

附件 1

临夏市博物馆
2024 年单位预算公开情况说明

目 录

第一部分 单位基本概况

一、单位职责

二、机构设置情况

第二部分 2024 年单位预算情况说明

一、收支总体情况

二、一般公共预算情况

三、一般公共预算财政拨款“三公”经费、培训费、会议费等情况

四、一般公共预算财政拨款机关运行经费情况

五、政府采购安排情况

六、国有资产占用情况

七、其他重要事项情况说明

八、预算绩效管理情况

九、名词解释

第三部分 2024 年单位预算公开表

一、单位收支总体情况表

二、单位收入总体情况表

三、单位支出总体情况表

四、财政拨款收支总体情况表

五、财政拨款支出表

六、一般公共预算支出情况表

七、一般公共预算基本支出情况表

八、一般公共预算财政拨款“三公”经费、会议费、培训费支出情况表

九、一般公共预算财政拨款机关运行经费表

十、政府性基金预算支出情况表

十一、国有资本经营预算支出情况表

十二、单位整体支出绩效目标表和项目支出绩效目标表

前言

按照《中华人民共和国预算法》《中华人民共和国预算法实施条例》以及财政部《地方预决算公开操作规程》《关于推进部门所属单位预算公开的指导意见》和《中共甘肃省委办公厅 甘肃省人民政府办公厅关于进一步推进预算公开工作的实施方案》要求，现将2024年部门预算公开如下：

一、单位职责

1、负责贯彻落实党和国家的文物工作方针和政策。

2、征集、收藏文物，采集标本及在本辖区内通过考古发掘、征集、社会和群众捐赠及馆际交流积累藏品，并对其进行科学研究。

3、藏品的科学管理、科学保护、整理研究、开展展出和提供使用工作。举办陈列展览活动，传播历史和科学文化知识，对人民群众进行爱国主义教育。

4、及时向主管部门报告工作，提出指导性意见和建议，按时完成主管部门安排的其他工作。

5、协调和指导全市文物保护工作，指导监督市内各级文物保护单位的保护管理工作。负责全市文物资源的调查，督促检查文物保护法规的实施。检查、指导全市文物安全保卫和消防技防工作。

6、完成市委、市政府、州市文化广电和旅游局交办的其他任务。

二、机构设置情况

（一）机关内设机构

临夏市博物馆系全额拨款的事业单位。机关内设办公室、社会教育股、安保股、布展陈列中心。

（二）参照公务员法管理单位

本单位不是参照公务员法管理的单位。

（三）直属事业单位

我单位无直属事业单位。

三、单位收支总体情况

按照预算管理有关规定，2024 年单位收支包括机关预算和直属单位预算在内的汇总情况。

2024 年部门收支总预算 182.75 万元。按照综合预算的原则，部门（单位）所有收入和支出均纳入部门预算管理。收入包括：一般公共预算拨款收入、政府性基金预算拨款收入、事业收入、事业单位经营收入、其他收入、使用非财政拨款结余、上年结转；支出包括：一般公共服务支出、公共安全支出、教育支出、科学技术支出、社会保障和就业支出、卫生健康支出、交通运输支出、住房保障支出、其他支出。

（一）收入预算

2024 年收入预算 182.75 万元（详见单位预算公开表 1,2）。包括：

一般公共预算收入 182.75 万元，占 100%；

政府性基金预算收入 0 万元，占 0%；

上年结转收入 0 万元，占 0%；

其他收入 0 万元，占 0%。

（二）支出预算

2024 年支出预算 182.75 万元（详见单位预算公开表 3）。其中：基本支出 157.75 万元，占 86.32 %；项目支出 25 万元，占 13.68 %；上年结转 0 万元，占 0%。

四、一般公共预算情况

2024 年一般公共预算当年支出 182.75，包括：一般公共服务支出 157.75 万元、公共安全支出 0 万元、教育支出 0 万元、科学技术支出 0 万元、社会保障和就业支出 16.64 万元、卫生健康支出 8.7 万元，其他支出 0 万元。具体安排情况如下（详见单位预算公开表 4,5,6,7）：

