2022—2024年公交爱心卡乘车补助资金项目绩效评价报告

委托单位：玉溪市财政局

评价机构：云南云岭天成会计师事务所有限公司（章）

报告编号：云岭绩字〔2025〕第023号

报告出具时间：2025年11月

评价分值：80.1　　评价等级：良

概 要 表

项目名称	2022—2024 年公交爱心卡乘车补助资金项目		**开展评价年度**	2025 年	
评价类型	重点项目绩效评价		**财政部门**	玉溪市财政局	
项目单位	玉溪市交通运输局		**联系人及联系方式**	徐海峰	
评价机构	云南云岭天成会计师事务所有限公司		**项目负责人及联系方式**	赵斌	
自评方式	无	**自评分值**	-	**自评等级**	-
评价方式	政府采购 第三方机构	**评价分值**	80.1	**评价等级**	良
抽查区域	玉溪市红塔区				
有效问卷数	200 份		**满意度得分**	满意度为 72%，满意度指标满分 5 分，得 1 分	
评价问题摘要	（一）主管部门监督检查不到位 （二）相关制度与实际不符 （三）保险收费未尽告知义务 （四）部分档案缺失 （五）爱心卡办理群体与补助群体不匹配 （六）应收账款管理不到位，成本控制不足				
评价建议摘要	（一）严格按照相关制度开展监督检查 （二）及时更新相关制度 （三）加强政策告知 （四）建立爱心卡盗刷、冒用检查记录 （五）统一补助范围与结算方式 （六） 建立应收款全流程台账管理机制，管理费用精准管控，提升运营效益				

目录

摘要 i
一、基本情况 1
（一）项目概况 1
（二）资金批复和使用情况 2
（三）项目实施内容 4
（四）绩效目标设立情况 5
（五）项目组织管理情况 6
二、评价目的及内容 8
（一）评价目的 8
（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准和评价抽样 8
（三）绩效评价工作过程 12
三、绩效评价结论 14
（一）绩效评价综合结论 14
（二）绩效目标实现情况 14
四、绩效评价情况分析 17
（一）决策情况分析 15
（二）过程情况分析 19
（三）产出情况分析 20
（四）效益情况分析 22
五、存在问题 26
六、建议 28
七、其他需要说明的事项 30

摘要

一、基本情况

云南省委、省政府为保障老年人合法权益，弘扬敬老、养老、助老美德，应对人口老龄化挑战，为推动老龄事业高质量发展制定了《云南省老年人权益保障条例》，玉溪市委、市政府以《云南省老年人权益保障条例》为依据，结合玉溪市实际制定了《玉溪市老年人权益保障实施办法》，实施办法明确提出“老年人持《老年人优待证》或者《离休证》免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车”。

玉溪市政府2008年第二届市人民政府第44次常务会议审议同意2009年起按照老年人实际刷卡乘车金额的50%给予公交公司补助；2014年11月，随着老年人乘车人数的增加，公交营业成本的提高和城市公共交通基础设施的投入加大，经市交通运输局、市财政局报市政府同意，自2015年起，将老年人免费乘车补助纳入财政预算，补助标准提高到60%，按照免费乘车人次据实补助。

2022—2024年共计下达2,280万元，其中：2022年度下达补助资金780万元，2023年度下达补助资金750万元，2024年度下达补助资金750万元。截至2025年7月31日，三年共计实际到位资金2,280万元，资金到位率为100%。

二、绩效评价结论

2022—2024年公交爱心卡乘车补助项目绩效评价得分

80.1 分，评价等级为“良”。

从项目总体来看，2022—2024 年市交通运输局积极落实公交车爱心卡乘车补助资金项目实施方案，公交公司积极推进公交爱心卡乘车补助项目工作，2022—2024 年累计免费运送老年人 4,074.48 万人次；累计办理爱心卡 103,983 张；3 年平均爱心卡覆盖率为 88.65%，高于同级市（区）平均值；2024 年公交公司运营 23 条公交线路，每月平均发车 15,870 车次，有效保障了老年人免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车，但实施过程中仍然存在监督管理不到位、档案管理不规范、政策宣传不到位等问题。

三、存在的主要问题

（一）主管部门监督检查不到位

市交通运输局仅对公交公司报送的上年刷卡数据及补贴申请进行审核，未根据《公交车爱心卡免费乘车项目管理制度》文件要求每月随机抽取部分公交线路，检查驾驶员对爱心卡政策的执行情况，监督公交公司严格执行爱心卡免费乘车相关政策、制度和实施细则。

（二）相关制度与实际不符

一是根据《实施方案》规定“公交公司应按照早 7 点晚 9 点的首末班发车时间，准点发车，平均发车间隔时间 10 分钟，缩短乘客候车时间，提升运行效率。”经实地评价发现，2022 年平均发车间隔时间为 18.95 分钟，2023 年为 16.28 分钟，2024

年为16分钟，实际平均发车间隔时间大于预期目标。

二是根据《关于申办玉溪公交爱心IC卡的通知》规定“用户初次购卡需一次性交纳卡片押金20元”。经实地评价发现，用户首次办理爱心IC卡时为免费，无需缴纳卡片押金，《关于申办玉溪公交爱心IC卡的通知》与实际规定不符。

（三）保险收费未尽告知义务

根据《玉溪市公交IC卡管理办法》规定，“乘车意外伤害保险单（自愿原则）办理”。经现场评价发现公交公司在爱心卡办理及年检窗口粘贴相关纸质告示单，经走访了解，30%爱心卡持卡人表示公交公司办理或年检爱心卡时，工作人员未提醒爱心卡持卡人保险费为自愿购买。部分爱心卡持卡人仅知晓缴纳的10元为保险费，不清楚保险费为自愿购买。

（四）部分档案缺失

2022—2024年公交公司未建立爱心卡盗刷、冒用相关检查记录台账。根据现场调查，2019年、2020年均建立了爱心卡盗刷、冒用检查记录台账，由于近年爱心卡盗刷、冒用情况减少，公交公司自2020年后未继续建立爱心卡盗刷、冒用检查记录台账。

（五）爱心卡办理群体与补助群体不匹配

根据2008年第二届市人民政府第44次常务会议纪要、《公交车公益事业补助（老年人免费乘车补贴）市政府呈批件》等相关文件，本项目为保障老年人权益，补助公交公司

为60岁及以上老年人提供免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车服务。经现场评价发现，2022—2024年公交公司累计为358位残疾人办理公交爱心卡，上报的实际爱心卡消费总次数包含老年人爱心卡刷卡次数及残疾人爱心卡刷卡次数，残疾人爱心卡刷卡次数超出本项目补助范围。

（六）应收账款管理不到位，成本控制不足

一是经现场评价发现，公交公司存在62.53万元包车服务应收款未收回，因财务人员变动等原因，在收到包车款后无法与具体应收款对应，导致应收款追回难度增大。

二是公交公司负债逐年上涨，管理费用较高。2022年公交公司总负债为3,266.15万元，管理费用为1,095.28万元；2023年总负债为3,839.5万元，管理费用为1,179.17万元；2024年总负债为4,676.82万元，管理费用为1,088.37万元。由于管理费用较高，公交公司2022年及2023年为亏损；总负债较高导致公交公司运营压力加大。

四、建议

（一）严格按照相关制度开展检查

市交通运输局应严格按照《公交车爱心卡免费乘车项目管理制度》执行，每月随机抽取部分公交线路，检查驾驶员对爱心卡政策的执行情况及公交公司服务质量。建立详细的检查清单和标准，明确检查的具体内容、流程和要求，确保检查工作规范化、标准化，以保证公交公司严格遵循相关制

度开展工作，为乘客提供高标准服务。

（二）及时更新相关制度

一是公交公司应根据时间、线路、乘客量等因素合理调整发车时间，《实施方案》中规定的平均发车间隔时间为10分钟不符合实际，建议公交公司按实际情况合理调整《实施方案》。

二是及时修订《关于申办玉溪公交爱心IC卡的通知》，将其中关于初次购卡押金的规定更新为与实际执行情况一致，明确首次办理爱心IC卡为免费，避免规定与实际脱节，保证政策的严肃性和准确性；建立公交卡相关政策定期审查机制，根据市场情况、技术发展和市民需求等，及时调整和完善相关规定，确保公交卡办理政策符合实际。

（三）加强政策告知

明确要求工作人员在办理或年检爱心卡时，须主动口头明确告知持卡人“10元保险费为自愿购买，可根据自身需求选择缴纳或不缴纳”，并签订自愿缴费告知书，证明爱心卡持卡人已了解并知晓保险费为自愿缴纳，确保信息传递清晰，避免持卡人因未注意纸质告示而误缴。

（四）建立爱心卡盗刷、冒用检查记录

建议公交公司继续建立爱心卡盗刷、冒用检查记录以备检查。公交公司应为每辆车配备《爱心卡使用检查台账》，驾驶员需每日记录检查中发现的冒用、盗刷情况（包括时间、

线路、具体问题、处理结果等），每日运营结束后交由公司专人汇总存档；建议公交公司定期组织爱心卡使用专项检查（如随机跟车抽查、调取监控回放），对发现的违规刷卡问题及时整改，并将典型案例通报全体驾驶员。同时，加强对驾驶员的政策培训，明确查验流程和处理方式，提升其责任意识和识别能力。

（五）统一补助范围与结算方式

根据《云南省残疾人优待规定》第十八条要求“盲人和下肢残疾的残疾人凭残疾人证或者免费乘车证，可免费乘坐城市市内公交车”，爱心卡作为落实免费乘车政策的核心载体，公交公司有义务为残疾人办理爱心卡，为有效保障残疾人合法权益，建议将残疾人爱心卡纳入补助范围，或在结算爱心卡刷卡次数时明确60岁以上老年人刷卡次数进行单独核算补助。

（六）建立应收款全流程台账管理机制，管理费用精准管控，提升运营效益

一是统一规范包车服务应收款登记模板，明确合同编号、服务对象、金额、收款期限、负责人等核心信息，实现“合同签订-服务执行-款项催收-财务核销”闭环追溯，避免人员变动导致的信息脱节。对62.53万元未收回款项，由专人核对历史合同、服务记录及付款方信息，制定分阶段催收方案（如发函告知、上门沟通等）；对超期应收款启动责任追溯，

明确催收主体及考核标准。

二是精准管控费用，提升运营效益。推行费用预算刚性约束，将管理费用分解至各部门，实行“先审批后支出”机制；取消非必要办公开支（如纸质文件印刷、冗余通讯套餐），通过集中采购、共享办公设备等方式降低固定成本。优化线路资源配置，通过客流数据分析减少低效线路车次、加密热门线路，提高车辆实载率，分时段增加或减少发车数量；拓展合规增值业务（如定制公交、广告投放、场站租赁），增加非票务收入。

