存在偏差。另外，由于假肢矫形器的验配需由残疾人主动申请后审核配发，市辅具中心无法保证残疾人的申请需求按月平均分布，且假肢验配数据由各供应商分别汇总至市辅具中心，数据存在一定的

---

延时，都在一定程度上影响了计划完成率。

## 2、管理制度略有欠缺，合同管理亟待加强

项目管理制度对各类假肢、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，但在假肢、辅具的后续服务和过程监督等环节缺乏相应的制度保障。同时，在与供应商签订的部分合同中未对结算进度做约定，不利于保证项目的实施质量。

### （三）改进措施

#### 1、采取跨年度结算方式，提高预算编制的合理性

由于项目实施数量主要是根据当年度申请的对象决定的，存在较大的不确定性，如要保证预算的准确性，项目单位可改变现有的当年结算方式，采取跨年度结算，根据上一年度的实际申请量编制下一年度预算，从而提高预算编制的合理性。

#### 2、完善项目管理制度，完善合同条款，提高项目管理水平

建议市辅具中心完善项目管理制度，对假肢、辅具的后续服务和过程监督等环节做进一步明确规定，可适当增加考核管理办法，并在与供应商签订的服务合同中明确规定结算时间等内容，从而提高项目实施的规范性，提高项目管理水平。

---

## 2017 年基本辅具适配服务项目

### 绩效评价报告

为了贯彻落实《关于印发〈上海市预算绩效管理实施办法〉的通知》（沪财绩〔2014〕22 号）的要求，加强财政支出绩效评价工作管理，上海市各级财政部门、预算主管部门和预算单位的相关领导高度重视绩效评价工作，从深化部门预算改革，加强预算绩效管理的实际需要出发，通过项目绩效目标管理、项目绩效跟踪监控、项目完成后的绩效评价和评价结果的应用等环节，建立健全的预算绩效管理机制。

为了进一步加强财政支出绩效管理，受上海市残疾人联合会委托，汉华评估(上海)资产评估有限公司对“2017 年基本辅具适配服务项目”进行了绩效评价工作。

#### 一、项目基本情况

##### （一）项目概况

##### 1、立项背景及目的

残疾人是一个特别需要关爱和帮助的社会群体，是社会保障和公共服务的重点人群。为做好残疾人康复工作，2002 年《国务院办公厅转发卫生部等部门关于进一步加强残疾人康复工作意见的通知》（国办发〔2002〕41 号），提出到 2017 年要实现残疾人“人人享有康复服务”的目标。

根据《上海统计年鉴（2016）》发布的数据，2015 年上海市各类

---

残疾人共 423,520 人，较 2014 年 401,318 人增加了 5.53%。由此可见，残疾人对康复辅助器具有较大的需求量。康复辅助器具能改善残疾人生活状况，提高他们的生活质量，在残疾人康复乃至国民生活中起着重要作用。

为促进全社会更加关心残疾人，《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》在第十五篇第六十六章第三节中以“提升残疾人服务保障水平”为题，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”；上海市人民政府出台了《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。加大政府对残疾人康复事业的投入力度，残疾人康复经费按户籍人口计算，平均每人每年不低于 12 元。探索推进智能家居和可穿戴设备应用，为重度残疾人提供“增能”服务。加大辅助器具适配专业人员培养力度，研究制定上海市辅助器具服务地方标准。

根据国家和上海市相关政策，上海市残疾人联合会（以下简称“市残联”）在全市范围内持续开展基本辅具适配服务项目，旨在为残疾人提供辅助器具，提升其自身生活能力。

## 2、立项依据

- (1) 《中华人民共和国残疾人保障法》
- (2) 《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）
- (3) 《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）

（4）《关于加强残疾人辅助器具服务机构规范化建设的意见》（残联〔2011〕199号）

（5）《关于进一步加强残疾人辅助器具服务工作的意见》（残联〔2006〕27号）

（6）《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》（沪残康办〔2013〕34号）

（7）《上海市残疾人辅助器具适配实施细则》（沪残辅具〔2014〕6号）

（8）《关于下发上海市肢体残疾人假肢、矫形器安装、矫形鞋制作服务流程及产品目录的通知》（沪残辅具〔2014〕12号）

（9）《关于开展上海市残疾人辅助器具在线申请工作的通知》（沪残辅具〔2015〕2号）

### 3、预算资金来源及使用情况

根据上海市残疾人辅助器具资源中心提供的项目预算，2017年基本辅具适配服务项目的中央补助预算为789.80万元（其中，2017年残疾人事业发展补助资金为491.50万元，其余298.30万元为2016年残疾人事业发展中央补助资金），由地方资金承担的年初预算为2966.80万元（均由市级残保金安排），合计3756.60万元。

表 1-1 项目预算明细表

项目内容	中央补助资金	地方资金	合计
假肢矫形器适配	263.09	566.80	829.89

项目内容	中央补助资金	地方资金	合计
辅具适配	526.71	2400.00	2926.71
合计	789.80	2966.80	3756.60

项目实施过程中，由于需支付 2016 年度假肢矫形器适配款等原因，市辅具中心调整了项目的地方预算，调整后预算合计 4,693.99 万元。2017 年基本辅具适配服务项目实际支出总额为 4,693.99 万元，预算执行率为 100%。资金使用情况见表 1-3 所示。

表 1-2 资金使用汇总情况表

项目内容	中央补助资金	地方资金	合计
假肢矫形器适配	263.09	1690.60	1953.69
辅具适配	526.71	2213.59	2740.30
合计	789.80	3904.19	4693.99

\*2017 年度，市辅具中心共支付 1953.69 万元，用于假肢矫形器适配。其中，支付 2017 年度适配款 250.65 万元，支付 2016 年度未结款项 1703.04 万元。

根据市辅具中心提供的 2017 年 1-12 月各类辅具数据汇总数据等材料，市辅具中心应付 2017 年度假肢矫形器适配款 1328.15 万元，实付 250.65 万元，尚有 1077.50 万元未付；应付 2017 年度辅具适配款 4002.25 万元，实付 2470.30 万元，尚有 1531.95 万元未付。项目共计 2609.45 万元延期至 2018 年支付。

表 1-3 2017 年度付款情况表

项目内容	市承担金额	个人承担	总金额	已付金额	未付金额
假肢矫形器适配	1328.15	147.57	1475.72	250.65	1077.50
辅具适配	4002.25	7.33	4009.58	2470.30	1531.95
合计	5330.40	154.90	5485.30	2720.95	2609.45

---

## 4、项目完成情况

### (1) 假肢矫形器适配

假肢是供肢体残疾人使用以代偿缺损肢体部分工作的人造肢体，矫形器是供肢体残疾人矫正四肢、躯干的畸形或治疗骨关节及神经肌肉疾病并补偿其功能的体外器具，假肢和矫形器对肢体残疾人的正常生活起着十分重要的作用。

假肢矫形器适配项目的实施内容主要是根据上海市残疾人康复工作办公室颁布的《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》（2013）34号），为上海市内符合补贴条件的肢体残疾人安装假肢和矫形器。

本项目补贴对象为具有上海市户籍，并符合以下条件之一的残疾人：①持有残疾人证；②持有残疾军人证、伤残人民警察证、伤残国家机关人员证、伤残民兵民工证；③持有阳光宝宝卡；④未持证的脊柱侧弯者。对于符合补贴条件，并且在补贴范围内的假肢、矫形器的安装（具体产品目录见附件5），市辅具中心按照假肢、矫形器安装费用的90%进行补贴，个人承担10%。

2017年度本项目的资金用于全市16个区的肢体残疾人安装假肢和矫形器，截至2017年12月31日，共为4208人适配假肢矫形器。

### (2) 辅具适配

辅具适配的实施内容主要是根据上海市残疾人辅助器具资源中心制定的《上海市残疾人辅助器具适配实施细则》（沪残辅具〔2014〕6号），让残疾人得到需要的辅助器具，并选定市残疾人康复职业培

