

湖北省文化和旅游 质量监督管理局 2020 年度部门决算

目 录

第一部分 湖北省文化和旅游质量监督管理局基本情况

第二部分 湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度部门决
算情况说明

第三部分 名词解释

附件： 1.湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年部门决
算公开表

2.部门项目绩效自评结果

第一部分 湖北省文化和旅游质量监督管理局基本情况

一、部门职责

湖北省文化和旅游质量监督管理局为湖北省文化和旅游厅直属参照公务员法管理的事业单位，湖北省文化和旅游质量监督管理局的主要职责是：

1. 承担全省旅游投诉，依法开展旅游市场检查，实施旅游服务质量监督，指导全省旅游质监工作。
2. 负责全省旅游信息服务及保障工作的职责。
3. 完成上级单位和领导交办的其它工作任务。

二、部门概况

湖北省文化和旅游质量监督管理局现有参照公务员管理编制 17 人，现有 16 人，退休人员 1 名。

第二部分 湖北省文化和旅游质量监督管理局

2020 年度部门决算情况说明

一、关于湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度收入支出决算总表情况说明

（一）湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度收入总体情况

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度收入总计 425.45 万元，均为财政拨款收入。比上年决算数 398.63 万元增加 26.82 万元，增幅 6.73%，主要受疫情影响增加了文化旅游合作和宣传推广事项。

（二）湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度支出总体情况

支出总计 425.45 万元，均为本年支出。比上年决算数 398.63 万元增加 26.82 万元，增幅 6.73%，主要因为受疫情影响增加了文化旅游合作和宣传推广事项。2020 年度支出明细如下：

1、文化旅游体育与传媒（类）379.59 万元，主要保证日常运转发生的支出。

2、社会保障和就业（类）41.10 万元，主要为湖北省文化和旅游质量监督管理局按国家规定发放的机关事业单位基本养老保险缴费支出。

3、卫生健康（类）4.76 万元，主要为湖北省文化和旅游质量监督管理局在职人员和离退休职工医疗开支。

二、关于湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度收入决算情况说明

本年收入合计 425.45 万元，均为财政拨款收入。

三、关于湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度支出决算情况说明

本年支出合计 425.45 万元,其中:行政运行支出 361.12 万元,其他文化和旅游支出 18.47 万元,机关事业单位基本养老保险缴费支出 41.10 万元,行政单位医疗 4.76 万元。

四、关于湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度财政拨款收入支出决算总表情况说明

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度财政拨款收入 425.45 万元。

五、关于湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度一般公共预算财政拨款支出决算表情况说明

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度一般公共预算财政拨款支出 425.45 万元,其中:行政运行支出 361.12 万元,其他文化和旅游支出 18.47 万元,机关事业单位基本养老保险缴费支出 41.10 万元,行政单位医疗 4.76 万元。

六、关于湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度一般公共预算财政拨款 425.45 万元,包括人员经费 389.53 万元,商品和服务支出 35.92 万元。其中:

1、工资福利支出 389.53 万元,主要用于:基本工资、津贴补贴、社会保险和其他工资福利等支出。

2、商品和服务支出 35.92 万元,主要用于:办公费、工会经费、其他交通费用等支出。

七、关于湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度“三公”经费公共预算财政拨款支出决算表

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度“三公”经费公共预算财政拨款支出决算表为空。

八、关于湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度政府性基金预算财政拨款支出决算表情况说明

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度政府性基金预算财政拨款支出决算表为空。

九、关于国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表为空。

十、关于湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度财政专项支出决算表

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度财政专项支出决算表为空。

十一、关于湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年专项转移支付分市县表

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度专项转移支付分市县表为空。

十二、关于机关运行经费支出说明

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度机关运行经费支出 35.92 万元，其中：办公费 1.78 万元、工会经费