2022—2024年公交爱心卡乘车补助资金项目绩效评价报告

根据《中共云南省委云南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（云发〔2019〕11号）、《云南省项目支出绩效评价管理办法》（云财绩〔2020〕11号）、《玉溪市财政局关于转发〈云南省财政厅关于印发云南省项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（玉财投〔2020〕6号）和《玉溪市财政局关于开展2025年市级部分项目预算重点绩效管理的通知》（玉财投〔2025〕3号）的要求，玉溪市财政局（以下简称市财政局）委托云南云岭天成会计师事务所有限公司开展2022—2024年公交爱心卡乘车补助资金项目绩效评价。现将评价情况报告如下：

一、基本情况

（一）项目概况

1.项目设立背景及目的

云南省委、省政府为保障老年人合法权益，弘扬敬老、养老、助老美德，应对人口老龄化挑战，为推动老龄事业高质量发展制定了《云南省老年人权益保障条例》，玉溪市委、市政府以《云南省老年人权益保障条例》为依据，结合玉溪市实际制定了《玉溪市老年人权益保障实施办法》，实施办

法明确提出“老年人持《老年人优待证》或者《离休证》免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车。”

根据玉溪市2008年第二届市人民政府第44次常务会议审议，同意自2009年起按照老年人实际刷卡乘车金额的50%给予玉溪市公共汽车服务公司（以下简称“公交公司”）补助。公交公司自2008年以来，按照市委、市政府的指示精神，为60岁以上的老年人办理爱心卡,让其免费乘坐市内公交车。自2014年11月起，随着持卡老年人乘车人数的增加，公交营业成本的提高和城市公共交通基础设施的投入加大，经市交通运输局、市财政局报市政府同意，自2015年起，将持卡老年人免费乘车补助纳入财政预算，补助标准提高到60%，按照免费乘车人次据实补助。

（二）资金批复和使用情况

1.预算批复及下达情况

根据《玉溪市财政局关于下达玉蒙铁路运营亏损补助资金等2项资金的通知》（玉财建〔2023〕52号）、《玉溪市财政局关于下达年初预算安排公交爱心卡补助等5项资金的通知》（玉财建〔2024〕27号）、《玉溪市财政局关于下达玉溪市交通运输局公交车爱心卡乘车补助资金的通知》（玉财建〔2025〕18号）文件，2022—2024年公交爱心卡乘车补助资金项目（以下简称“本项目”）2022—2024年累计下达

2,280 万元，已足额下达至市交通运输局，具体详见表 1。

表 1:2022—2024 年公交爱心卡乘车补助资金明细表

单位：万元

序号	年度	预算安排金额	资金下达文件
1	2022 年	780	玉财建〔2023〕52 号
2	2023 年	750	玉财建〔2024〕27 号
3	2024 年	750	玉财建〔2025〕18 号
合　　计		**2,280**	–

2.资金到位及使用情况

本项目 2022—2024 年实际到位资金 2,280 万元，资金到位率为 100%。由市交通运输局、市财政局、市工业和信息化局对公交公司提交的各年度爱心卡刷卡数据报表进行审核，公交公司根据审核结果报送资金拨付请示，截至 2025 年 6 月 30 日，市交通运输局根据资金拨付请示拨付资金，实际已拨付 2,280 万元，资金执行率为 100%，具体详见表 2。

表 2:2022—2024 年公交爱心卡乘车补助资金到位及使用明细表

单位：万元

序号	年度	拨付日期	下达资金	资金到位率	实际使用资金	使用率
1	2022	2023 年 4 月 24 日	260	100%	260	100%
		2023 年 5 月 22 日	260	100%	260	100%
		2023 年 6 月 14 日	260	100%	260	100%

序号	年度	拨付日期	下达资金	资金到位率	实际使用资金	使用率
2	2023	2024 年 4 月 25 日	300	100%	300	100%
		2024 年 7 月 17 日	200	100%	200	100%
		2024 年 11 月 4 日	250	100%	250	100%
3	2024	2025 年 3 月 19 日	180	100%	180	100%
		2025 年 4 月 10 日	210	100%	210	100%
		2025 年 6 月 17 日	180	100%	180	100%
		2025 年 6 月 27 日	180	100%	180	100%
合　　计			**2,280**	**100%**	**2280**	**100%**

（三）项目实施内容

公交公司 IC 卡中心办卡人员按照《玉溪市公交 IC 卡管理办法》为 60 岁及以上老年人办理爱心卡，老年人每次出行使用爱心卡可免费乘坐公交车，市交通运输局根据爱心卡持卡人乘车实际刷卡次数，按照 1 元/人/次的 60%给予公交公司补助，具体详见表 3。

表 3:2022—2024 年公交爱心卡乘车补助资金项目实施情况表

序号	年度	实际刷卡次数	累计爱心卡持卡人数
1	2022	1,258.21 万次	86,322 人
2	2023	1,282.06 万次	95,249 人
3	2024	1,534.21 万次	103,983 人
合　计		**4,074.48 万次**	**103,983 人**

（四）绩效目标设立情况

1.批复（下达）的绩效目标和绩效指标情况

根据本项目2022—2024年项目申报书，项目总目标为：确保《玉溪市老年人权益保障实施办法》中关于老年人免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车的要求得以落实；确保年满60周岁及以上的老年人（愿意办理爱心卡的）能享受市委、市政府对老年人免费乘坐中心城区公交公司公交车的优惠政策；加大候车亭建设，改善乘客候车环境，增加更新车辆，提高公共交通运行效率，缩短乘客候车时间；充分保障老年人的合法权益，发展老龄事业，弘扬敬老、养老、助老的传统美德和社会风尚。

根据上述绩效目标，市交通运输局设置的绩效指标为：2022年至2024年免费运送60岁以上老年乘客4,390万人次，替老年人节约出行成本4,390万元，免费办理爱心卡达88,000张，老年人出行率达80%以上，老年人乘车满意度达90%以上。具体情况详见附件1《绩效目标申报表》。

2.绩效评价调整后的绩效目标和绩效指标情况

通过对项目进行梳理，以及对申报目标进行分析，2022—2024年公交爱心卡乘车补助项目存在绩效目标不完整、指标值难以衡量等问题。根据项目资金管理办法，结合年度工作任务和实际情况，在与市财政局资金管理科室及项目具体

实施单位充分沟通后，确定本项目绩效目标为：

确保《玉溪市老年人权益保障实施办法》中关于老年人免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车的要求得以落实；确保年满60周岁及以上的老年人（愿意办理爱心卡的）能享受市委、市政府对老年人免费乘坐中心城区公交公司公交车的优惠政策；通过项目实施进一步降低老年人出行成本，缓解公交公司运营压力，提高城市公共交通系统服务效能；充分保障老年人的合法权益，发展老龄事业，弘扬敬老、养老、助老的传统美德和社会风尚。

根据上述绩效目标细化分解为7个产出指标、11个效益指标。具体情况详见附件2《项目绩效评价指标体系》。

（五）项目组织管理情况

1.相关方职责

市交通运输局作为项目牵头部门，负责统筹协调公交车爱心卡免费乘车财政补助项目的整体实施工作。制定爱心卡免费乘车相关政策、制度和实施细则，并监督执行。与公交公司、市财政局等部门密切沟通协作，共同推进项目实施。对公交公司的服务质量、政策执行情况进行日常监督检查，建立考核评价机制，定期对公交企业进行考核评估。收集、整理和分析项目实施过程中的各类数据，为项目优化提供依据。

市财政局负责公交车爱心卡免费乘车财政补助资金的预算审核、资金筹集和拨付工作。对补贴资金的使用情况进行审核和监督，确保资金使用合规、安全、高效。参与项目绩效评价工作，根据评价结果调整资金预算安排。

市公交公司具体承担爱心卡的办理业务，严格按照规定流程为符合条件的老年人、残疾人办理爱心卡，确保信息准确无误。负责公交车的日常运营服务，保障特殊群体安全、舒适出行。加强对驾驶员的培训和管理，提高服务质量，确保驾驶员严格执行爱心卡免费乘车政策。准确统计爱心卡刷卡数据，按照要求定期向市交通运输局和市财政局报送报表，报表内容应包括持卡人信息、刷卡时间、线路、次数等详细数据。建立健全财务管理制度，确保爱心卡补贴资金用于公交车运输支出，并接受相关部门的监督检查。

2.组织实施

公交公司作为项目的直接执行者，负责爱心卡的办理、日常运营服务以及刷卡数据的统计与报送。严格按照规定流程为符合条件的老年人、残疾人办理爱心卡，确保信息准确无误。提升公交服务质量，保障特殊群体安全、舒适出行。按照要求，每月准确统计爱心卡刷卡数据，形成详细报表，报表内容涵盖线路、车辆、刷卡次数等。

市公交出租管理处负责对公交企业的运营服务进行日常

监督管理，督促其严格执行爱心卡免费乘车政策。市交通运输局、市财政局、市工业和信息化局等负责审核公交公司报送的刷卡数据及补贴申请，确保财政资金使用准确、合规。建立联合检查机制，市交通运输局和市财政局定期或不定期对公交企业的运营情况、数据真实性等进行实地检查。

二、绩效评价工作开展情况

（一）评价目的、对象和范围

1.绩效评价目的

对项目实施成效及绩效目标完成情况，总结经验和做法，分析产生问题和原因，提出解决措施和办法。为进一步规范财政资金运行和预算绩效管理，完善政策制度，推动相关方有效履职，优化资源配置，强化支出责任，提高财政资金使用效益提供支撑。

2.绩效评价对象和范围

本次绩效评价范围为2022—2024年公交爱心卡乘车补助资金2,280万元。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准和评价抽样

1.绩效评价原则

本次绩效评价坚持科学规范、公正公开、绩效相关三个原则。

（1）科学规范原则。绩效评价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，合理确定绩效目标和评价内容，运用简便、实用、定量与定性分析相结合的方法，规范进行评价。

（2）公正公开原则。坚持客观、公平、公正，做到依据合法、标准统一、资料可靠、实事求是、公开透明，并接受监督。

（3）绩效相关原则。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2.评价指标体系

（1）绩效评价指标

本次绩效评价指标体系设置4个一级指标：决策、过程、产出、效益；12个二级指标：项目立项、绩效目标、资金投入、资金管理、项目管理、产出数量、产出质量、产出时效、社会效益、经济效益、可持续性、满意度；29个三级指标：项目立项依据充分性、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、资金到位率、资金使用率、资金使用合规性、项目管理制度健全性、制度执行有效性、爱心卡持卡人出行次数、累计爱心卡办理数、监督检查次数、爱心卡办理

准确率、爱心卡覆盖率、监督检查完整性、公交公司申请拨付资金及时率、降低老年人出行成本、公交公司亏损缓解情况、公交准点率、城市公共交通系统服务效能、老年人出行增长情况、监督检查有效性、政策知晓率、运营可持续性、爱心卡补助收入占比、发车安排合理性以及爱心卡受益群众满意度。本项目一级指标决策、过程、产出、效益分值权重分别为10%、20%、32%、38%，二级三级指标权重详见附件2绩效评价指标体系。