---

训中心和阳光康复中心作为本市残疾人辅助器具适配定点服务机构。

本项目补贴对象为本市户籍持证残疾人。

残疾人辅助器具适配分全额类适配、补贴类适配。

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，报市辅助器具资源中心审核后，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（指人均收入低于本市城乡低保标准 150% 的城乡困难残疾人），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。低保（低收入）的残疾人适配补贴类适配范围的辅具需同时向市辅具资源中心报送评估表和低保（低收入）证明。

2017年度本项目的资金用于全市16个区残疾人适配辅助器具。截至2017年12月31日，项目共为79289名残疾人适配辅助器具。

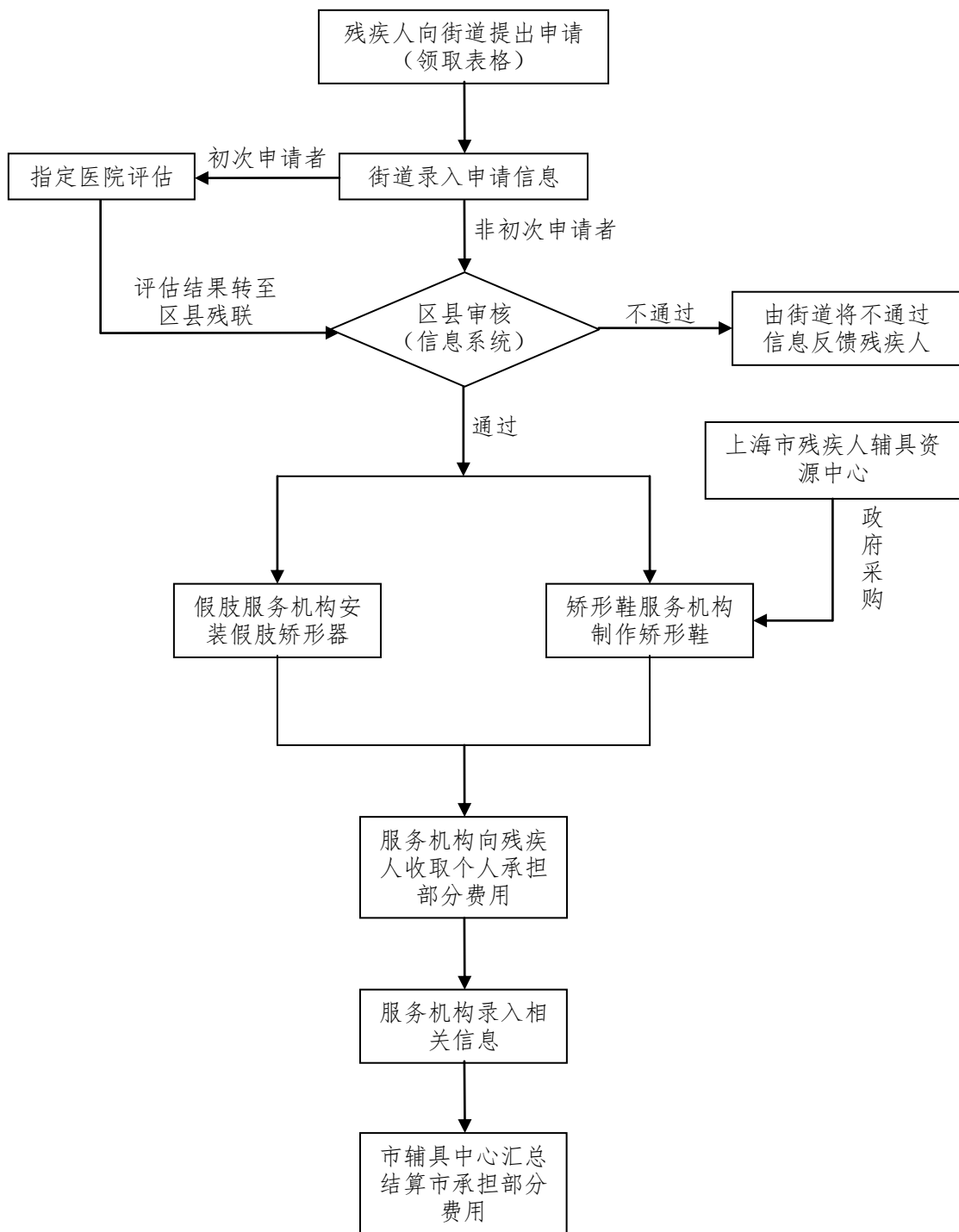
## 5、组织及管理

### （1）假肢矫形器适配业务管理流程

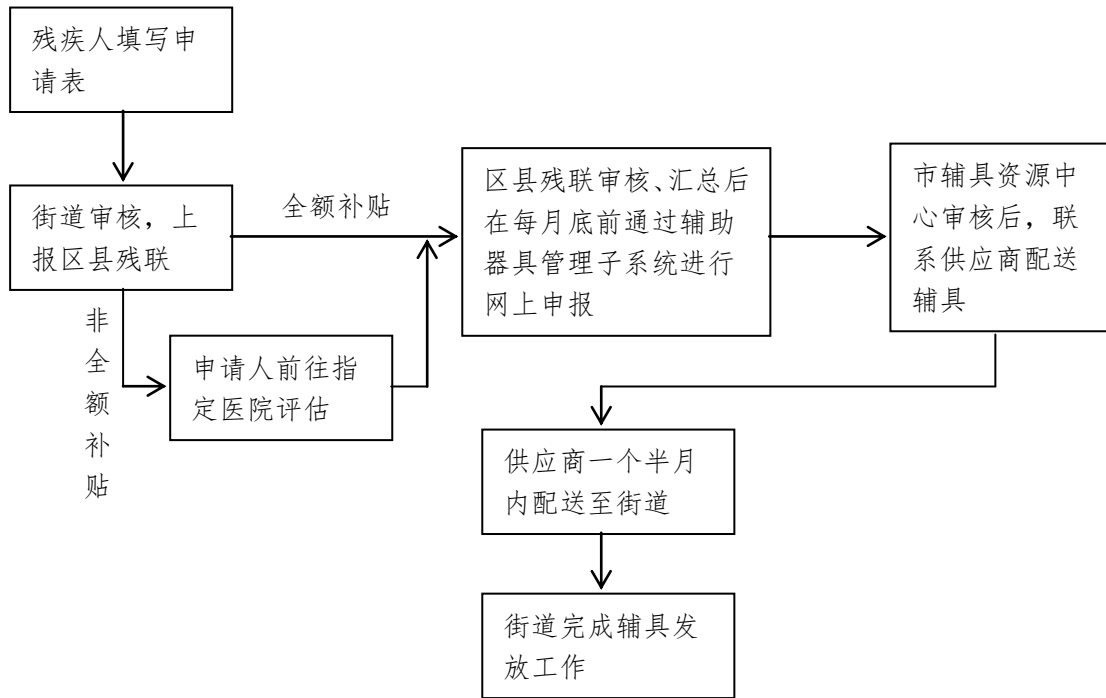
由肢体残疾人根据自身情况到户籍所在地街道（乡镇）残联提出申请，并提交相关材料，主要包括：①假肢、辅具装配贫补审批表；②残疾人本人身份证或户口簿复印件；③残疾人本人残疾人证（各类伤残人员证、阳光宝宝卡）复印件。街道（乡镇）残联对残疾

---

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县残联。区县残联审核盖章后，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，区县残联及时审核，确认后再将确认的经费汇总表及各区县明细表盖章后报送市辅具中心，市辅具中心进行复审后与安装公司进行经费结算。



## (2) 辅具适配业务管理流程



## (3) 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》等财务制度。辅具中心业务处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, 市辅具中心会与各区县和供应商进行沟通, 根据实际情况进行调整。财务人员根据业务部门审核后的结果, 严格按照相关要求对补贴资金进行财务审核, 并及时下拨资金。根据评价组的调查, 项目的资金未出现截留、滞留、挤占、挪用、套取专项资金的现象。