(一) 基本支出

2024 年基本支出 182.75 万元，比 2023 年预算增加 52.03 万元，增长 39.8%，增长的主要原因是人员增加。其中：人员经费支出 157.75 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、离休费、退休费、退职（役）费、抚恤金、生活补助、救济费、医疗费补助、助学金、奖励金、个人农业生产补贴、代缴社会保险费、其他对个人和家庭的补助等。

公用经费支出 7.19 万元，主要包括：办公费、印刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、被装购置费、专用燃料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、税金及附加费用、其他商品和服务支出、办公设备购置、专用设备购置等。

(二) 项目支出

2024 年一般公共预算财政拨款项目支出预算 25 万元，比 2023 年预算增加 25 万元，增长 100%，增长的主要原因是今年将博物馆免费开放补助市级配套 5 万元，博物馆馆藏文物保护展示经费 20 万元列入预算。

经济社会发展项目 0 个。

保障运转经费 0 个。

其他项目 2 个。项目 1、博物馆免费开放补助市级配套；项目 2、博物馆馆藏文物保护展示经费。

(三) 支出功能分类说明

1. 文化旅游体育与传媒支出（207类）和文物（02款）博物馆（07项）2024年预算数为157.41万元，比2023年预算增加45.4万元，主要原因是今年将博物馆免费开放补助市级配套和博物馆馆藏文物保护展示经费列入一般公共预算。

2. 社会保障和就业支出（208类）行政事业单位养老支出（05款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（05项）2024年预算数为16.64万元，比2023年预算增加4.38万元，主要原因是人员增加。

3. 卫生健康支出（210类）行政事业单位医疗（11款）事业单位医疗（02项）2024年预算数为6.93万元，比2023年预算增加1.79万元，主要原因是人员增加。

4. 卫生健康支出（210类）行政事业单位医疗（11款）公务员医疗补助（03项）2024年预算数为1.56万元，比2023年预算增加0.41万元，主要原因是人员增加。

5. 卫生健康支出（210类）行政事业单位医疗（11款）其他行政事业单位医疗支出（99项）2024年预算数为0.21万元，比2023年预算增加0.05万元，主要原因是人员增加。

五、单位一般公共预算财政拨款“三公”经费、培训费、会议费等情况

（一）“三公”经费情况说明

“三公”经费预算0万元，较2023年预算增加（减少）0万元。

1. 因公出国（境）费用0万元，较2023年预算增加（减少）0万元，增长（下降）0%，增长（下降）的主要原因是无。

2. 公务接待费0万元，较2023年预算增加（减少）0万元，增长（下降）0%，增长（下降）的主要原因是无。

3. 公务用车购置及运行维护费 0 万元（其中：公务用车购置 0 万元，公务用车运行维护费 0 万元），较 2023 年预算增加（减少）0 万元，增长（下降）0 %，增长（下降）的主要原因是无。

（二）培训费预算情况说明

4. 培训费 0 万元，较 2023 年预算增加（减少）0 万元，增长（下降）0 %，增长（下降）的主要原因是无。

（三）会议费预算情况说明

5. 会议费 0 万元，较 2023 年预算增加（减少）0 万元，增长（下降）0%，增长（下降）的主要原因是无。

六、一般公共预算财政拨款机关运行经费情况

机关运行经费 7.19 万元，较 2023 年预算增加 1.17 万元，增长 16.3%，增长的主要原因是今年工会经费和福利费随人员增加而增加。

七、政府采购安排情况

2024 年，单位政府采购预算总额 1.5 万元，其中：政府采购货物预算 1.5 元，政府采购工程预算 0 万元，政府采购服务预算 0 万元。

2024 年，单位面向中小企业预留政府采购项目预算金额 0 万元，小微企业预留政府采购项目预算金 1.5 万元。

八、国有资产占用情况

上年末固定资产金额为 129.6 万元。其中：办公用房 504.5 平方米，价值 59.9 万元。预算单位共有公务用车 0 辆，价值 0 万元。单价 20 万元以上的设备价值 0 万元。2024 年拟采购固定资产约 18 万元。