3.评价方法

本次绩效评价主要采用因素法、比较法和公众评判法对2022—2024年公交爱心卡乘车补助项目进行绩效评价，系统、科学地反映评价项目综合绩效情况。

（1）因素法。通过分析影响本项目的综合因素，综合评价实施项目与总体目标的关联性和匹配性。

（2）比较法。将预期绩效目标和实现情况进行对比分析，评价绩效目标实现程度；通过对比分析项目实施方案与项目完成情况，评价项目是否按照计划完成，项目实施进度是否滞后；通过对比分析专项资金的具体使用方向和资金管理办法的要求，评价项目资金使用是否合规等。

（3）公众评判法。通过对爱心卡持卡人进行问卷调查和访谈的方式，调查爱心卡持卡人对项目实施效果的满意

度以及对政策制度的相关意见和建议。

4.评价标准及等级

（1）评价标准

绩效评价标准通常包括计划标准、行业标准、历史标准等，用于比较绩效指标完成情况。本次绩效评价主要采用计划标准，对于本次评价涉及的目标任务完成率等预期目标，采用计划设定的目标。

（2）评价等级

本次评价采用百分制，各级指标依据其指标权重确定分值，评价人员根据评价情况对各级指标进行评分，最终得分由各级评价指标得分加总得出。根据最终得分情况将评价标准分为四个等次：总分一般设置为100分，90（含）-100分为“优”、80（含）-90分为“良”、60（含）-80分为“中”、60分以下为“差”。

5.评价抽样

本项目涉及市交通运输局和公交公司，通过对前期资料的收集及调研了解，为保障本项目数据的真实性和准确性，评价小组到公交公司IC卡中心机房，现场随机抽取爱心卡刷卡数据与市交通运输局资金支付依据进行详细比对，抽样资金912万元，占项目40%。同时，根据2024年实施方案本项目2024年涉及23条公交线路，在充分考虑沿线

公园、市场、医院、学校（除学生号覆盖外线路）、高铁站等公共场所及乘客量等因素，抽取8条公交线路，线路抽样比34.78%，具体详见表4。

表4:2022—2024年公交爱心卡乘车补助资金抽样明细表

序号	年度	安排资金（万元）	抽查资金（万元）	抽样资金占比	公交线路（条）	抽样线路（条）	抽样线路占比
1	2022	780	312	40%	23	8	34.78%
2	2023	750	300	40%			
3	2024	750	300	40%			
合　计		2,280	912	40%	23	8	34.78%

实地评价阶段与市财政局资金管理科室、项目主管部门和项目实施单位深入沟通，全面了解项目整体情况，对收集后的数据进行核实整理。根据项目绩效评价目标，实地调研了解项目管理情况和资金使用管理情况，收集工作底表数据；对项目参与方进行访谈，发放项目满意度调研问卷，对照绩效评价指标体系逐项评价。

（三）绩效评价工作过程

绩效评价工作过程主要为：开展项目前期调研，编制实施方案，实地评价，撰写绩效评价报告，出具绩效评价报告。

1.开展项目前期调研。项目组对市财政局经建科、市交

通运输局、公交公司开展访谈和实地调研，获取相关文件和资料，了解项目开展范围、资金下达情况及项目实施情况。

2.编制实施方案。根据前期调研情况，研究和分析相关政策和资料，编制项目绩效评价实施方案，设计绩效评价指标体系。根据部门及专家意见对实施方案进行修改，进一步完善实施方案和评价指标体系。

3.实地评价。评价组深入市交通运输局、公交公司进行实地评价。对相关部门、单位开展调研访谈、资料收集等，对项目实施现场进行了踏勘，对资金使用进行了现场检查，并分类发放调查问卷。审核及分析部门总体层面数据，为项目分析和评价报告提供客观的数据和相关佐证材料，根据评价工作方案和统一的评价指标体系进行评分。

4.撰写报告。根据实地评价结果，整理、汇总信息资料，研究分析数据及问卷调查结果，形成报告（会审稿）。参与玉溪市财政局组织的报告会审，根据专家会审意见对评价报告进行修改，形成征求意见稿向评价相关方征求意见，在充分考虑评价相关方反馈意见的基础上，修改完善绩效评价报告。

5.出具绩效评价报告。按规范要求出具绩效评价报告。

三、绩效评价结论

（一）绩效评价综合结论

2022—2024年公交爱心卡乘车补助项目绩效评价得分80.1分，评价等级为“良”。一级指标具体得分情况详见表5。

表5：绩效评价得分情况表

一级指标	指标分值	评价得分	得分率
决策	10	9	90%
过程	20	19	95%
产出	32	24.92	77.88%
效益	38	27.18	71.53%
合计	**100**	**80.1**	**80.1%**

从总体来看，2022—2024年市交通运输局积极落实公交车爱心卡乘车补助资金项目实施方案，公交公司积极推进公交爱心卡乘车补助项目工作，2022—2024年累计免费运送老年人4,074.48万人次；累计减少老年人出行成本4,074.48万元；累计办理爱心卡103,983张；3年平均爱心卡覆盖率为88.65%，高于同级州（市）平均值；2024年公交公司运营23条公交线路，每月平均发车15,870车次，有效保障了老年人免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车，但实施过程中仍然存在监督管理不到位、档案管理不规范、政策知晓度不高等问题。

（二）绩效目标实现情况

本次绩效评价设置的18个绩效指标，爱心卡累计持卡人数、爱心卡覆盖率、降低持卡老年人出行成本、运营可持续性、爱心卡补助收入占比、发车安排合理性、爱心卡受益群众满意度指标均已完成；爱心卡持卡人出行次数、爱心卡办理准确率、公交公司申请拨付资金及时率、公交班次准点率、城市公共交通系统服务效能、老年人出行增长情况、监督检查有效性、政策知晓率指标部分完成；监督检查次数、监督检查完整性、运营压力缓解情况指标未完成。具体详见表6。

表6：绩效指标完成情况表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	完成情况	完成说明
产出指标	产出数量	爱心卡持卡人出行次数	2022年≥1,300万人次 2023年≥1,250万人次 2024年≥1,250万人次	部分完成	2022—2024年爱心卡持卡人免费乘车次数分别为1,258.21万次、1,282.06万次、1,534.21万次，2022年未完成。
		爱心卡累计持卡人数	2022年≥8万人 2023年≥8.5万人 2024年≥9.2万人	完成	2022—2024年累计持卡人数分别为86,322人、95,249人、103,983人。
		监督检查次数	每年定期开展监督检查≥12次	未完成	市交通运输局仅在公交公司申请资金时对上年爱心卡刷卡数据报表进行一次审核，未开展针对爱心卡政策的定期监督检查。
	产出质量	爱心卡办理准确率	公交公司为60岁及以上老年人办理爱心卡	部分完成	公交爱心卡包含358张残疾人爱心卡。

		爱心卡覆盖率	覆盖率≥80%	完成	2022—2024年爱心卡覆盖率分别85.72%、88.85%、91.37%，3年平均爱心卡覆盖率为88.65%。
		监督检查完整性	监督检查内容完整、真实	部分完成	市交通运输局仅对公交公司报送的上年刷卡数据及补贴申请进行审核，未检查驾驶员对爱心卡政策的执行情况，监督公交公司严格执行爱心卡免费乘车相关政策、制度和实施细则。
	产出时效	公交公司申请拨付资金及时率	公交公司于次年2月前请各单位对上年爱心卡刷卡数据报表审核并向市交通局报送拨付爱心卡补助资金请示。	部分完成	2022年公交公司爱心卡刷卡数据报表申请审核时间为2023年2月23日；2023年公交公司爱心卡刷卡数据报表申请审核时间为2024年1月24日；2024年公交公司爱心卡刷卡数据报表申请审核时间为2025年1月22日。
社会效益指标	经济效益	降低持卡老年人出行成本	2022—2024年累计降低老年人出行成本≥3,876万元。	完成	2022—2024年累计降低老年人的出行成本为4,074.48万元。
	社会效益	运营压力缓解情况	项目实施后有效缓解公交公司运营压力。	未完成	公交公司总负债逐年上涨。
		公交班次准点率	公交公司严格按照发车时间表，保障各线路按早7点晚9点的首末班车发车时间，准时发车；发车间隔时间为10分钟。	部分完成	公交公司严格按照发车时间表，保障各线路按早7点晚9点的首末班车发车时间，准时发车；剔除城郊线路后，2022年平均发车间隔时间为18.95分钟，2023年为16.28分钟，2024年为16分钟。
		城市公共交通系统服务效能	项目实施后选择公交出行人数的增长能够有效分担城市公共交通系统服务压力。	部分完成	81.5%爱心卡持卡人办理爱心卡后优先选择乘坐公交车。

		老年人出行增长情况	项目实施后老年人选择乘坐公交出行的情况。	部分完成	90%爱心卡持卡人表示办理爱心卡后经常乘坐公交车。
		监督检查有效性	通过市主管部门监督检查工作的开展有效督促公交企业、驾驶员严格执行爱心卡政策。	部分完成	72%爱心卡持卡人表示乘坐公交车时驾驶员例行检查持卡信息；2022—2024年公交公司未建立爱心卡冒用、盗刷检查记录。
		政策知晓率	爱心卡持卡人知晓保险费为自愿办理。	部分完成	70%爱心卡持卡人表示知晓保险费为自愿办理。
	可持续性	运营可持续性	公交企业因爱心卡政策导致的亏损有合理补偿机制，保障公交企业运营稳定性。	完成	设置了公交爱心卡乘车补助资金；2022—2024年公交公司正常运营。
		爱心卡补助收入占比	爱心卡有效刷卡次数较上年增加；爱心卡补助收入占公交运营收入比例较上年降低。	完成	2022—2024年爱心卡持卡人刷卡次数分别为1,258.21万次、1,282.06万次、1,534.21万次；2022—2024年爱心卡补助收入占公交运营收入比例分别为53.65%、52.72%、38.66%。
		发车安排合理性	公交公司根据时间、线路、乘客量等因素合理调整发车时间。	完成	乘客量大线路（如：1路、2路、3路），发车间隔时间为12分钟；乘客量少线路，如9路发车间隔时间为25分钟，5路发车时间间隔为30分钟。
	满意度指标	爱心卡受益群众满意度	爱心卡持卡人对项目实施的总体满意情况。	部分完成	以问卷调查形式采集项目相关方认可度。本次评价调查共回收有效问卷200份，144位爱心卡持卡人表示满意，满意度为72%。

四、绩效评价情况分析

（一）决策情况分析

决策部分满分为10分，此次绩效评价得分9分，得分率

90%。具体分析如下：

1.项目立项

一是玉溪市严格落实和执行《云南省老年人权益保障条例》，印发了《玉溪市老年人权益保障实施办法》。根据玉溪市2008年第二届市人民政府第44次常务会议审议，同意2009年起按照老年人实际刷卡乘车金额的50%给予补助。自2014年11月起，随着持卡老年人乘车人数的增加，公交营业成本的提高和城市公共交通基础设施的投入加大，经市交通运输局、市财政局报市政府同意，自2015年起，将持卡老年人免费乘车补助纳入财政预算，补助标准提高到60%，按照免费乘车人次据实补助。项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和政策要求，项目按照规定的程序设立，审批文件、材料符合相关要求，立项依据充分，资金申请程序规范。

