



Chengdu HELIDA C.P.A. Partnership
成都合立达会计师事务所

合立达绩评字（2023）第 C043 号

2021 年中央和市级自然灾害救灾资金
（冬春生活救助）
绩效评价报告

奉节县应急管理局：

为了规范和加强 2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）资金管理，提高资金使用效益，成都合立达会计师事务所于 2023 年 3 月 24 日-2023 年 3 月 30 日对 2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的决策、过程、产出、效益进行了绩效评价。现将有关情况报告如下：

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目名称：2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）
2. 被评价单位：奉节县应急管理局
3. 项目背景：2021 年以来，部分乡镇（街道）先后遭受雪灾、洪涝等多种自然灾害，导致部分群众在冬春期间存在口粮、衣被、饮水、取暖、医疗等生活困难。开展冬春救助工作，发放自然灾



害生活救助资金将起到救灾救济救急的作用，确保受灾困难群众基本生活。

4. 资金计划：资金计划总额 555.45 万元。

5. 项目预算完成情况：实际执行资金 555.45 万元。

（二）项目绩效目标（含总体目标和阶段性目标）

及时足额发放中央冬春救助资金；切实解决受灾人员在春荒冬令期间的口粮、衣被、取暖、饮水等基本生活困难。完成救助 33 个乡镇（街道）冬春期间受灾困难群众不少于 2 万人，资金 555.45 万元。

（三）绩效目标完成情况

实际完成救助 33 个乡镇（街道）冬春期间受灾困难群众 24470 人，资金 555.45 万元。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象、范围

1、绩效评价目的

（1）通过对 2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的绩效评价，了解和掌握项目实施的具体情况，评价其项目资金安排的科学性、合理性、规范性和资金使用成效，及时总结项目管理经验，完善项目管理办法，提高项目管理水平和资金的使用效益。

（2）促使项目实施单位根据绩效评价中发现的问题，认真加



以整改，及时调整和完善项目实施单位的工作计划和绩效目标，加强项目管理，以提高管理水平，同时为项目后续资金投入、分配和管理提供决策依据。

2、绩效评价的对象：2021年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）

3、绩效评价范围：

（1）项目范围：2021年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的决策情况、完成情况、专项资金的管理使用情况、项目实施后的产出及绩效情况等。

（2）时间范围：2022年1月至2022年2月

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1、绩效评价原则：

（1）科学、独立、公正、廉洁原则。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序、科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法，对项目绩效进行独立、客观、公正的反映并充分关注绩效评价资料的质量；不向被评价单位索取、收受合同约定以外的酬金或其他财物，或者利用业务之便，谋取其他不正当利益；在委派评价人员时，考虑其是否与被评价单位存在利害关系或可能影响公正性的其他情况，设置相应的回避制度和程序，以避免对客观性和公正性产生影响。

（2）保密原则。对绩效评价工作中获知的信息保密，未经适当授权或法律法规允许，不得向不相关的其他方透露所获知的信



息，或利用所获知的信息为自己或他人谋取利益。

（3）绩效相关性原则。绩效评价对具体支出及产出绩效进行，评价结果应清晰反映支出和产出之间的紧密对应关系。

2、评价指标体系及内容

（1）针对项目情况，从决策、过程、产出、效益四大方面拟定绩效评价指标，初步设定 11 个二级指标、18 个三级指标，其中决策指标 6 个 12 分，过程指标 5 个 22 分，产出指标 4 个 36 分，效益指标 3 个 30 分，合计 100 分。因效益指标和产出指标是绩效评价的关键因素，故在设置考核指标体系时的权重占全部的 66%，决策指标和过程指标是基础，在设置考核指标体系时的权重占全部的 34%。（详见附件 1）

（2）评价的内容：决策指标中包括立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性、资金分配合理性；过程指标中包括资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性；产出指标中包括实际完成率、质量达标率（或合格率）、完成及时性、成本节约率；效益指标中包括社会效益、生态效益、可持续性、社会公众满意度、服务对象或受益人满意度。

3、绩效评价方法

根据 2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的实际情况，我们采取比较法、因素分析法、公众评判法等相结合的方法开展评价工作。



(1) 比较法。是指将实施情况与绩效目标进行比较的方法。

(2) 因素分析法。是指综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素的方法。

(3) 公众评判法。是指通过公众问卷及抽样调查等方式进行评判的方法。

4、评价标准

(1) 《财政部关于印发〈财政支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预[2020]10号）；

(2) 《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中办【2018】34号）；

(3) 重庆市人民政府办公厅《关于印发重庆市财政专项资金绩效评价管理暂行办法的通知》（渝办发[2011]233号）；

(4) 《财政部关于印发财政支出绩效评价暂行办法的通知》（财预【2011】285号）

(5) 重庆市财政局《关于印发〈重庆市财政专项资金绩效评价指标体系（试行）〉的通知》；

(6) 《中共重庆市委重庆市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（渝委发〔2019〕12号）

