

## 1.8.对后续服务保证、服务体系、服务制度及优惠条件

### 1.8.1. 后续服务内容及保证措施

全面实施预算绩效管理是推进国家治理体系和治理能力现代化的内在要求，是深化财税体制改革、建立现代财政制度的重要内容，是优化财政资源配置、提升公共服务质量的关键举措。党的十九大提出“建立全面规范透明、标准科学、约束有力的预算制度，全面实施绩效管理”的重要论述，将绩效管理提升到前所未有的政治高度，明确了新时代、新发展理念下财政预算管理的核心和关键，凸显了绩效管理的必要性和紧迫性。

党的二十大报告提出“健全现代预算制度”，为做好新时代财政工作指明了方向、提供了遵循。进一步深化预算绩效管理改革，提升资金效益和政策效能，是新阶段落实党中央部署要求，深入推进现代预算制度改革的重点任务之一。

山东大学、山东财经大学等高校拥有的雄厚师资力量和多元专业知识，可成为支撑企业乃至产业发展的宝贵资源。而我公司所拥有的社会资源，也成为高校研究成果转化的重要平台。作为“产学研”一体化发展的思路和载体，我公司与山东大学、山东财经大学通过体制和机制创新，以学术研究为依托，以商业咨询为检验手段，从学科建设、专业发展、人才培养的角度，与各方加强联合以实现资源共享。公司扎根于中国绩效改革实践，在推动财经大学人文社科成果转化、提升高校综合竞争力的同时，切实服务于中国财政绩效事业。

我公司先后参与了山东省城镇和困难工矿区老旧小区改造工程绩效项目评价、山东省文物局文物保护专项经费支出绩效评价等一大批政府部门财政经费支出绩效评价项目。涉及领域也从传统的教育、卫生、科技、环保、政策研究扩展至公共安全、水利、旅游、质检、公共交通、税务等多个公共领域，基本实现“政府支出到哪里就评价到哪里”。自公司成立以来，公司已承接预算绩效管理咨询项目及内控咨询数百余项。咨询的核心业务还进一步拓展至预算绩效前评估、政策评价、绩效目标编制审核服务、部门整体评价、财政运行综合绩效评价、预算绩效标准体系建设、预算绩效管理制度建设及可行性研究等领域。

我公司应委托方要求，可提供如下后续咨询服务内容：

1.财政支出绩效前评价：梳理项目概况及绩效目标、评判立项的合理性、控

制预算。

2.财政支出绩效跟踪评价：反映绩效目标的运行情况和实现程度，纠正绩效运行偏差。

3.全周期跟踪问效：对实施期超过一年的重大政策和项目，动态跟踪政策进展和实施情况。

4.财政支出绩效后评价（对财政支出的经济性、效率性和效益性进行评价）。

5.财政支出政策评价：检验财政支出政策效果，提高财政政策的有效性。

6.财政支出绩效整体评价：围绕部门整体战略和职能实现程度开展的综合评价。

7.财政运行综合绩效评价：围绕镇街的财政运行综合绩效评价。

8.全成本预算绩效管理：全面衡量项目实施成本，增强财政资源配置效率和使用效益；围绕成本预算绩效管理、政府预算绩效管理等领域开展预算绩效管理探索研究。

9.绩效目标审核：规范预算绩效目标管理，提高财政资金使用效益。

10.预算绩效标准体系建设：行业、领域核心绩效指标和标准体系库。

11.预算绩效管理制度建设：构建分级分类、实用高效、便于操作的业务规范。

12.预算绩效管理研究：论证支撑。

13.预算绩效管理培训：其他相关预算绩效管理培训与业务指导。

14.行政事业单位内部控制咨询：行政事业单位内控制度的建立、梳理以及信息化

15.预算绩效软件：预算绩效软件的设计、开发，实施、服务。

16.政务软件开发：政务软件定制。

17.可以组织预算绩效管理培训，包括预算绩效目标申报、如何开展预算绩效评价等相关内容，根据需要制定详尽的培训计划。

培训计划表

时间	培训内容	参加培训人员	备注
XX 年 xx 月 xx 日上午	预算绩效管理的相关政策、制度、文件、预算绩效目标填报	财政局预算、国库、绩效科、其他归口科室，预算单位	



时间	培训内容	参加培训人员	备注
XX 年 xx 月 xx 日上午	如何有效组织开展预算 绩效项目的前评估	财政局预算、国库、绩效科、 其他归口科室，预算单位	
XX 年 xx 月 xx 日下午	预算绩效跟踪评价	财政局预算、国库、绩效科、 其他归口科室，预算单位	
XX 年 xx 月 xx 日下午	预算绩效后评价	财政局预算、国库、绩效科、 其他归口科室，预算单位	
XX 年 xx 月 xx 日下午	预算绩效评价结果应用	财政局预算、国库、绩效科、 其他归口科室，预算单位	