九、其他重要事项情况说明

（一）政府性基金预算支出情况

未安排预算，政府性基金预算支出情况表为空表。

（二）非税收入情况

本单位 2024 年无非税收入。

(三) 重点项目情况

本单位年初预算未安排项目支出，无重点项目说明。

(四) 国有资本经营预算支出情况

未安排预算，国有资本经营预算支出情况表为空表。

十、预算绩效管理情况

(一) 2023 年预算绩效管理工作情况。

按照《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》《中共甘肃省委 甘肃省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》等相关要求，我们将绩效理念和方法融入预算编制、执行、决算和监督全过程认真开展各项工作。

1. 绩效目标管理情况。2023 年度，按照“谁申请资金，谁设置目标”的原则，纳入部门预算管理的单位整体支出和项目绩效目标 1 个，按规定随年度预算一并公开项目 1 个，公开率为 100%。

2. 绩效运行监控情况。2023 年 7 月，组织开展 1-6 月绩效运行监控项目 1 个，占本部门项目 100%。截至 7 月底，如期完成预算执行和绩效目标指标值的项目 1 个，完成率为 100%。“双监控”发现的问题和主要原因是：资金支付进度缓慢。开展 1-9 月绩效运行监控项目 1 个，占本部门项目的 100%。截至 10 月底，如期完成预算执行和绩效目标指标值的项目 1 个，完成率为 100%。“双监控”发现的问题和主要原因是：资金支付进度缓慢。效运行监控在部门内部通报整改情况：无。

3. 绩效自评开展情况。2023 年度，组织开展绩效自评项目共 1 个，其中，部门整体支出 1 个，项目支出 0 个，转移支付项目 0 个，绩效自评覆盖率为 100%。绩效自评结果随部门决算报送财政和随决算公开情况：已公开。

4. 绩效结果应用情况。根据 2023 年度绩效运行监控、绩效自评等

情况，当年盘活财政资金 0 万元，2024 年度增加（减少）部门预算项目 0 个，增长率/压减率 0%。同时对政策和项目资金管理作出调整的 0 个。

（二）2024 年绩效目标编制情况

2024 年，纳入单位预算绩效目标管理的项目 2 个。其中，部门整体支出绩效目标围绕部门管理、履职效果、能力建设三个维度，设置二级指标 8 个、三级指标 8 个；项目支出绩效目标围绕成本指标、产出指标、效益指标、满意度指标四个维度，设置二级指标 7 个、三级指标 7 个。各项绩效目标内容指向明确、细化量化、合理可行，符合规定的格式要求。

十一、名词解释

1、**财政拨款**：指由一般公共预算、政府性基金预算、国有资本经营预算安排的财政拨款数。

2、**一般公共预算**：包括公共财政拨款（补助）资金、专项收入。

3、**财政专户管理资金**：包括专户管理行政事业性收费（主要是教育收费）、其他非税收入。

4、**其他资金**：包括事业收入、事业经营收入、其他收入等。

5、**基本支出**：包括人员经费、公用经费（定额）。其中，人员经费包括工资福利支出、对个人和家庭的补助。

6、**项目支出**：单位支出预算的组成部分，是各单位为完成其特定的行政任务或事业发展目标，在基本支出预算之外编制的年度项目支出计划。

7、“三公”经费：指因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护

费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车运行维护费反映单位按规定保留的公务用车租用费、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。

8、机关运行经费：为保障行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）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、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。