(7) 中共奉节县委、奉节县人民政府关于印发《奉节县全面落实预算绩效管理实施方案》的通知（奉节委发[2020]10号）。

(三) 绩效评价工作过程

1、前期调查、制定工作方案阶段

(1) 成立评价组，明确工作范围和职责，召开评价组成员会议，提出对本次绩效评价的要求，编制绩效评价方案，拟定评价的总体时间安排、方法及步骤。

(2) 组织评价人员进行业务培训。学习财政支出绩效评价和项目管理方面的政策；有关项目实施依据、实施方案、专项资金管理等文件精神；学习项目评价指标体系和项目评价方案，使各参评人员对项目情况作进一步了解，明确评价工作程序及要求，解析评价指标体系。

2、评价实施阶段，在对项目资料进行总结、整理基础上实施绩效评价。

(1) 评价组到现场收集、汇总、整理项目资料，检查、核实项目资料中的数据后，确定实地检查的重点和疑点问题、检查方法及具体的时间安排等。

(2) 对项目实施情况进行检查。

①核实相关资料的真实性、合理性，对项目资料中反映的或分析中发现的问题进行重点检查。

②进行实地核实。

③实地检查的形式：采取座谈、现场核实、走访、调查问卷、查阅资料等方式。

(3) 评价工作主要包括：

①检查项目计划的合理性、可操作性；项目组织机构、配套制度建设情况：是否有专门的领导机构，是否有完善的管理制度



包括资金管理、考核奖惩、档案管理等。

②检查项目计划完成情况：完成的指标数据是否真实无误。

③检查项目的质量：项目内容是否达到标准或验收合格。

④检查项目管理情况：领导机构和任务是否明确、责任是否清楚、是否定期举行分管领导主持的工作会议或工作交流会议；项目建设台账是否建立、内容是否规范齐全、数据是否正确；是否对项目实施情况和质量、完成情况进行检查指导；是否按时报送信息。

⑤检查项目财政资金是否按专项资金管理办法足额投入。

⑥检查项目资金核算是否按有关会计制度执行，核算是否清晰、资金是否专款专用；会计核算是否真实、规范、会计报表是否能真实反映收支结余情况；专项资金使用是否有完整的审批程序，是否及时支付。

⑦检查项目财政资金的实际支出情况，项目资金使用是否按专项资金管理办法使用，有无截留、挪用项目资金；有无另行安排项目管理经费，项目管理经费有无挤占专项资金。

(4) 结合检查情况，设置问卷调查，进行项目的满意度调查。

(5) 综合评价

评价组在全面分析整理被检查项目的相关数据资料的基础上，总结检查情况，对照评价指标和标准，进行综合评议与打分，得出评价结论，撰写评价报告。

(6) 评价实施具体程序



评价组到实地检查→评价组成员汇报检查情况并进行打分→得出评价结论，评价组撰写评价报告。

3、第三阶段：报告撰写阶段

(1) 对被检查项目的绩效评价统计表及相关资料进行分析汇总，90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差；

(2) 形成 2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）绩效综合评价报告初稿，送相关单位征求意见；

(3) 形成 2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）绩效综合评价报告，送奉节县应急管理局。

三、综合评价情况及结论

决策指标应得分 12 分，实得分 12 分，得分率 100%；过程指标应得分 22 分，实得分 20 分，得分率 90.91%；产出指标应得分 36 分，实得分 33 分，得分率 91.67%；效果指标应得分 30 分，实得分 30 分，得分率 100%。综合得分 95 分，绩效等级为“优”。该项目设置符合程序和国家的政策，资金管理使用较规范，项目实施后在一定程度上能够解决受灾人员在春荒冬令期间的口粮、衣被、取暖、饮水等基本生活困难，达到了预期的绩效目标。（评价情况详见附件 1）

四、绩效评价指标分析

（一）决策分析（满分 12 分，实际得分 12 分）



1、项目立项充分性（满分 2 分）：2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，由奉节县人民政府批准下达。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 2 分。

2、立项程序规范性（满分 2 分）：由奉节县人民政府批准同意。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 2 分。

3、绩效目标合理性（满分 2 分）：项目均按要求设置了绩效目标，均开展了项目自评。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 2 分。

4、绩效指标明确性（满分 2 分）：项目产出指标、效益指标、满意度指标等绩效指标具体清晰；其指标值与计划数相对应。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 2 分。

5、预算编制科学性（满分 2 分）：奉节县财政局下达资金预算具体分配方案。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 2 分。

6、资金分配合理性（满分 2 分）：预算资金分配依据充分；资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 2 分。



