

2023 年深圳市龙华区教育科学研究院  
附属实验学校 部门预算

# 目 录

## 一、文字部分

- 第一部分 部门概况
- 第二部分 部门预算收支总体情况
- 第三部分 部门预算支出具体情况
- 第四部分 政府采购预算情况
- 第五部分 一般公共预算“三公”经费预算情况
- 第六部分 部门预算绩效管理情况
- 第七部分 重点项目预算绩效情况说明
- 第八部分 其他需要说明情况
- 第九部分 名词解释

## 二、表格部分

- (一) 收支总表
- (二) 收入总表
- (三) 支出总表
- (四) 基本支出总表
- (五) 项目支出总表
- (六) 政府预算拨款收支总表
- (七) 一般公共预算支出表（按功能分类）
- (八) 一般公共预算支出表（按经济分类）
- (九) 一般公共预算“三公”经费支出表
- (十) 政府性基金预算支出表
- (十一) 国有资本经营预算支出表
- (十二) 部门（单位）整体支出绩效目标表

# 一、文字部分

## 第一部分 部门概况

### 一、部门职责

宣传贯彻执行党和国家的教育方针、教育法律和法规，贯彻执行上级的各项规章制度；在政府和上级教育主管部门的领导下，争取资金改善办学条件，为师生的学习和工作提供优美和谐的环境；根据上级制定的教育事业发展规划，结合实际制定并组织实施本校的教育发展规划；制定切实可行的学校工作规章制度，以提高教育教学质量为目的，对干部职工的工作开展客观、公正的评价和考核；坚持科学发展观，坚持以人为本，全面实施素质教育，面向全体学生，挖掘学生潜能，培养学生特长，形成体现学校文化的德育、科技、体育艺术办学特色。

### 二、机构设置情况

深圳市龙华区教科院附属实验学校包括深圳市龙华区教科院附属实验学校本级，共 1 家基层单位。系统行政编制数 0 人，事业编制数 120 人，是有在编人数 113 人；离休 0 人，退休 0 人；雇员（含老工勤）0 人。

### 三、2023 年主要工作目标

深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校 2023 年主要工作目标包括：

1. 开展基层党建活动；
2. 对学校设施、文化建设方面等进行全面提升；
3. 坚持五育并举，促进学生的全面发展；
4. 坚持研训一体，推动教师专业发展，努力提升教育教学质量，加强师德师风建设，进一步规范教师管理，强化岗位与质量意识，努力铸造师德高尚、业务精湛的师资队伍。

## 第二部分 部门预算收支总体情况

2023 年深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校 部门预算收入 8,318 万元，比 2022 年增加 3123 万元，增长 60%。2023 年部门预算支出 8,318 万元，比 2022 年增加 3123 万元，增长 60%。

预算收支增加 主要原因：一是 2023 年在校学生人数的增加，导致财政补助收入增加，支出也相应增加。

## 第三部分 部门预算支出具体情况

### 一、深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校预算 8,318 万

元，包括人员支出 6558 万元、公用支出 67 万元、对个人和家庭的补助支出 0 万元、项目支出 1,692 万元。

（一）人员支出 6558 万元，主要包括：主要是在职人员工资福利支出。

（二）公用支出 67 万元，主要包括：教职工福利费和工会经费支出。

（三）对个人和家庭补助支出 0 万元，主要包括：是离退休人员经费。

（四）项目支出 1,692 万元，具体包括：

1. 基础教育专项预算 241 万元，主要包括：学生课后延时服务费用 241 万元，用于保障学生课后延时服务支出，较 2022 年预算增加 144 万元，增长 148%，主要原因是 2022 年受疫情影响正常开展课后延时服务的时间减少，导致 2022 年预算减少。

2. 购买教育服务预算 290 万元，主要包括：购买教育教学服务 290 万元，用于聘请第三方教学、教辅人员等。较 2022 年预算减少 31 万元，下降 9.6%，主要原因是购买教育教学人员相应的减少。

3. 特殊教育预算 10 万元，主要包括：特殊教育 10 万元，用于在校特殊类学生教学、辅导等。较 2022 年预算增加 2 万元，增长 25%，主要原因是特殊类学生人数增加。