### (二) 绩效目标

#### 1、总目标

通过开展 2017 年基本辅具适配服务项目, 进一步满足上海市残

---

疾人对假肢、辅具适配的需要，有效改善残疾人的生活能力，方便他们的生活和工作，促进社会和谐发展。

## **2、项目分目标**

### **(1)投入目标**

- ①确保项目预算资金专款专用。
- ②在预算执行出现偏差时能及时采取弥补措施。
- ③确保资金管理和使用过程中的规范性。

### **(2)产出目标**

- ①完成 2017 年度发放数量。
- ②确保所有项目内容均在计划时间完成。
- ③根据残疾人需求适配适合他们的假肢或辅具，做到产品和需求相符，价格合理，质量可靠。
- ④确保假肢、辅具的适配以及适配后的康复训练服务能及时有效。
- ⑤通过该项目在保障假肢和矫形器类产品质量的基础上，减轻肢体残疾人安装假肢类或矫形器类产品的经济负担。

### **(3)效果目标**

- ①确保安装假肢、辅具补贴服务范围覆盖上海市所有区县，提高上海残疾人中假肢、辅具安装覆盖比例。
- ②确保已装配假肢、辅具的残疾人对产品有较高的满意度，通过装配产品能有效恢复他们的基本生活能力，提高他们的生活质量。



---

#### (4)影响力目标

①确保假肢、辅具安装项目宣传工作做好做大，宣传范围要覆盖上海市各个区（县），确保符合条件的残疾人全部知道并申请该项目。

②确保假肢、辅具安装申请审批流程公平公正，每个符合条件的上海残疾人都能享受该项目。

③确保安装公司在安装完成后对假肢、辅具要设立售后服务部门或指定人员处理售后事宜。

④通过该项目，确保上海市残疾人能基本满足其生活需求，促进社会和谐有序发展。

⑤加强信息化系统建设，保证受益者的信息及时准确录入上海市残疾人联合会辅助器具配发系统中。

## 二、绩效评价工作情况

### （一）绩效评价目的

1、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 2017 年基本辅具适配服务项目的实施情况，为全面、客观、公正对项目作出绩效评价提供依据；

2、通过评价，揭示 2017 年基本辅具适配服务项目的产出和效果情况，及整体绩效情况；

3、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）绩效评价工作方案制定过程

本次评价从项目决策（包括战略目标适应性、立项合理性）、项

---

目管理（包括投入管理、财务管理、项目实施）和项目绩效（包括项目产出、项目结果、能力建设及可持续影响）三个维度进行评价。评价对象为 2017 年基本辅具适配服务项目，评价核心为专项资金的支出完成情况和效果。

### （三）绩效评价原则、评价方法等

本次绩效评价对象为 2017 年基本辅具适配服务项目，评价范围为 2017 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，尽可能了解上海市残疾人假肢、辅具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。

### （四）数据采集方法及过程

评价组通过前期调研的充分准备，完成了项目绩效评价工作方案，明确了评价的目的、方法、原则、指标、标准、社会调查方案等。评价组严格按照工作方案，经过了数据采集、问卷调查、抽样实地调研及数据复核、访谈、数据分析和报告撰写等环节，顺利完

---

成了 2017 年基本辅具适配服务项目的绩效评价工作。

## 1、基础数据采集

在市残联和市辅具中心的支持和配合下，评价组完成了基础数据表的填报工作。

### （1）财务数据

财务数据是指财政投入的资金量，以及资金的支出情况等数据。评价人员通过核查预算部门提供的批复文件、相关合同、政策执行情况、资金支出情况、相关费用付款清单和相关凭证，对预算部门填写的基础数据表逐项进行核实；同时核查财务报表、审计报告和其他数据统计资料。采用查看会计账册等手段调查项目资金使用是否符合资金管理办法、是否符合支付规定、是否出现截留、滞留、挤占、挪用、套取专项资金的现象，必要时将追溯以往年度的资金使用情况。

### （2）业务数据

验配工作计划完成率、验配网点覆盖率、等数据，通过核查信息管理系统、适配对象明细表、政府采购相关合同等资料进行统计。

## 2、访谈调研

根据工作方案，评价组对上海市残联、市辅具中心、部分区县残联和验配中心的相关负责人进行了访谈，针对 2017 年基本辅具适配服务项目的资金管理情况、项目管理情况、适配工作取得的成绩与效益以及工作中存在的问题和改进建议等问题进行了详细了解。

## 3、问卷调查

---

本次绩效评价满意度问卷调查对象为 2017 年度已完成假肢、辅具安装的残疾人。为保证调研的科学性和严谨性，综合项目实际情况，本次问卷调查由我公司工作人员整体统筹，在市残联和市辅具中心的协调配合下，由我公司负责组织安排问卷调查工作。考虑到调查对象的特殊性以及其活动区域的局限性，评价组主要通过电话调查的方式对样本进行满意度调查。

### **（五）绩效评价实施过程**

评价组根据绩效评价的原理和规范，对项目调研过程中获取的数据和信息进行归纳、总结和分析，结合工作方案中制定的绩效评价指标体系对项目进行评分。并在此基础上提炼结论撰写绩效评价报告，上报委托单位。具体实施过程如下：

#### **1、基础数据整理和分析**

评价组根据市辅具中心填写反馈的基础表数据，对 2017 年基本辅具适配服务项目资金的到位落实情况、项目产出指标等数据进行整理和分析。同时，对社会调研过程中获得的相关材料进行归纳和总结。用以辅助指标打分、问卷分析报告、访谈分析报告和绩效评价报告的撰写。

#### **2、指标打分**

评价组根据搜集和整理的相关数据，对比工作方案中制定的绩效评价指标体系，根据评分标准对各项指标进行打分，并制定综合评分表和评价底稿，对指标体系中的得分和扣分情况进行说明，评价底稿内容见附件 2。

---

### 3、访谈分析

评价组对访谈记录进行整理，根据访谈提纲对各个问题进行归纳和分析，总结各方意见和建议，并撰写了访谈报告。访谈报告的具体内容见附件 3。

### 4、问卷分析

评价组对回收的问卷进行整理，并将问卷录入系统进行统计分析，得出各项分析结果，并根据分析结果撰写问卷调研报告。问卷分析报告的具体内容见附件 4。

### 5、撰写绩效评价报告

综合基础数据、问卷分析报告、访谈分析报告和综合评分表，评价组基于相关数据和资料撰写完成绩效评价报告。

#### （六）绩效评价的局限性

评价组怀着严谨客观的态度完成此次绩效评价工作，从前期调研、方案设计和修改、数据采集到报告撰写，评价组尽量做到科学和全面；但鉴于种种因素，本次评价还在以下方面存在局限性：

1、由于市辅具中心无法掌握符合条件却未申请假肢、辅具的残疾人的联系方式，所以样本存在一定的局限性。

2、评价组通过指标来反映绩效，指标体系的科学性和全面性仍需要不断地完善和研究。尽管评价组尝试将上海市假肢、辅具安装项目的情况与全国水平进行比较，但涉及到比较指标时，由于相关资料和标准的获取困难大，评价组无法获得全面有效的数据。因此，在指标和标准设置上更多地参考了项目的历史情况。

### 三、评价结论和绩效分析

#### (一) 评分结论

运用由评价组设定的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 2017 年基本辅具适配服务项目进行客观评价，最终评分结果：总得分为 88.92 分，属于“良好”。其中，项目决策类指标权重为 10 分，得分为 9 分；项目管理类指标权重为 32 分，得分为 27.60 分；项目绩效类指标权重为 58 分，得分为 52.32 分。

#### (二) 评分情况

##### 1、项目决策

项目决策指标从战略目标适应性、立项规范性、项目公益性、绩效目标合理性 4 个方面对项目的立项决策目标完成情况进行考察，项目决策类指标分值 10 分，实际得分 8.8 分。指标的得分情况如表 3-2 所示。