2.绩效目标

根据市财政局资金下达文件，资金下达时同步下达绩效目标及绩效指标，详见附件1。项目所设定的绩效目标依据充分符合客观实际，依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量，但存在加大候车亭建设，改善乘客候车环境，增加更新车辆，提高公共交通运行效率，缩短乘客候车时间等目标与项目实施无关及2022年、2024年绩效指标未体现办理准确率的问题。

3.资金投入

根据市财政局资金下达文件，2022—2024年公交爱心卡乘车补助资金项目3年累计安排公交爱心卡乘车补助资金2,280万元。用于支持降低老年人出行成本，缓解公交公司运营压力，从资金投入情况来看，项目预算内容与项目任务匹配，均用于本项目的实施；项目预算测算依据充分，项目实际实施内容与项目资金量、工作任务相匹配。

（二）过程情况分析

过程部分满分为20分，此次绩效评价得分19分，得分率95%。具体分析如下：

1.资金管理

资金到位及使用方面。根据公交公司财务数据，截至评价日，本项目3年累计应到位资金2,280万元，实际到位资金2,280万元，资金到位率为100%；实际使用资金2,280万元，资金使用率100%。项目资金使用符合相关的财务管理制度规定。

2.项目管理

一是项目管理制度方面。市交通运输局制定了《公交车爱心卡免费乘车财政补助项目管理制度》《公交车爱心卡免费乘车财政补助预算项目实施细则》《公交车爱心卡免费乘车财政补助资金管理办法》等管理制度，项目管理制度健全。

二是制度执行方面。市交通运输局和公交公司严格执行《公交车爱心卡免费乘车财政补助项目管理制度》《公交车爱心卡免费乘车财政补助资金管理办法》等制度，但存在市交通运输局未根据《公交车爱心卡免费乘车项目管理制度》等制度对公交公司开展定期检查，并对公交公司的服务质量、政策执行情况进行日常监督的问题。

（三）产出情况分析

产出部分满分为32分，此次绩效评价得分24.92分，得分率77.88%。具体分析如下：

1.项目产出

一是爱心卡持卡人出行次数方面。2022—2024年爱心卡持卡人免费乘车次数目标分别为1,300万次、1,250万次、1,250万次，2022—2024年爱心卡持卡人实际免费乘车次数为1,258.21万次、1,282.06万次、1,534.21万次，2022年未达到预期目标。

二是爱心卡累计持卡人数方面。2022—2024年各年累计办理爱心卡目标分别为8万人、8.5万人、9.2万人，2022—2024年实际各年累计持卡人数分别86,322人、95,249人、103,983人，3年均达到预期目标。

三是监督检查次数方面。根据《公交车爱心卡免费乘车项目管理制度》《公交车爱心卡免费乘车项目实施细则》市

交通局、市财政局、市工业和信息化局等联合审核公交公司报送的上年刷卡数据及补贴申请，确保财政资金使用准确、合规。但存在市交通运输局未按要求对公交公司开展定期检查，并对公交公司的服务质量、政策执行情况进行日常监督的问题。

2.产出质量

一是爱心卡办理准确率方面。公交公司严格按照《关于申办玉溪公交爱心 IC 卡的通知》为符合要求的 60 岁及以上老年人办理爱心卡，但存在公交公司同时为 60 岁及以上老年人和残疾人办理爱心卡的问题，2022—2024 年公交公司累计为 358 名残疾人办理爱心卡。

二是爱心卡覆盖率方面。根据玉溪市红塔区人民政府公布的信息，截至 2022—2024 年红塔区 60 岁及以上老年人常住人口数为 10.07 万人、10.72 万人、11.38 万人，2022—2024 年爱心卡覆盖率分别 85.72%、88.85%、91.37%，3 年平均爱心卡覆盖率为 88.65%，对比红河州蒙自市、文山州文山市、普洱市思茅区爱心卡覆盖率均达到 80%以上，玉溪市公交 2022—2024 年爱心卡覆盖率高于平均水平。

三是监督检查完整性方面。市交通运输局、市财政局、市工业和信息化局等分别于 2022 年 2 月 23 日、2024 年 1 月 24 日、2025 年 1 月 22 日联合审核公交公司报送的上年刷卡

数据及补贴申请，确保财政资金使用准确、合规。但存在市交通运输局未严格根据《公交车爱心卡免费乘车项目管理制度》《公交车爱心卡免费乘车项目实施细则》未检查驾驶员对爱心卡政策的执行情况，监督公交公司严格执行爱心卡免费乘车相关政策、制度和实施细则。

3.产出时效

公交公司申请拨付资金及时率方面。根据《公交车爱心卡免费乘车项目实施细则》公交公司应于次年2月前请市交通运输局和市财政局、市工业和信息化局对上年爱心卡刷卡数据报表审核。经现场评价核实，2023年、2024年公交公司均于次年2月前请市交通运输局和市财政局、市工业和信息化局对上年爱心卡刷卡数据报表审核，并向市交通局报送拨付爱心卡补助资金请示。但2022年公交公司爱心卡刷卡数据报表申请审核时间为2023年2月23日，未在规定时间内报送2022年爱心卡刷卡数据报表申请审核。

（四）效益情况分析

效益部分满分为38分，此次绩效评价得分27.18分，得分率71.53%。具体分析如下：

1.经济效益

降低持卡老年人出行成本方面。一是2022—2024年累计降低老年人出行成本目标为3,876万元，2022—2024年实际

累计降低老年人出行成本4,074.38万元，达到预期目标。二是根据调查问卷中第三个问题“您使用爱心卡乘坐公交车时是否免费？”满意度统计显示，200人选择“免费”，0人选择“收费”，综合满意度为 100%。这表明公交公司严格按照相关规定为60岁及以上老年人提供免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车的服务。

2.社会效益

一是运营压力缓解情况。根据公交公司提供的审计报告，2022—2024年公交公司负债为3,266.15万元、3,839.5万元、4,676.82万元，公交公司总负债呈逐年上涨趋势。

二是公交班次准点率方面。根据各年实施方案，公交公司应保障各线路按早7点晚9点的首末班车发车时间准时发车，发车平均间隔时间为10分钟。经现场评价核实，公交公司严格按照发车时间表，保障各线路按早7点晚9点的首末班车发车时间准时发车，但存在公交公司平均发车时间大于10分钟的问题，2022年平均发车间隔时间为18.95分钟，2023年为16.28分钟，2024年为16分钟。

三是城市公共交通系统服务效能方面。根据调查问卷中第四个问题“办理爱心卡后，您是否优先选择乘坐公交车出行？”满意度统计显示，163人满意37人不满意，综合满意度为 81.5%。大部分60岁及以上老年人在办理爱心卡后优先

选择公交出行将有效缓解城市公共交通系统服务压力。

四是老年人出行增长情况方面。根据调查问卷中第五个问题“您办理爱心卡后是否经常乘坐公交车？”满意度统计显示，180 人满意 20 人不满意，综合满意度为 90%。这表明通过公交爱心卡乘车补助项目的实施有效的提高了老年人出行频率，扩大了老年人的出行范围，有效保障了老年人权益。

五是监督检查有效性方面。根据公交公司提供的爱心卡冒用、盗刷检查记录，2019—2020 年公共汽车司机严格检查爱心卡冒用、盗刷等情况，没收使用不符合规定的爱心卡，但 2022—2024 年无爱心卡冒用、盗刷检查记录。根据调查问卷中第六个问题“您使用爱心卡乘坐公交车时，驾驶员是否例行检查持卡信息？”满意度统计显示，144 人满意 56 人不满意，综合满意度为 72%。这表明公共汽车司机根据相关文件要求对爱心卡冒用、盗刷等情况进行了检查，但部分存在检查不到位的问题。

六是政策知晓率方面。根据调查问卷中第七个问题“您是否缴纳过乘车保险费？”满意度统计显示，140 人知晓 60 人不知晓，综合知晓度为 70%。经调查问卷反馈及走访发现，部分老年人不清楚保险费为自愿购买，每年年检均缴纳保险费。

3.可持续性

一是运营可持续性方面。根据玉溪市2008年第二届市人民政府第44次常务会议审议同意2009年起按照老年人实际刷卡乘车金额的50%给予公交公司补助，经市交通运输局，市财政局报经市政府同意，自2015年起将持卡老年人免费乘车补助纳入财政预算，补助标准提高到60%。项目建立了科学合理的补偿机制。2022—2024年累计给予公交公司2,280万元补助，有效保障了公交公司的稳定运营。

二是爱心卡补助收入占比方面。根据公交公司提供的审计报告，2022—2024年爱心卡刷卡次数逐年增加，爱心卡补助占公交公司总收入比例逐年下降。详见表7。

表7：爱心卡补助收入占比

序号	年度	爱心卡刷卡次数	爱心卡补助资金	公交公司营业收入	爱心卡补助占公交公司收入比例
1	2022	1,258.21万次	780	1,453.86万元	53.65%
2	2023	1,282.06万次	750	1,422.62万元	52.72%
3	2024	1,534.21万次	750	1,939.87万元	38.66%

三是发车安排合理性方面。根据公交公司提供的资料，公交公司根据时间、线路、乘客量等因素调整发车间隔时间，部分线路适当延长发车间隔时间，有效降低运营成本。

4.满意度

本次绩效评价对项目区域内受益群众满意度开展问卷调查，评价组通过对项目内群众发放问卷调查，共计发放调查问卷200份，回收有效问卷 200份，根据第十个问题“您对

爱心卡综合服务（办理、挂失、年检、乘坐等）整体情况是否满意？”，满意度统计显示，144人满意56人不满意，综合满意度为72%，具体详见附件3。

五、存在问题

（一）主管部门监督检查不到位

市交通运输局仅对公交公司报送的上年刷卡数据及补贴申请进行审核，未根据《公交车爱心卡免费乘车项目管理制度》文件要求每月随机抽取部分公交线路，检查驾驶员对爱心卡政策的执行情况，监督公交公司严格执行爱心卡免费乘车相关政策、制度和实施细则。导致爱心卡政策执行偏差、补贴发放精准度不足、公交公司管理松懈及公交公司服务质量下降等问题。

（二）相关制度与实际不符

一是根据实施方案规定“公交公司应按照早7点晚9点的首末班发车时间，准点发车，平均发车间隔时间10分钟，缩短乘客候车时间，提升运行效率。”经实地评价发现，2022年运营公交线路24条，剔除5条城郊线路，剩余19条线路平均发车间隔时间为18.95分钟,2023年运营公交线路25条，剔除7条城郊线路,剩余18条线路平均发车间隔时间为16.28分钟，2024年运营公交线路23条，剔除5条城郊线路，剩余18条线路平均发车间隔时间为16分钟,实际平均发车间隔时

间大于预期目标。

二是根据《关于申办玉溪公交爱心IC卡的通知》规定“用户初次购卡需一次性交纳卡片押金20元”。经实地评价发现，用户首次办理爱心卡IC卡时为免费，无需缴纳卡片押金，但《关于申办玉溪公交爱心IC卡的通知》与实际不符。