4. 一般管理事务（生均）预算 690 万元，主要包括：（1）日常管理事务 440 万元，用于维护日常教学中日常支出等。（2）

党建及队伍建设（工青妇经费）17 万元，用于党建和妇工委队伍建设。（3）校园安全管理 80 万元，主要用于学生在校期间校园安全的维护。（4）后勤管理经费 153 万元，主要用于保证学校后勤管理日常正常运行，教职工饭堂的食材和燃气费用等。2022 年预算增加 69 万元，增长 11%，主要原因是根据财政一级项目预算调整。

5. 城乡义务补助（生均）预算 425 万元，主要包括：（1）物业管理费 208 万元，用于完成我校年度学校物业管理产生的费用支出进度，为全体师生创造和保持一个安全、舒适、文明和谐的工作和学习环境和氛围。（2）电费 80 万元，用于师生日常教学活动产生电费支付。（3）水费 12 万元，用于师生日常教学活动产生水费支付。（4）教材资料费 30 万元，用于教学日常资料费、试卷费等支出。（5）免费教科书 95 万元，主要用于日常教学教材费等。较 2022 年预算增加 252 万元，增长 145%，主要原因是学生人数的增加。

6. 设备及家具购置（生均）预算 12 万元，主要包括：办公设备购置 12 万元，用于主要保障学校教育教学行政工作的正常动作，不断提升办公效率。配合学校各类教育教学工作开展，完成教学任务。保障我校日常工作的正常开展。较 2022 年预算减少 21 万元，下降 63%，主要原因是办公设备逐渐配置齐全，减少办公设备购置。

7. 教育教学管理工作（生均）预算 24 万元，主要包括：教

研培训 17 万元，用于教师教研活动，不断提升教师专业素养，提高教师队伍教育教学能力，不断向社会输送建设性人才等。较 2022 年预算减少 8 万元，下降 25%，主要原因是相应减少教师外出培训。

## 第四部分 政府采购预算情况

深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校政府采购项目纳入 2023 年部门预算共计 12 万元，其中货物采购 12 万元、工程采购 0 万元、服务采购 0 万元。

## 第五部分 一般公共预算“三公”经费预算情况

2023 年“三公”经费预算 0 万元，比 2022 年预算增加 0 万元，增长 0%，主要是厉行节俭，从严控制“三公”经费开支。

1. 因公出国（境）费用。2023 年预算数 0 万元，为进一步规范因公出国（境）经费管理，我市因公出国（境）经费完全按零基预算的原则根据市因公出国计划预审会议审定计划动态调配使用，因此各单位 2023 年因公出国（境）经费预算数为 0 万元，在实际执行中根据计划据实调配。

2. 公务接待费。2023 年预算数 0 万元，比 2022 年增加 0 万



元，主要是厉行节俭，从严控制“三公”经费开支。

3.公务用车购置和运行维护费。2023年预算数0万元，其中：公务用车购置费2023年预算数0万元，比2022年预算数增加0万元，主要是厉行节俭，从严控制“三公”经费开支；

公务用车运行维护费2023年预算数0万元，比2022年预算数增加0万元，主要是厉行节俭，从严控制“三公”经费开支。

## 第六部分 部门预算绩效管理情况

### 一、实施部门预算绩效管理的单位范围

深圳市龙华区教科院附属实验学校实施部门预算绩效管理的单位范围包括：深圳市龙华区教科院附属实验学校本级，共1家基层单位，均已编制整体支出绩效目标，按要求开展部门整体绩效自评，经主管部门审核后形成绩效报告报送市财政部门备案。市财政部门将根据需要对部分基层单位或整个系统的部门整体支出实施重点绩效评价。

### 二、实施部门预算绩效管理的项目情况及工作要求

2023年2023年深圳市龙华区教科院附属实验学校所有项目支出预算纳入部门预算绩效管理，涉及预算资金1692万元，设置并编报7个项目绩效目标。相关项目在执行时需在年中（8月底前）编报绩效监控情况，并在年度预算执行完毕或项目完成后，按要求开展绩效自评，并在单位自评的基础上选择重点项目开展

部门评价，经主管部门审核后形成绩效报告报送市财政部门备案。

市财政部门将选取部分政策或项目实施重点绩效评价。

## 第七部分 重点项目预算绩效情况说明

2023年，本部门重点项目绩效目标情况如下：

项目名称	预算数（万元）	绩效目标
城乡义务补助（生均）	425	保障我校的建筑安全，采购教材资料及师生图书，师生日常教学活动产生的水电费支付等
购买教育服务	290	合理安排经费使用，委托符合资质的第三方服务公司劳务派遣符合资质要求的代课老师，保障学校教育教学的正常运行，避免学校师资不足，保证学校的正常教育教学，深化教育改革，注重办学实效，促进提高学校办学水平，加强学校教育教学管理
基础教育专项	241	根据《深圳市义务教育阶段学校课后服务实施意见》（深教规[2021]2号）文件规定，我区义务教育阶段学校课后服务实现全覆盖，按时发放课后服务经费。
教育教学管理工作（生	24	正常开展年度教育教学