表 3-1：项目决策指标得分情况

三级指标	权重	得分
A11 战略目标适应性	2	2.00
A12 立项依据充分性	2	2.00
A13 项目公益性	2	2.00
A21 绩效目标设定合理性	4	3.00

##### A11 战略目标适应性

本项目主要是为满足上海市肢体残疾人的康复需求，为其提供个性化的辅助，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。同时，市辅具中心根据《关于调整安装假肢、辅具贫困补贴范围

---

和标准的通知》开展 2017 年基本辅具适配服务项目，本项目与市辅具中心的部门职能和工作计划相适应，得满分。

### **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……”；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。项目立项依据充分，得满分。

### **A13 项目公益性**

根据《关于调整安装假肢、辅具贫困补贴范围和标准的通知》和《上海市残疾人辅助器具适配实施细则》的要求，本项目的适配对象为上海市户籍残疾人，符合适配条件的适配对象将享有安装费用的补贴。同时，本项目主要是为了满足残疾人康复需求，实现“人人享有康复服务”的目标，项目公益定位清晰，得满分。

### **A21 绩效目标设定合理性**

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。但在实际工作中，项目

的细化目标存在预期产出数量与正常业绩水平不符的情况，扣权重的 25%，得 3 分。

## 2、项目管理

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 32 分，实际得分 27.60 分。指标的得分情况如表 3-3 所示。

表 3-2：项目管理指标得分情况

三级指标	权重	得分
B11 预算执行率	4	4.00
B12 预算编制合理性	4	2.00
B21 财务管理制度健全性	3	3.00
B22 资金使用合规性	3	3.00
B23 财务监控有效性	3	3.00
B31 项目管理制度健全性	4	3.20
B32 审核规范性	3	3.00
B33 政府采购规范性	4	4.00
B34 合同管理有效性	4	2.40

### B11 预算执行率

2017 年基本辅具适配服务项目预算资金 4,693.99 万元，实际支出总金额为 4,693.99 万元，预算执行率为 100%，得满分。

### B12 预算编制合理性

预算中有明确的数量和价格，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。但预算中的数量是根据历史数据估算得到的；且年初并未制定预算偏差弥补的措施预案，扣权重的 50%，得 1.5 分。

### B21 财务管理制度健全性



---

市辅具中心参照《残疾人就业保障金管理暂行规定》对本项目的经费进行管理，同时市辅具中心制定了费用支出报销制度，对财务资金的支出审批、拨付和使用流程做出了规定，得满分。

### **B22 资金使用合规性**

通过对市辅具中心提供的财政资金使用情况抽查，抽查部分的资金使用符合相关制度规定和拨付流程，且抽查部分未出现截留、滞留、挤占、挪用、套取专项资金的现象，抽查部分做到专款专用，得满分。

### **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，得满分。

### **B31 项目管理制度健全性**

本项目的项目管理制度包括《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》、《关于下发上海市肢体残疾人假肢、矫形器安装、矫形鞋制作服务流程及产品目录的通知》、《关于开展上海市残疾人辅助器具在线申请工作的通知》，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，但在假肢、辅具的后续服务和过程监督等环节缺乏相应的制度保障，故扣权重的 20%，得 3.2 分。

### **B32 审核规范性**

本项目严格按照《关于调整安装假肢、辅具贫困补贴范围和标准的通知》等制度中规定的申请条件和流程进行审核，并且在信息化系统中进重复申请的情况可以得到有效规避，得满分。

### **B33 政府采购规范性**

市辅具中心通过政府采购确定了各类假肢、辅具的入围供应商，招标文件和流程均符合相关规定，得满分。

### **B34 合同管理有效性**

通过查阅市辅具中心提供的合同，市辅具中心与所有供应商均签订合同，合同内容包括服务内容和期限、服务质量和售后服务等条款，但是经评价人员查阅，发现部分合同未对结算进度作出规定，故扣权重的 20%。同时，市辅具中心存在结算进度较慢的情况，合同执行有效性不足，故再扣权重的 20%，得 2.4 分。

## **3、项目绩效**

项目绩效指标从假肢矫形器验配计划完成率、辅具验配计划完成率、验配人数计划完成率、假肢矫形器应配尽配率、辅具应配尽配率、审批及时性、计划完成及时性、基本辅具质量、产品在用率、产品故障率、生活自理和社会参与能力、受益者满意度、政策宣传情况、验配网点覆盖率和长效管理制度健全性等指标进行考察。项目绩效指标权重 58 分，实际得分 52.32 分。项目绩效指标的得分情况如表 3-4 所示。

**表 3-3：项目绩效指标得分情况**

三级指标	权重	得分
C111 假肢矫形器验配计划完成率	4	2.03

三级指标	权重	得分
C112 辅具验配计划完成率	4	3.60
C113 验配人数计划完成率	6	3.49
C114 假肢矫形器应配尽配率	3	3.00
C115 辅具应配尽配率	3	3.00
C121 审批及时性	4	3.20
C122 计划完成及时性	4	4.00
C13 基本辅具质量	5	5.00
C21 产品在用率	3	3.00
C22 产品故障率	3	3.00
C23 生活自理和社会参与能力	3	3.00
C24 受益者满意度	10	8.95
C25 政策宣传情况	2	2.00
C26 验配网点覆盖率	2	2.00
C27 长效管理制度健全性	2	2.00

### **C111 假肢矫形器验配计划完成率**

2017 年基本辅具适配服务项目计划完成假肢矫形器验配 21891 件，实际完成 11102 件。假肢矫形器验配计划完成率 50.71%，故得分=50.71%\*4（权重）=2.03 分。

### **C112 辅具验配计划完成率**

2017 年基本辅具适配服务项目计划完成辅具验配 162890 件，实际完成验配 146761 件，辅具验配计划完成率 90.02%，故得分=90.09%\*4（权重）=3.60 分。

### **C113 验配人数计划完成率**

2017 年基本辅具适配服务项目计划为 143367 人验配假肢或辅具，实际验配 83497 人，验配人数计划完成率 58.24%，故得分=58.24%\*6（权重）=3.49 分。

### **C114 假肢矫形器应配尽配率**

---

2017 年基本辅具适配服务项目应配假肢矫形器 11102 件，实际完成验配 11102 件。假肢矫形器应配尽配率 100%。故得分=3(权重)\*100%=3 分。

### **C115 辅具应配尽配率**

2017 年基本辅具适配服务项目应配辅具 146761 件，实际完成验配 146761 件，故辅具应配尽配率 100%，得分=3（权重）\*100%=3 分。

### **C121 审批及时性**

满意度调查显示，各区审批假肢、辅具验配申请的及时率为 90%，得 3.20 分。

### **C122 计划完成及时率**

根据各类补贴申请、补贴发放数据，对比申请单据及发放记录，审核通过的假肢、辅具全部在 2017 年度内完成验配和安装工作，计划完成及时率为 100%，得满分。

### **C13 基本辅具质量**

根据市辅具中心提供的项目资料及电话调查结果显示，2017 年度验配的假肢、辅具质量合格，没有出现质量问题，得满分。

### **C21 产品在用率**

根据问卷调查显示，被抽查对象均表示假肢或辅具仍在在使用，得满分。

### **C22 产品故障率**

根据问卷调查的结果，抽查产品的产品故障率低于 5%，根据评

---

分规则，得满分。

### **C23 生活自理和社会参与能力**

根据问卷调查显示，有 71% 的被调查对象安装产品后，对生活自理和社会参与能力提升非常明显，29% 的被调查对象安装产品后，对生活自理和社会参与能力提升比较明显，得满分。

### **C24 受益者满意度**

综合来看，被调查对象的满意度为 85.71%，总体情况较好，根据评分细则，得满分。

### **C25 政策宣传情况**

市辅具中心对项目进行了大范围的宣传，覆盖全市 16 个区，宣传渠道包括区县电视台、街道社区宣传报等，得满分。

### **C26 验配网点覆盖率**

评价人员了解到，辅具的验配方式为由厂家直接将辅具送至残疾人家中，而假肢矫形器需在厂家网点验配。目前全市共 4 个厂家 30 个验配网点，对部分边远的区由厂家集中上门验配，覆盖率高，得满分。

