

**深圳市残疾人联合会  
2024 年无障碍出租车爱心激励金  
项目支出部门评价报告**

# 目 录

|                         |    |
|-------------------------|----|
| <b>一、基本情况</b>           | 1  |
| (一) 政策概况                | 1  |
| (二) 绩效目标                | 3  |
| <b>二、绩效评价工作开展情况</b>     | 4  |
| (一) 绩效评价目的、对象和范围        | 4  |
| (二) 绩效评价原则              | 5  |
| (三) 绩效评价方法              | 5  |
| (四) 绩效评价局限              | 5  |
| (五) 绩效评价工作程序            | 6  |
| (六) 绩效评价指标体系            | 6  |
| <b>三、综合评价情况及评价结论</b>    | 7  |
| <b>四、绩效评价指标分析</b>       | 8  |
| (一) 项目决策情况              | 9  |
| (二) 项目过程情况              | 11 |
| (三) 项目产出情况              | 12 |
| (四) 项目效益情况              | 13 |
| <b>五、主要经验及做法</b>        | 14 |
| (一) 多渠道服务与反馈机制筑牢用户满意根基  | 14 |
| (二) 透明监管确保激励金规范发放       | 15 |
| (三) 多元主体协同共治，打造无障碍服务共同体 | 16 |
| <b>六、存在的问题及原因分析</b>     | 16 |

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| （一）管理机制有待完善，服务效能有待提升 .....      | 16        |
| （二）绩效评价工作重视程度不足，绩效全过程管理有待加强 ... | 17        |
| <b>七、有关建议 .....</b>             | <b>17</b> |
| （一）完善监管执行机制，提升服务效能 .....        | 18        |
| （二）合理设置绩效指标，加强绩效全过程管理 .....     | 18        |
| <b>附件： .....</b>                | <b>20</b> |

为深入贯彻落实《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）等文件精神，进一步提高财政资源配置效率，优化财政资金使用效益，有效落实责任主体，深圳市残疾人联合会（以下简称“市残联”）委托深圳日浩会计师事务所（普通合伙）组建评价小组（以下简称“评价小组”），对“2024年无障碍出租车爱心激励金项目”（以下简称“本项目”）开展部门评价，评价得分96分，等级为“优”，具体情况如下：

## 一、基本情况

### （一）政策概况。

#### 1. 政策背景

为贯彻落实市委六届九次全体会议关于创建无障碍城市的决策部署，努力营造彰显人文关怀的现代生活环境，不断满足广大市民特别是残疾人对美好生活的向往，深圳市人民政府办公厅于2018年11月印发《深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市创建无障碍城市行动方案的通知》（深府办函〔2018〕345号），提出“鼓励无障碍出租车运营服务，投放无障碍出租车100辆以上”“建设便利残疾人出行、就医、就学、就业，获取政务信息、法律政策咨询、社保和社会志愿助残等服务的无障碍助残电召服务平台。”的要求。

2020年9月，为满足特殊需求市民的出行，提升无障碍出租汽车司机服务热情，保障无障碍出租车高效运营，探索建立无障碍出租车运营服务长效机制，市残联印发《深圳市无障碍出租车服务运营爱心激励金发放暂行办法》（深残发

〔2020〕106号）。2022年6月，市残联根据《深圳经济特区无障碍城市建设条例》《深圳经济特区出租汽车管理条例》和无障碍出租汽车运营服务的实际情况，印发《深圳市无障碍出租汽车运营服务爱心激励金发放方案》（深残发〔2022〕54号）（以下简称“《方案》”），并同时废止《深圳市无障碍出租车服务运营爱心激励金发放暂行办法》（深残发〔2020〕106号）。

通过本项目的开展，能够进一步满足残疾人、老年人等特殊群体的出行需求，扎实推进无障碍城市创建工作。

## **2. 政策内容与实施情况**

### **（1）政策主要内容。**

根据《方案》，本项目激励金的发放对象，是指按规定完成了深圳市助残电召服务中心的预约出行订单，且为符合下列条件之一的人士提供了无障碍出行服务的深圳市无障碍出租汽车驾驶员：