6.80 万元、其他交通费用 8.83 万元、福利费 18.51 万元。
比 2019 年决算数 44.13 万元减少 8.21 万元，降幅 18.60%。

十三、关于政府采购支出说明

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度无政府采购支出。

十四、关于国有资产占用情况说明

湖北省文化和旅游质量监督管理局 2020 年度无国有资产占用情况。

十五、关于 2020 年度预算绩效情况的说明

（一）预算绩效管理工作开展情况

根据预算绩效管理要求，我单位组织对 2020 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，共涉及项目 1 个，资金 18.47 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%。湖北省文化和旅游咨询投诉服务质量建设项目年初预算数 0.00 万元，调整预算数 18.47 万元，调整后的预算数为 18.47 万元，执行数为 18.47 万元，完成预算的 100.00%。

主要产出和效益：

一是值班值守人数，年度绩效目标为 720 人次。我所在“与爱同行，惠游湖北”活动期间，5 个月的时间里，全所 16 名党员干部全员上阵参加值班值守，甘当“话务员”，每天值班值守，值班值守人数共计 900 人次。全力督促全省各地共受理惠游活动咨询服务电话 177572 个，投诉处理 1083 起。省质监所接听咨询投诉电话 1019 起，办结率 100%。实

现了厅领导提出的“免费不减服务、优惠不降质量”的工作目标；二是游客满意度和体验感，年度绩效目标为95%。我所坚持投诉电话24小时值守，涉疫诉求实行“一对一”服务，积极开展心理疏导安抚，坚持每日不间断向厅市场管理处编发上报涉疫投诉监控信息，工作人员值守历时160多天，全程无休，妥善高效处置各类涉疫诉求满意率100%，督促各地及时受理涉疫旅游投诉2146起，退费金额1845.3万元，涉及企业297家，涉及投诉人数4626人。质监所“战役情助游客，湖北旅游质监人迎难而上”的先进事迹被《中国旅游报》《中国旅游新闻网》宣传报道。2020年度我省旅游投诉服务质量位列全国第七，受到文化和旅游部质量监督管理所通报表扬。

（二）部门决算中项目绩效自评结果（见附件）

（三）绩效评价结果应用情况

1. 部门绩效评价结果应用情况

一是加强人员培训，不断提高绩效管理的思想认识和业务能力，进一步改进工作方式，提升工作水平和工作效率。二是规范权力运行操作。进一步梳理财政预算绩效管理规程，建立健全相关管理制度，明晰预算绩效审核、抽查和评价等业务流程，促进预算绩效管理规范化、科学化和精细化。

2. 部门绩效评价结果拟应用情况

绩效自评结果拟应用于为湖北省文化和旅游质量监督管理所部门整体支出预算安排提供决策支持，进一步增强各

部门支出管理的责任，优化支出结构，保障财政资金良好的运行状态，提高财政资金使用效益。

第三部分 名词解释

一、收入分类

1、财政拨款：指省级财政当年拨付的资金。

2、使用非财政拨款结余：指事业单位在预计用当年“财政拨款收入”、“事业收入”、“事业单位经营收入”、“附属单位上缴收入”和“其他收入”不足以安排支出的情况下，使用非财政拨款结余弥补本年度收支缺口的资金。

3、上年结转：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

二、支出分类

1、基本支出：指单位为保障其正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

2、项目支出：指单位为完成特定工作和事业发展目标，在基本支出之外所发生的支出。

三、主要支出功能分类科目

1、文化旅游体育与传媒(类)文化和旅游(款)：反映政府用于公共文化设施、艺术表演团体、文化艺术活动、对外文化交流及旅游业管理与服务等方面的支出。

2、社会保障和就业支出(类)行政事业单位离退休(款):反映用于行政事业单位基本养老保险缴费支出。

3、卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款):反映用于行政事业单位医疗方面的支出。

四、“三公” 经费

纳入财政决算管理的“三公”经费,是指省级部门财政拨款安排的因公出国(境)费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中因公出国(境)费反映单位公务出国(境)的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出;公务用车购置及运行费反映单位公务用车购置费及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出;公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待(含外宾接待)支出。

五、机关运行经费

机关运行经费是指为保障行政单位(含参照公务员法管理事业单位)运行用于购买货物和服务的各项资金,包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

收入支出决算总表

公开01表
金额单位：万元

部门：湖北省旅游局质量监督管理所

2020年度

收 入			支 出		
项 目	行次	金 额	项 目	行次	金 额
栏 次		1	栏 次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	425.45	一、一般公共服务支出	32	
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	379.59
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	41.10
	9		九、卫生健康支出	40	4.76
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	425.45	本年支出合计	58	425.45
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总 计	31	425.45	总 计	62	425.45