均)		管理工作
设备及家具购置（生均）	12	主要保障学校教育教学行政工作的正常动作，不断提升办公效率。配合学校各类教育教学工作开展，完成教学任务。保障我校日常工作的正常开展。
特殊教育	10	结合学校实际情况，合理使用该项经费，保证特殊学生能够接受到合适的教育，在执行过程中，应遵循“厉行节约、专款专用”的原则，严格按财务制度使用资金。
一般管理事务（生均）	690	1、组织学生进行一年一次的体检； 2、保障校园日常管理工作和校园活动的正常运行； 3、组织教职工工会活动； 4、提高我校党员整体思想水平，保障妇工委工作正常运行等。
基本支出	6625	确保在编在职人员公用经费及工资发放。

备注：涉密项目按要求不予公开。

## 第八部分 其他需要说明情况

### 一、机关运行经费

2023 年深圳市龙华区教科院附属实验学校机关运行经费财政拨款预算 0 万元，比 2022 年预算增加 0 万元，增长 0%。主要是深圳市龙华区教科院附属实验学校是深圳市龙华区教育局下属单位为非参公管理事业单位，无机关运行经费。

## **二、国有资产占用情况**

截至 2022 年 10 月，深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校共有车辆 0 辆；单价 50 万元以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

2023 年计划新增车辆 0 辆；新增单价 50 万元以上通用设备 0 台（套）；新增单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

## **三、其他**

本部门无政府性基金预算支出、国有资本经营预算支出。

本报告的数据保留整数，可能出现列示数据等式关系左右两边差 1 的情况，为四舍五入保留整数所致。

# **第九部分 名词解释**

一、一般公共预算拨款收入：指本级财政当年拨付的一般公共预算资金。

二、一般公共服务支出：反映政府提供一般公共服务的支出。

三、住房保障支出：集中反映政府用于住房方面的支出。

四、上年结转：指以前年度尚未完成、结转 to 本年仍按原规

定用途继续使用的资金。

五、基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的支出，包括人员经费（基本工资、津贴补贴等）和公用经费（包括办公费、邮电费、差旅费及印刷费等）。

六、项目支出：指在基本支出之外为完成特定工作任务和事业发展目标所发生的支出。

七、年末结转和结余：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

八、“三公”经费：一般公共预算安排的因公出国（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）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费及培训费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、保险费、过路过桥费等支出；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。

九、机关运行经费：为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）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、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。

## 二、表格部分

表 1

收支总表

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

收 入		支 出	
项 目	2023 年预算数	项 目	2023 年预算数
一、政府预算拨款	8,318	一、教育支出	5,745
1. 一般公共预算拨款	8,318	普通教育	5,494
2. 政府性基金预算拨款	0	小学教育	200
3. 国有资本经营预算拨款	0	初中教育	5,295
二、财政专户管理资金	0	特殊教育	10
三、单位资金	0	特殊学校教育	10
1. 事业收入	0	教育费附加安排的支出	241
2. 事业单位经营收入	0	其他教育费附加安排的支出	241
3. 上级补助收入	0	二、社会保障和就业支出	665
4. 附属单位上缴收入	0	行政事业单位养老支出	665
5. 其他收入	0	机关事业单位基本养老保险缴费支出	458

表 1

## 收支总表

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

收 入		支 出	
项 目	2023 年预算数	项 目	2023 年预算数
		机关事业单位职业年金缴费支出	206
		三、卫生健康支出	124
		行政事业单位医疗	124
		事业单位医疗	124
		四、住房保障支出	1,784
		住房改革支出	1,784
		住房公积金	532
		购房补贴	1,252
本年收入合计	8,318	本年支出合计	8,318
上年结余、结转	0	结转下年	0
收入总计	8,318	支出总计	8,318