### 服务保证措施

为保证项目评价服务的质量，我公司制订了相应的质量管理内部控制制度，明确责任风险，强化管理，从而确保项目的评价服务质量。

#### 1. 员工管理机制

为有效保证项目成员的工作质量与工作效率，我公司内部制定了严谨的员工考核标准和明确的奖惩制度，分别从工作业绩（包括工作数量、工作质量、工作方法）、工作态度（包括积极性、协作性、纪律性、责任心）、工作能力（包括沟通能力、执行能力、组织能力、专业技能）三大方面考核员工绩效，确保项目服务质量。

#### 2. 员工培训制度

为保证员工保持专业性，我公司制定了从公司到部门各个层次、从绩效评价理论、操作实务到商务礼仪等覆盖各个方面的培训计划，并付诸实施。从培训开展的层面来看，包括：（1）外部培训；（2）公司培训；（3）咨询部、软件部等部门的部门培训。从培训实施的阶段来看，包括：（1）新员工入职培训；（2）全体员工阶段性学习与考核；（3）省、市、区（县）等财政部门开展的绩效评价综合培训与专项培训；（4）全体员工日常书目学习；（5）全体员工不定期专题讲座学习等。从培训的内容来看，包括：（1）公司文化培训；（2）财政学概论培训；（3）财政学实务培训；（4）绩效评价概论培训；（5）绩效目标申报培训；（6）绩效跟踪评价培训；（7）绩效后评价培训；（8）社会调查方法培训；（9）数据分析培训；（10）报告撰写培训；（11）商务礼仪培训；（12）办公软件技巧培训；（13）业

务实践培训；（14）案例培训等。

### 3.评价过程中的沟通机制

为确保评价活动符合客户要求，保证服务质量，我公司建立了评估沟通机制。本机制要求项目团队在整个评价过程中，做到及时并积极主动与被评价单位沟通。充分的沟通能有效地消除项目团队与单位信息不对称的问题，使项目组了解评价

项目的实际情况，在项目开展初期明确前进方向，评价过程中能够有针对性地进行调整，保证项目评价结果反映出项目的真实情况，做出更准确的评价，进而提出合理的改进建议。具体从以下两方面实施：


#### （1）积极配合主管单位组织和协调工作

为了统筹时间、控制项目进度可以考虑的方法：项目评价实施初期有主管单位牵头组织项目相关单位和个人以及评价机构参加沟通协调会议，并对相关人员进行必要的知识和技能的培训。

会议的主要内容：其一，主管单位传达项目评价精神；其二，中介机构汇报评价项目整体流程、登记各单位相关负责人联系方式、回答提问、协商项目进度时间安排表（预约前期调研时间）。

#### （2）中介机构定期汇报制度

为了控制项目评价整体进度，我公司制定的项目评价定期汇报制度，包括外部和内部两个方面，按照重要问题当天汇报和定期汇报制度。

外部汇报：每周向主管部门进行一次项目进展汇报，字数限定在 2000 字内，汇报的形式以主管单位的意见为主。加强与基层单位的沟通，了解他们在项目评价中碰到的困难和最新时间安排情况。

内部汇报：每天报告、每周总结制度。每天向项目负责人重点汇报影响项目进度的难点和项目评价当天工作中的重要问题；每周进行本周总结和下周工作计划。对应项目实施过程中碰到的问题，我公司会邀请签约专家共同研究解决。

### 4.数据采集与复核机制

指标的评价质量取决于数据采集表的内容及数据采集的严谨程度。为得出科学严谨的项目评价结果，公司特建立数据采集机制。通过真实的数据反映项目绩效，做到“用事实说话”。在设计环节，数据采集表所涉及的数据必须经过与被评



价项目相关负责人反复沟通，确保数据的可获得性。在取数环节，数据采集表应由团队的工作人员指导被调研对象进行填写，对于可能存在疑问的数据，必要时通过多种渠道对同一数据采集，并进行核对。

### 5.合规性检查机制

合规性检查是绩效评价工作重要部分之一，关系到项目在实施之前、实施过程中以及项目完成之后是否按照相关规定完成、符合相关规定。为了能够更好地考察项目是否符合规范，我公司特设立合规性检查机制。在设计合规性检查表环节，需要的资料清单与被评价项目相关负责人多次沟通，确保资料的可获得性。在检查环节，合规性检查表应由项目组的工作人员对项目单位提供的资料按照清单进行审核，对于存在疑问的或缺少的合规性资料，要与项目单位沟通了解情况，并对取得的合规性检查相关资料进行核对检查。

### 6.问卷统计分析机制

针对评价需求，编制调查问卷，问卷主要包括基本资料、满意度问题、需求调查问题、开放式问答四部分，其中基本资料与满意度调查通过自行开发的统计分析软件进行分析，在描述基本的信息及满意度问题分布的基础上，通过信度与效度对问卷的信息进行可信度论证。