（二）过程分析（满分 22 分，实际得分 20 分）

1、资金到位率（满分 4 分）：2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）预算资金 555.45 万元，实际到位资金 555.45 万元，资金到位率为 100%。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 4 分。

2、预算执行率（满分 4 分）：项目实际到位资金 555.45 万元，实际支出资金 555.45 万元，预算执行率为 100%。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 4 分。

3、资金使用合规性（满分 4 分）：项目资金使用符合国家财经法规和财务制度以及有关专项资金管理办法的规定；资金拨付的审批程序和手续不完整；符合项目预算批复规定的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分标准，该项扣 1 分。

该指标绩效评价综合得分为 3 分。

4、管理制度健全性（满分 5 分）：奉节县应急管理局已制定相应的管理制度；管理制度合法合规。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 5 分。

5、制度执行有效性（满分 5 分）：遵守相关法律法规；项目无调整；奉节县应急管理局督查组在督查检查中发现存在工作交接不及时、文件理解不透彻、程序审核不严格、档案管理不规范



的情况，对此作出了整改。根据评分标准，该项扣 1 分。

该指标绩效评价综合得分为 4 分。

（三）产出分析（满分 36 分，实际得分 33 分）

1、实际完成率（满分 9 分）：

2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）计划完成救助 33 个乡镇（街道）冬春期间受灾困难群众不少于 2 万人；实际完成救助 33 个乡镇（街道）冬春期间受灾困难群众 24470 人。实际完成率大于 100%。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 9 分。

2、质量达标率（满分 9 分）：2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）足额发放，质量达标率 100%。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 9 分。

3、完成及时性（满分 9 分）：县级财政部门于 2022 年 1 月将资金分解下拨至 33 个乡镇（街道）；除个别乡镇（街道）存在 2022 年 3 月发放资金的情况，其余各乡镇于 2022 年 2 月底前完成资金发放。根据评分标准，该项扣 3 分。

该指标绩效评价综合得分为 6 分。

4、成本节约率（9 分）：项目计划完成成本 555.45 万元，实际完成成本 555.45 万元，无节约成本。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 9 分。



（四）效益分析（满分 30 分，实际得 30 分）

1、社会效益（10分）：2021年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的实施在一定程度上确保了受灾困难群众得到及时的基本生活救助，有效保障了受灾群众基本生活和人民群众的生命财产安全，有序维护了灾区社会稳定。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 10 分。

2、可持续性（10分）：项目由奉节县应急管理局进行监管，具有积极的持续性。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 10 分。

3、社会公众服务对象或受益人满意度（满分 10 分）：2021年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）发出调查问卷计 66 人，满意人数 66 人，满意度为 100%。根据评分标准，该项不扣分。

该指标绩效评价综合得分为 10 分。

五、主要做法和经验

（一）认真贯彻执行党的农村人居环境整治政策，加强领导和督办是做好 2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的关键。

（二）2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）在一定程度上保障了受灾群众基本生活，使受灾群众切身感受到



党和政府的关怀与温暖，促进灾区社会和谐稳定和经济发展。

六、建议

（一）加强 2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的监督管理工作。

（二）加强 2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的完成及时性。

（三）加强 2021 年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的后期跟踪服务管理，以保持项目的可持续性。

七、需要说明的其他事项

（一）本报告仅供委托单位使用，所以本报告的使用必须全面和完整，并结合绩效评价指标体系及评分标准来进行。

（二）绩效评价不是审计、本报告的所有数据及项目资料均系被评价单位提供，其真实性、准确性由被评价单位负责。



附件：

1. 2021年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）绩效评价指标体系及评价结果
2. 本所营业执照复印件
3. 本所执业证书复印件
4. 中国注册会计师资格证书复印件