注：财政拨款收支情况包括一般公共预算、政府性基金预算、国有资本经营预算拨款收支情况。

本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。





表 3

## 支出总表

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出	2023 年政府采购项目		
						小计	其中：面向 中小企业政府 采购项目	其中：面向小型、 微型企业政府 采购项目
深圳市龙华区教育科学研究院 附属实验学校			8,318	6,626	1,692	12	0	0
	205	教育支出	5,745	4,053	1,692	12	0	0
	20502	普通教育	5,494	4,053	1,441	12	0	0
	2050202	小学教育	200	0	200	0	0	0
	2050203	初中教育	5,295	4,053	1,242	12	0	0
	20507	特殊教育	10	0	10	0	0	0
	2050701	特殊学校教育	10	0	10	0	0	0
	20509	教育费附加安排的支出	241	0	241	0	0	0
	2050999	其他教育费附加安排的支出	241	0	241	0	0	0
	208	社会保障和就业支出	665	665	0	0	0	0
	20805	行政事业单位养老支出	665	665	0	0	0	0

表 3

## 支出总表

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位： 万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出	2023 年政府采购项目		
						小计	其中：面向 中小企业政府 采购项目	其中：面向小型、 微型企业政府 采购项目
	2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	458	458	0	0	0	0
	2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	206	206	0	0	0	0
	210	卫生健康支出	124	124	0	0	0	0
	21011	行政事业单位医疗	124	124	0	0	0	0
	2101102	事业单位医疗	124	124	0	0	0	0
	221	住房保障支出	1,784	1,784	0	0	0	0
	22102	住房改革支出	1,784	1,784	0	0	0	0
	2210201	住房公积金	532	532	0	0	0	0
	2210203	购房补贴	1,252	1,252	0	0	0	0









表 6

## 政府预算拨款收支总表

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

收入		支出	
项目	2023 年预算数	项目	2023 年预算数
政府预算拨款	8,318	一、教育支出	5,745
一般公共预算拨款	8,318	普通教育	5,494
政府性基金预算拨款	0	小学教育	200
国有资本经营预算拨款	0	初中教育	5,295
		特殊教育	10
		特殊教育教育	10
		教育费附加安排的支出	241
		其他教育费附加安排的支出	241
		二、社会保障和就业支出	665
		行政事业单位养老支出	665
		机关事业单位基本养老保险缴费支出	458
		机关事业单位职业年金缴费支出	206
		三、卫生健康支出	124
		行政事业单位医疗	124
		事业单位医疗	124
		四、住房保障支出	1,784

表 6

## 政府预算拨款收支总表

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

收入		支出	
项目	2023 年预算数	项目	2023 年预算数
		住房改革支出	1,784
		住房公积金	532
		购房补贴	1,252
本年收入合计	8,318	本年支出合计	8,318
上年结余、结转	0	结转下年	0
收入总计	8,318	支出总计	8,318



表 7

## 一般公共预算支出表（按功能分类）

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校			8,318	6,626	1,692
深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校			8,318	6,626	1,692
	205	教育支出	5,745	4,053	1,692
	20502	普通教育	5,494	4,053	1,441
	2050202	小学教育	200	0	200
	2050203	初中教育	5,295	4,053	1,242
	20507	特殊教育	10	0	10
	2050701	特殊学校教育	10	0	10
	20509	教育费附加安排的支出	241	0	241
	2050999	其他教育费附加安排的支出	241	0	241
	208	社会保障和就业支出	665	665	0
	20805	行政事业单位养老支出	665	665	0
	2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	458	458	0

表 7

## 一般公共预算支出表（按功能分类）

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
	2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	206	206	0
	210	卫生健康支出	124	124	0
	21011	行政事业单位医疗	124	124	0
	2101102	事业单位医疗	124	124	0
	221	住房保障支出	1,784	1,784	0
	22102	住房改革支出	1,784	1,784	0
	2210201	住房公积金	532	532	0
	2210203	购房补贴	1,252	1,252	0

表 8

## 一般公共预算支出表（按经济分类）

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校			8,318	6,626	1,692
深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校			8,318	6,626	1,692
	301	工资福利支出	6,558	6,558	0
	30101	基本工资	2,896	2,896	0
	30102	津贴补贴	1,526	1,526	0
	30103	奖金	816	816	0
	30108	机关事业单位基本养老保险缴费	458	458	0
	30109	职业年金缴费	206	206	0
	30110	职工基本医疗保险缴费	123	123	0
	30112	其他社会保障缴费	2	2	0
	30113	住房公积金	532	532	0
	302	商品和服务支出	1,748	67	1,680
	30201	办公费	117	0	117