### **C27 长效管理制度健全性**

残疾人对装配的假肢、辅具如有投诉、意见或建议，可以通过街道助残员或直接向区县残联反映，也可以拨打投诉电话。同时，市辅具中心委托第三方对矫形鞋和助听器的适配工作进行入户调查，对其它辅具的适配工作进行电话回访，回访的结论会影响相应的供应商在次年政府采购时的得分。市辅具中心每年会对辅具服务

---

工作进行工作总结，并做出整体的工作计划，为下一年的工作提供方向。长效管理制度健全，得满分。

#### **四、主要经验及做法、存在的问题和建议**

##### **（一）主要经验及做法**

##### **1、建立信息化平台，有效避免重复申请的情况，提高了审核的效率**

市辅具中心在项目实施过程中，借助信息化平台管理假肢、辅具适配对象的申请信息。信息管理系统对适配对象的申请条件进行了设定和限制，系统可以有效地规避重复申请的情况（即适配周期未满足规定年限），在一定程度上减少了审核的工作量，提高了审核的效率。

##### **2、长效管理制度健全，注重项目绩效信息的收集与反馈**

残疾人对装配的假肢、辅具如有投诉、意见或建议，可以通过街道助残员或直接向区县残联反映，也可以拨打投诉电话。同时，市辅具中心委托第三方对矫形鞋和助听器的适配工作进行入户调查，对其它辅具的适配工作进行电话回访，回访的结论会影响相应的供应商在次年政府采购时的得分。市辅具中心每年会对辅具服务工作进行工作总结，并做出整体的工作计划，为下一年的工作提供方向。长效管理制度健全，得满分。

##### **（二）存在的问题**

##### **1、预算数量不够科学，假肢矫形器的适配数量低于预期**

本项目 2017 年的预算中有明确的数量和价格。但市辅具中心在

---

编制预算时，数量是根据历史数据估算得到的，与实际需求量可能存在偏差。另外，由于假肢矫形器的验配需由残疾人主动申请后审核配发，市辅具中心无法保证残疾人的申请需求按月平均分布，且假肢验配数据由各供应商分别汇总至市辅具中心，数据存在一定的延时，都在一定程度上影响了计划完成率。

## **2、管理制度略有欠缺，合同管理亟待加强**

项目管理制度对各类假肢、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，但在假肢、辅具的后续服务和过程监督等环节缺乏相应的制度保障。同时，在与供应商签订的部分合同中未对结算进度做约定，不利于保证项目的实施质量。

### **（三）建议和改进措施**

#### **1、采取跨年度结算方式，提高预算编制的合理性**

由于项目实施数量主要是根据当年度申请的对象决定的，存在较大的不确定性，如要保证预算的准确性，项目单位可改变现有的当年结算方式，采取跨年度结算，根据上一年度的实际申请量编制下一年度预算，从而提高预算编制的合理性。

#### **2、完善项目管理制度，完善合同条款，提高项目管理水平**

建议市辅具中心完善项目管理制度，对假肢、辅具的后续服务和过程监督等环节做进一步明确规定，可适当增加考核管理办法，并在与供应商签订的服务合同中明确规定结算时间等内容，从而提高项目实施的规范性，提高项目管理水平。

## 附件 1 绩效评价指标体系及得分情况分析

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
A 项目决策	A1 项目立项	A11 战略目标适应性	2	适应	适应	100%	2.00
		A12 立项依据充分性	2	充分	充分	100%	2.00
		A13 项目公益性	2	定位清晰	定位清晰	100%	2.00
	A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	4	合理	较合理	70%	2.80
B 项目管理	B1 投入管理	B11 预算执行率	4	100%	100%	100%	4.00
		B12 预算编制合理性	4	合理	较合理	50%	2.00
	B2 财务管理	B21 财务管理制度健全性	3	健全	健全	100%	3.00
		B22 资金使用合规性	3	合规	合规	100%	3.00
		B23 财务监控有效性	3	有效	有效	100%	3.00
	B3 实施管理	B31 项目管理制度健全性	4	健全	较健全	80%	3.20
		B32 审核规范性	3	规范	合规	100%	3.00
		B33 政府采购规范性	4	有效	有效	100%	4.00
		B34 合同管理有效性	4	有效	部分有效	60.00%	2.40
C 项目绩效	C1 项目产出	C111 假肢矫形器验配计划完成率	4	100%	50.71%	50.71%	2.03
		C112 辅具验配计划完成率	4	100%	90.02%	90.02%	3.60
		C113 验配人数计划完成率	6	100%	58.24%	58.24%	3.49
		C114 假肢矫形器应配尽配率	3	100%	100%	100.00%	3.00
		C115 辅具应配尽配率	3	100%	100%	100.00%	3.00
		C121 审批及时性	4	及时	较及时	80%	3.20
		C122 计划完成及时性	4	及时	及时	100.00%	4.00
		C13 基本辅具质量	5	合格	合格	100.00%	5.00



一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	得分率	得分
	C2 项目效果	C21 产品在用率	3	≥90%	100%	100.00%	3.00
		C22 产品故障率	3	≤5%	0	100.00%	3.00
		C23 生活自理和社会参与能力	3	增强	增强	100.00%	3.00
		C24 受益者满意度	10	≥85%	85.71%	100.00%	10.00
		C25 政策宣传情况	2	到位	到位	100.00%	2.00
		C26 验配网点覆盖率	2	全覆盖	全覆盖	100.00%	2.00
		C27 长效管理制度健全性	2	健全	健全	100.00%	2.00
	合计		<b>100</b>				<b>88.92</b>

## 附件 2 评价底稿

### A11“战略目标适应性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察项目与部门战略目标、部门基本职能和工作计划的适应性。
指标权重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：适应
	指标标杆值依据：市残联的战略目标、基本职能及工作计划。
	指标评分细则： 项目与部门的战略目标相适应得 50% 权重分；与部门基本职能及工作计划相适应得剩下的 50% 权重分，若符合则得相应权重分，否则扣除对应权重分。
数据来源及取数方式	政府文件、规划
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目主要是为满足上海市肢体残疾人的康复需求，为其提供个性化的辅助，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。同时，市辅具中心根据《关于调整安装假肢、辅具贫困补贴范围和标准的通知》开展 2017 年基本辅具适配服务项目，本项目与市辅具中心的部门职能和工作计划相适应。
	指标得分：2.00 分

## A12“立项依据的充分性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评值（上海）资产评估有限公司

指标解释	反映项目立项是否有充分的依据。
指标权重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：充分
	指标标杆值依据：《中共中央国务院关于促进残疾人事业发展的意见》、《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》、《上海市残疾人事业“十三五”发展纲要》。
	指标评分细则： 项目符合《中共中央国务院关于促进残疾人事业发展的意见》、《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》、《上海市残疾人事业“十三五”发展纲要》，得权重分，每不符合一项权重分的 25%，扣完为止。
数据来源及取数方式	政府文件、规划
评价结果	指标评分计算过程及依据：《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……”；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。项目立项依据充分。
	指标得分：2.00 分

## A13“项目公益性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察项目是否符合公益定位清晰，具有国家和上海市政策和法律法规支持。
指标权重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：清晰
	指标标杆值依据：《关于调整安装假肢、辅具贫困补贴范围和标准的通知》
	指标评分细则： 项目有国家或上海市相关文件支持得权重分 20%，受众群体符合文件规定的残疾标准要求得权重分 40%，体现非盈利性质得 40%。
数据来源及取数方式	政府文件、规划
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据《关于调整安装假肢、辅具贫困补贴范围和标准的通知》和《上海市残疾人辅助器具适配实施细则》的要求，本项目的适配对象为上海市户籍残疾人，符合适配条件的适配对象将享有安装费用的补贴。同时，本项目主要是为了满足残疾人康复需求，实现“人人享有康复服务”的目标，项目公益定位清晰。
	指标得分：2.00 分

