

2024 年度南京市市场监督管理局——南京市特种设备安全监督检验研究院部门整体绩效自我评价报告

一、单位概况

（一）单位基本情况

1.成立时间、职能定位及变化过程：南京市特种设备安全监督检验研究院成立于 1989 年，是经南京市编委批准，经国家特种设备安全监察机构核准授权，专门从事特种设备检验的法定技术机构，隶属于南京市市场监督管理局。前身南京市劳动安全卫生检测检验站，2000 年更名为南京市特种设备监督检验所，2007 年更名为南京市特种设备安全监督检验研究院。特检院始终牢记“保障特种设备安全、服务社会 and 经济发展”的宗旨和使命，确立了“以人为本、安全第一、用户至上”的核心价值观，全力投入“安全在我心中、服务在您身边”服务品牌的特检文化建设，坚持贯彻“特别能吃苦、特别能钻研、特别能团结、特别能奉献”的特检精神。

2.内设机构及人员情况：内设行政与人力资源部（挂靠党建与监察部）、计划财务管理部、业务管理部、质量信息化部、科技与发展战略研究部、安全工程中心、安全监察与应急服务中心、电梯检验一部、电梯检验二部、起重与场车检验检测一部、起重与场车检验检测二部、江南检验中心、江北检验中心、江北新区检验中心。2024 年年末实有在编人数 27 人，聘用人员人数 203

人。

3.资产情况:截至2024年12月31日,本单位总资产44009.19万元,其中:流动资产13949.82万元;非流动资产30059.37万元。

4.重点工作任务:本单位专门从事机电类特种设备监督检验和定期检验工作,为南京市特种设备安全提供保障。(1)根据国家法律法规和特种设备安全技术规范,对电梯及起重机械的安装、改造和重大修理过程实施监督检验,对新购置的场内机动车辆及需要首次检验的起重机械实施首次检验,对在用电梯、起重机械和场内机动车辆等特种设备实施定期检验;(2)依托江苏省电梯应急处置服务数据中心,承担江苏省电梯应急处置服务平台运行工作,承担南京市电梯应急处置平台运行管理工作,开展电梯大数据等相关技术研究和应用工作;(3)依托“国家智能测控产品质量检验检测中心(江苏)”和“江苏省特种机电设备安全监控应用产品质检中心”,开展智能测控产品新技术新方法的研究、产品研发和应用工作及产品检验检测工作;(4)接受许可机关委托进行特种设备制造、安装、改造和修理许可鉴定评审;(5)接受安全、司法等部门委托对特种设备事故进行专业技术鉴定;(6)承担与特种设备有关的委托检验;(7)开展电梯作业人员职业能力水平评价工作,承接政府委托的电梯从业人员技能比武、政府执法人员业务能力提升等专业培训工作;(8)为社会提供特种设备生产、使用和检验技术咨询及服务。

（二）单位收支情况

南京市特种设备安全监督检验研究院 2024 年预算收入合计 13900 万元，其中：财政拨款收入 13540 万元，事业单位经营收入 360 万元。

2024 年预算支出合计 13900 万元，其中：基本支出 8800 万元，项目支出 4740 万元，事业单位经营支出 360 万元。

2024 年决算收入合计 13816.39 万元，其中：财政拨款收入 12642.26 万元，经营收入 1107.47 万元，其他收入 66.66 万元。

2024 年决算支出合计 12840.55 万元，其中：基本支出 8799.25 万元，项目支出 3916.69 万元，经营支出 124.61 万元。

财政资金预算执行率 100%。

（三）单位绩效目标

中长期规划：特检院将以“建设成为技术主导和特色明显的综合检验机构”为目标，根据国家法律法规和特种设备安全技术规范，对电梯及起重机械的安装、改造和重大修理过程实施监督检验，对新购置的场内机动车辆及需要首次检验的起重机械实施首次检验，对在用电梯、起重机械和场内机动车辆等特种设备实施定期检验，保障全市机电类特种设备安全。同时立足国家级江北新区、中国（江苏）自贸区南京片区区位优势，持续巩固和扩大传统特种设备检验，大力发展产品质量监督检验、委托检验、人员技能培训、技术咨询服务。紧密围绕江北新区、自贸区智能制造产业，突出国家智能测控产品质检中心在智能机器人、工业