临夏市博物馆

2024年2月26日

附件：1. 临夏市博物馆 2024 年单位预算公开表

2 临夏市博物馆 2024 年单位整体支出绩效目标及预算项目绩效目标表

附件 1

表一、单位收支总体情况表

收 入		支 出	
项目	预算数	项目	预算数
一、一般公共预算财政拨款收入	182.75	一、一般公共服务支出	
二、政府性基金预算财政拨款收入		二、外交支出	
三、国有资本经营预算收入		三、国防支出	
四、教育专户核算		四、公共安全支出	
五、事业收入		五、教育支出	
六、上级补助收入		六、科学技术支出	
七、附属单位上缴收入		七、文化旅游体育与传媒支出	157.41
八、经营收入		八、社会保障和就业支出	16.64
九、其他收入		九、社会保险基金支出	
		十、卫生健康支出	8.7
		十一、节能环保支出	
		十二、城乡社区支出	
		十三、农林水支出	
		十四、交通运输支出	
		十五、资源勘探工业信息等支出	
		十六、商业服务业等支出	
		十七、金融支出	
		十八、援助其他地区支出	
		十九、自然资源海洋气象等支出	
		二十、住房保障支出	

		二十一、粮油物资储备支出	
		二十二、国有资本经营预算支出	
		二十三、灾害防治及应急管理支出	
		二十四、预备费	
		二十五、其他支出	
		二十六、转移性支出	
		二十七、债务还本支出	
		二十八、债务付息支出	
		二十九、债务发行费用支出	
		三十、抗疫特别国债还本支出	
本年收入合计	182.75	本年支出合计	182.75
十、上年结转		三十一、结转下年	
十一、上年结余			
收入总计	182.75	支出总计	182.75

单位：万元

备注：无内容应公开空表并说明情况。

表二、单位收入总体情况表

单位：万元

项目	预算数
	1
一、一般公共预算财政拨款收入	182.75
.....	
二、政府性基金预算财政拨款收入	
.....	
三、国有资本经营预算收入	
.....	
四、教育专户核算	
.....	
五、事业收入	
.....	
六、上级补助收入	
.....	
七、附属单位上缴收入	
.....	
八、经营收入	
.....	
九、其他收入	
.....	
本年收入合计	

项目	预算数
	1
十、上年结转	
.....	
十一、上年结余	
.....	
收入合计	182.75

备注：无内容应公开空表并说明情况。

表三、单位支出总体情况表

单位：万元

功能分类科目	支出合计	基本支出	项目支出	上年结转
	1	2	3	4
总计	182.75	182.75	25	
文化体育与传媒支出	157.41	157.41	25	
文物	157.41	157.41	25	
博物馆	157.41	157.41	25	
社会保障和就业支出	16.64	16.64		
行政事业单位养老支出	16.64	16.64		
机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.64	16.64		
卫生健康支出	8.7	8.7		
行政事业单位医疗	8.7	8.7		
事业单位医疗	6.93	6.93		
公务员医疗补助	1.56	1.56		
行政事业单位医疗支出	0.21	0.21		

备注：无内容应公开空表并说明情况。

表四、财政拨款收支总体情况表

单位：万元

收 入		支 出	
项目	预算数	项目	合计
一、本年收入	182.75	一、本年支出	182.75
（一）一般公共预算财政拨款	182.75	（一）一般公共服务支出	
（二）政府性基金预算财政拨款		（二）外交支出	
（三）国有资本经营预算财政拨款		（三）国防支出	
		（四）公共安全支出	
		（五）教育支出	
		（六）科学技术支出	
		（七）文化体育与传媒支出	157.41
		（八）社会保障和就业支出	16.64
		（九）社会保险基金支出	
		（十）卫生健康支出	8.7
		（十一）节能环保支出	
		（十二）城乡社区支出	
		（十三）农林水支出	
		（十四）交通运输支出	
		（十五）资源勘探工业信息等支出	
		（十六）商业服务业等支出	
		（十七）金融支出	
		（十八）援助其他地区支出	
		（十九）自然资源海洋气象等支出	

