

上海市社会福利企业管理处2018年度 本市生活困难人群听力康复绩效评价报告

为了更有效地利用财政资金，加强本市生活困难人群听力康复项目资金财政支出的经济性、效率性和有效性，完善预算管理基础，提高目标管理质量和评价的及时性，充分体现本市生活困难人群听力康复资金的目标，根据设定的绩效目标，运用科学、合理的评价方法、指标体系和评价标准，对本市生活困难人群听力康复项目的产出和效果进行客观、公正的评价。

一. 项目基本情况

(一) 概况

1. 立项背景及目的

1) 项目立项背景

老年人因听力障碍会对生活造成很大的危害。据世界卫生组织（WHO）公布，听力障碍是一种严重影响老年人生活质量，目前已被名列第十五位的世界疾病。随着年龄的增加，听力障碍的人数也在递增，一般听力损失 60 分贝以上的人员，会造成言语和沟通的障碍，听不清、听不懂别人谈话，引发交流障碍等。据第二次残疾人抽样调查结果显示：我国听力语言障碍人数高达 2057 万人，其中至少一半是老年性听力受损患者。听力障碍的数量还以每年 2~4 倍的速度递增，给家庭和生活带来严重影响。生活困难人群中的听力障碍人群由于受到收入有限、信息接收面小等因素的制约，在听力干预和康复改善等方面的意识还不尽完全。

2016 年《国务院关于加快发展康复辅助器具产业的若干意见（国发〔2016〕60 号）》中提出加快康复器具发展，2017 年《上海市人民政府关于加快发展康复辅助器具产业的实施意见（沪府发改〔2017〕64 号）》发展康复辅助器具产业，满足老年人康复服务需求。同时考虑到在听力康复方面，目前国内还没有专门为老年人的服务的听力康复机构开展助听辅助配置服务。为满足这一类人群的需求，从而改善他们的生活质量，使之更好的融入社会。上海市民政局 2017 年安排专项资金为本市有需求的 2000 位享受城镇最低生活保障金的 60 岁及以上的老年人进行专业听力免费检查并为他们提供听力辅助器具。通过 2017 年度项目实施，项目单位发现本市仍有大量生活困难老人需要该项服务，所以 2018 年上海市民政局继续安排资金为生活困难的听障老年进行听力检测服务、通过听力干预和康复来减缓听力受损程度并为他们提供听力辅助器具。

2) 项目立项目的

通过本项目为生活困难人群的听力障碍老年人员进行听力检测评估服务，并为有需求的困难老人提供听力辅助器具，提升受助人员对听力干预和康复改善等方面的认知意识，减缓其听力损失程度，从而改善他们的生活质量，使之更好的融入社会。

2. 预算资金来源、构成及使用情况

1) 预算资金安排及来源

2018年本市生活困难人群听力康复项目编列预算7,386,000元，其中包括对5000人进行听力检测的检测评估筛选费用50.5

万元，各区街道、居委和社区服务中心志愿者相关辅助工作人员的费用30万元，对1000名困难人员进行助听器验配服务的服务费用36万元，以及1000台助听器费用580万元，另外还有对助听器使用人员进行培训的业务指导费用10万元，以及在未来3年内每年对1000人回访的费用32.1万元。

具体明细见下表 1-1：

表 1-1 本市生活困难人群听力康复项目预算明细表

单位：元

序号	工程内容	预算金额
一	检测评估筛选	505,000.00
二	辅助服务	300,000.00
三	回访服务	321,000.00
四	助听器	5,800,000.00
五	业务指导	100,000.00
六	助听器验配服务	360,000.00
合计		7,386,000.00

2) 预算使用情况

截至2018年12月31日，项目实际使用资金7,380,065元，预算执行率为99.92%。详见下表 1-2 本市生活困难群体听力康复项目预算执行情况表：

表 1-2 本市生活困难群体听力康复项目预算执行情况表

单位：元

序号	项目内容	预算金额	使用金额	执行率
一	业务指导	100,000.00	100,000.00	100.00%
二	检测评估	505,000.00	505,000.00	100.00%
三	助听器验配服务	360,000.00	360,000.00	100.00%
四	助听器	5,800,000.00	5,794,065.00	99.90%
五	回访服务	321,000.00	321,000.00	100.00%
六	志愿者及场地等	300,000.00	300,000.00	100.00%
合计		7,386,000.00	7,380,065.00	99.92%