项目组成员须根据每道题的信度与效度，判断抽样方案是否有效，以及所调研的问题是否能反映真实情况，对于信度与效度不达标的问题，项目组应当在保证工作安排不受影响的前提下，对特定问题进行重新抽样或采取其他合理的解决措施。

### 7.专家论证评价机制

针对项目的实施，公司引入了专家论证机制，以全方位督促项目的进展，确保整个工作的科学性、合理性和有效性。

项目方案和报告都须经过专家论证。在项目工作方案的编写过程中，专家意见保证了方案的科学、合理、可行；在项目指标的制定过程中，专家意见能够帮助有效筛选合理、有效、独到的项目指标；对于最后的项目报告，相关领域的专家会对其进行全方位的考察论证，保证报告的真实性、科学性和有效性。

### 8.部门层面质量管理内控方案

### 一、设计目的

通过严格管控工作流程，提升咨询部方案/报告整体质量，加强产出管理，提高工作效率，维护公司对外形象。

### 二、组织架构

组织机构	职责	人员构成
项目组	负责方案/报告的编撰与修订	以项目经理为核心的项目团队
内容审核组	负责方案/报告内容的审核	研究部，有类似项目经验的经理、咨询总监
格式审核组	负责方案/报告格式的审核	项目经理
综合审核组	负责方案/报告内容和格式的终审	董事长、总经理、专家顾问、咨询总监

### 三、控制流程与机制

#### (一) 方案

序号	流程	控制要点	控制要件	控制形式	管理控制权责	备注
1	方案制订	时间控制	项目实施进度表	监督	由项目经理对进度进行总体把控，咨询总监进行监督	应预留 3-5 天的内部审核时间，特别紧急的项目经特批后以特批确定的时间节点为准。
2	方案一审	内容审核	方案框架要求、预编、复文、策略、附件等	内容普查	由内容审核组进行审核，项目组负责修订	重点审核思路、复核数据（主要是预算数据）、指标、基础表、问卷、访谈提纲和工作底稿。应在提审后 1 天内予以反馈，反馈后应在 1 天内予以提交。返工次数超过 1 次计入绩效考核。
3	方案二审	格式审核	方案格式规范（内部）	格式普查	由格式审核组进行审核，项目组负责修订	重点审核排版是否符合客户要求，客户无要求对照内部标准，应在提审后 1 天内予以反馈，反馈后应在 1 天内予以提交。返工次数超过 1 次计入绩效考核。
4	方案终审	综合审核	方案框架要求、方案格式规范等	普查与抽查相结合	咨询总监对内容和格式进行综合检查，并抄送董事长、总经理或顾问（如有）进行抽查	应在提审后 1 天内予以反馈，反馈后应在 1 天内予以提交。返工次数超过 1 次计入绩效考核。



5	提交客户	对外规范	盖章规范、邮件规范、文件命名	邮件预审和抽查	咨询总监对邮件进行预审，并通过抄送的形式进行复核	提交客户时应按规范对文件进行命名，邮件提交应符合邮件规范，纸质提交应进行相应盖章。
---	------	------	----------------	---------	--------------------------	---

## (二) 报告

序号	流程	控制要点	控制要件	控制形式	管理控制权责	备注
1	报告撰写	时间控制	项目实施进度表	监督	由项目经理对进度进行总体把控，咨询总监进行监督	应预留 5~10 天的内部审核时间，特别紧急的项目经特批后以特批确定的时间节点为准。
2	方案一审	内容审核	报告框架要求	内容普查	由内容审核组进行审核，项目组负责修订	重点复核数据、审核思路。应在提审后 1 天内予以反馈，反馈后应在 1~3 天内予以提交。返工次数超过 1 次计入绩效考核。
3	方案二审	格式审核	方案格式规范（内部）	格式普查	由格式审核组进行审核，项目组负责修订	重点审核排版是否符合客户要求，客户无要求对照内部标准，应在提审后 1 天内予以反馈，反馈后应在 1 天内予以提交。返工次数超过 1 次计入绩效考核。
4	方案终审	综合审核	方案框架要求、方案格式规范等	普查与抽查相结合	咨询总监对内容和格式进行综合检查，并抄送董事长、总经理或顾问（如有）进行抽查	应在提审后 1 天内予以反馈，反馈后应在 1~3 天内予以提交。返工次数超过 1 次计入绩效考核。
5	提交客户	对外规范	盖章规范、邮件规范、文件命名	邮件预审和抽查	咨询总监对邮件进行预审，并通过抄送的形式进行复核	提交客户时应按规范对文件进行命名，邮件提交应符合邮件规范，纸质提交应进行相应盖章。

### 四、内控流程文件

1. 方案内容审核表，见附件三。

2. 其他公司层级的内控文件。