中国 · 成都



2023年3月30日





2021年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）绩效评价指标体系及评价结果

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评价内容	评分标准	评价情况	评价得分
决策	项目立项	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，用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否经政府或有关职能部门审批。	符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策得1分；经政府或有关职能部门审批得1分；反之不得分。	2021年中央和市级自然灾害救灾资金（冬春生活救助）的立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，由奉节县人民政府批准下达。	2
		立项程序规范性	2	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、	按照规定的程序申请设立得0.1分；审批文件、材料符合相关要求得0.5分；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、集体决策得0.5分。	由奉节县人民政府批准同意。	2
	绩效目标	绩效目标合理性	2	项目所设定的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。	①项目是否有绩效目标； ②项目是否开展自评。	有绩效目标得1分；开展自评得1分。未按规定酌情扣分。	项目均按要求设置了绩效目标，均开展了项目自评。	2
		绩效指标明确性	2	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	①是否将绩效目标细化、具体； ②项目指标值是否清晰且可衡量； ③项目指标值是否与任务数或计划数相对应。	绩效目标细化、具体得0.5分；目标值清晰可衡量得0.5分；目标值与计划或任务数相对应得1分。	项目产出指标、效益指标、满意度指标等绩效指标具体、清晰；其指标值与计划数相对应。	2
	资金投入	预算编制科学性	2	项目预算编制是否经过科学论证、若有子项目，子项目列示清楚，有明确标准；资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与绩效内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。	预算编制经过科学论证得0.5分；预算内容与绩效内容相匹配得0.5分；预算额度测算依据充分、按照标准编制得0.5分；预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配得0.5分。	奉节县财政局下达资金预算具体分配方案。根据评分标准。	2
		资金分配合理性	2	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位和地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的合理性情况。	①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应；	预算资金分配依据充分得1分；资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应得1分。	预算资金分配依据充分；资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应。	2
过程	资金管理	资金到位率	4	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%。	资金到位率≥90%，得满分；90%<资金到位率<60%得2分；资金到位率≤60%，不得分。	资金到位率=555.45/555.45=100%	4
		预算执行率	4	项目预算资金是否按照计划执行，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%。	预算执行率≥95%，得满分；95%<预算执行率<60%得2分；预算执行率≤60%，不得分。	预算执行率=555.45/555.45=100%	4
		资金使用合规性	4	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金规范运行情况。	①是否符合国家财经法规和财务制度以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	不符合国家财经法规和财务制度以及有关专项资金管理办法的规定扣1分；资金拨付无完整审批和手续扣1分；不符合项目预算批复规定的用途扣1分；存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况的不得分。	项目资金使用符合国家财经法规和财务制度以及有关专项资金管理办法的规定；资金拨付的审批程序和手续不完整；符合项目预算批复规定的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分标准，该项扣1分。	3



组织 实施	管理制度 健全性	5	项目实施单位管理制度是否健全，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①是否已制定或具有相应的管理制度； ②管理制度是否合法合规完整。	制定或具有相应的管理制度得2分；管理制度合法合规完整得2分。	具有相应的管理制度；管理制度合法合规完整。	5	
	制度执行 有效性	5	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①是否遵守相关法律法规和项目管理规定； ②项目调整及支出调整手续是否完备； ③是否严格执行项目管理程序及批复规定等； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	遵守相关法律法规和项目管理规定得1分，未遵守不得分；项目调整及支出调整手续完备的得1分；严格执行项目管理程序及批复规定等得1分；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位得1分。	遵守相关法律法规；项目无调整；奉节县应急管理局督查组在监督检查中发现存在工作交接不及时、文件理解不透彻、程序审核不严格、档案管理不规范的情况，对此作出了整改。根据评分标准，该项扣1分。	4	
产出	产出数量	实际完成率	9	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%。	实际完成率≥100%，得满分；100%>完成率>80%得4.5分；实际完成率≤80%不得分	实际完成率=24470/20000>100%。	9
	产出质量	质量达标率	9	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(验收合格率)=(质量达标产出数/实际产出数)*100%。	质量达标率≥100%得满分；100%>质量达标率>60%得4.5分；质量达标率≤60%不得分。(注：完成目标任务且办理验收手续的不扣分，未完善验收手续的酌情扣分)。	质量达标率=555.45/555.45=100%	9
	产出时效	完成及时性	9	项目实际完成时间与计划时间的比较，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时间；	实际完成时间≤计划时间得满分； 实际完成时间>计划时间不得分。	县级财政部门于2022年1月将资金分解下拨至33个乡镇(街道)；除个别乡镇(街道)存在2022年3月发放资金的情况，其余各乡镇于2022年2月底前完成资金发放。根据评分标准，该项扣3分。	6
	产出成本	成本节约率	9	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。	成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×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。	收支平衡或有结余得满分；超支≤10%，扣3分；超支>10%不得分。	成本节约率=(555.45-555.45)/555.45=0。	9
效益	项目 效益	社会效益	10	项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响情况。	项目实施是否对社会发展带来的直接或间接影响情况；	项目实施对社会发展带来积极影响得满分；有一定积极影响扣2分；不带来影响不得分。	2021年中央和市级自然灾害救灾资金(冬春生活救助)的实施在一定程度上确保了受灾困难群众得到及时的基本生活救助，有效保障了受灾群众基本生活和人民群众的生命财产安全，有序维护了灾区社会稳定。	10
		可持续性	10	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。	项目后续运行及成效发挥是否可持续。	项目后续运行及成效发挥积极的可持续性得满分；有一定持续性扣2分；无持续性不得分。	项目由奉节县应急管理局进行监管，具有积极的持续性。	10
	满意度	社会公众、服务对象或受益人满意度	10	社会公众、服务对象或受益人对项目实施效果的满意程度。	调查社会公众、服务对象或受益人满意数/发出调查总数。	比值≥90%得满分；60%<比值<90%得5分；≤60%不得分	满意度：66/66=100%	10
合计			100					95