1）持有《中华人民共和国残疾人证》《中华人民共和国残疾军人证》《中华人民共和国伤残人民警察证》任一类型证件的乘客；

2）依靠轮椅辅助出行的伤病者，或依靠轮椅辅助出行的老年人等行动不便的乘客。

本项目的激励标准划分为两个档次：

1）第一类里程（中短距离）：无障碍出租汽车载客里程为小于或等于20公里的，每次发放驾驶员爱心激励金60元。

2) 第二类里程（中长距离）：无障碍出租汽车载客里程大于 20 公里的，每次发放驾驶员爱心激励金 70 元。

### （2）实施情况。

本项目 2024 年度有效完成服务订单量为 24132 单，同比增长 17.07%，其中第一类里程订单 22630 单，第二类里程订单 1502 单。2024 年度服务乘客中，深户持证残疾人占比 29.72%，普通用户（老年人、病患者、港澳台以及海外等需借助轮椅出行的特殊群体）占比 70.28%。

## 3. 资金投入和使用情况

### （1）资金投入情况。

本项目 2024 年年初预算数为 130.90 万元，2024 年 9 月申请调增 14.23 万元，调整后预算数为 145.13 万元。

### （2）资金使用情况。

本项目 2024 年调整后预算数为 145.13 万元，预算执行数为 145.04 万元，预算执行率为 99.94%，执行情况良好。

## （二）绩效目标。

### 1. 总体目标

向按规定完成深圳市助残电召服务中心的预约出行订单，且为残疾人和依靠轮椅出行的特殊乘客提供了无障碍出行服务的深圳市无障碍出租汽车驾驶员发放爱心激励金。保障残疾人和其他有需要人群平等参与社会生活的权利，优化本市无障碍出行环境。

### 2. 绩效目标设置情况

本项目 2024 年设置了相应的产出指标、效益指标和满

意度指标，详见表 1。

表 1 本项目绩效目标表

| 一级指标  | 二级指标      | 三级指标                                       | 指标值         |
|-------|-----------|--------------------------------------------|-------------|
| 产出指标  | 数量指标      | 无障碍出租车月均服务量                                | >1400 人次    |
|       | 质量指标      | 符合《深圳市无障碍出租汽车运营服务补助发放方案》要求                 | 符合          |
|       | 时效指标      | 2024 年全年度                                  | 符合          |
|       | 成本指标      | 里程为小于或等于 20 公里的 60 元/单；里程大于 20 公里的 70 元/单。 | 符合          |
| 效益指标  | 社会效益指标    | 提升无障碍出行服务品质                                | 有效订单率 > 85% |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 服务对象满意度（抽检）                                | > 80%       |

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

1. 绩效评价目的

本次绩效评价的目的是全面了解本项目的实施情况，建立科学、合理的支出绩效评价管理体系，综合评价资金的使用和管理情况，落实绩效管理主体责任，提高财政资源配置效率和使用效益。

2. 绩效评价对象、范围和内容

评价对象：2024 年无障碍出租车爱心激励金项目；

评价范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日；

评价内容：主要包括项目决策情况、资金管理和使用情况、相关管理制度和办法健全性及执行情况、实现的产出情况、取得的效益情况等。

## （二）绩效评价原则。

评价小组在评价过程中，坚持科学公正、统筹兼顾、激励约束和公开透明的原则，建立科学、合理的项目支出绩效评价指标体系，并根据评价标准，运用适当的评价方法，对项目支出的经济性、效率性和效益性进行客观、公正的评价。

## （三）绩效评价方法。

评价小组在本项目支出绩效自评的基础上，根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，采取资料核查、实地调研的方式，对财政支出的经济性、效率性、效益性和公平性进行客观、公正的测量、分析和评判。评价方法主要如下：

1. 成本效益分析法：是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

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. 比较法：是指将实施情况与绩效目标进行比较的方法。

4. 公众评判法：是指通过公众问卷的方式进行评判的方法。

## （四）绩效评价局限。

本次绩效评价主要根据收集的相关佐证资料以及现场

调查情况进行评价，评价结果可能受到以下局限：一是受到资料完整性的局限，可能导致部分指标的评价不够全面；二是受到事后绩效评价的局限，现场调查仅能查看部分项目管理现状并进行合理推断，无法还原至被评价期间项目管理的全貌。

#### （五）绩效评价工作程序。

主要包括以下程序：

1. 确定绩效评价对象和范围；
2. 下达绩效评价通知；
3. 研究制定绩效评价工作方案，制定具体工作计划；
4. 收集绩效评价相关数据资料，设计绩效评价指标体系；
5. 进一步收集佐证材料，完善指标体系，撰写绩效评价初稿；
6. 修改完善并形成最终结论，出具绩效评价报告定稿；
7. 建立绩效评价档案，加强评价结果反馈和应用。