3) 近两年资金预算情况

项目单位于 2017 年开展爱心助老听力康复，2017 年项目目标是为本市有需求的 2000 名困难老年人配置助听器，安排预算 1,360 万元，执行 1,358.62 万元。

3. 实施情况

1) 项目计划实施内容

本专项资金主要对上海市各区 5000 人具有上海户籍的 60 岁及以上低收入人群进行专业免费听力检测评估并出具评估报告，筛选出 1000 名受助人，为其建立档案并提供配置助听器服务。并且后续为其提供回访服务和听力康复培训，针对助听器的使用开展 5 次培训，同时在未来 3 年内每年对每个人进行回访。

2) 项目计划实施进度

本项目实施时间为 2018 年 4 月 1 日-2018 年 12 月 31 日。

具体为 2018 年 4 月 1 日-2018 年 8 月 31 日，对生活困难人群进行听力检测，并筛选出受助人；

2018 年 9 月 1 日-2018 年 9 月 30 日出具评估报告，完成受助人信息建档；

2018 年 10 月 1 日-2018 年 11 月 30 日两个月完成项目验收；

2018 年 12 月进行项目问题经验总结。

3) 项目实际完成情况

2018 年 7 月，项目单位通过政府采购中心发布招标公告，2018 年 8 月 29 号项目单位与上海假肢厂有限公司签订合同。本项目 2017 年实施筛选总人数 1777 人次，配置 1753 人次，配置

比 98.64%，通过对2017年项目进行总结，为了保证尽可能多的人群得到帮扶，项目单位调整建档人群数和听力配置数量，降低建档人数要求，要求听力配置数量为 1050 台。2018 年 11 月 30 日完成筛查总人数 895 人次，对 878 人完成了共计 1050 台助听器的配置工作。2019 年 4 月在崇民区庙镇的两个村委会开展了项目培训工作。并同步启动了第一次电话回访工作。

4. 组织及管理

1) 项目组织情况

上海市民政局：对项目进行立项审批，纳入部门预算上报至市财政局。

上海市社会福利企业管理处：编制项目实施方案，申请项目立项。项目立项批复下达后，通过政府采购选择实施单位，在项目进行过程中，根据依照合同及相关付款规定提出付款申请。

上海申权招标咨询有限公司：在上海市政府采购信息管理平台对项目进行公开招标。

上海假肢厂有限公司：项目具体实施单位，对生活困难老年人进行听力测试，并为符合要求的听力障碍老年人配置听力辅助设备，并且后续为其提供回访服务和听力康复培训。

2) 项目管理情况

本项目预算由上海市社会福利企业管理处根据实际工作量编制相关预算。预算资金申请提交至上海市民政局，上海市民政局审核后，作为上海市福彩公益金资助专项预算组成部分，纳入部门预算上报上海市财政局，经上海市人大代表会议通过

后，下达预算批复至上海市民政局。上海市社会福利企业管理处作为具体实施单位，负责建立相关资金及项目建设管理制度和条理，组织相关工作实施，公开选聘服务商，督促各服务商按质按量完成服务内容，并负责组织相关项目的验收工作。上海市民政局从总体对项目实施以及资金管理进行监督。

3) 资金管理情况

上海假肢厂有限公司根据依照合同及相关付款规定上海市社会福利企业管理处向提出付款申请，经上海市社会福利企业管理处审核确认后，向上海市民政局提交申请，上海市民政局审核递交申请至上海市财政局，市财政局直接拨付至上海假肢厂有限公司。

项目涉及的利益相关方包括：

- 1、预算主管单位：上海市民政局
- 2、预算实施单位：上海市社会福利企业管理处
- 3、招标代理单位：上海申权招标咨询有限公司
- 4、中标单位：上海假肢厂有限公司。
- 5、最终受益人：上海市享受城镇最低生活保障金的 60 岁及以上听力障碍困难人群。

（二）项目绩效目标

1. 项目绩效目标设定情况

上海市社会福利企业管理处根据上海市财政局相关要求对本市生活困难人群听力康复项目制定了项目总目标和年度绩效目标。

1) 总目标

以政府购买服务的方式，为本市 5000 名生活困难人群进行专业听力免费检测评估，在此基础上筛选 1000 名提供配置助听器服务。项目的实施，可以提升受助人员对听力干预和康复改善等方面的认知意识，减缓听力损失程度，从而改善他们的生活质量，使之更好融入社会。

