

T/ZJJGSW

团 体 标 准

T/ZJJGSW 0004—2024

公物仓运营绩效指标体系和应用要求

Performance indicator system and application requirement of official property
warehouse

2024 - 08 - 15 发布

2024 - 08 - 15 实施

浙江省机关事务管理研究会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 原则	1
5 指标体系	2
6 指标含义及计算方法	2
7 指标应用和绩效优化	7
附录 A（资料性） 公物仓运营绩效基础指标及说明	9
附录 B（资料性） 公物仓服务满意率调查问卷及测评方法	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省机关事务管理研究会提出并归口。

本文件起草单位：杭州市机关事务管理局、杭州市市级机关事业单位资产管理服务中心、浙江省标准化研究院。

本文件主要起草人：胡继明、李晓玲、熊晓燕、汤渊妍、马国锋、张艺、冯晗、俞子豪、吴璐璐。

公物仓运营绩效指标体系和应用要求

1 范围

本文件规定了公物仓运营绩效指标的原则、指标体系、指标含义及计算方法、指标应用和绩效优化等内容。

本文件适用于公物仓运营绩效评价和应用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 41568—2022 机关事务管理 术语

3 术语和定义

GB/T 41568—2022界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公物仓 official property warehouse

对行政事业单位闲置、处置、超标准配置的资产以及经批准组建的临时机构、召开重大会议、举办大型活动、批量集中采购购置的储备资产及罚没资产等进行统一管理、统一调配、统一处置的运作平台。

注：公物仓包括以实体公物仓库为主体的实体公物仓和以资产调剂工作信息化平台为主体的虚拟公物仓等。

[来源：GB/T 41568—2022，5.8]

3.2

运营绩效 operational performance

与公物仓运营活动有关的可观察、可测量的结果。

3.3

调剂 adjust

公物仓日常运行管理部门通过无偿划拨的形式，将资产调拨给其他行政事业单位使用的行为。

3.4

周转 turnover

在不改变资产产权的情况下，公物仓日常运行管理部门将资产借用给其他行政事业单位使用的行为。

4 原则

4.1 目标性原则

公物仓运营绩效指标应以实现行政事业性国有资产保值增值、提高公物仓运作效率和效益为核心目标，确保公物仓资产得到最大化利用，服务质量得到最大化提升。

4.2 可衡量原则

公物仓运营绩效评价应具备可量化、可比较的特点，可通过数据和信息的收集和分析，客观、准确地评价公物仓运营绩效。

4.3 适应性原则

公物仓运营绩效评价指标应具有适应性，可根据公物仓的实际情况和发展阶段进行调整和优化，以满足不同需求。

4.4 可操作性原则

公物仓运营绩效评价指标应能够被公物仓管理人员理解和使用，便于指导实际工作，帮助改进运营管理方式和效能。

5 指标体系

公物仓运营绩效指标体系包括产出指标、效益指标2个一级指标，数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、经济效益指标、社会效益指标、生态效益指标、服务对象满意度指标8个二级指标以及23个三级指标，具体见表1。公物仓运营绩效基础指标及说明见附录A。

表1 公物仓运营绩效指标体系

一级指标	二级指标	序号	三级指标
1 产出指标	1.1 数量指标	1	资产跨地区/层级/部门调剂数量比
		2	资产跨地区/层级/部门周转时长比
	1.2 质量指标	3	公物仓资产需求响应效率
		4	资产循环率
		5	资产配置计划数量执行率
		6	资产配置计划金额执行率
		7	在线订单率
	1.3 时效指标	8	电子标签使用率
		9	资产智能化管理率
		1.4 成本指标	10
	11		资产使用年限达成率
	12		资产最低使用年限执行率
	13		资产延寿使用率
	14		平均资金成本率
	15		仓储空间利用率
2 效益指标	2.1 经济效益指标		16
		17	累计资金节约率
		18	资产配置计划金额节约率
	2.2 社会效益指标	19	服务保障人天
		20	公益捐赠资产原值
	2.3 生态效益指标	21	环保回收处置率
	2.4 服务对象满意度指标	22	服务单位资产管理部门满意率
		23	服务单位资产使用人员满意率