#### （六）绩效评价指标体系。

评价小组设计指标体系时遵循以下原则：一是与评价对象密切相关，全面反映政策决策、资金管理、产出和效益；二是优先选取最具代表性、最能直接反映产出和效益的核心指标，精简实用；三是指标内涵明确、具体、可衡量，数据及佐证材料可采集、可获得；四是与同类项目绩效评价指标和标准具有一致性，便于评价结果相互比较。

根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10

号），结合项目实际，评价小组采取百分制设置本次绩效评价指标体系，共设 4 个一级指标，分别为“项目决策（27 分）”“项目过程（23 分）”“项目产出（30 分）”和“项目效益（20 分）”，并逐级下设 11 个二级指标、21 个三级指标（详见附件）。

### 三、综合评价情况及评价结论

本次绩效评价评分结果为 96 分，绩效评级为“优<sup>1</sup>”。其中“项目决策”指标权重 27 分，得分 25 分，得分率 92.59%；“项目过程”指标权重 23 分，得分 22 分，得分率 95.65%；“项目产出”指标权重 30 分，得分 30 分，得分率 100.00%；“项目效益”指标权重 20 分，得分 19 分，得分率 95.00%，得分情况详见表 2，评分标准详见附件。

表 2 项目支出绩效评价评分表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标    | 权重 | 得分 | 得分率     |
|------|------|---------|----|----|---------|
| 项目决策 | 项目立项 | 立项依据充分性 | 4  | 4  | 100.00% |
|      |      | 立项程序规范性 | 3  | 3  | 100.00% |
|      |      | 服务对象针对性 | 3  | 3  | 100.00% |
|      | 绩效目标 | 绩效目标合理性 | 4  | 2  | 50.00%  |
|      |      | 绩效指标明确性 | 4  | 4  | 100.00% |
|      | 资金投入 | 预算编制科学性 | 5  | 5  | 100.00% |
|      |      | 资金分配合理性 | 4  | 4  | 100.00% |

<sup>1</sup> 根据《项目支出绩效评价管理办法》的通知（财预〔2020〕10 号），绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级可根据不同评价内容设定。总分一般设置为 100 分，等级一般划分为四档：90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。

| 一级指标 | 二级指标       | 三级指标        | 权重  | 得分 | 得分率     |
|------|------------|-------------|-----|----|---------|
|      | 项目决策指标得分小计 |             | 27  | 25 | 92.59%  |
| 项目过程 | 资金管理       | 资金到位率       | 5   | 5  | 100.00% |
|      |            | 预算执行率       | 5   | 5  | 100.00% |
|      |            | 资金使用合规性     | 5   | 5  | 100.00% |
|      | 组织实施       | 管理制度健全性     | 4   | 4  | 100.00% |
|      |            | 制度执行有效性     | 4   | 3  | 75.00%  |
|      | 项目过程指标得分小计 |             | 23  | 22 | 95.65%  |
| 项目产出 | 产出数量       | 无障碍出租车月均    | 6   | 6  | 100.00% |
|      | 产出质量       | 激励金发放准确性    | 6   | 6  | 100.00% |
|      | 产出时效       | 激励金发放及时性    | 6   | 6  | 100.00% |
|      |            | 预约用车服务响应    | 6   | 6  | 100.00% |
|      | 产出成本       | 成本控制率       | 6   | 6  | 100.00% |
|      | 项目产出指标小计   |             | 30  | 30 | 100.00% |
| 项目效益 | 实施效益       | 推动无障碍城市建设进度 | 5   | 5  | 100.00% |
|      |            | 保障特殊群体权益    | 5   | 5  | 100.00% |
|      |            | 提升无障碍出行服务品质 | 5   | 4  | 80.00%  |
|      | 满意度        | 服务对象满意度     | 5   | 5  | 100.00% |
|      | 项目效益指标小计   |             | 20  | 19 | 95.00%  |
| 合计   |            |             | 100 | 96 | 96.00%  |

#### 四、绩效评价指标分析

### （一）项目决策情况。

本项目围绕项目立项、绩效目标和资金投入三方面评价项目决策情况，总分 27 分，得分 25 分，得分率 92.59%。

#### 1. 项目立项（权重 10 分，得分 10 分）

##### （1）立项依据充分性（权重 4 分，得分 4 分）

本项目以《深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市创建无障碍城市行动方案的通知》（深府办函〔2018〕345 号）

《深圳经济特区无障碍城市建设条例》《深圳经济特区出租汽车管理条例》为依据，项目内容符合国家法律法规、国民经济和无障碍城市建设规划及相关政策要求；本项目的设立与市残联的部门职责范围相符，属于市残联履职所需，与市残联内部相关项目无重复，立项依据充分，得 4 分。