2) 年度绩效目标

以政府购买服务的方式，为本市5000 名生活困难人群进行专业听力免费检测评估，在此基础上筛选1000 名提供配置助听器服务。项目的实施，可以提升受助人员对听力干预和康复改善等方面的认知意识，减缓听力损失程度，从而改善他们的生活质量，使之更好融入社会。

2. 项目绩效目标核对和确定情况

在正式开展绩效评价工作前，评价小组首先了解了本项目设立的背景，与项目实施单位充分沟通，结合《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22 号）等相关文件要求，我们认为项目单位自行申报的绩效总目标实际上是项目 2018 年年度目标，绩效总目标应调整为：

通过本项目为生活困难人群的听力障碍老年人员进行听力检测评估服务，并通过利用听力康复辅助设施减缓听力损失程度，满足这一类人的需求，通过为有需求的困难老人提供听力辅助器具，从而改善他们的生活质量，使之更好的融入社会。对项目的年度绩效目标进行了进一步完善，具体如下：

1) 对5000 名享受城镇最低生活保障金的 60 岁及以上老年人进行听力学免费检查并筛选 1000 名老人进行助听器的配

置。

2) 在未来 3 年内对每人进行 3 次回访。

3) 制定 5 场培训计划, 2018 年内开展 1 场培训。

4) 助听器质量合格, 老年人听力评估报告准确。

5) 在 2018 年 8 月 31 日前完成 5000 名老人听力检测并筛选出需配置助听器的 1000 名老人名单。在 2018 年 9 月 30 日前完成听力评估报告, 在 2018 年 11 月 30 日前完成助听器配置。

6) 受助人对听力改善情况满意度、对服务态度满意度均不低于85%。

二. 绩效评价工作情况

(一) 绩效评价目的

本次绩效评价工作是本市生活困难人群听力康复项目资金的使用及效果进行绩效评价, 收集项目资金相关数据和绩效信息并进行汇总分析, 对绩效目标实现情况进行评价, 发现存在的问题并提出相关建议, 促进预算管理不断完善, 加快绩效目标的实现, 保证财政资金有效、合理使用。

(二) 绩效评价工作方案制定过程

通过前期调研、分析了解本项目特点, 依据上海市财政局《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) 文件的精神, 编制绩效评价工作方案。本次绩效评价的工作方案设计以德尔菲法为主, 包括了指标的设计、访谈提纲的设计。综合评价表包括项目决策、项目管理、项目绩效三部分内容, 围绕项目立项、资源投入、项目过程管理、

项目产出等客观分析项目的合规性、项目资源投入和项目的产出，体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。