（三）保险收费未尽告知义务

根据《玉溪市公交IC卡管理办法》规定“乘车意外伤害保险单（自愿原则）办理”，经现场评价发现公交公司在爱心卡办理及年检窗口粘贴相关纸质告示单，经走访了解，30%爱心卡持卡人表示公交公司办理或年检爱心卡时，工作人员未提醒爱心卡持卡人保险费为自愿购买，部分爱心卡持卡人仅知晓缴纳的10元为保险费，不清楚保险费为自愿购买。

（四）部分档案缺失

2022—2024年公交公司未建立爱心卡盗刷、冒用相关检查记录台账。根据现场调查，2019年、2020年均建立了爱心卡盗刷、冒用检查记录台账，由于近年爱心卡盗刷、冒用情况减少，公交公司自2020年后未继续建立爱心卡盗刷、冒用检查记录台账。

（五）爱心卡办理群体与补助群体不匹配

根据2008年第二届市人民政府第44次常务会议纪要、《公交车公益事业补助（老年人免费乘车补贴）市政府呈批

件》等相关文件，本项目为保障老年人权益，补助公交公司为60岁及以上老年人提供免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车服务。经现场评价发现，2022—2024年公交公司累计为358位残疾人办理公交爱心卡，上报的实际爱心卡消费总次数包含老年人爱心卡刷卡次数及残疾人爱心卡刷卡次数，残疾人爱心卡刷卡次数超出本项目补助范围。

（六）应收账款管理不到位，成本控制不足

一是经现场评价发现,公交公司存在62.53万元包车服务应收款未收回，因财务人员变动等原因，在收到包车款后无法与具体应收款对应，导致应收款追回难度增大。

二是公交公司负债逐年上涨，管理费用较高。20222年公交公司总负债为3,266.15万元，管理费用为1,095.28万元；2023年总负债为3,839.5万元，管理费用为1,179.17万元；2024年总负债为4,676.82万元，管理费用为1,088.37万元。由于管理费用较高，公交公司2022年及2023年为亏损；总负债较高导致公交公司运营压力加大。

六、建议

（一）严格按照相关制度开展检查

市交通运输局应严格按照《公交车爱心卡免费乘车项目管理制度》执行，每月随机抽取部分公交线路，检查驾驶员对爱心卡政策的执行情况及公交公司服务质量。建立详细的

检查清单和标准，明确检查的具体内容、流程和要求，确保检查工作规范化、标准化，以保证公交公司严格遵循相关制度开展工作，为乘客提供高标准服务

（二）及时更新相关制度

一是公交公司应根据时间、线路、乘客量等因素合理调整发车时间，《实施方案》中规定的平均发车间隔时间为10分钟不符合实际，建议公交公司按实际情况合理调整《实施方案》。

二是及时修订《关于申办玉溪公交爱心IC卡的通知》，将其中关于初次购卡押金的规定更新为与实际执行情况一致，明确首次办理爱心IC卡为免费，避免规定与实际脱节，保证政策的严肃性和准确性；建立公交卡相关政策定期审查机制，根据市场情况、技术发展和市民需求等，及时调整和完善相关规定，确保公交卡办理政策符合实际。

（三）加强政策告知

明确要求工作人员在办理或年检爱心卡时，须主动口头告知持卡人“10元保险费为自愿购买，可根据自身需求选择缴纳或不缴纳”，并签订自愿缴费告知书，证明爱心卡持卡人已了解并知晓保险费为自愿缴纳，确保信息传递清晰，避免持卡人因未注意纸质告示而误缴。将纸质告示单的字体放大、加粗，采用对比鲜明的颜色（如红色字体标注“自愿购买”），同时增加图示

或简洁易懂的短句（如“保险费可买可不买，自愿选择”），方便文化程度较低或视力不佳的爱心卡持卡人理解。

（四）建立爱心卡盗刷、冒用检查记录

建议公交公司继续建立爱心卡盗刷、冒用检查记录以备检查。公交公司应为每辆车配备《爱心卡使用检查台账》，驾驶员需每日记录检查中发现的冒用、盗刷情况（包括时间、线路、具体问题、处理结果等），每日运营结束后交由公司专人汇总存档；建议公交公司定期组织爱心卡使用专项检查（如随机跟车抽查、调取监控回放），对发现的违规刷卡问题及时整改，并将典型案例通报全体驾驶员。同时，加强对驾驶员的政策培训，明确查验流程和处理方式，提升其责任意识和识别能力。

（五）统一补助范围与结算方式

根据《云南省残疾人优待规定》第十八条要求“盲人和下肢残疾的残疾人凭残疾人证或者免费乘车证，可免费乘坐城市市内公交车”，爱心卡作为落实免费乘车政策的核心载体，公交公司有义务为残疾人办理爱心卡，为有效保障残疾人合法权益，建议将残疾人爱心卡纳入补助范围，或在结算爱心卡刷卡次数时明确60岁以上老年人刷卡次数进行单独核算补助。

（六）建立应收款全流程台账管理机制，管理费用精准

管控，提升运营效益

一是统一规范包车服务应收款登记模板，明确合同编号、服务对象、金额、收款期限、负责人等核心信息，实现“合同签订-服务执行-款项催收-财务核销”闭环追溯，避免人员变动导致的信息脱节。对62.53万元未收回款项，由专人核对历史合同、服务记录及付款方信息，制定分阶段催收方案（如发函告知、上门沟通等）；对超期应收款启动责任追溯，明确催收主体及考核标准。

二是精准管控管理费用，提升运营效益。推行费用预算刚性约束，将管理费用分解至各部门，实行“先审批后支出”机制；取消非必要办公开支（如纸质文件印刷、冗余通讯套餐），通过集中采购、共享办公设备等方式降低固定成本。优化线路资源配置，通过客流数据分析减少低效线路车次、加密热门线路，提高车辆实载率，分时段增加或减少发车数量；拓展合规增值业务（如定制公交、广告投放、场站租赁），增加非票务收入。

七、其他需要说明的事项

根据《玉溪市发展和改革委员会关于废止部分文件及有关问题的通知》（玉发改收费〔2016〕421号），玉溪市发展和改革委员会废止了《关于对玉溪市交通局公交IC卡押金收费标准的批复》（玉发改收费〔2008〕86号），自2016年9

月1日起废止公交公司收取用户初次办卡及补办IC卡时每卡收取20元的押金。

根据《玉溪市从事生产经营活动事业单位改革实施方案》（玉办发〔2017〕34号），自2020年底起公交公司转企改制，事业单位改制为企业后，原有的行政事业性收费项目若已被废止，公交公司无需再执行，应按照公交公司相关收费管理规定和市场规则来确定收费项目与标准。经现场评价发现，自公交公司改制为企业后，公交公司预期恢复收取用户初次办卡及补办IC卡时每卡收取20元的押金，由于未经市交通运输局批准，公交公司未恢复收取用户初次办卡IC卡时每卡收取20元的押金，目前已恢复收取用户补办IC卡时每卡收取20元的押金，但存在收费制度未获得批复及制度未更新的问题。

附件：1.绩效目标表

2.绩效评价指标体系及评分表

3.问卷调查统计表

4.主要工作底稿

5.实地评价发现问题汇总表

6.绩效评价报告意见反馈表

7.绩效评价报告意见反馈采纳情况表

2022—2024年公交爱心卡乘车补助资金项目

绩效评价报告附件

附件1-1

2022年项目绩效目标表

项目目标	总体目标(2022年-2024年)	2022年至2024年预计免费运送60岁以上老年乘客4390万人次，替老年人节约出行成本4390万元，免费办理爱心卡达88000张，老年人出行率达80%以上，老年人乘车满意度达90%以上。按照“整体谋划，分步实施”的工作思路，在全面做好全年各项工作的基础上，着力抓好以下几方面的主要任务： （一）确保《玉溪市老年人权益保障实施办法》中关于老年人免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车的要求得以落实。 （二）确保年满60周岁及以上的老年人（愿意办理爱心卡的）能享受市委、市政府对老年人免费乘坐中心城区市公交公司公交车的优惠政策。 （三）加大候车亭建设，改善乘客候车环境，增加更新车辆，提高公共交通运行效率，缩短乘客候车时间。 （四）充分保障老年人的合法权益，发展老龄事业，弘扬敬老、养老、助老的传统美德和社会风尚。
	预算年度(2022年)目标	预计免费运送60岁以上老年乘客1326万人次，替老年人节约出行成本1326万元，免费办理爱心卡达80000张，老年人出行率达80%以上，老年人乘车满意度达90%以上。按照“整体谋划，分步实施”的工作思路，在全面做好全年各项工作的基础上，着力抓好以下几方面的主要任务： （一）确保《玉溪市老年人权益保障实施办法》中关于老年人免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车的要求得以落实。 （二）确保年满60周岁及以上的老年人（愿意办理爱心卡的）能享受市委、市政府对老年人免费乘坐中心城区市公交公司公交车的优惠政策。 （三）加大候车亭建设，改善乘客候车环境，增加更新车辆，提高公共交通运行效率，缩短乘客候车时间。 （四）充分保障老年人的合法权益，发展老龄事业，弘扬敬老、养老、助老的传统美德和社会风尚。

绩效指标							评（扣）分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
产出指标				空			空	空	空
	数量指标			空			空	空	空
		爱心卡办理张数	>=	80000	张	定量指标	1.爱心卡办理张数 大于等于80000得满分2.小于80000不得分	反映爱心卡办理张数	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》
		老年人办理爱心卡岁数标准	>=	60	达标	定量指标	1、 老年人办理爱心卡岁数标准大于等于60岁得满分，否则不得分	反映老年人办理爱心卡岁数标准	玉溪市老年人权益保障实施办法 云南省老年人权益保障条例
	时效指标			空			空	空	空
		拨付及时率	=	100	%	定量指标	1.拨付率大于等于100得满分 2.拨付率小于100不得分	反映拨付及时率	2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》、资金拨付凭证

绩效指标							评（扣）分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
效益指标				空			空	空	空
	经济效益指标			空			空	空	空
		减少老年人出行成本	>=	1326	万元	定量指标	1.爱心卡刷卡次数大于等于1326万人次得满分2.爱心卡刷卡次数小于1326万人次不得分	反映老年人出行成本，预计2021年老年人免费乘车次数达1326万人次，按照现行乘坐公交车1元/人次的票价，实行老年人免费乘车后，老年人出行将减少1326万元的出行成本。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》、市公共汽车服务公司运输成本、票价规定等
	社会效益指标			空			空	空	空
		老年人出行率	>=	80	%	定量指标	1.出行率大于等于80得满分2.出行率小于80不得分	反映老年人出行率，出行率根据办理且有乘车记录的爱心卡数量占红塔区60岁以上老年人口总数计算。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》统计爱心卡办卡数，红塔区人口数据公报上统计的60岁以上老年人口数。
满意度指标				空			空	空	空
	服务对象满意度指标			空			空	空	空
		老年人乘客满意度	>=	90	%	定量指标	1.满意度大于等于90得满分，2.满意度小于90不得分	反映老年人乘客满意度	抽样调查问卷