		(二十) 住房保障支出	
		(二十一) 粮油物资储备支出	
		(二十二) 国有资本经营预算支出	
		(二十三) 灾害防治及应急管理支出	
		(二十四) 预备费	
		(二十五) 其他支出	
		(二十六) 债务还本支出	
		(二十七) 债务付息支出	
		(二十八) 债务发行费用支出	
		(二十九) 抗疫特别国债还本支出	
收 入 总 计	182.75	支 出 总 计	182.75

备注：无内容应公开空表并说明情况。

表五、财政拨款支出表

单位：万元

单位名称	总计	一般公共预算支出			政府性基金预算支出			国有资本经营预算支出		
		合计	基本支出	项目支出	合计	基本支出	项目支出	合计	基本支出	项目支出
临夏市博物馆	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
总计	182.75	182.75	182.75	25						
文化体育与传媒支出	157.41	157.41	157.41	25						
文物	157.41	157.41	157.41	25						
博物馆	157.41	157.41	157.41	25						
社会保障和就业支出	16.64	16.64	16.64							
行政事业单位养老支出	16.64	16.64	16.64							
机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.64	16.64	16.64							
卫生健康支出	8.7	8.7	8.7							
行政事业单位医疗	8.7	8.7	8.7							
事业单位医疗	6.93	6.93	6.93							
公务员医疗补助	1.56	1.56	1.56							

单位名称	总计	一般公共预算支出			政府性基金预算支出			国有资本经营预算支出		
		合计	基本支出	项目支出	合计	基本支出	项目支出	合计	基本支出	项目支出
临夏市博物馆	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
行政事业单位医疗支出	0.21	0.21	0.21							

备注：无内容应公开空表并说明情况。

表六、一般公共预算支出情况表

单位：万元

功能分类科目		一般公共预算支出		
科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
		1	2	3
	总计	182.75	182.75	25
207	文化体育与传媒支出	157.41	157.41	25
20702	文物	157.41	157.41	25
2070205	博物馆	157.41	157.41	25
208	社会保障和就业支出	16.64	16.64	
20805	行政事业单位养老支出	16.64	16.64	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	16.64	16.64	
210	卫生健康支出	8.7	8.7	
21011	行政事业单位医疗	8.7	8.7	
2101102	事业单位医疗	6.93	6.93	
2101103	公务员医疗补助	1.56	1.56	
2101199	行政事业单位医疗支出	0.21	0.21	

备注：无内容应公开空表并说明情况。

表七、一般公共预算基本支出情况表

单位：万元

经济分类科目		一般公共预算基本支出		
科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
		1	2	3
	总计	157.75	150.56	7.19
301	工资福利支出	150.56	150.56	
30101	基本工资	52.50	52.50	
30102	津贴补贴	15.07	15.07	
30103	奖金	28.12	28.12	
30107	绩效工资	29.53	29.53	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	16.64	16.64	
30110	职工基本医疗保险缴费	6.93	6.93	
30111	公务员医疗补助缴费	1.56	1.56	
30112	其他社会保障缴费	0.21	0.21	
302	商品和服务支出	7.19		7.19
30201	办公费	3.30		3.30
30207	邮电费	1.00		1.00
30211	差旅费	0.50		0.50
30228	工会经费	1.07		1.07
30229	福利费	1.32		1.32

备注：无内容应公开空表并说明情况。

表八、一般公共预算财政拨款“三公”经费、会议费、培训费支出情况表

单位：万元

单位名称	“三公”经费					会议费	培训费
	合计	因公出国（境）费用	公务接待费	公务用车购置和运行费			
				公务用车购置费	公务用车运行费		
1	2	3	4	5	6	7	
临夏市博物馆							
总计							

备注：无内容应公开空表并说明情况。

表九、一般公共预算财政拨款机关运行经费表

单位：万元

序号	项目	合计	基本支出	项目支出
		1	2	3
	总计	7.19	7.19	
1	[30201]办公费	3.30	3.30	
2	[30202]印刷费			
3	[30205]水费			
4	[30206]电费			
5	[30207]邮电费	1.00	1.00	
6	[30208]取暖费			
7	[30209]物业管理费			
8	[30211]差旅费	0.50	0.50	
9	[30213]维修（护）费			
10	[30215]会议费			
11	[30218]专用材料费			
12	[30229]福利费	1.32	1.32	
13	[30231]公务用车运行维护费			
14	[30299]其他商品和服务支出			
15	[31002]办公设备购置			
16	[30228]工会经费	1.07	1.07	