（三）绩效评价原则、评价方法等

绩效评价遵循以下基本原则：

（1）科学规范原则。绩效评价应注重财政支出的经济性、效率性

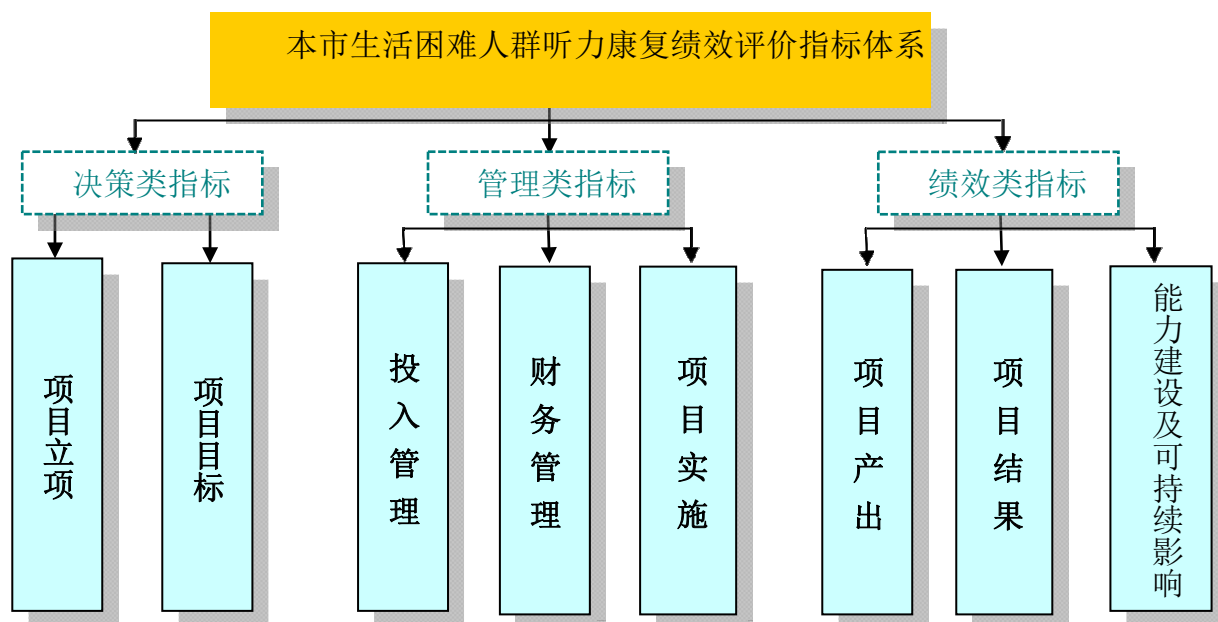
和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）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。

（3）分类原则。绩效评价由项目评价小组根据评价对象的特点分类组织实施。

（4）绩效相关原则。绩效评价须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。

图 2-1 指标体系逻辑框架示意图



本次绩效评价方法主要采用了实地调查法、访谈、指标评价法和专家咨询法。

绩效评价体系与标准等详见附件 1：综合评价表、附件 2：评价底稿样张。

（四）绩效评价实施过程

为了更好地进行评价工作，上海子亚工程造价咨询有限公司邀请了相关专家指导本次的绩效评价工作。由上海子亚工程造价咨询有限公司负责进行文献和现场实地调查、访谈、资料与数据采集、统计汇总及数据核查等工作。

1. 文献调查情况

通过网络调查、项目主管单位填写的项目基础调查表、查阅专业文摘、评论刊物，收集相关的法律法规、规划以及相关的技术文件等，分析总结法律法规、规划要求及要点，作为评价的指标性依据。

2. 访谈工作

我们按照工作方案，在 2019 年 6 月 10 日前往项目单位上海市社会福利企业管理处对项目负责人进行访谈了解项目具体情况和后续工作开展情况，以及下一步工作计划。并对中标服务商上海市假肢厂负责人进行访谈，了解项目开展情况以及项目实施过程中遇到的实际问题以及解决方案。

3、电话调查

通过从上海市社会福利企业管理处及上海市假肢厂获取受助对象清单及联络方式，评价小组从中抽取 80 人进行电话调查，电话调查中实际接通 62 人（其中 15 人为参与培训人

员)，评价小组以 62 人为样本，了解受助人对工作人员服务态度、服务专业程度、助听器质量、效果等的满意程度，以及后续使用中遇到的问题是否及时得到解决。

4、数据分析与报告撰写

评价小组根据绩效评价的原理和规范，对收集的数据进行甄别、分析和评分，按照评价指标规定的评分标准，对各指标进行了评分，总结评价过程中发现的各项问题，并提出了相关的建议，最终提炼结论撰写报告。

三. 评价结论和绩效分析

(一) 评价结论

1. 总体评分

按照由项目评价小组设计并通过专家组论证的评价指标体系及评分标准，通过基础表、调查及访谈，对本市生活困难人群听力康复项目进行客观评价，项目得分为 90.20 分，属于优。

表 3-1 本市生活困难人群听力康复绩效分值表

指标	A.项目决策	B.项目管理	C.项目绩效	合计分值
权重	10	30	60	100
分值	9	29.5	51.7	90.2
得分率	90.00%	98.33%	86.17%	90.20%