表 8

## 一般公共预算支出表（按经济分类）

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
	30205	水费	12	0	12
	30206	电费	80	0	80
	30209	物业管理费	216	0	216
	30213	维修（护）费	33	0	33
	30216	培训费	20	0	20
	30218	专用材料费	125	0	125
	30226	劳务费	531	0	531
	30227	委托业务费	187	0	187
	30228	工会经费	60	60	0
	30229	福利费	7	7	0
	30299	其他商品和服务支出	359	0	359
	310	资本性支出	12	0	12
	31002	办公设备购置	12	0	12

表 9

## 一般公共预算“三公”经费支出表

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

预算单位	年度	总计	因公出国(境)费	公务接待费	公务用车购置及运行维护费		
					小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费
深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校	2022 年	0	0	0	0	0	0
	2023 年	0	0	0	0	0	0
	增减变化金额	0	0	0	0	0	0

注：本表本年无发生额。

表 10

## 政府性基金预算支出表

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校			0	0	0
深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校			0	0	0

注：本表本年无发生额。

表 11

## 国有资本经营预算支出表

部门名称： 深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校

单位：万元

预算单位	科目编码	科目名称	支出总计	基本支出	项目支出
深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校			0	0	0
深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校			0	0	0

注：本表本年无发生额。

表 12

## 整体支出绩效目标申报表

( 2023 年度)

名称		深圳市龙华区教育科学研究院附属实验学校	主管部门	深圳市龙华区教育局	
年度 主要 任务	任务名称	主要内容	预算金额 (元)		
			总额	财政拨款	其他资金
	城乡义务补 助 (生均)	保障我校的建筑安全, 采购教材资料及师生图书, 师生日常教学活动产生的水电费支 付等	4251416.00	4251416.00	0.00
	购买教育服 务	合理安排经费使用, 委托符合资质的第三方服务公司劳务派遣符合资质要求的代课老 师, 保障学校教育教学的正常运行, 避免学校师资不足, 保证学校的正常教育教学, 深化教育改革, 注重办学实效, 促进提高学校办学水平, 加强学校教育教学管理	2899700.00	2899700.00	0.00
基础教育专	根据《深圳市义务教育阶段学校课后服务实施意见》(深教规[2021]2号)文件规定,	2407000.00	2407000.00	0.00	



项	我区义务教育阶段学校课后服务实现全覆盖，按时发放课后服务经费。			
教育教学管理工作（生均）	正常开展年度教育教学管理工作	238000.00	238000.00	0.00
设备及家具购置（生均）	主要保障学校教育教学行政工作的正常动作，不断提升办公效率。配合学校各类教育教学工作开展，完成教学任务。保障我校日常工作的正常开展。	120000.00	120000.00	0.00
特殊教育	结合学校实际情况，合理使用该项经费，保证特殊学生能够接受到合适的教育，在执行过程中，应遵循“厉行节约、专款专用”的原则，严格按财务制度使用资金。	103500.00	103500.00	0.00
一般管理事务（生均）	1、组织学生进行一年一次的体检； 2、保障校园日常管理工作和校园活动的正常运行； 3、组织教职工工会活动； 4、提高我校党员整体思想水平，保障妇工委工作正常运行等。	6904584.00	6904584.00	0.00
基本支出	确保在编在职人员公用经费及工资发放。	66256600.0	66256600.00	0.00

			0		
	金额合计:		83180800.0 0	83180800.00	0.00
年度 总体 目标	<p>加强对学生的思想品德教育和特色教育，使学生的德、智、体、美全面发展；抓好教师队伍建设，使每个教师都热心于教育事业；保障我校教育教学活动、校园安全管理工作的正常运转；提高我校党员整体思想水平、保障妇工委工作正常运行；为全校师生提供一个安全、舒适、满意的校园环境。</p> <p>推进我校预算绩效管理工作，强化预算支出责任，优化支出结构，提高财政资金使用效益。</p>				
绩 效 指 标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	
	产出	数量	日常工作完成率	100%	
		质量	日常工作质量达标率	100%	

			日常教学活 动质量达标 率	100%
			后勤服务质 量达标率	100%
			校园安全管 理质量达标 率	100%
		时效	工作计划完 成及时性	100%
		成本	预算执行率	≥95%
	效益	经济效益	不适用	不适用
		社会效益	有效提供素	显著

			质教育与保障教育质量	
		可持续影响	不适用	不适用
		生态效益	不适用	不适用
	满意度	服务对象满意度	师生满意度	≥90%
		其他满意度	家长满意度	≥90%