附件1-2

2023年项目绩效目标表

项目目标	总体目标(2023年-2025年)	根据《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》“老年人持《老年人优待证》，免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车”的要求，市公交公司自2008年以来，按照市委、市政府的指示精神，为60岁以上的老年人办理爱心卡，让其免费乘坐市内公交车。2023年至2025年要实现的目标：免费运送60岁以上老年乘客4300万人次，替老年人节约出行成本4300万元，免费办理爱心卡达90000张，办理完成率达100%，老年人出行率达80%以上，老年人乘车满意度达90%以上。在全面做好全年各项工作的基础上，实现： （一）确保《玉溪市老年人权益保障实施办法》中关于老年人免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车的要求得以落实。 （二）确保年满60周岁及以上的老年人（愿意办理爱心卡的）能享受市委、市政府对老年人免费乘坐中心城区市公交公司公交车的优惠政策。
	预算年度(2023年)目标	根据《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》“老年人持《老年人优待证》，免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车”的要求，市公交公司自2008年以来，按照市委、市政府的指示精神，为60岁以上的老年人办理爱心卡，让其免费乘坐市内公交车。2023年的目标：免费运送60岁以上老年乘客1300万人次，替老年人节约出行成本1300万元，免费办理爱心卡达85000张，办理完成率达100%，老年人出行率达80%以上，老年人乘车满意度达90%以上。在全面做好全年各项工作的基础上，实现： （一）确保《玉溪市老年人权益保障实施办法》中关于老年人免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车的要求得以落实。 （二）确保年满60周岁及以上的老年人（愿意办理爱心卡的）能享受市委、市政府对老年人免费乘坐中心城区市公交公司公交车的优惠政策。 （三）加大候车亭建设，改善乘客候车环境，增加更新车辆，提高公共交通运行效率，缩短乘客候车时间。 （四）充分保障老年人的合法权益，发展老龄事业，弘扬敬老、养老、助老的传统美德和社会风尚。

绩效指标							评（扣）分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
产出指标				空			空	空	空
	数量指标			空			空	空	空

绩效指标							评（扣）分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
		爱心卡办理张数	>=	85000	张	定量指标	1.爱心卡办理张数 大于等于80000得满分2.小于80000不得分	反映爱心卡办理张数	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》
	质量指标			空			空	空	空
		办理完成率	>=	100	%	定量指标	1.办理爱心卡张数完成率大于等于100%得满分2.小于100%不得分	反映办理爱心卡张数工作的完成情况	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》
效益指标				空			空	空	空
	经济效益指标			空			空	空	空
		减少老年人出行成本	>=	1300	万元	定量指标	1.爱心卡刷卡次数大于等于1300万人次得满分2.爱心卡刷卡次数小于1300万人次不得分	反映老年人出行成本，预计2022年老年人免费乘车次数达1300万人次，按照现行乘坐公交车1元/人次的票价，实行老年人免费乘车后，老年人出行将减少1300万元的出行成本。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》、票价规定等

绩效指标							评（扣）分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
	社会效益指标			空			空	空	空
		老年人出行率	>=	80	%	定量指标	1.出行率大于等于80得满分2.出行率小于80不得分	反映老年人出行率，出行率根据办理且有乘车记录的爱心卡数量占红塔区60岁以上老年人口总数计算。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》统计爱心卡办卡数，红塔区人口数据公报上统计的60岁以上老年人口数。
		老年人免费乘坐公交车次数	>=	1300	万人次	定量指标	1.老年人免费乘坐公交车次数大于等于1300万人次得满分2.老年人免费乘车人次小于1300万人次不得分。	反映老年人免费乘坐公交车次数，预计2022年老年人免费乘车次数达1300万人次。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》

绩效指标							评（扣）分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
	生态效益指标			空			空	空	空
		减少碳排放	>=	28.22	万公斤	定量指标	1.减少碳排放大于等于28.22万公斤得满分；2.小于28.22万公斤不得分。	反映新能源公交车运送乘客，减少碳排放，保护生态环境。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：根据纯电动公交车每百公里减少碳排放6.27公斤，公交车运送1300万老年人，减少碳排放28.22万公斤。
满意度指标				空			空	空	空
	服务对象满意度指标			空			空	空	空
		老年人乘客满意度	>=	90	%	定量指标	1.满意度大于等于90得满分，2.满意度小于90不得分	反映老年人乘客满意度	抽样调查问卷

附件1-3

2024年项目绩效目标表

项目目标	总体目标(2024年-2026年)	根据《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》“老年人持《老年人优待证》，免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车”的要求，市公交公司自2008年以来，按照市委、市政府的指示精神，为60岁以上的老年人办理爱心卡，让其免费乘坐市内公交车。2024年至2026年要实现的目标：免费运送60岁以上老年乘客3950万人次，替老年人节约出行成本3950万元，免费办理爱心卡达100000张，办理完成率达100%，老年人出行率达80%以上，老年人乘车满意度达90%以上。在全面做好全年各项工作的基础上，实现： （一）确保《玉溪市老年人权益保障实施办法》中关于老年人免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车的要求得以落实。 （二）确保年满60周岁及以上的老年人（愿意办理爱心卡的）能享受市委、市政府对老年人免费乘坐中心城区市公交公司公交车的优惠政策。 （三）加大候车亭建设，改善乘客候车环境，增加更新车辆，提高公共交通运行效率，缩短乘客候车时间。
	预算年度(2024年)目标	根据《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》“老年人持《老年人优待证》，免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车”的要求，市公交公司自2008年以来，按照市委、市政府的指示精神，为60岁以上的老年人办理爱心卡，让其免费乘坐市内公交车。2024年的目标：免费运送60岁以上老年乘客1250万人次，替老年人节约出行成本1250万元，免费办理爱心卡达92000张，办理完成率达100%，减少碳排放27.02万公斤，老年人出行率达80%以上，老年人乘车满意度达90%以上。在全面做好全年各项工作的基础上，实现： （一）确保《玉溪市老年人权益保障实施办法》中关于老年人免费乘坐本市行政辖区内营运的公交公共汽车的要求得以落实。 （二）确保年满60周岁及以上的老年人（愿意办理爱心卡的）能享受市委、市政府对老年人免费乘坐中心城区市公交公司公交车的优惠政策。 （三）加大候车亭建设，改善乘客候车环境，增加更新车辆，提高公共交通运行效率，缩短乘客候车时间。 （四）充分保障老年人的合法权益，发展老龄事业，弘扬敬老、养老、助老的传统美德和社会风尚。

绩效指标							评（扣）分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
产出指标				空			空	空	空
	数量指标			空			空	空	空
		爱心卡办理张数	>=	92000	张	定量指标	1.爱心卡办理张数 大于等于92000得满分2.小于92000不得分	反映爱心卡办理张数	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》
	质量指标			空			空	空	空
		办理完成率	>=	100	%	定量指标	1.办理爱心卡张数完成率大于等于100%得满分2.小于100%不得分	反映办理爱心卡张数工作的完成情况	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》

绩效指标							评（扣）分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
	时效指标			空			空	空	空
		补助发放及时率	=	100	%	定量指标	1. 达标率=100%，得满分，2.达标率在60%-99%之间，评分值=达标率*指标分值3.达标率小于60%，不得分	反映补助发放情况。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》
效益指标				空			空	空	空
	经济效益指标			空			空	空	空
		减少老年人出行成本	>=	1250	万元	定量指标	1.爱心卡刷卡次数大于等于1250万人次得满分2.爱心卡刷卡次数小于1250万人次不得分	反映老年人出行成本，预计2023年老年人免费乘车次数达1250万人次，按照现行乘坐公交车1元/人次的票价，实行老年人免费乘车后，老年人出行将减少1250万元的出行成本。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》、票价规定等
	社会效益指标			空			空	空	空
		老年人出行率	>=	80	%	定量指标	1.出行率大于等于80得满分2.出行率小于80不得分	反映老年人出行率，出行率根据办理且有乘车记录的爱心卡数量占红塔区60岁以上老年人口总数计算。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》统计爱心卡办卡数，红塔区人口数据公报上统计的60岁以上老年人口数。

绩效指标							评（扣）分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
		老年人免费乘坐公交车次数	>=	1250	万人次	定量指标	1.老年人免费乘坐公交车次数大于等于1250万人次得满分2.老年人免费乘车人次小于1250万人次不得分。	反映老年人免费乘坐公交车次数，预计2023年老年人免费乘车次数达1250万人次。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：市公交公司后台系统《玉溪公交IC卡终端消费明细表》
	生态效益指标			空			空	空	空
		减少碳排放	>=	27.02	万吨	定量指标	1.减少碳排放大于等于27.02万公斤得满分；2.小于27.02万公斤不得分。	反映新能源公交车运送乘客，减少碳排放，保护生态环境。	依据：《云南省老年人权益保障条例》和《玉溪市老年人权益保障实施办法》、2008年1月《市政府常务会议纪要》（第1期）、《玉溪市财政局报市人民政府呈批件》；数据来源：《公交车碳排放情况说明》根据纯电动公交车每百公里减少碳排放6.27公斤，公交车运送1250万老年人，减少碳排放27.02万公斤。
满意度指标				空			空	空	空
	服务对象满意度指标			空			空	空	空
		老年人乘客满意度	>=	90	%	定量指标	1.满意度大于等于90得满分，2.满意度小于90不得分	反映老年人乘客满意度	抽样调查问卷

附件2

绩效评价指标体系及评分表

项目名称：2022-2024年公交爱心卡乘车补助资金项目

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	指标解释	指标说明	评分标准	数据来源	得分	扣分原因
决策（10分）	项目立项（4分）	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。	评价要点： 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项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	评价要点： 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，得0.4分； ②项目立项符合行业发展规划和政策要求，得0.4分； ③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需，得0.4分； 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，得0.4分； ⑤项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复，得0.4分。	项目立项相关依据资料	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。	评价要点： 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、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策； ④项目变更程序是否符合相关规定，变更内容是否获取相关批复。	评价要点： ①项目按照规定的程序申请设立，得0.5分； ②审批文件、材料符合相关要求，得0.5分； 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，得0.5分； ④项目变更程序符合相关规定，变更内容获取相关批复，得0.5分。	项目可行性研究报告等相关资料、项目变更申请及批复文件	2	
	绩效目标（3分）	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	评价要点： ①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配	①项目有绩效目标，得0.2分； ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，得0.6分； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，得0.6分； ④目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，得0.6分。	国家、省委省政府、部门行业相关文件，预算申报资料，实施方案等	1.4	加大候车亭建设，改善乘客候车环境，增加更新车辆，提高公共交通运行效率，缩短乘客候车时间等目标与项目无关，扣0.6分。
		绩效指标明确性	1	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	评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应	①已将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，得0.4分； ②指标已通过清晰、可衡量的指标值予以体现，得0.4分； ③指标与项目目标任务数或计划数相对应，得0.2分。	国家、省委省政府、部门行业相关文件，预算申报资料，实施方案等	0.6	2023年及2024年绩效指标未体现办理准确率，扣0.4分。