自动化装置及系统等智能测控产品方面的能力建设和业务发展，并着力提高电梯物联网和大数据增值服务能力。

年度绩效目标：1.加强党风行风建设。深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,党建和业务紧密结合，进一步完善“三个基础+三个机制”党建工作体系，筑牢拒腐防变思想防线。组织不少于 300 人次党员干部职工的培训。2.扩展国家中心检验能力建设，服务智能测控产业发展，满足企业检测需求。3.加强科技项目的申报、研究和成果推广应用。开展 3 项以上科技项目预研和申报工作。获得各级各类科技项目立项 2 项以上。推进科技成果积累，申请专利不少于 3 项，参加各级标准制修订不少于 2 项。推进在研各级科技计划项目的研究工作。4.做好南京智慧电梯大数据综合运用平台项目运行工作。开展南京智慧电梯大数据综合运用平台日常运行维护工作，确保按需维保系统、智慧救援系统、数据分析系统等持续稳定运行，配合市局推进智慧电梯相关工作开展。5.全力做好特种设备安全专项整治行动工作，进一步提升检验质量。在我院范围内开展特种设备检验质量再提升、服务质量再优化活动。发挥检验机构技术优势，全力配合市、区特种设备监管部门在全市范围内开展特种设备安全专项整治活动，全力保障特种设备安全工作。6.做好服务重点项目、服务监察、服务社会等工作，全面落实电梯责任保险工作。开展电梯职业技能提升行动，培训 200 人次以上；做好南京地铁等重点项目特种设备监督检验工作，做好重大比赛和重要活动场所的特种设

备保障性检验工作。完成全市 13 个区市场监管局、96 个街道分局走访全覆盖工作，专项培训、监督抽查等服务。进一步推进电梯责任保险，实现我市电梯保险覆盖率 100%，开展电梯安全知识进校园进社区活动，进一步宣传电梯安全使用。

二、评价结论

1.评价对象为南京市特种设备安全监督检验研究院，评价范围为 2024 年的整体绩效。

2.评价结论为优，评价结果为 95 分。

三、部门履职成效

1.提升检验质效，筑牢安全底线

一是防控风险有效。2024 年完成机电类特种设备检验检测 269500 台件。动态跟踪推进 365 台检验不合格设备完成整改，市“181”平台上报检验发现问题隐患 3060 条，常态化开展超期未检设备核查清理，累计制发督促报检通知书（函）80184 份，实现重大隐患及时报告率、隐患闭环及时率、定检率 3 个 100%。

二是服务监管有力。完成省市“两会”和“国家公祭日”等重点时段、重点场所保障性检验；定期开展“特种设备风险预警提示及防范”技术分析、电梯质量安全分析等，为各级监管部门提供决策参考；承担市局各类项目高风险电梯专项排查的技术检查。

三是质量提升有方。针对特种设备检验检测标准新规范，修订第八版质量管理体系文件。全年开展各层次检验检测现场监督抽查 135 次、现

场复核 16 次、报告抽查 7860 份。12 月，院顺利通过总局特种设备检验机构甲类 A2 级评审。

2.发挥技术优势，服务“两个满意”

一是高质完成老旧住宅电梯治理民生实事。全国首创老旧住宅电梯“预诊筛查+全面评估”机制，支撑全市 15 年以上老旧住宅电梯全覆盖“大病筛查”，筛查出高风险电梯列为“全面评估”对象。全年预诊筛查 11525 台，全面评估 1101 台，超额完成年度目标任务。**二是全面升级第三代电梯责任险惠民示范项目。**立足政府公共安全管理帮手的“大保险”定位，突出保险风险管理核心，全面升级服务，全年共接收并处理保险理赔申请 1560 起，其中符合理赔条件 1472 起，赔付金额 23.6 万元，实现全市电梯投保率、困人理赔覆盖率和无星级电梯维保单位质量抽查覆盖率 3 个 100%。**三是精准服务助力企业安全发展。**全年为社会福利等重点企业减免特种设备检验费用 8.76 万元，共走访、回访企业 2846 家，接收企业在特种检验检测等方面的需求问题和意见建议 134 条，均及时梳理予以答复，另接收表扬 331 条。办理 12345 等投诉举报咨询有效件 33 件，办结率和满意率均 100%。

3.强化科技创新，赋能产业发展

一是服务智能制造产业发展。获批国家质检中心、南京市电梯安全科普教育基地、智能场车及搬运装备重点实验室，国家中心成为全国特检系统首家智能制造领域的产品质检中心，检测能力范围涵盖 8 大类产品、140 余项标准、1700 余项参数。获得发