##### （2）立项程序规范性（权重 3 分，得分 3 分）

本项目严格按照《中华人民共和国预算法》《深圳市本级预算绩效管理目标管理工作规程》等文件及内部制度管理要求，编制本项目预算，按要求对本项目开展事前绩效评估，通过内部集体决策并形成文字记录，立项审批文件、会议纪要、项目支出绩效目标申报表等材料齐全，立项申报程序规范，得 3 分。

##### （3）服务对象针对性（权重 3 分，得分 3 分）

根据《方案》，本项目服务对象为需依赖轮椅出行的乘客，经核查，所有发放了激励金的订单服务对象均符合要求，得 3 分。

#### 2. 绩效目标（权重 8 分，得分 6 分）

**（1）绩效目标合理性（权重 4 分，得分 2 分）**

本项目以保障残疾人和其他有需要人群平等参与社会生活的权利，优化本市无障碍出行环境，提升无障碍出租汽车驾驶员服务热情，保障无障碍出租汽车高效运营，打造城市文明典范为总体目标，对应设置年度绩效目标，目标设置与实际工作内容具有相关性，但与项目预算确定的资金量不匹配，且目标设置不符合正常的业绩水平，扣 2 分。具体分析详见“六、存在的问题及原因分析”。

**（2）绩效指标明确性（权重 4 分，得分 4 分）**

市残联根据产出与效益两个方面，将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，绩效指标清晰、细化、可衡量，能够反映和考核项目绩效目标的数量、质量、时效及成本情况，与项目目标任务数相对应，得 4 分。

**2. 资金投入（权重 9 分，得分 9 分）**

**（1）预算编制科学性（权重 5 分，得分 5 分）**

本项目预算编制经过集体会议决策，符合科学论证要求，资金额度与年度目标相适应，预算内容与项目内容相匹配，测算依据充分，且预算确定的项目资金量与工作任务相匹配，得 5 分。

**（2）资金分配合理性（权重 4 分，得分 4 分）**

本项目严格按照全年预算数分配资金，资金分配范围严格限定于无障碍出租车爱心激励金发放相关支出，分配依据充分，资金分配额度合理，与市残联实际和项目实际运营需求完全匹配。得 4 分。

## （二）项目过程情况。

本项目围绕资金管理和组织实施两方面评价项目过程情况，总分 23 分，得分 22 分，得分率 95.65%。

### 1. 资金管理（权重 15 分，得分 15 分）

#### （1）资金到位率（权重 5 分，得分 5 分）

本项目 2024 年预算金额 145.13 万元，实际到位 145.13 万元，资金到位率 100%，项目资金保障及时，得 5 分。

#### （2）预算执行率（权重 5 分，得分 5 分）

本项目 2024 年实际到位金额 145.13 万元，实际支付金额 145.04 万元，预算执行率为 99.94%，预算执行情况良好，得 5 分。

#### （3）资金使用合规性（权重 5 分，得分 5 分）

本项目的资金使用严格按照国家、省、市相关财务管理制度及《深圳市残疾人联合会财务管理制度》等制度执行，资金的拨付有完整的审批程序和手续，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，资金使用规范，得 5 分。

### 2. 组织实施（权重 8 分，得分 7 分）

#### （1）管理制度健全性（权重 4 分，得分 4 分）

市残联制定了《深圳市残疾人联合会预决算管理制度》《深圳市残疾人联合会财务管理制度》《深圳市残疾人联合会国有资产管理制度》《深圳市残疾人联合会合同管理制度》《深圳市残疾人联合会机关采购管理办法》等财务和业务管理制度，制度管理基本健全，且制度合法、合规、完整，能

有效保障职能履行和工作规范性开展，得 4 分。

**（2）制度执行有效性（权重 4 分，得分 3 分）**

本项目调整及支出调整手续完备，项目过程及审核资料齐全并及时归档，项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位，但存在执行力度不足的问题，扣 1 分。具体分析详见“六、存在的问题及原因分析”。