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	指标解释	指标说明	评分标准	数据来源	得分	扣分原因
决策（10分）	资金投入（3分）	预算编制科学性	2	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	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； 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	①预算编制经过科学论证，得0.5分； ②预算内容与项目内容匹配，得0.5分； ③预算额度测算依据充分，按照标准编制，得0.5分； ④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。	预算申报资料、实施方案等。	2	
		资金分配合理性	1	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	评价要点： 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	①预算资金分配依据充分，得0.5分； ②资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应，得0.5分。	资金下达文件、资金分配方案	1	
过程（20分）	资金管理（12分）	资金到位率	3	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/计划到位资金）×100%。 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。 计划到位资金：一定时期（本年度或项目期）内计划到位的所有项目资金。	得分=资金到位率*3分。	资金下达文件、财政拨款凭据、银行对账单等，中央、省、市、县、自筹资金到位情况汇总数据	3	
		资金使用率	3	项目资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目到位资金使用情况	资金使用率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 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	得分=资金使用率*3分。	资金支出统计数据、资金下达文件和部门决算报表。	3	
		资金使用合规性	6	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	评价要点： ①是否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； ②资金的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	①资金使用符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定，得2分； ②资金的拨付有完整的审批程序和手续，得2分； ③资金使用符合项目预算批复或合同规定用途，得2分； 若发现存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，该项指标得0分	资金拨付凭证，原始凭证等财务资料。	6	
	项目管理（8分）	项目管理制度健全性	5	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。	评价要点： ①项目实施单位组织机构是否健全； ②项目实施主体责任是否明确，是否明确了归口管理部门； ③项目建设、运营期是否已制定或具有相应的业务管理制度； ④内控制度是否合法、合规、完整； ⑤档案管理是否有明确的档案管理制度。	①项目实施单位建立健全的组织机构，得1分； ②项目实施主体责任明确，明确了归口管理部门，得1分。 ③针对项目建设、运营期已制定或具有相应的内控制度，如项目管理制度、财务管理制度、人事管理制度等，得1分； ④内控制度合法、合规、完整，得1分； ⑤档案管理有具体的管理制度，得1分。 上述5项未达到不得分。	财务、内控等相关管理制度	5	

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	指标解释	指标说明	评分标准	数据来源	得分	扣分原因
过程（20分）	项目管理（8分）	制度执行有效性	3	项目实施过程中项目制度得到有效执行。	评价要点： 制定的相关制度得到有效执行。	按照相关制度严格执行，得3分；每发现一项未执行扣一分，扣完为止。	财务、内控等相关管理制度执行情况	2	市交通运输局未开展定期监督检查，扣1分。
产出（32分）	产出数量（13分）	爱心卡持卡人出行次数	6	考核爱心卡持卡人免费乘车次数是否达到预期目标。	评价要点： ①2022-2024年爱心卡持卡人免费乘车次数达到预期目标； ②爱心卡持卡人免费乘车次数=市交通运输局年度拨付资金/60%。	①2022年爱心卡持卡人免费乘车次数≥1300万人次，得2分； ②2023年爱心卡持卡人免费乘车次数≥1250万人次，得2分； ③2024年爱心卡持卡人免费乘车次数≥1250万人次，得2分。 未达到按照实际爱心卡持卡人免费乘车目标次数，得分=实际爱心卡持卡人免费乘车次数/爱心卡持卡人免费乘车目标次数*100%*对应评价分值。	公交IC卡系统汇总数据、市交通运输局年度资金拨付文件及其他佐证材料。	5.94	2022年爱心卡持卡人免费乘车次数为1258.21万次，未达到1300万人次，根据评分标准得分=1258.21/1300*100%=96.79%，扣0.06分。
		爱心卡累计持卡人数	3	考核2022-2024年爱心卡累计持卡人数及各年新增爱心卡持卡人数是否达到预期目标。	评价要点： 2022-2024年爱心卡累计持卡人数及各年新增爱心卡持卡人数是否达到预期目标。	①截至2022年12月31日爱心卡累计持卡人数≥8万人，得1，反之不得分； ②截至2023年12月31日爱心卡累计持卡人数≥8.5万人，得1分，反之不得分； ③截至2024年12月31日爱心卡累计持卡人数≥9.2万人，得1分，反之不得分。	公交IC卡中心办卡记录及相关工作台账。	3	
		监督检查次数	4	考核2022-2024年主管部门是否按照制度要求开展监督检查。	评价要点： 市交通运输局是否根据《公交爱心卡免费乘车项目管理制度》要求，定期每月开展一次对公交企业的运营情况、数据真实性等进行监督检查。	每年定期开展监督检查≥12次，得4分，反之，不得分。	监督检查记录、工作台账	0	市交通运输局仅在公交公司申请资金时对上年爱心卡刷卡数据报表进行一次审核，未开展定期监督检查，扣4分。
	产出质量（16分）	爱心卡办理准确率	6	考核公交公司是否按照相关规定办理爱心卡。	评价要点： ①公交公司是否按照《公交车爱心卡免费乘车项目实施细则》《关于申办玉溪公交爱心IC卡的通知》及实施方案要求办理爱心卡。 ②爱心卡办理准确率=60岁及以上老年人持卡人数/爱心卡总持卡人数*100%。	得分=爱心卡办理准确率*6分。	公交IC卡中心办卡记录、办卡花名册及相关台账	5.98	公交爱心卡包含358张残疾人爱心卡，扣0.02分。
		爱心卡覆盖率	5	考核玉溪市60岁及以上老年人持爱心卡人数占玉溪市城区常住60岁以上老年人人口数的比例，用以反映爱心卡覆盖情况。	评价要点： ①通过对比周边城市爱心卡覆盖率，其中红河州蒙自市、文山州文山市、普洱市思茅区均达到80%以上； ②爱心卡覆盖率=爱心卡持卡人数/60岁以上人口数*100%。	①覆盖率≥80%，得5分； ②80%＞覆盖率≥65%，得3分； ③覆盖率＜65%，不得分。	公交IC卡系统、玉溪市人口统计数据、调查问卷	5	

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	指标解释	指标说明	评分标准	数据来源	得分	扣分原因
产出（32分）	产出质量（16分）	监督检查完整性	5	考核主管部门对爱心卡刷卡的监管是否到位，反映爱心卡刷卡数据的准确性。	评价要点： 项目主管部门开展监督检查包括每月随机抽取部分公交线路，检查驾驶员对爱心卡政策的执行情况，核实刷卡数据与实际运营记录是否相符 。	监督检查内容完整、真实，得5分，每少一项监督检查内容扣1分，扣完为止。	监督检查记录、工作台账、《公交车爱心卡免费乘车项目管理制度》	3	未检查驾驶员对爱心卡政策的执行情况，监督公交公司严格执行爱心卡免费乘车相关政策、制度和实施细则，扣3分。
	产出时效（3分）	公交公司申请拨付资金及时率	3	考核公交公司是否在规定时间内将资金申请材料提交至市交通运输局。	评价要点： 根据《公交车爱心卡免费乘车补助资金管理办法》，公交公司在次年2月，请市交通运输局和市财政局、市工信局对上年爱心卡刷卡数据报表审核，向市交通局报送拨付爱心卡补助资金请示 。	公交公司于次年2月前请各单位对上年爱心卡刷卡数据报表审核并向市交通局报送拨付爱心卡补助资金请示，得3分；每一年未达到扣1分。	资金下达文件、会计原始凭证	2	2022年公交公司爱心卡刷卡数据报表申请审核时间为2023年2月23日，扣1分。
效益（38分）	经济效益（3分）	降低持卡老年人出行成本	3	用以反映通过项目实施是否有效降低老年人出行成本。	评价要点： ①项目实施后持爱心卡老年人选择乘坐公交出行是否免费，按照补助金额及补助标准计算，3年累计降低出行成本达到3876万元。 ②根据调查问卷第三个问题凭据满意度进行考核。问卷第三个问题“您使用爱心卡乘坐公交车时是否免费？”选择“A”为是，选择“B”为否； ③第三问题平均满意度=第三题选择“A”问卷数/回收的有效问卷数*100%。	①2022-2024年累计降低老年人出行成本≥3876万元，得2分，反之不得分； ②得分=第三问题满意度*1分。	问卷调查、走访	3	
	社会效益（18分）	运营压力缓解情况	1	用以反映项目实施后是否有效缓解公交公司运营压力。	评价要点： 项目实施后每年缓解公交公司部分运营压力 。	项目实施后每年公交公司负债减少，得1分，反之不得分。	公交公司会计报表、访谈	0	公司总负债逐年上涨，扣1分。
		公交班次准点率	3	用以反映项目实施后公交公司是否严格按照发车时间表，保障各线路按时准点发车。	评价要点： ①根据《实施方案》，公交公司应严格按照发车时间表，保障各线路按早7点晚9点的首末班车发车时间，准时发车； ②发车间隔时间为10分钟； ③准点率=早7点晚9点首末班车准时发车车次/早7点晚9点首末班车实际发车车次*100%。	①得分=早7点晚9点首末班车发车准时率*1.5分； ②发车间隔时间为10分钟，得1.5分，每发现一次发车间隔时间大于10分钟，扣20%权重分值。	公交发车表、驾驶员签到表、问卷调查、走访	1.5	根据2024年发车时间表，1路、2路、3路、4路、5路、17路等公交线路发车间隔时间大于10分钟，扣1.5分。
		城市公共交通系统服务效能	4	用以反映选择公交出行人数的增长是否能够有效分担城市公共交通系统服务压力。	评价要点： ①通过项目实施，爱心卡持卡人是否优先选择公交出行； ②根据调查问卷第四个问题凭据满意度进行考核。问卷第四个问题“办理爱心卡后，您是否优先选择乘坐公交车出行？”选择“A”为是，选择“B”为否； 第四问题满意度=第四题选择“A”问卷数/回收的有效问卷数*100%。	得分=第四问题满意度*4分。	问卷调查、走访	3.26	调查问卷第四题满意度为81.5%。