部分得分率如下图 3-1 所示：

图 3-1 本市生活困难群体听力康复得分率



1. 主要绩效

本市生活困难群体听力康复绩效评价评分为优，具体来看：

本项目各项管理制度健全，资金使用符合相关规定，按照计划在2018年内完成了受助人筛选工作和本项目各项管理制度健全，资金使用符合相关规定，项目在2018年内及时完成受助人筛选、信息建档以及1050台助听器的配置工作。并有计划的开展了2次培训工作和一次电话回访工作，对受助人进行助听器使用培训、指导，解决受助者使用过程中的问题，受助人对服务态度、听力改善情况、培训和回访服务满意度均大于80%。通过本项目提高了低收入人群对听力障碍的认识，通过配置助听器，减缓了其听力损失的程度，提高了生活质量。

（二）具体绩效分析

本项目最终得分90.20分，其中项目决策得9分，得分率90%；项目管理得29.50分，得分率98.33%；项目绩效得51.70分，得分率86.17%。

1) 项目决策

在绩效评价指标体系中，项目决策占 10 分，分为项目立项和项目目标两个部分。

(1) 项目立项

表 3-1 项目立项分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
A11 战略目标适应性	2	100.00%	2.00
A12 立项依据充分性	2	100.00%	2.00

本项目总目标生活困难人群的听力障碍老年人员进行听力检测评估服务，并通过利用听力康复辅助设施，改善他们的生活质量，与上海市社区公益服务总目标相一致。

本项目立项符合“2016 年《国务院关于加快发展康复辅助器具产业的若干意见（国发〔2016〕60 号）》中提出加快康复器具发展，2017 年《上海市人民政府关于加快发展康复辅助器具产业的实施意见（沪府发改〔2017〕64 号）》发展康复辅助器具产业，满足老年人康复服务需求”文件的要求，项目与项目单位职能密切相关。

(2) 项目目标

表 3-2 项目目标分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
A21 绩效指标明确性	3	100.00%	3.00
A22 绩效目标合理性	3	66.67%	2.00

本项目年度目标清晰、明确、可量化，且有助于实现总目标，“A21 绩效指标明确性”得满分。

在项目设计之初，本项目绩效目标设置的本市 5000 名生活

困难人群提供听力免费检测的绩效目标设置不合理，对于实际需求以及检测和配置助听器比例存在偏差，“A22 绩效目标合理性”扣 1 分。

2) 项目管理

在绩效评价指标体系中，项目管理占 30 分。项目管理分为三个部分，投入管理、财务管理和项目实施。

(1) 投入管理

表 3-3 项目投入管理分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B11 预算编制合理性	4	100.00%	4.00
B12 预算资金执行率	3	100.00%	2.28

项目单位在编制预算过程中单位成本及数量设定均有具有明确的依据，“B11 预算编制合理性”得满分。

本项目预算金额为 7,386,000 元，实际执行金额为 7,380,065 元，预算执行率 = $(7,380,065/7,386,000) * 100\% = 99.92\%$ ，预算执行率 $\geq 95\%$ “B12 预算资金执行率”得满分。

(2) 财务管理

表 3-4 项目财务管理分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B21 财务管理制度健全性	3	100.00%	3.00
B22 财务管理规范性	3	100.00%	3.00
B23 资金支付及时性	3	100.00%	3.00
B24 资金使用合规性	3	100.00%	3.00

项目单位未对项目执行专一的财务管理制度，财务管理制

度执行参照上海市社会福利企业管理处财务管理制度执行，“B21 财务管理制度健全性”得满分。

预算管理严格按照相关的财务管理执行执行，财务信息准确，会计核算准确、规范，“B22 财务管理规范性”得满分。

项目合同金额 7,380,065 均按照合同及时支付，项目支付及时率为100%。“B23 资金支付及时性”得满分。

资金使用的范围符合各项合同和制度规定，资金支付审批手续完整，未出现挪用、挤占等情况，“B24 资金使用合规性”得满分。

(3) 项目实施

表 3-5 项目实施管理分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
B31 项目管理制度健全性	3	100.00%	3.00
B32 项目管理制度执行有效性	3	83.33%	2.50
B33 档案管理情况	3	100.00%	3.00
B34 服务采购合规性	3	100.00%	3.00

上项目单位为保证项目实施制定了完整的管理制度，相关管理制度合规、完整、有效、可实现，“B31 项目管理制度健全性”得满分。本项目未按照计划及时启动，进度管理不到位，“B32 项目管理制度执行有效性”扣 0.75 分。

项目档案管理到位，工作底稿完备，“B33 档案管理情况”得满分。项目采用公开招投标方式选购服务商，服务采购方式符合相关规定、采购流程规范、合同签订规范，“B34 服务采购合规性”得满分。