**（三）项目产出情况。**

本项目围绕项目产出数量、产出质量、产出时效及产出成本四个方面分别评价项目产出情况，总分 30 分，得分 30 分，得分率 100%。

**1. 产出数量（权重 6 分，得分 6 分）**

**（1）无障碍出租车月均服务数量（权重 6 分，得分 6 分）**

本项目 2024 年度无障碍出租车有效完成服务订单量共 24132 次，月均服务数量 2011 次，超过年度指标值，完成率超 100%，得 6 分。

**2. 产出质量（权重 6 分，得分 6 分）**

本项目 2024 年度无障碍出租车爱心激励金发放无漏发、错发等情况，激励金发放准确率 100%，得 6 分。

**3. 产出时效（权重 12 分，得分 12 分）**

**（1）激励金发放及时性（权重 6 分，得分 6 分）**

本项目 2024 年度每月激励金均在公示后次月 31 日前完成发放，及时率达 100%，得 6 分。

**（2）预约用车服务响应及时性（权重 6 分，得分 6 分）**

结合本项目运营实际情况，乘客可提前 12 小时至 48 小时发起用车预约，主要有微信服务号下单与热线下单两种渠道。本项目 2024 年度的预约订单都在用车需求时间前派单，及时率达 100%，得 6 分。

#### **4. 产出成本（权重 6 分，得分 6 分）**

##### **（1）成本控制率（权重 6 分，得分 6 分）**

本项目 2024 年计划成本为 145.13 万元，实际支出 145.04 万元，未出现成本超支现象。激励金发放标准严格执行《深圳市无障碍出租汽车运营服务爱心激励金发放方案》中的相关规定：里程为小于或等于 20 公里的 60 元/单；里程大于 20 公里的 70 元/单。总体项目成本控制良好，得 6 分。

##### **（四）项目效益情况。**

本项目围绕项目实施效益和满意度两方面分别评价本项目的效益情况，总分 20 分，得分 19 分，得分率 95.00%。

#### **1. 实施效益（权重 15 分，得分 14 分）**

##### **（1）推动无障碍城市建设进度（权重 5 分，得分 5 分）**

本项目通过实施无障碍出租车司机激励机制，优化服务供给，服务规范性提升，强化无障碍设施与服务的协同效能，助力无障碍城市目标落地，对深圳市无障碍城市建设起到了显著的推进作用，具体体现为针对无障碍出租车技术特点及服务要求，开展了驾驶员对行动不便人士服务技巧、预约服务规则及要求、无障碍服务设施使用、应急事件处置、运营服务爱心激励金发放方案的培训，提高了驾驶员安全服务意

识和运营服务技能。得 5 分。

## （2）保障特殊群体权益（权重 5 分，得分 5 分）

项目通过实施无障碍出租车司机激励机制，针对性解决轮椅乘车痛点，对残障人士等轮椅使用者出行不便群体“平等、便捷、尊严出行”的权益提供了有力的保障，推动服务从“可用”向“好用”转变。体现为：司机普遍能主动提供轮椅上下车帮扶等服务，减少乘客独立操作困难；出行体验感提升，乘客反馈乘车过程中司机关注其需求，无歧视或敷衍行为。得 5 分。

## （3）提升无障碍出行服务品质（权重 5 分，得分 4 分）

《“无障碍出行需求”调查问卷活动总结》显示，30.97%的受访者认为无障碍出租车“预约时间长”，本项目预约机制对乘客出行服务体验有待进一步提升，扣 1 分。具体分析详见“六、存在的问题及原因分析”。

## 2. 满意度（权重 5 分，得分 5 分）

本项目通过短信评价和电话回访两种形式对接受过无障碍出租车出行服务的乘客进行满意度调查，根据 2024 年度的回访结果，99.56%的回访乘客均对此项目表示满意，满意度指标达到年度指标值，得 5 分。

## 五、主要经验及做法

### （一）多渠道服务与反馈机制筑牢用户满意根基。

本项目围绕“无障碍出行需求”核心目标，通过服务渠道优化与反馈机制完善，显著提升特殊群体出行体验。在预约环节，提供微信服务号线上下单与热线下单双渠道，兼顾

数字化便利与特殊群体操作习惯，实现数字化服务与传统方式的无缝衔接，确保用户能灵活选择、高效叫车；在服务评价环节，在订单系统评分的基础上，增加人工回访，新用户订单 100%回访，老用户订单抽样回访，构建了“订单系统评分+人工深度回访”双维评价体系，实时捕捉服务细节问题，平衡覆盖广度与服务深度。2024 年数据显示，全年系统评价订单 19850 单，五星满意率高达 99.93%；人工回访 2661 条，满意率达 99.56%。双轨机制不仅验证了无障碍出租车服务在便捷性、规范性和人性化方面的卓越表现，更通过精准问题定位形成持续改进闭环，推动服务质量从基础达标向优质体验升级，为构建用户导向的服务体系奠定坚实基础。