## A21“绩效目标合理性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	项目所设定的年度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。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：合理
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则： 年度绩效目标明确且细化；年度绩效目标与相应预算关联性高；可通过清晰、可衡量的指标值予以体现；年度绩效目标符合正常业绩水平，得满分；每不符合一项，扣满分的 1/4 分，扣完为止。
数据来源及取数方式	政府文件、规划
评价结果	指标评分计算过程及依据：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。但在实际工作中，项目的细化目标存在预期产出数量与正常业绩水平不符的情况。
	指标得分：3.00 分

## B11“预算执行率”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	预算执行率=实际支出数/实际拨付预算数*100%。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：95%
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	<p>指标评分细则：            预算执行率 ≥ 95% 得满分；预算执行率低于 95% 的每降 1% 扣权重分值的 2%，60% 以下不得分。</p>
数据来源及取数方式	项目执行文件、基础表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：2017 年基本辅具适配服务项目预算资金 4,693.99 万元，实际支出总金额为 4,693.99 万元，预算执行率为 100%。</p>
	指标得分：4.00 分

## B12“预算编制的合理性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察预算申报之前是否有合理的测算过程，是否根据项目实际情况建立预算调整机制。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：合理
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则： 预算申报有明确的数量得权重 20%，数量经过需求排摸确定得权重 20%；预算申报中有明确的单价得权重 15%；单价经过询价或者论证得权重 15%；年初有制定预算偏差弥补措施预案得权重分的 15%，预算偏差弥补措施可行且合规得剩余的 15%权重分，否则扣除对应权重分。
数据来源及取数方式	预算批复文件
评价结果	指标评分计算过程及依据：预算中有明确的数量和价格，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。但预算中的数量是根据历史数据估算得到的；且年初并未制定预算偏差弥补的措施预案。
	指标得分：2 分

## B21“财务管理制度健全性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察财务制度的健全性，是否有适用于本项目的管理办法。
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：健全
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：有适用于本项目的经费管理办法，得权重分的 40%，否则不得分；制度是否有财务资金审批、拨付和使用流程，每符合一项得权重分的 20%，否则不得分。
数据来源及取数方式	制度文件、财务资料
评价结果	指标评分计算过程及依据：市辅具中心参照《残疾人就业保障金管理暂行规定》对本项目的经费进行管理，同时市辅具中心制定了费用支出报销制度，对财务资金的支出审批、拨付和使用流程做出了规定
	指标得分：3 分



## B22“资金使用合规性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核资金使用的规范性和安全性。
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：合规
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：根据项目①资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；②项目的重大开支是否经过评估认证；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。（若已完成项目资金的专项审计，该指标可用审计结论代替）若①②③④齐全得权重分 100%，缺一项扣权重的 25%，扣完为止。
数据来源及取数方式	制度文件、财务资料
评价结果	指标评分计算过程及依据：通过对市辅具中心提供的财政资金使用情况抽查，抽查部分的资金使用符合相关制度规定和拨付流程，且抽查部分未出现截留、滞留、挤占、挪用、套取专项资金的现象，抽查部分做到专款专用。
	指标得分：3 分

## B23“财务监控的有效性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察是否制定或具有相应的监控机制，以及是否采取了相应财务检查等必要的监控措施或手段。
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：根据项目①是否有财务监控人员；②是否对项目资金使用情况进行审核；③资金审核结果是否有应用；④按项目进行成本核算；若①②③④齐全得权重分 100%，缺少一项扣除权重的 1/4，扣完为止。
数据来源及取数方式	制度文件、财务资料
评价结果	指标评分计算过程及依据：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。
	指标得分：3 分

## B31“项目管理制度健全性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察是否有业务管理制度，以及针对项目各环节的管理制度是否完善可行。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：有适用本项目的项目管理制度得权重分 50%，无管理制度不得分；再考察产品申请、审核、安装发放、后续服务及过程监督等环节的制度完善情况，每发生 1 项制度缺失扣权重分的 10%。
数据来源及取数方式	项目材料、访谈资料
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目的项目管理制度包括《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》、《关于下发上海市肢体残疾人假肢、矫形器安装、矫形鞋制作服务流程及产品目录的通知》、《关于开展上海市残疾人辅助器具在线申请工作的通知》，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，但在假肢、辅具的后续服务和过程监督等环节缺乏相应的制度保障。
	指标得分：3.2 分

## B32“审核规范性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察工作人员是否严格审核了申请者与适配条件的匹配性。
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：规范
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：审核规范，通过审批的人员 100%符合安装条件得权重 100%，否则按照资金占比情况，每下降 1%扣权重 2%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、访谈资料
评价结果	指标评分计算过程及依据：本项目严格按照《关于调整安装假肢、辅具贫困补贴范围和标准的通知》等制度中规定的申请条件和流程进行审核，并且在信息化系统中进重复申请的情况可以得到有效规避。
	指标得分：3 分

## B33“政府采购执行有效性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察政府采购过程是否符合相关政策要求，是否公平公开，给予各厂商同等的竞争机会。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：所有供应商均通过政府采购确定，得权重 40%；招标信息公开，得权重 10%；招标文件完整且不存在歧视性条款，得权重 10%；招标流程符合相关规定得权重 10%；招标结果的确定公平、公正、公开，得权重 30%；每缺失一项扣除对应权重分，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目政府采购材料
评价结果	指标评分计算过程及依据：市辅具中心通过政府采购确定了各类假肢、辅具的入围供应商，招标文件和流程均符合相关规定。
	指标得分：4 分

### B34“合同执行有效性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评值（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察是否有供应商签订合同，合同内容是否规范完成。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：有效
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：①与所有供应商均签订合同得权重分的 30%，否则不得分；②合同内容包括：服务内容、服务质量和质保金、结算进度和售后服务，得权重分的 40%，每缺少一项扣权重分的 10%；③严格按照合同要求执行以上条款，每违反一项扣权重分的 10%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目合同材料
评价结果	指标评分计算过程及依据：通过查阅市辅具中心提供的合同，市辅具中心与所有供应商均签订合同，合同内容包括服务内容和期限、服务质量和售后服务等条款，但是经评价人员查阅，发现部分合同未对结算进度作出规定，故扣权重的 20%。同时，市辅具中心存在结算进度较慢的情况，合同执行有效性不足。
	指标得分：2.4 分

## C111“假肢矫形器验配计划完成率”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评值（上海）资产评估有限公司

指标解释	假肢矫形器验配计划完成率=已经完成假肢矫形器验配件数/计划的假肢矫形器验配件数×100%。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：达到 100%为满分，每降低 1%，扣除权重分的 1%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：2017 年基本辅具适配服务项目计划完成假肢矫形器验配 21891 件，实际完成 11102 件。假肢矫形器验配计划完成率 50.71%。
	指标得分：2.03 分

## C112“辅具验配计划完成率”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评值（上海）资产评估有限公司

指标解释	辅具验配计划完成率=已经完成辅具验配数/计划的辅具验配数 × 100%。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：达到 100%为满分，每降低 1%，扣除权重分的 1%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：2017 年基本辅具适配服务项目计划完成辅具验配 162890 件，实际完成验配 146761 件，辅具验配计划完成率 90.02%。
	指标得分：3.60 分



## C113“验配人数计划完成率”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	验配人数计划完成率=已经完成验配人数/计划的辅具验配人数 × 100%。
指标权重	指标权重：6分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：达到 100%为满分，每降低 1%，扣除权重分的 1%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：2017 年基本辅具适配服务项目计划为 143367 人验配假肢或辅具，实际验配 83497 人，验配人数计划完成率 58.24%。
	指标得分：3.49 分