3) 项目绩效

在绩效评价指标体系中，项目绩效占 60 分。主要考察项目绩效的核心，反映资金投入和项目计划的完成、产生的效果等。对于整个绩效评价来说，这是最重要的部分，体现了整个项目的成果和功用。项目绩效分为项目产出、项目结果、能力建设及可持续影响三个部分。

(1) 项目产出

表 3-6 项目产出分析

三级指标	四级指标	权重	业绩值	绩效分值
C11 项目完成情况	C111 听力检测及信息建档完成情况	3	17.67%	0.53
	C112 助听器配验服务	4	100.00%	4
	C113 回访服务数	4	100.00%	4
	C114 培训开展数	4	100.00%	4
C12 项目完成质量情况	C121 助听器质量合格	4	100.00%	4
	C122 评估报告准确性	3	100.00%	3
	C123 培训参与人数	3	100.00%	3
C13 项目完成及时性	C131 项目启动及时性	2	0.00%	0
	C132 项目完成及时性	2	100.00%	2
	C133 培训服务开展及时性	2	100.00%	2
	C134 回访服务开展及时性	2	100.00%	2

C11 项目完成情况：

C111 听力检测及信息建档完成情况：项目计划完成对 5000 名本市生活困难人群进行听力检测，实际检测完成人数为 895 人次，完成率= $(895/5000)*100%=17.9%$ ，得 0.53 分。

C112 助听器配验服务：项目计划完成 1000 台助听器的配置服务，实际完成 1050 台助听器配置工作，完成率= $(1050/1000)=105%$ ，得满分。

C113 回访服务数：项目 2018 年 11 月 30 日完成，按照每年对受助者进行回访，截止评价时间节点，应完成回访服务为 1 次，实际完成回访服务为 1 次，得满分。

C114 培训开展数：项目 2018 年 11 月 30 日完成，按照半年对进行一次培训，截止评价时间节点，应完成培训服务为 1 次，实际完成培训服务为 2 次，得满分。C12 项目完成质量情况：C121 助听器质量合格：助听器合格数量为 1050 台，合格数量为 1050 台，合格率 = $(1050/1050) * 100\% = 100\%$ ，得满分。

C122 评估报告准确性：项目筛选 895 人次，配置人数 878 人次，通过查阅评估报告，应配置人员全部配置，未配置人员原因充足。

C123 培训参与人数：根据工作计划，半年开展一次培训，每次培训人数不少于 20 人，在实际培训开展工程中，因为人员分布较散，项目单位半年内开展了两次培训，总收益人数为 41 人，超过计划培训人数，得满分。

(2) 项目结果

表 3-7 项目结果分析

三级指标	四级指标	权重	业绩值	绩效分值
C21 满意度	C211 受助人对听力改善情况满意度	4	92.50%	3.70
	C212 受助人对服务态度满意度	4	100.00%	4.00
	C213 受助人对回访服务满意度	3	88.00%	2.64
	C214 受助人员对听力康复培训满意度	3	94.33%	2.83
C22 对听力健康知识认知度		4	100.00%	4.00

C21 满意度：

C211 受助人对听力改善情况满意度: 针对助听器配置后听力改善情况对老人进行满意度调查, 表示满意的有 47人, 一般的有8人, 满意度为 82. 25%, 得3. 89分。

C212 受助人对服务态度满意度: 针对助听器配置的服务情况对老人进行满意度程度调查, 表示满意的有51人, 一般的有9人, 满意度为 89. 52%, 得4分

C213 受助人对回访服务满意度: 针对后续回访的服务情况对老人进行满意度程度调查, 表示满意的有41人, 一般的有19人, 满意度为 81. 45%, 得2. 64分

C214 受助人员对听力康复培训满意度: 针对受培训对象进行满意度程度调查, 满意度调查总数为15人, 表示满意的有11人, 一般的有3人, 满意度为83. 33%, 得2. 83分

C22 对听力健康知识认知度: 通过受助人听力健康知识了解提升度进行调研, 表示对听力知识了解提升的有59人, 了解提升度为95. 16%, 得满分。

(3) 能力建设及可持续影响

表 3-8 项目能力建设及可持续影响分析

指标	权重	业绩值	绩效分值
C31 长效管理情况	3	100.00%	3.00
C32 协调机制健全性	3	0.00%	0.00
C33 后续回访人员配备状况	3	100.00%	3.00