## （二）透明监管确保激励金规范发放。

本项目实施过程中严格遵循《深圳市无障碍出租汽车运营服务爱心激励金发放方案》规定的全流程闭环管理机制，确保资金发放合法合规、精准高效。根据方案要求，无障碍出租汽车运营企业需在每月 5 日前（节假日顺延）向市残联提交上月驾驶员激励金申请材料，涵盖服务车辆、驾驶员信息、行驶里程等关键数据。深圳市助残电召服务中心依托市交通运输局“出租汽车监控平台系统”对申报数据进行核验，重点核查订单真实性、里程合规性及服务规范性，经汇总形成发放清单后在深圳市残疾人联合会官网进行为期 5 个工作日的公示，同步异议申诉通道。公示期满无异议后，市残联根据相关经费管理规定将爱心激励金直接发放给无障碍出租汽车驾驶员。2024 年全年激励金均实现准确发放。

### **（三）多元主体协同共治，打造无障碍服务共同体。**

本项目构建了“政府主导、残联统筹、企业运营、社会监督”的协同治理机制，推动无障碍出行服务由单一补贴模式向系统化服务生态转型，实施“岗前培训+定期考核+违规退出”全周期管理体系。根据运营数据显示，本项目已吸引2家运营企业，形成政府规范引导、企业专业运营、社会多方监督的可持续发展格局，实现服务模式从个体执行到系统治理的全面升级。

## **六、存在的问题及原因分析**

### **（一）管理机制有待完善，服务效能有待提升。**

#### **1. 规则执行存在模糊地带，影响约束效果**

《方案》认定“接受乘客预约订单后无故取消订单不履行服务的”为违规情形，“一个月内发生2次及以上违规情形的，当月激励金不予发放”；现行运营规则设置“司机每月5次转单权限，乘客日累计4次或月累计12次无责取消”，上述规则执行面临操作层面的挑战，一方面“无故取消”主要依靠投诉记录和服务回访进行综合判断，判定标准有待进一步细化；另一方面运营规则在实际运行中可能产生一些非预期的操作行为。当前的权限设置虽是基于保障服务公平性和运营稳定性的综合考虑，但需进一步通过细化规则分类和强化数据监管来实现更精准的管理，既要避免机械处罚导致司机流失，也要防止规则漏洞影响服务质量。

#### **2. 运力配置与需求响应的匹配存在优化空间**

从乘客服务体验角度看，当前无障碍出租车预约机制未

能满足乘客“即时性”的需求，当前运力投放与实际需求的匹配仍存在一定缺口，可用车辆基数不足对缩短预约时间构成了一定障碍。派单规则漏洞（如司机滥用抢单工具引发时段/区域冲突）和司机积极性低迷（车辆老化和维修配件难寻等车况问题、抢单难等因素影响接单意愿）也是影响现有运力的因素之一，运力配置与需求响应的匹配有待进一步优化。

（二）绩效评价工作重视程度不足，绩效全过程管理有待加强。

一是绩效目标设定保守，难以发挥绩效指标导向作用。部分年度指标设置值偏低，导致绩效目标的指标值与实际完成值存在较大偏差。以数量指标“无障碍出租车月均服务量”为例，申报预算时以“1800 人次”为测算依据，但年度指标值设定为“>1400 人次”，与预算确定的资金量不匹配；且本年度实际完成值填写为 2013 人次，完成值超目标值 43.79%，绩效目标指标值设置明显偏低。此类目标值设定未充分考虑服务需求增长趋势，导致绩效目标失去导向作用，难以激发服务潜能。

二是绩效监控填写不规范。例如：数量指标“无障碍出租车月均服务量”1-7 月执行情况填写为“>1400 人次”，社会效益指标“提升无障碍出行服务品质”1-7 月执行情况填写为“>85%”，指标完成值未填写为具体值，无法进行有效监控，绩效全过程管理有待加强。

## 七、有关建议

## **（一）完善监管执行机制，提升服务效能。**

### **1. 优化规则设计，加强激励金发放审核**

建议市残联结合实际执行情况优化现行《方案》，一是细化“无故取消”判定标准，制定司机与乘客责任清单，建立取消订单分类标签并要求填写具体原因，对事实确认司机责任的取消事件触发处罚，对有争议的取消事件进行人工核实；二是设置与司机关联的乘客取消比例预警机制，使得乘客不再轻易接受司机提出取消订单的要求，多措并举降低被动取消率，严格落实“累计两次违规停发当月激励金”规定，确保财政资金使用效益和服务质量同步提升。