明专利 12 项、实用新型专利 19 项，发表行业国家级期刊论文 26 篇，录用 EI 论文 4 篇。**二是赋能行业发展。**电梯大数据平台全链条服务监管部门、检验检测机构、维保和使用单位以及社会公众，全年省电梯应急处置平台归集救援工单 53145 条；市电梯应急处置中心共接处电话 35792 通，处置困人故障 8379 起，解救被困人员 16862 人，现场实施救援平均用时 4.6 分钟。物联网系统有效监测电梯 1.1 万台，按需维保试点扩展至 10.1 万台电梯，超过 100 家维保单位参与按需维保试点。**三是解行业痛点问题。**承办国家重点研发计划项目“典型特种设备质控数字化关键技术研究与应用”研究成果评审会，牵头起草并发布实施国内首部叉车主要部件报废标准《叉车主要部件报废技术条件》；积极把握低空经济领域建设，开发无人机智能检测系统，对大型起重机、大型游乐设施等特种设备的结构安全和外观缺陷进行自动识别，有效解决大型设备检验人员难以到达、隐蔽缺陷难以发现、检测效率低等行业痛点问题。

4.树立品牌意识，拓展多元市场

一是增强品牌意识，提升检测市场竞争力。贯彻落实电梯检测改革决策，持续提升客户粘性和信任度，全年主动服务电梯检测客户 5140 家，先后与 136 家电梯维保单位、69 家电梯使用单位签订长期检测合作协议。**二是提升品牌效应，拓展多元市场渠道。**建成具备物联网、交互控制等先进技术的特种设备实训基地，新安装培训考核用各类电梯 16 台（套），先后成功举办全省电

梯检验人员资格考核、市首届特种设备安全监察人员技能竞赛等各级职业能力提升活动 12 场次。开展南京智慧电梯科普教育研学活动 3 场，开展“电梯安全进社区进校园”活动 12 场。

5.强化党风廉政，锻造过硬队伍

一是坚持党建引领。严格落实“第一议题”“三会一课”、主题党日活动等，引导党员干部坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。定期开展意识形态领域风险排查，全年未发生意识形态和舆情事件。**二是锤炼务实作风。**组织党纪学习专题读书班、各支部集中学习，签订《党风廉政建设责任书》《廉洁自律承诺书》，督促全院职工严守“检验质量、行风建设、行政管理”三条底线。全年收集评审人员对我院工作质量和廉政情况反馈表 140 份，均为“满意”。**三是加强高素质队伍建设。**坚持正确用人导向，择优选拔、交流部门正副职 15 名，培养 17 名优秀青年后备人才入库；先后组织各类检验资格取证、职工技术交流培训等，常态化推行季度绩效考核和年度考核评优；培养江苏省第七期“333”高层次人才 4 名、市突出贡献中青年专家 1 名、其他各类人才 11 人次。

公众满意度情况：广开监督渠道，在深化院党建与监察部和部门兼职纪检人员内部监督的同时，通过 12345、第三方客户回访、大走访等多种形式强化外部监督，形成有效监管合力，进一步完善深入企业的长效机制，创新工作方法。根据以上途径征集到的投诉和建议，以及日常抽查和重大节假日的专项检查情况，

查摆了我院在行风作风、服务质量上存在的问题。针对各项投诉和意见，目前已经全部处理完毕。对所有的意见和建议我院一一跟踪落实，要求有关部门对于能够整改的立刻进行整改，不能立刻整改的，制定整改计划，把群众满意作为院工作的出发点，推动特检事业的高质量发展。

四、存在问题及原因分析

1.信息化服务水平有待提升。院信息管理系统与上级要求、电梯检验检测改革、业务多样化发展、服务基层监察还不匹配。数据开放性、报检便利性、流程快捷性、资源共享性等距离客户体验有差距。

2.科技平台创新离全国争一流有差距。集成创新、协同创新有待加强，突破高层次立项、高端平台建设。国家质检中心在科研、标准、专利、业务上局限于特设行业，与我市智能制造产业贴近度不高，科技联盟的合作没有突破，领军团队的建设要进一步加强。

五、有关建议

无

六、评价工作开展情况及其他需说明的情况

为了提高资金使用效益，强化绩效主体责任、加强组织领导，院领导组织召开了绩效评价工作会议，院班子成员、各部门负责人及职工代表参加。与会人员共同学习了财政部门下发的关于开展部门整体绩效评价工作的相关文件，评价人员从 2024 年度单

位决策、单位管理、单位履职完成情况、履职绩效、可持续发展能力等方面，结合本单位职能特点，认真对照指标要求，根据权重分配进行量化打分，并结合最终结果出具绩效评价报告。