本市生活困难听力受损人群庞大, 为改善这一群体的生活质量, 项目单位制定了针对本市生活困难人群听力康复的长远规划, “C31 长效管理情况” 得满分。

项目单位于其他单位协调机制不健全，导致启动晚于预期，不得分，“C32 协调机制健全性”。于项目后续每年的回访服务项目单位设置了专门的机构和人员进行管理，人员责任落实到位得满分，“C33 后续回访人员配备状况”。失分项分析在项目绩效评价中，本项目失分为 9.8 分，其中决策类指标失分 1 分，管理类指标失分 0.5 分，效果类指标失分 8.3 分。

决策类指标失分为：本项目在设定之初，因为前期调研不够充分，设置了为本市 5000 名困难人员进行专业的免费听力评估，对于实际需求以及检测和配置助听器比例存在偏差绩效目标设置不合理，“A22 绩效目标合理性”扣1分。

管理类指标失分为：本项目计划于 2018 年 4 月完工，因为上一年爱心助老听力康复项目一直持续到 2018 年 5 月底，导致本年度项目启动延迟，项目进度管理不到位，导致“B32 项目管理制度执行有效性”扣0.5分。

项目绩效类指标中主要扣分在“C111 听力检测及信息建档完成情况”、“C131 项目启动及时性”和“C21 满意度”。

○ 1 项目计划于 2018年4月启动信息筛选工作，项目实际于2018年 7月开始招投标，8月选定中标单位启动信息筛选工作，项目启动不及时，导致“C131 项目启动及时性”指标不得分。

○ 2 本年项目申报时，2017年项目尚未完成，因为前期调研不够充分，设置了为本市5000名困难人员进行专业的免费听力评估，前期调研不够补充，绩效目标设置不合理，导致“C111 听力检测及信息建档完成情况”大量失分。

○ 3 此外，本项目满意度也存在少量失分，虽然通过本项目

实施，受助人对听力疾病认知大量提升，但是对于助听器的正确佩戴知识和听力干预和康复知识还是比较缺乏，导致项目满意度存在少量失分。

四. 主要经验及做法、存在的问题和建议

(一) 主要经验及做法

项目整体评价良好，资金的使用取得了较好的效果。从整体来看项目的主要经验及做法有：

1、提高了老年人对听力疾病和听力衰退的认知

本次筛查总人数 895 人次，配置人数 878，配置和筛查比高达 98%，耳聋是老年人最常见的慢性疾病之一，听力受损程度越严重对于老年人情绪和适应社会的能力影响越大。低收入人群一方面因为经济限制，另一方面因为听力干预和康复相关知识缺乏未配置助听器，通过本项目深入各区居（村）委，对听力知识进行宣传，对低收入人群进行听力检测并进行助听器的配置工作，提高了老年人对听力疾病和听力衰退的认知。

(二) 存在的问题

1、部分子项目进度滞后

项目单位希望能够前一个项目完成后进行经验总结，以便更好的推动本项目的实施，因为上一年爱心助老听力康复项目一直持续到 5月底，工作总结在 2018 年 6 月完成所以导致项目于 7 月才开始启动招标工作。按照工作计划，第三方服务商应于 2018 年 8 月 31 日前完成 5000 名听力困难人群听力检测，并筛选出 1000 名受助者。由于项目在 7 月 30 日才发布招标公告，虽然通过项目单位以及中标单位的努力，全部项目在

2018 年年内完成，但听力检测工作完成时间晚于计划。

（三）对项目的建议和改进举措

1、严格按照工作计划实施

建议项目单位以后年度在编制工作计划时，应考虑多方面因素，充分考虑到影响项目的多方面原因。在保证不影响工作进度的前提下，每个阶段预留充分的时间，使工作计划尽可能细致完善。同时项目具体实施不应受到上一年度项目影响，对于上一年度同类工作经验总结不必等项目完全结束后进行，新一年度的准备工作可以与经验总结同时进行。尽可能不要受到上一年度进度的影响，严格按照拟定的工作计划时间表执行。

五. 其他需要说明的问题

无。