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

部门：湖北省旅游局质量监督管理局

2020年度

公开02表

金额单位：万元

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		425.45	425.45					
207	文化旅游体育与传媒支出	379.59	379.59					
20701	文化和旅游	379.59	379.59					
2070101	行政运行	361.12	361.12					
2070199	其他文化和旅游支出	18.47	18.47					
208	社会保障和就业支出	41.10	41.10					
20805	行政事业单位养老支出	41.10	41.10					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	41.10	41.10					
210	卫生健康支出	4.76	4.76					
21011	行政事业单位医疗	4.76	4.76					
2101101	行政单位医疗	4.76	4.76					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

部门：湖北省旅游局质量监督管理局

2020年度

公开03表
金额单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类 科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合 计		425.45	425.45				
207	文化旅游体育与传媒支出	379.59	379.59				
20701	文化和旅游	379.59	379.59				
2070101	行政运行	361.12	361.12				
2070199	其他文化和旅游支出	18.47	18.47				
208	社会保障和就业支出	41.10	41.10				
20805	行政事业单位养老支出	41.10	41.10				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	41.10	41.10				
210	卫生健康支出	4.76	4.76				
21011	行政事业单位医疗	4.76	4.76				
2101101	行政单位医疗	4.76	4.76				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

部门：湖北省旅游局质量监督管理所

2020年度

公开04表
金额单位：万元

收 入			支 出					
项 目	行次	金 额	项 目	行次	合 计	一般公共预算 财政拨款	政府性基金预算 财政拨款	国有资本经营预 算财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	425.45	一、一般公共服务支出	33				
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	379.59	379.59		
	8		八、社会保障和就业支出	40	41.10	41.10		
	9		九、卫生健康支出	41	4.76	4.76		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51				
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	425.45	本年支出合计	59	425.45	425.45		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总 计	32	425.45	总 计	64	425.45	425.45		

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：湖北省旅游局质量监督管理所

公开05表
金额单位：万元

项 目		本年支出		
功能分类 科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合 计		425.45	425.45	
207	文化旅游体育与传媒支出	379.59	379.59	
20701	文化和旅游	379.59	379.59	
2070101	行政运行	361.12	361.12	
2070199	其他文化和旅游支出	18.47	18.47	
208	社会保障和就业支出	41.10	41.10	
20805	行政事业单位养老支出	41.10	41.10	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	41.10	41.10	
210	卫生健康支出	4.76	4.76	
21011	行政事业单位医疗	4.76	4.76	
2101101	行政单位医疗	4.76	4.76	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开06表
金额单位：万元

部门：湖北省旅游局质量监督管理局

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	389.53	302	商品和服务支出	35.92	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	80.69	30201	办公费	1.78	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	98.47	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	127.91	30203	咨询费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资		30205	水费		31002	办公设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	41.10	30206	电费		31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费		30207	邮电费		31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费		30208	取暖费		31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费		31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费		30211	差旅费		31008	物资储备	
30113	住房公积金	36.60	30212	因公出国（境）费用		31009	土地补偿	
30114	医疗费	4.76	30213	维修（护）费		31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助		30215	会议费		31012	拆迁补偿	
30301	离休费		30216	培训费		31013	公务用车购置	
30302	退休费		30217	公务接待费		31019	其他交通工具购置	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31021	文物和陈列品购置	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31022	无形资产购置	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31099	其他资本性支出	
30306	救济费		30226	劳务费		399	其他支出	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		39906	赠与	
30308	助学金		30228	工会经费	6.80	39907	国家赔偿费用支出	
30309	奖励金		30229	福利费	18.51	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费		39999	其他支出	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	8.83			
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出				
人员经费合计		389.53	公用经费合计					35.92

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开07表

部门：湖北省旅游局质量监督管理局

2020年度

金额单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行费			公务接待 费	合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行费				小计	公务用车购置费	公务用车运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数，包括一般公共预算财政拨款预算数和政府性基金财政拨款及国有资本经营预算财政拨款预算数，此数据由单位自己填报。决算数包括当年一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款、国有资本经营预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：湖北省旅游局质量监督管理局