附件：指标体系得分情况

南京市特种设备安全监督检验研究院

2025 年 5 月 12 日

附件

指标体系得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
A 部门决策 (10 分)	A1 计划制定	A11 工作计划制定健全性	1	1	健全	健全	①制定明确的年度工作计划，得 0.5 分；②年度工作计划具体、可操作，得 0.5 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		A12 中长期规划制定健全性	1	1	健全	健全	①制定明确的中长期规划，得 0.5 分；②中长期规划是否与部门职能相匹配，得 0.5 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	A2 目标设定	A21 绩效指标明确性	2	1.5	明确	较明确	①与年度重点工作任务数相对应，得 1 分；②绩效指标清晰、细化、可衡量，得 1 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
		A22 绩效目标合理性	2	1.5	合理	较合理	①符合部门制定的中长期规划和年度工作计划，得 1 分；②与本年度部门预算资金相匹配，得 1 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	A3 预算编制	A31 预算编制规范性	2	2	规范	规范	①预算编制流程规范，得 1 分；②有相应的制度保障，得 1 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		A32 预算编制科学性	2	2	科学	科学	①预算编制经过科学论证、有明确标准，得 1 分；②预算额度与年度目标是否相适应，得 1 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
B 部门过程 (25 分)	B1 预算执行	B11 非税收入预算完成率	1	1	≥100%	≥100%	考察非税收入的完成情况。非税收入预算完成率=非税收入金额/非税收入预算金额*100%。非税收入预算完成率≥100%，得满分；非税收入预算完成率<100%，每减少 1%扣减对应 5%权重分，扣完为止。
		B12 政府采购执行率	1	1	=100%	=100%	考察各类采购按照政府要求执行情况。政府采购执行率=实际政府采购支出金额/应执行政府采购支出金额*100%。得分=政府采购执行率*分值。
		B13“三公经费”变动率	1	1	=0%	=0%	考察“三公经费”变动情况。“三公经费”变动率≤0%，得满分；每增加 1%扣减对应 5%权重分，直至扣完权重分为止。
		B14 公用经费控制率	1	1	≤100%	≤100%	考察公用经费的控制情况。单位公用经费控制率≤100%，得满分；每增加 1%扣减对应 5%权重分，直至扣完权重分为止。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
		B15 结转结余率	1	1	=0%	=0%	考察财政预算资金结转结余情况。结转结余率=0%，得满分；每浮动 1%扣减对应 5%权重分，
		B16 预算执行率	1	1	=100%	=100%	考察财政资金预算执行情况。部门预算执行率=100%，得满分；每降低 1%扣减对应 5%权重分，直至扣完权重分为止。
		B17 预算调整率	1	1	=0%	=0%	考察财政资金预算调整情况。 ①预算调整率=0%，得满分； ②每增加 1%扣减对应 5%权重分，直至扣完权重分为止。
		B18 支付进度符合率	1	1	=100%	=100%	考察资金支付进度是否与项目进度等相匹配。支付进度符合率=100%，得满分；每降低 1%扣减对应 5%权重分，直至扣完权重分为止。
	B2 预算管理	B21 预算管理制度健全性	1	1	健全	健全	①已制定或具有相应的预算管理制度内控制度，得 0.5 分；②预算管理制度合法、合规、完整，得 0.5 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
		B22 非税收入管理合规性	1	1	合规	合规	①严格按照非税收入管理规定应收尽收，得 0.5 分；②严格按照规定上缴国库，得 0.5 分。符合条件得分，否则，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		B23 预决算信息公开度	1	1	公开	公开	①按规定内容公开预决算信息，得 0.5 分；②按规定时限公开预决算信息，得 0.5 分。符合条件得分，否则根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		B24 基础信息完善性	1	1	完善	完善	考察基础信息真实、完整、准确，得满分，否则根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		B25 绩效管理覆盖率	1	1	=100%	=100%	考察绩效管理是否全方面覆盖单位职权范围。得分=绩效管理覆盖率*分值。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
		B26 资金使用合规性	1	1	合规	合规	①资金使用符合国家财经法规和财务管理制度的规定，得 0.5 分；②资金使用与预算相符，支付方式规范，得 0.5 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	B3 资产管理	B31 资产管理规范性	1	1	规范	规范	①资产购置符合规定，新购资产入库管理规范，得 0.5 分；②定期对现有资产盘点清查，账实相符得 0.3 分；③资产处置规范，所获收入及时足额上缴，得 0.2 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		B32 固定资产利用率	1	1	=100%	=100%	考察固定资产利用率情况。得分=固定资产利用率*分值。
		B33 资产管理制度健全性	1	1	健全	健全	①已制定资产管理办法，得 0.5 分；②相关资金管理制度合法、合规、完整，得 0.5 分。符合条件得分，否则，根据实际情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