### **2. 扩大运力供给，提高需求响应匹配度**

建议市残联加强与市交委的沟通协作，不断优化运力配置与需求响应机制，一是完善派单机制，设置防刷单技术措施，减少抢单工具滥用现象；二是健全司机激励机制，将服务补助与实际运营效能挂钩，同时定期收集司机反馈，及时解决车况维护等影响服务积极性的实际问题，提升现有运力有效利用率；三是优化车辆运维支持，针对因车况老化、维修配件难寻等导致的可用车辆不足问题，探索通过车辆更新迭代等方式提升车辆有效供给，避免因车况问题造成的运力损耗，切实补足可用运力短板以缩短预约等待时间。

## **（二）合理设置绩效指标，加强绩效全过程管理。**

绩效目标值设置是绩效管理工作中的重要组成部分，直接影响绩效管理工作的质量以及绩效评价结果的科学性、合理性。建议市残联在绩效管理过程中从以下两方面优化：

**一是提高绩效目标与业绩水平的匹配度。**将完成值与目标值之间的差异控制在较为合理的范围内，一般不应超过30%，保证绩效目标能反映项目实施的真实情况；同时，综合衡量项目实施能力、资金保障水平以及结合城市无障碍出行需求增长规律，将部分指标上浮1%~3%，使其具有一定的挑战性，借助绩效管理激发内动力。

**二是加强绩效运行监控。**进一步落实预算绩效管理人员职责，提高全员预算绩效管理意识，及时跟进项目完成情况，严格按照财政部门要求填写绩效监控表，提高数值填报的精准性和规范性，从而推动预算绩效管理工作质量的提升。

附件：

## 项目支出绩效评价指标体系

| 一级<br>指标 | 二级<br>指标 | 三级指标        | 指标解释                                          | 评价要点                                                                                                                                                               | 权重 | 得分 |
|----------|----------|-------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 项目<br>决策 | 项目<br>立项 | 立项依据<br>充分性 | 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项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，0.5分；<br>②项目立项符合行业发展规划和政策要求，0.5分；<br>③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需，1分；<br>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；<br>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。 | 4  | 4  |
|          |          | 立项程序<br>规范性 | 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项目按照规定的程序申请设立，1分；<br>②项目设立通过政府网站或新闻媒体向社会公开征求意见，1分；<br>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，1分。                                                                      | 3  | 3  |

| 一级<br>指标 | 二级<br>指标 | 三级指标        | 指标解释                                               | 评价要点                                                                                                          | 权重 | 得分 |
|----------|----------|-------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|          |          | 服务对象<br>针对性 | 项目服务对象是否倾向本市需依靠轮椅出行的乘客，用以反映和考核服务对象的针对性。            | 《深圳市无障碍出租汽车运营服务爱心激励金发放方案》向本市需依靠轮椅出行的乘客倾斜，3分。                                                                  | 3  | 3  |
|          | 绩效<br>目标 | 绩效目标<br>合理性 | 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，1分；<br>②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，1分；<br>③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，1分；<br>④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，1分。             | 4  | 2  |
|          |          | 绩效指标<br>明确性 | 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将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，1分；<br>②通过清晰、可衡量的指标值予以体现，1分；<br>③设置的计划可以全面考核项目的实际数量、质量、时效、成本，1分；<br>④与项目目标任务数或计划数相对应，1分。 | 4  | 4  |

| 一级<br>指标 | 二级<br>指标 | 三级指标    | 指标解释                                                         | 评价要点                                                                                                 | 权重 | 得分 |
|----------|----------|---------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|          | 资金       | 预算编制科学性 | 项目预算编制是否经过科学论证、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预算编制经过科学论证，2分；<br>②预算内容与项目内容匹配，1分；<br>③预算额度测算依据充分，按照标准编制，1分；<br>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；         | 5  | 5  |
|          | 投入       | 资金分配合理性 | 项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或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科学性、合理性情况。   | ①预算资金分配依据充分，2分；<br>②资金分配额度合理，与项目目标相适应，2分。                                                            | 4  | 4  |
| 项目<br>过程 | 资金管理     | 资金到位率   | 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%×5分。<br>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。<br>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。 | 5  | 5  |