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	指标解释	指标说明	评分标准	数据来源	得分	扣分原因
效益（38分）	社会效益（18分）	老年人出行增长情况	4	用以反映项目实施后老年人选择乘坐公交出行的情况。	评价要点： ①通过项目实施是否有效提高持卡人出行频率 。 ②根据调查问卷第五个问题凭据满意度进行考核。问卷第五个问题“您办理爱心卡后是否经常乘坐公交车？”选择“A”为是，选择“B”为否； ③第五问题满意度=第五题选择“A”问卷数/回收的有效问卷数*100%。	得分=第五问题满意度*4分。	问卷调查、走访	3.6	调查问卷第五题满意度为90%。
		监督检查有效性	3	通过市主管部门监督检查工作的开展是否有效督促公交企业、驾驶员严格执行爱心卡政策。	评价要点： ①公交驾驶员是否按照相关文件要求检查爱心卡使用的正确性，减少盗刷卡等现象，保障爱心卡刷卡数据的真实有效性。 ②根据调查问卷第六个问题凭据满意度进行考核。问卷第六个问题“您使用爱心卡乘坐公交车时，驾驶员是否例行检查持卡信息？”选择“A/B”为满意，选择“C/D”为不满意。 ③第六问题满意度=第六题选择“A/B”问卷数/回收的有效问卷数*100%。	①全线公交驾驶员严格检查爱心卡使用的正确性=第六问题满意度*评价分值1分； ②爱心卡盗刷现象较上年降低，得2分，反之不得分。	问卷调查、走访、年度爱心卡盗刷检查台账	0.72	①第六题满意度为72%； ②2022-2024年未建立爱心卡冒用、盗刷检查记录，扣2分。
		政策知晓率	3	考核爱心卡持卡人是否知晓保险费为自愿办理。	评价要点： ①公交公司有效告知爱心卡持卡人保险费为自愿缴纳； ②根据调查问卷第五个问题凭据满意度进行考核。问卷第七个问题“您是否缴纳过乘车保险费？”选择“A/B”为清楚保险费自愿办理，选择“B”为强制缴纳； ③第七问题满意度=第五题选择“A/B”问卷数/回收的有效问卷数*100%。	得分=第七问题满意度*3分。	问卷调查、走访	2.1	调查问卷第七题满意度为70%。
	可持续性（12）	运营可持续性	4	考核公交企业因爱心卡政策导致的亏损是否有合理补偿机制，保障公交企业运营稳定性。	评价要点： ①公交企业因爱心卡政策导致的亏损有合理补偿机制； ②公交企业2022-2024年运营稳定。	①建立了科学合理的补偿机制，得2分； ②公交企业2022-2024年运营稳定，得2分。	补偿机制制度或办法、公交企业2022-2024年报表	4	
	可持续性（12）	爱心卡补助收入占比	6	考核爱心卡收入占公交运营收入比例，反映公交公司运营情况。	评价要点： ①爱心卡有效刷卡次数较上年增加； ②爱心卡补助收入占公交运营收入比例较上年降低。	①爱心卡有效刷卡次数较上年增加，得3分，反之不得分； ②爱心卡补助收入占公交运营收入比例较上年降低，得3分，反之不得分。	公交公司会计报表	6	
		发车安排合理性	2	考核公交公司是否根据时间、线路、乘客量等因素合理安排发车间隔时间，反映公交公司动态调整能力。	评价要点： 公交公司根据时间、线路、乘客量等因素合理调整发车时间。	公交发车间隔时间根据线路、乘客量等因素合理变动，得2分，反之不得分。	公交公司发车时间表	2	

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	指标解释	指标说明	评分标准	数据来源	得分	扣分原因
效益（38分）	满意度指标（5分）	爱心卡受益群众满意度	5	考核爱心卡受益群众对项目实施的总体满意情况。	评价要点： ①本次问卷发放的对象为60岁以上爱心卡持卡人； ②根据调查问卷第十个问题满意度进行考核。问卷第十个问题“您对爱心卡综合服务（办理、挂失、年检、乘坐等）整体情况是否满意？”选择“A/B”为满意，选择“C/D”为不满意。 ③第十问题满意度=第十题选择“A/B”问卷数/回收的有效问卷数*100%。	①满意度≥90%，得5分； ②90%＞满意度≥80%，得3分； ③80%＞满意度≥70%，得1分； ④满意度＜70%，得0分。	调查问卷	1	调查问卷第十题满意度为72%。
合计			100					80.1	

附件3-1

问卷调查统计表

序号	问题	可选答案	问卷调查答案选择情况					
			A	B	C	D	份数	满意度
1	您等待公交车时间一般为多久?	A.10分钟以内 B.15分钟以内 C.20分钟以内 D.其他	4	17	43	136	200	10.50%
2	您是否遇到过使用爱心卡乘车时被司机拒载的情况?	A.没有遇到 B很少遇到 C.偶尔遇到 D.经常遇到	198	2	0	0	200	100.00%
3	您使用爱心卡乘坐公交车时是否免费?	A.免费 B收费	200	0	–	–	200	100.00%
4	办理爱心卡后，您是否优先选择乘坐公交车出行?	A.是 B.否	163	37	–	–	200	81.50%
5	您办理爱心卡后是否经常乘坐公交车?	A.是 B.否	180	20	–	–	200	90.00%
6	您使用爱心卡乘坐公交车时，驾驶员是否例行检查持卡信息?	A.经常遇到 B.偶尔遇到 C.很少遇到 D.没有遇到	86	58	41	15	200	72.00%
7	您是否缴纳过乘车保险费?	A.没有缴纳 B.经推荐后自愿缴纳 C.强制缴纳	56	84	60	–	200	70.00%
8	您的爱心卡每年年检时是否需要缴纳费用?	A.免费 B收费	186	14	–	–	200	93.00%
9	您对公交汽车按时准点发车方面是否满意?	A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.不满意	158	26	11	5	200	92.00%
10	您对爱心卡综合服务（办理、挂失、年检、乘坐等）整体情况是否满意?	A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.不满意	98	46	37	19	200	72.00%

附件4-1

2022-2024年公交爱心卡乘车补助项目资金及项目实施情况表

序号	年度	预算批复资金	文件号	实际到位资金	到位率	实际使用资金	实际使用率
1	2022	780	玉财建〔2022〕31号	780	100%	780	100%
2	2023	750	玉财建〔2023〕52号	750	100%	750	100%
3	2024	750	玉财建〔2024〕27号	750	100%	750	100%
合计		2280	-	2280	100%	2280	100%

附件4-2

2022年爱心卡刷卡次数-数据抽样统计表

车辆分月数据抽样实测统计							爱心卡个人分月消费数据抽样实测统计表					
序号	终端号	车牌号	时间	报表数据	抽查数据	准确率	用户编号	姓名	时间	报表次数	抽样数据	准确率
1	296	云F12001D	1月	10964	10964	100%	242698	白发坤	8月	232	232	100%
2	307	云F16661D	2月	2184	2184	100%	16485	李培文	4月	305	305	100%
3	6	云F19900D	3月	7157	7157	100%	238091	李天福	1月	169	169	100%
4	12	云F10599D	4月	9860	9860	100%	2687	刘金昌	6月	275	275	100%
5	271	云F18860D	5月	6701	6701	100%	238328	刘正富	7月	244	244	100%
6	255	云FY2243	6月	10733	10733	100%	306751	盼杰	9月	345	345	100%
7	213	云FY2287	7月	3913	3913	100%	233330	任树云	10月	242	242	100%
8	233	云FY2244	8月	5658	5658	100%	3160	孙立	5月	222	222	100%
9	15	F13199D	9月	6122	6122	100%	37417	许树仙	2月	303	303	100%
10	171	云F13006D	10月	7565	7565	100%	32397	殷汝运	1月	398	398	100%
11	191	云F17771D	11月	13078	13078	100%	17252	竺明德	3月	276	276	100%
12	334	云F10018D	12月	0	0	100%						

附件4-3

2023年爱心卡刷卡次数-数据抽样统计表

车辆分月数据抽样实测统计							爱心卡个人分月消费数据抽样实测统计表					
序号	终端号	车牌号	时间	报表数据	抽查数据	准确率	用户编号	姓名	时间	报表次数	抽样数据	准确率
1	3	云F18896D	1月	3972	3972	100%	308835	白树萍	10月	209	209	100%
2	300	云F10089D	2月	9726	9726	100%	246608	高家希	4月	62	62	100%
3	216	云FY2270	3月	2081	2081	100%	35504	解传良	12月	225	225	100%
4	311	云F13001D	4月	6603	6603	100%	5315	李剑	2月	94	94	100%
5	228	云FY2114	5月	3605	3605	100%	5315	李剑	5月	231	231	100%
6	234	云FY2259	6月	4246	4246	100%	33104	马开春	6月	200	200	100%
7	91	云F15880D	7月	4616	4616	100%	242793	蒙新开	6月	253	253	100%
8	333	云F11108D	8月	8055	8055	100%	242793	蒙新开	9月	245	245	100%
9	181	云F10016D	9月	8078	8078	100%	524063	普兴华	4月	187	187	100%
10	235	云FY2283	10月	4940	4940	100%	548428	杨中运	10月	213	213	100%
11	255	云FY2243	11月	6426	6426	100%	548428	杨中运	11月	226	226	100%
12	90	云F12002D	12月	10199	10199	100%						

附件4-4

2024年爱心卡刷卡次数-数据抽样统计表

车辆分月数据抽样实测统计							爱心卡个人分月消费数据抽样实测统计表					
序号	终端号	车牌号	时间	报表数据	抽查数据	准确率	用户编号	姓名	时间	报表次数	抽样数据	准确率
1	8	云F12221D	1月	10718	10718	100%	23546	候光定	7月	122	122	1
2	334	云F10018D	2月	8137	8137	100%	23546	候光定	12月	99	99	1
3	12	云F10599D	3月	11307	11307	100%	15027	黄家胤	9月	131	131	1
4	240	云FY2267	4月	5458	5458	100%	1918	李翠芬	5月	311	311	1
5	12	云F10599D	5月	2902	2902	100%	517966	罗保寿	1月	228	228	1
6	333	云F11108D	6月	10750	10750	100%	558128	史碧芳	12月	148	148	1
7	11	云F18988D	7月	4714	4714	100%	37417	许树仙	2月	408	408	1
8	257	云FY2274	8月	5766	5766	100%	36720	者春喜	3月	105	105	1
9	266	云F11818D	9月	14205	14205	100%	240915	郑永勤	3月	245	245	1
10	272	云F18909D	10月	12240	12240	100%	20307	周玉华	6月	275	275	1
11	249	云FY2306	11月	6566	6566	100%						
12	174	F15007D	12月	7933	7933	100%						

附件5

实地评价发现问题汇总表

项目名称：2022—2024年公交爱心卡乘车补助资金项目

单位	问题分类	问题明细分类	具体问题描述	涉及金额（万元）	备注
市交通运输局	项目产出	监督检查不到位	市交通运输局未按要求对公交公司开展定期检查 。	–	
公交公司	其他问题	欠款未收回	公交公司存在491笔包车款未收回，导致公交公司运营压力增大。	62.53	
	项目产出	档案管理不规范	公交公司已收回欠款无法与欠款记录匹配。	–	
	项目产出	档案管理不规范	2022—2024年公交公司未建立爱心卡盗刷、冒用检查记录台账。	–	
	项目产出	爱心卡消费总次数超出补助范围	公交公司报送的资金申请材料中，实际爱心卡消费总次数包含残疾人爱心卡刷卡次数。	–	
	项目产出	未按要求时间报送补助资金申请材料	公交公司应于次年2月前向市交通运输局报送补助资金申请材料，2022年公交公司爱心卡刷卡数据报表申请审核时间为2023年2月23日。	–	
	项目效益	公交公司运营压力大	公交公司2022—2024年负债分别为3266.15万元、3839.5万元、4676.82万元，负债逐年上涨。	–	
	项目效益	政策告知不到位	部分爱心卡持卡人不清楚办理或年检爱心卡时缴纳的保险费为自愿购买 。	–	
	项目效益	公交车发车时间间隔大于10分钟	公交公司未严格执行《实施方案》中要求的发车间隔时间为10分钟。	–	
	项目效益	爱心卡持卡人满意度较低	爱心卡持卡人因公交车等待时间过长等原因，满意度较低。	–	