	B4 项目管理	B41 项目管理制度执行规范性	1	1	规范	规范	①项目管理工作机制健全，得 0.5 分；②项目按照要求规范严格执行制度，得 0.5 分。符合条件得分，否则，根据实际情况
		B42 项目管理制度健全性	1	1	健全	健全	①已制定项目管理制度，得 0.5 分；②项目管理制度合法、合规、完整，得 0.5 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	B5 人员管理	B51 人员管理制度执行有效性	1	1	有效	有效	①年终组织各部门考核，实施程序规范、资料完整，得 0.5 分；②考核结果切实运用，得 0.5 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		B52 在职人员控制率	1	1	=100%	=100%	考察在职人员控制情况。在职人员人数不超过编制数，得满分。否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
		B53 人员管理制度健全性	1	1	健全	健全	①有明确的组织架构和职责分工，得 0.5 分；②能够保障单位履职需要，得 0.5 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	B6 机构建设	B61 业务学习与培训及时完成率	1	1	=100%	=100%	考察业务学习与培训是否能够按时限完成。得分=业务学习与培训及时完成率*分值。
		B62 纪检监察工作有效性	1	1	有效	有效	①纪检监察工作实施程序规范、相关资料完整，得 0.5 分；②纪检监察结果切实运用，得 0.5 分。符合条件得分，否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		B63 组织建设工作及时完成率	1	1	=100%	=100%	考察组织建设工作是否按时完成情况。得分=组织建设工作及时完成率*分值。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
C 部门履职 (30 分)	C1 加快检验检测能力建设,提升检测能力,服务全市特种设备的安全	C11 特种设备定期检验任务完成率	3	3	=100%	=100%	考察属地之内机电类特种设备定检率完成情况。特种设备定检率=100%得满分;每减少1%扣减对应 2%权重分,直至扣完权重分为止。
		C12 特种设备监督检验任务完成率	3	3	=100%	=100%	考察属地之内机电类特种设备监督检验完成情况。特种设备监检率=100%得满分;每减少1%扣减对应 2%权重分,直至扣完权重分为止。
		C13 发表论文数量	3	3	8 篇	27 篇	考察发表论文数量。发表论文数量≥8 篇得满分;否则,根据实际情况扣分,直至权重分扣完为止。
		C14 技术标准数量	3	3	2 项	3 项	考察技术标准数量。技术标准数量≥2 项得满分;否则,根据实际情况扣分,直至权重分扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
		C15 专利授权数量	3	3	8 项	20 项	考察专利授权数量。专利授权数量 ≥ 8 项得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		C16 能力提升设备数量	3	3	20 台/套	26 台/套	考察能力提升设备购置情况。能力提升设备数量 ≥ 20 台/套得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		C17 能力提升设备验收合格率	3	3	=100%	=100%	考察能力提升设备验收合格情况。能力提升设备验收合格率=100%得满分；否则，根据实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		C18 全市住宅电梯责任保险投保率	3	3	=100%	=100%	考察配合电梯监管改革，推进“保险+服务”新模式完成情况。全市住宅电梯责任保险投保率=100%得满分；每减少 1%扣减对应 2%权重分，直至扣完权重分为止。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
	C2 特种设备从业人员培训	C21 培训人次	3	3	150 人/次	185 人次	考察培训人次完成情况。培训人次≥150 人/次得满分，否则，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
		C22 培训考试通过率	3	3	≥80%	=95%	考察培训考试通过率完成情况。培训考试通过率≥80%得满分，否则，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
D 效益（30 分）	D1 社会效益	D11 对保障机构稳定运转、各项业务工作正常开展，促进检验检测效率的提升或改善程度	10	8	显著	较显著	考察工作是否正常开展，检验检测效率是否提升改善。有效执行得满分，否则，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
	D2 经济效益	D21 完成检验收入	10	10	≥8000 万元	=9966.58 万元	考察检验收入完成情况。检验收入≥8000 万元得满分，否则，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	目标值	业绩值	指标解释及评分标准
	D3 可持续发展	D31 检验检测、科研技术平台建设持续推进	5	4	显著	较显著	考察检验检测、科研技术平台建设持续推进情况。有效执行得满分，否则，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止
		D32 网上业务服务执行有效性	5	4	显著	较显著	考察网上业务服务执行有效性情况。有效执行得满分，否则，按照实际情况扣分，直至权重分扣完为止。
E 满意度 (5 分)	E1 服务对象满意度	E11 满意度值	5	5	≥98%	≥98%	考察被服务人员对我院服务的满意度情况。满意度值≥98%得满分，每减少 1%扣减对应 2%权重分，直至扣完权重分为止。
	总分		100	95			