## C114“假肢矫形器应配尽配率”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	假肢矫形器应配尽配率=已经完成假肢矫形器验配数/申请的假肢矫形器验配数 × 100%。
指标权重	指标权重：3分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：达到 100%为满分，每降低 1%，扣除权重分的 1%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：2017 年基本辅具适配服务项目应配假肢矫形器 11102 件，实际完成验配 11102 件。假肢矫形器应配尽配率 100%。
	指标得分：3分

## C115“辅具应配尽配率”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评值（上海）资产评估有限公司

指标解释	辅具应配尽配率=已经完成辅具验配人数/申请的辅具验配人数 × 100%。
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：达到 100%为满分，每降低 1%，扣除权重分的 1%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：2017 年基本辅具适配服务项目应配辅具 146761 件，实际完成验配 146761 件，故辅具应配尽配率 100%。
	指标得分：3 分

## C121“审批及时性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评值（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察审批工作是否及时完成。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：及时
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：及时完成得权重 100%，否则每降低 1%扣权重分的 2%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：满意度调查显示，各区审批假肢、辅具验配申请的及时率为 90%。
	指标得分：3.20 分

## C122“计划完成及时性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评值（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察装配计划是否及时完成。
指标权重	指标权重：4 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：及时
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：及时完成得权重 100%，否则每降低 1%扣权重分的 2%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据各类补贴申请、补贴发放数据，对比申请单据及发放记录，审核通过的假肢、辅具全部在 2017 年度内完成验配和安装工作，计划完成及时率为 100%。
	指标得分：4 分

### C13“基本辅具质量”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评值（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察装配辅具的质量。
指标权重	指标权重：5 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：合格
	指标标杆值依据：上海市财政局的财政支出绩效评价指标体系。
	指标评分细则：抽查的辅具质量合格率 100%，否则每降低 1%扣权重分的 2%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表、问卷调查
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据市辅具中心提供的项目资料及电话调查结果显示，2017 年度适配的假肢、辅具质量合格，没有出现质量问题。
	指标得分：5 分

## C21“产品在用率”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察 2017 年装配的产品是否在用。产品在用率=产品在用的数量/调查的总人数 × 100%。
指标权重	指标权重：3 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：90%
	指标标杆值依据：项目实施目标及计划。
	指标评分细则：在用率为 90%得权重 100%，否则每下降 0.9%（90%的 1%）扣权重 2%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表、问卷调查
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据问卷调查结果显示，被抽查对象均表示假肢或辅具仍在用。
	指标得分：3 分

## C22“产品故障率”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察此次安装的产品在使用过程中的故障情况。
指标权重	指标权重：3分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：小于等于 5%
	指标标杆值依据：项目实施目标及计划。
	指标评分细则：产品故障率为 $\leq 5\%$ 得权重 100%，否则每增加 1% 扣权重 2%，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表、问卷调查
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据问卷调查的结果，抽查产品的产品故障率低于 5%。
	指标得分：3分



## C23“生活自理和社会参与能力”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察项目服务残疾人的生活自理和社会参与能力提升情况。
指标权重	指标权重：3分 指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：生活自理和社会参与能力提升占比不低于 80% 指标标杆值依据：项目实施目标及计划。 指标评分细则：生活自理和社会参与能力提升占比不低于 80%得权重 100%，否则每下降 0.8%（80%的 1%）扣权重 2%，扣完为止。
数据来源及取数方式	问卷调查
评价结果	指标评分计算过程及依据：根据问卷调查结果显示，有 71%的被调查对象安装产品后，对生活自理和社会参与能力提升非常明显，29%的被调查对象安装产品后，对生活自理和社会参与能力提升比较明显。 指标得分：3分

## C24“受益者满意度”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察已装配产品的人员对项目的满意度。
指标权重	指标权重：10 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：85%
	指标标杆值依据：项目实施目标及计划。
	指标评分细则：满意度不低于 85%得权重 100%，否则每下降 0.85%（85%的 1%）扣权重 2%，扣完为止。
数据来源及取数方式	问卷调查
评价结果	指标评分计算过程及依据：综合来看，被调查对象的满意度为 85.71%，总体情况较好。
	指标得分：10 分

## C25“政策宣传情况”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评值（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察各级工作单位对政策宣传是否到位。
指标权重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：到位
	指标标杆值依据：项目实施目标及计划。
	指标评分细则：各区县均进行了充分的宣传，得权重分的 100%，每有 1 个区县未宣传扣权重分的 1/16。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：市辅具中心对项目进行了大范围的宣传，覆盖全市 16 个区，宣传渠道包括区县电视台、街道社区宣传报等。
	指标得分：2 分

## C26“验配网点覆盖率”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评值（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察验配网点是否覆盖到上海各个区县。
指标权重	指标权重：2分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：到位
	指标标杆值依据：项目实施目标及计划。
	指标评分细则：达到全覆盖，得满分。每减少一个区县，扣除权重分 1/16。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：评价人员了解到，辅具的验配方式为由厂家直接将辅具送至残疾人家中，而假肢矫形器需在厂家网点验配。目前全市共 4 个厂家 30 个验配网点，对部分边远的区由厂家集中上门验配，覆盖率高。
	指标得分：2分

## C27“长效管理机制健全性”评价底稿

项目名称：2017 年基本辅具适配服务项目

评价机构：汉华评估（上海）资产评估有限公司

指标解释	考察项目是否有长效管理机制保证其后续实施。
指标权重	指标权重：2 分
	指标权重设定的依据、理由：德尔菲法、层次分析法
评价标准	指标标杆值：健全
	指标标杆值依据：项目实施目标及计划。
	指标评分细则：①针对假肢、辅具的受益人建立畅通的投诉渠道和意见收集措施，得权重分的 1/3；②建立回访机制，并对回访结论进行应用，得权重分的 1/3；③进行年度工作总结，制定年度工作计划，得权重分的 1/3；每缺失一项扣除对应权重分，扣完为止。
数据来源及取数方式	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：残疾人对装配的假肢、辅具如有投诉、意见或建议，可以通过街道助残员或直接向区县残联反映，也可以拨打投诉电话。2014 年起市辅具中心委托第三方对矫形器适配工作进行电话回访，回访的结论会影响相应的供应商在次年政府采购时的得分。市辅具中心每年会对辅具服务工作进行工作总结，并做出整体的工作计划，为下一年的工作提供方向。长效管理制度健全。
	指标得分：2 分

---

## 附件3 访谈分析报告

### 2017年基本辅具适配服务项目绩效评价

#### 访谈分析报告

##### 一、访谈目的

为促进全社会更加关心残疾人，上海市政府出台了《上海市残疾人事业“十二五”发展纲要》，提出要不断加强对残障人士康复辅助器具服务的重视程度，普及残疾人康复辅助器具。

根据国家和上海市相关政策，上海市残疾人联合会（下称“市残联”）在全市范围内开展肢体残疾人假肢、辅具安装项目，旨在为肢体残疾人提供辅助器具，提升其自身生活能力。

为进一步了解项目相关内容，解决在实地走访和了解相关资料之后产生的问题和疑问，获得更加准确、客观和深入的项目信息，同时，也为后续撰写项目报告，总结项目结论提供依据。评价组根据项目特点和需要设计访谈提纲，对项目预算单位以及项目实施管理单位相关负责人开展了访谈工作。

##### 二、访谈对象和访谈内容

###### （一）访谈对象

- 1、项目预算主管单位：上海市残疾人联合会；
- 2、项目实施单位：上海市残疾人辅助器具资源中心、各区残疾人康复工作办公室。

###### （二）访谈内容

- 1、上海市残疾人联合会相关负责人：项目背景及依据、项目立

---

项流程、项目预期目标、项目实施效果、项目立项流程、项目统筹监管措施、项目经验及下一步工作计划。

2、上海市残疾人辅助器具资源中心相关负责人：项目背景及依据、项目申请审批流程、项目批复金额及使用情况、项目历年开展情况、项目实施流程、项目补贴范围及标准、项目监管措施、项目开展难点及建议。