2020年度

公开08表
金额单位：万元

项 目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合 计							

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开09表
金额单位：万元

部门：湖北省旅游局质量监督管理所		2020年度		
项 目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合	计			

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

2020年财政专项支出决算表

单位：万元

项目	预算数

2020年专项转移支付分市县表

单位：万元

项目名称	预算数

湖北省文化和旅游质量监督管理所

2020 年度项目绩效自评结果

湖北省文化和旅游咨询投诉服务质量建设绩效自评综述:项目年初预算数 0.00 万元,调整预算数 18.47 万元,调整后的预算数为 18.47 万元,执行数为 18.47 万元,完成预算的 100.00%。

主要产出和效益:一是值班值守人数,年度绩效目标为 720 人次。我所在“与爱同行,惠游湖北”活动期间,5 个月的时间里,全所 16 名党员干部全员上阵参加值班值守,甘当“话务员”,每天值班值守,值班值守人数共计 900 人次。全力督促全省各地共受理惠游活动咨询服务电话 177572 个,投诉处理 1083 起。省质监所接听咨询投诉电话 1019 起,办结率 100%。实现了厅领导提出的“免费不减服务、优惠不降质量”的工作目标;二是游客满意度和体验感,年度绩效目标为 95%。我所坚持投诉电话 24 小时值守,涉疫诉求实行“一对一”服务,积极开展心理疏导安抚,坚持每日不间断向厅市场管理处编发上报涉疫投诉监控信息,工作人员值守历时 160 多天,全程无休,妥善高效处置各类涉疫诉求满意率 100%,督促各地及时受理涉疫旅游投诉 2146 起,退费金额 1845.3 万元,涉及企业 297 家,涉及投诉人数 4626 人。质监所“战役情助游客,湖北旅游质监人迎难而上”的先进

事迹被《中国旅游报》《中国旅游新闻网》宣传报道。2020年度我省旅游投诉服务质量位列全国第七，受到文化和旅游部质量监督管理局通报表扬。

发现的问题及原因：无

下一步改进措施：无

2020 年度湖北省文化和旅游咨询投诉 服务质量建设项目自评表

单位名称：湖北省文化和旅游质量监督管理局

填报日期：2021 年 9 月 3 日

项目名称		湖北省文化和旅游咨询投诉服务质量建设					
主管部门		湖北省文化和旅游厅		项目实施单位		湖北省文化和旅游质量监督管理局	
项目类别		1、部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、省直专项 <input type="checkbox"/> 3、省对下转移支付项目 <input type="checkbox"/>					
项目属性		1、持续性项目 <input type="checkbox"/> 2、新增性项目 <input checked="" type="checkbox"/>					
项目类型		1、常年性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、延续性项目 <input type="checkbox"/> 3、一次性项目 <input type="checkbox"/>					
预算执行情况 (万元) (20 分)			预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20 分*执行率)	
		年度财政资金总额	18.47	18.47	100%	20	
年度 绩效 目标 1 (80 分)	一级 指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出 指标	数量指标	值班值守人数		720	900	50
						
						
						
	效益 指标					
						
						
						
	满意 度指 标	服务满意 度指标	游客满意度和体验感		95%	95%以上	30
.....							
年度 绩效 目标 2							
.....							
总分	100						

偏差大或 目标未完成 原因分析	无
改进措施及 结果应用方案	无

备注：

1. 预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额（包括上年结余结转），执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。

2. 定量指标完成数汇总原则：绝对值直接累加计算，相对值按照资金额度加权平均计算。定量指标计分原则：正向指标（即目标值为 $\geq X$ ，得分=权重 $\times B/A$ ），反向指标（即目标值为 $\leq X$ ，得分=权重 $\times A/B$ ），得分不得突破权重总额。定量指标先汇总完成数，再计算得分。

3. 定性指标计分原则：达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间 100-80%（含 80%）、80-50%（含 50%）、50-0%合理确定分值。汇总时，以资金额度为权重，对分值进行加权平均计算。

4. 基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。