备注：无内容应公开空表并说明情况。

表十、政府性基金预算支出情况表

单位：万元

项目	预算数
	1
总计	

备注：无内容应公开空表并说明情况。

表十一、国有资本经营预算支出情况表

单位：万元

项目	预算数
	1
总计	

备注：无内容应公开空表并说明情况。

附件 2

单位整体支出绩效目标表

(2024 年度)

部门(单位)名称		临夏市博物馆			
总体目标	目标 1: 保证展馆正常运行				
	目标 2: 增强全民文物保护意识				
	目标 3: 定期开展文物安全检查				
预算情况(万元)	按支出类型分		预算金额	按来源类型分	预算金额
	基本支出	人员经费	150.56	当年财政拨款	182.75
		公用经费	7.19	上年结转资金	
		合计	157.75	其他资金	
	项目支出		25	收入预算合计	182.75
				支出预算合计	182.75
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	
	部门管理	各展馆正常运行	保证展馆正常运行	正常运行	
		博物馆免费开放	发挥博物馆免费开放职能	免费开放不少于 300 天	
		全民文物保护意识	增强全民文物保护意识	不断增强	
	履职效果	接待参观游客	博物馆接待游客数量	50000 人次	
		带动旅游产业	带动当地旅游产业发展	带动	

能力建设	开展文物安全检查	定期开展文物安 全检查	12次
	文物讲解能力	开展文物讲解能 力培训	5次

项目支出绩效目标表

(2024 年度)

项目名称	博物馆免费开放补助市级配套			
主管部门及代码	临夏市文体广电和旅游局 140001	实施单位	临夏市博物馆	
项目资金 (万元)	年度资金总额:	5		
	其中: 当年财政拨款	5		
	上年结转资金			
	其他资金			
总 体 目 标	<p>目标 1: 规范博物馆日常管理, 对馆藏文物教学保护和定期检查。</p> <p>目标 2: 做好博物馆文物保护和对外开放工作。</p> <p>目标 3: 加快推动我馆创建三级博物馆的步伐。</p>			
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
绩效 指标	成本指标	经济成本	按照预算安排不超出项目 金额上限	5 万元
	产出指标	数量指标	博物馆接待游客数量	50000 人次
		时效指标	博物馆免费开发时间	340 天
		质量指标	各展馆正常运行情况	正常
	效益指标	经济效益指标	带动当地旅游产业发展	带动
		社会效益指标	增强	增强
		生态效益指标	对周边环境影响程度	无影响
	满意度指标	服务对象满意度指标	参观游客满意度	95%

项目支出绩效目标表

(2024 年度)

项目名称	博物馆馆藏文物保护展示经费			
主管部门及代码	临夏市文体广电和旅游局 140001	实施单位	临夏市博物馆	
项目资金 (万元)	年度资金总额:	20		
	其中: 当年财政拨款	20		
	上年结转资金			
	其他资金			
总 体 目 标	<p>目标 1: 规范博物馆日常管理, 对馆藏文物教学保护和定期检查。</p> <p>目标 2: 做好博物馆文物保护和对外开放工作。</p> <p>目标 3: 加快推动我馆创建三级博物馆的步伐。</p>			
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
	成本指标	经济成本	按照预算安排不超出项目 金额上限	20 万元
	产出指标	数量指标	博物馆接待游客数量	50000 人
		时效指标	按时发放生活补助	按时
		质量指标	完成年初设定的目标任务	95%
效益指标	经济效益指标	带动当地旅游产业发展	明显带动	

		社会效益指标	增强全民文物保护意识	增强
		生态效益指标	对周边环境影响程度	无影响
	满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	95%