| 一级<br>指标 | 二级<br>指标 | 三级指标    | 指标解释                                               | 评价要点                                                                                                             | 权重 | 得分 |
|----------|----------|---------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|          |          | 预算执行率   | 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%×5分。<br>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。                                                | 5  | 5  |
|          |          | 资金使用合规性 | 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的规范运行情况。          | ①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，1分；<br>②资金的拨付有完整的审批程序和手续，1分；<br>③符合项目预算批复或合同规定的用途，1分；<br>④存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，2分。 | 5  | 5  |
|          | 组织实施     | 管理制度健全性 | 项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，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。 | ①已制定或具有相应的财务和业务管理制度，2分；<br>②财务和业务管理制度合法、合规、完整，2分。                                                                | 4  | 4  |

| 一级<br>指标 | 二级<br>指标 | 三级指标             | 指标解释                                 | 评价要点                                                                                                                  | 权重 | 得分 |
|----------|----------|------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|          |          | 制度执行<br>有效性      | 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相关管理规定，1分；<br>②项目调整及支出调整手续是否完备，1分；<br>③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档，1分；<br>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，1分。 | 4  | 3  |
| 项目<br>产出 | 产出<br>数量 | 无障碍出租车月均<br>服务数量 | 考核无障碍出租车月均服务数量完成情况。                  | 通过本年度项目实施,无障碍出租车月均服务数量>1800,得满分;否则按照差额比例扣分,扣分=(1800-实际月均服务数量)/1800×100%×6分。                                           | 6  | 6  |
|          | 产出<br>质量 | 激励金发<br>放准确性     | 考察无障碍出租车爱心激励金的发放准确情况。                | ①爱心激励金发放是否漏发,3分;<br>②爱心激励金发放是否错发,3分。                                                                                  | 6  | 6  |
|          | 产出<br>时效 | 激励金发<br>放及时性     | 考察对无障碍出租车司机的激励金发放是否在规定时间内完成。         | 本项目2024年度每月激励金均在公示后次月31日前完成发放,得满分,否则酌情扣分。                                                                             | 6  | 6  |

| 一级<br>指标 | 二级<br>指标 | 三级指标                | 指标解释                                      | 评价要点                                                                                   | 权重 | 得分 |
|----------|----------|---------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
|          |          | 预约用车<br>服务响应<br>及时性 | 考察对无障碍出租车的用车需求是否及时响应。                     | 按照项目运营规定,乘客可提前 12 小时至 48 小时的时间内发起用车预约,主要有微信服务号下单与热线下单两种渠道。预约订单都在用车需求时间前派单的,得满分;否则酌情扣分。 | 6  | 6  |
|          | 产出<br>成本 | 成本控制<br>率           | 完成项目计划工作目标的实际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。 | 严格按照“里程为小于或等于 20 公里的 60 元/单; 里程大于 20 公里的 70 元/单”的激励金发放规定执行,得满分;否则根据违规发放订单数量和金额酌情扣分。    | 6  | 6  |
| 项目<br>效益 | 实施       | 推动无障<br>碍城市建<br>设进度 | 项目实施对深圳市无障碍城市建设的推动程度,助力无障碍城市目标落地。         | 通过本年度项目实施,无障碍出行服务规范性提升,司机主动使用轮椅固定装置、提供协助轮椅乘车帮助等社会协同效应显现,得满分;否则酌情扣分。                    | 5  | 5  |
|          | 效益       | 保障特殊<br>群体权益        | 项目实施对残障人士等轮椅使用者出行不便群体“平等、便捷出行”权益的保障程度。    | 通过项目实施无障碍出租车通过司机激励机制,针对性解决轮椅乘车痛点,有效改善了轮椅使用者出行不便,打车困难的问题,得满分;否则酌情扣分。                    | 5  | 5  |

| 一级<br>指标 | 二级<br>指标 | 三级指标        | 指标解释                  | 评价要点                                                                                                                          | 权重  | 得分    |
|----------|----------|-------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
|          |          | 提升无障碍出行服务品质 | 本项目是否及时响应乘客预约需求       | 本项目预约机制能够满足 80%以上乘客需求，5 分；<br>本项目预约机制能够满足 65%-80%以上乘客需求，4 分；<br>本项目预约机制能够满足 50%-65%以上乘客需求，3 分；<br>本项目预约机制能够仅满足 50%以下乘客需求，不得分。 | 5   | 4     |
|          | 满意度      | 服务对象满意度     | 无障碍出租车乘客对项目实施效果的满意程度。 | 无障碍出租车乘客满意度：<br>①95%≤满意度，得满分；<br>②90%≤满意度<95%，得 4 分；<br>③85%≤满意度<90%，得 2 分；<br>④80%≤满意度<85%，得 1 分；<br>④满意度<80%，不得分。           | 5   | 5     |
| 合计       |          |             | -                     | -                                                                                                                             | 100 | 96.00 |