4、区（县）残疾人康复工作办公室相关负责人：本区残疾人基本情况、项目开展情况、单位职责、项目宣传方式、项目实施流程、项目开展难点及解决方案，项目实施效果，对项目的意见和建议。

### 三、访谈分析

#### （一）项目立项

。为做好残疾人康复工作，2002年《国务院办公厅转发卫生部等部门关于进一步加强残疾人康复工作意见的通知》（国办发〔2002〕41号），提出到2017年要实现残疾人“人人享有康复服务”的目标。

根据《上海统计年鉴（2016）》发布的数据，2015年上海市各类残疾人共423,520人，较2014年401,318人增加了5.53%。由此可见，残疾人对康复辅助器具有较大的需求量。康复辅助器具能改善残疾人生活状况，提高他们的生活质量，在残疾人康复乃至国民生活中起着重要作用。

为促进全社会更加关心残疾人，《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》在第十五篇第六十六章第三节中以“提升残疾人服务保障水平”为题，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”；上海市人民政府出台了《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。加大政府对残疾人康复事业的投入力度，残疾人康复经费按户籍人口计算，平均每人每年不低于 12 元。探索推进智能家居和可穿戴设备应用，为重度残疾人提供“增能”服务。加大辅助器具适配专业人员培养力度，研究制定上海市辅助器具服务地方标准。

根据国家和上海市相关政策，上海市残疾人联合会（以下简称“市残联”）在全市范围内持续开展基本辅具适配服务项目，旨在为残疾人提供辅助器具，提升其自身生活能力。

## （二）项目的规划设计与组织管理

### 1、项目的规划设计

2016 年残疾人辅助器具适配-辅具、假肢等项目的实施内容主要是根据上海市残疾人康复工作办公室颁布的《关于调整安装假肢、辅具贫困补贴范围和标准的通知》（沪残康办〔2012〕5 号），为上海市内符合补贴条件的肢体残疾人安装假肢和矫形器。

### 2、项目的组织管理

该项目的预算主管部门为上海市残疾人联合会，预算单位为上海市残疾人辅具资源中心，实施单位包括上海市残疾人辅助器具资源中心、各区残疾人康复工作办公室，具体验配单位为各中标供应商。

## （三）项目预算及资金来源

### 1、项目预算及执行情况



---

2017年基本辅具适配服务项目的中央补助预算为789.80万元(其中,2017年残疾人事业发展补助资金为491.50万元,其余298.30万元为2016年残疾人事业发展中央补助资金),由地方资金承担的年初预算为2966.80万元(均由市级残保金安排),合计3756.60万元。项目实施过程中,由于需支付2016年度假肢矫形器适配款等原因,市辅具中心调整了项目的地方预算。项目调整后预算共计4,693.99万元,实际支出为4,693.99万元,尚有2609.45万元延期至2018年支付。

#### (四) 项目中遇到的问题

- 1、郊县工作困难较大。
- 2、项目结算不够及时。

## 附件 4 满意度问卷分析报告

### 2017 年基本辅具适配服务项目绩效评价

#### 满意度报告

##### 一、调研背景

残疾人是一个特别需要关爱和帮助的社会群体，是社会保障和公共服务的重点人群。为更好地满足上海市残疾人的需要，达到残疾人辅助器具基本配置要求，上海市残疾人辅助器具资源中心（下称市辅具中心）于 2002 年启动了肢体残疾人假肢、辅具安装项目，通过购买服务的方式，委托第三方开展假肢、辅具的验配安装工作。

本问卷调研旨在通过让 2017 年完成假肢、辅具适配安装工作的残疾人对假肢、辅具安装项目进行评价，了解项目验配执行情况、适配对象的使用情况以及适配对象对假肢、辅具安装项目的满意度水平等内容，进而为本次绩效评价工作提供真实有效的依据，以更好、更高效地完成此次绩效评价工作。

##### 二、研究设计

###### （一）调研对象

本次问卷调查的对象为 2017 年上海市已发放、安装假肢或辅具产品的残疾人。

###### （二）调研内容

- 1、调查对象对 2017 年基本辅具适配服务项目实施效果的观点。
- 2、调查对象对 2017 年基本辅具适配服务项目的满意情况。

##### 三、调研方法与抽样方式

### （一）调研方法

针对上海市已发放安装假肢、辅具产品的残疾人开展入户调查和电话问卷调研。

### （二）抽样方式

本次问卷调研的抽查方法采取随机抽样的方式。在系统中随机抽选序号为单号的适配对象进行调研。

### （三）问卷的发放和回收

为保证调研的科学性和严谨性，综合项目实际情况，本次问卷调研由我公司工作人员整体统筹，在市残联和市辅具中心的协调配合下，由我公司负责组织安排问卷调研工作。考虑到调查对象的特殊性以及其活动区域的局限性，评价组主要通过和电话调查的方式对样本进行满意度调查，在系统中按照上述抽样方式，随机抽取适配对象进行调研。

## 四、调查结果分析

本次问卷满意度从验配流程、产品舒适度和使用效果等方面进行分析。综合来看，受访者的满意度为 85.71%，总体情况较好。57%的被调查对象表示对验配流程非常满意，43%的被调查对象表示对验配流程比较满意。43%的被调查对象表示对产品舒适度非常满意，43%的被调查对象表示对产品舒适度比较满意，14%的被调查对象表示对产品舒适度满意度一般。43%的被调查对象表示对产品的使用效果非常满意，57%的被调查对象表示对产品的使用效果比较满意。

附件 4-1 满意度调查问卷

《2017 年基本辅具适配服务项目》

满意度调查问卷

您好！

本调查问卷是为进行《2017 年基本辅具适配服务项目》财政支出绩效评价提供依据，从而不断提高财政资金支出效率。为此，恳请您在百忙之中抽出时间，认真阅读和填写我们的问卷，基于调查需要，我们希望各位能够本着认真的态度来完成调查。我们将十分期待你们真诚的答复。对您支持、配合这样一项非常有意义的活动我们表示衷心的感谢！

1、您的性别是：

A. 男            B. 女

2、您的年龄是：

A. 18 岁及以下      B. 19-30 岁      C. 31-40 岁      D. 41-50 岁  
E. 51-65 岁      F. 65 岁以上

3、您目前的居住地是：

A. 黄浦区            B. 徐汇区            C. 长宁区            D. 静安区  
E. 普陀区            F. 闸北区            G. 虹口区            H. 杨浦区  
I. 闵行区            J. 宝山区            K. 嘉定区            L. 浦东新区  
M. 松江区            N. 青浦区            O. 金山区            P. 奉贤区  
Q. 崇明县

4、您通过什么途径知道这项补贴？

A. 社区宣传    B. 亲朋告知    C. 电视、广播、报纸等宣传媒介  
D. 网络            E. 其它（请注明）：

5、您所在区县 2016 年是否对假肢、辅具适配项目进行宣传？

- A. 是                      B. 否                      C. 不了解
- 6、区县审核工作是否及时？
- A. 及时                      B. 比较及时                      C. 一般                      D. 不及时
- 7、安装产品之后，是否发生故障？
- A. 是                      B. 否
- 8、您是否仍在使用产品？
- A. 是                      B. 否
- 9、安装产品之后，您的生活能力提升情况：
- A. 非常明显                      B. 比较明显                      C. 一般                      D. 不太明显
- 10、您对产品使用方法的掌握程度？
- A. 非常了解                      B. 比较了解                      C. 一般                      D. 不太了解
- 11、安装公司是否提供售后服务？
- A. 是                      B. 否
- 12、您对验配流程的满意度？
- A. 非常满意                      B. 比较满意                      C. 一般                      D. 不太满意
- 13、您对产品使用舒适度的满意度？
- A. 非常满意                      B. 比较满意                      C. 一般                      D. 不太满意
- 14、您对产品使用后效果的满意度？
- A. 非常满意                      B. 比较满意                      C. 一般                      D. 不太满意