6 指标含义及计算方法

6.1 数量指标

6.1.1 资产跨地区/层级/部门调剂数量比

资产跨地区/层级/部门调剂数量比指的是当年跨地区/层级/部门资产调剂数量与当年年末公物仓资产数量的比率，计算方法见公式（1）。

$$\text{资产跨地区/层级/部门调剂数量比} = \frac{\text{当年跨地区/层级/部门资产调剂数量}}{\text{当年年末公物仓资产数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

当年跨地区/层级/部门资产调剂数量、当年年末公物仓资产数量的单位为件；

注：跨地区指的是从横向维度的跨省市、自治区、直辖市和计划单列市之间，跨层级指的是从纵向维度的跨省、市、

县、乡镇之间，跨部门指的是同级财政保证下的同一层级部门之间的公物仓资产循环共用，下同。

示例：假设本年度公物仓跨地区资产调剂数量为 1000 件，跨层级资产调剂数量为 2000 件，跨部门资产调剂数量为 3000 件，当年年末公物仓资产数量为 10000 件，则资产跨地区/层级/部门调剂数量比为 $(1000+2000+3000)/10000 \times 100\% = 60\%$ 。

6.1.2 资产跨地区/层级/部门周转时长比

资产跨地区/层级/部门周转时长比指的是当年累计跨地区/层级/部门资产借用时长与当年累计资产借用时长的比率，计算方法见公式（2）。

$$\text{资产跨地区/层级/部门周转时长比} = \frac{\text{当年累计跨地区/层级/部门资产借用时长}}{\text{当年累计资产借用时长}} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

当年跨地区/层级/部门借用时长的单位为天；

当年累计资产借用时长指的是当年跨地区/层级/部门和本地区/层级/部门资产借用时长之和，单位为天。

示例：假设有一项资产，它有 180 天借给了其他地区的单位，180 天借给了本地区本层级单位，则该项资产的跨地区/层级/部门周转时长比为 $180 / (180+180) \times 100\% = 50\%$ 。

6.2 质量指标

6.2.1 公物仓资产需求响应效率

公物仓资产需求响应效率指的是公物仓每笔订单需求响应时间与公物仓响应订单次数的比率，计算方法见公式（3）。

$$\text{公物仓资产需求响应效率} = \frac{\sum \text{公物仓每笔订单需求响应时间}}{\text{公物仓响应订单次数}} \dots\dots\dots (3)$$

式中：

公物仓资产需求响应效率的单位为天或小时/次；

公物仓每笔订单需求响应时间指的是公物仓每笔订单从提出资产需求到需求确认所用时间之差，单位为天或小时；

公物仓响应订单次数的单位为次。

示例：假设本年度公物仓共计响应订单次数为 100 次，响应这 100 次订单需求的时间合计为 1000 小时，则公物仓资产需求响应效率为 $1000/100=10$ 小时/次。

6.2.2 资产循环率

资产循环率指的是当年有出仓记录的资产数与资产当年账内时长除以当年天数得到的比例之和的比率，计算方法见公式（4）。

$$\text{资产循环率} = \frac{\text{当年有出仓记录的资产数}}{\sum (\text{资产当年账内时长} / \text{当年天数})} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

式中：

当年有出仓记录的资产数指的是借用记录（归还记录不纳入周转记录的计算范围中）和无偿调拨（划转）、捐赠等处置记录，单位为件；

每项资产当年账内时长的单位为天。

示例：假设本年度公物仓有出仓记录的资产数为 50 件，公物仓内所有资产数为 100 件，其中 10 件为年中划入，账内时间为 183 天，其余资产全年均在账内。假设当年天数为 366 天，则资产循环率为 $50 / (90 \times 1 + 10 \times (183/366)) = 50/95 = 52.63\%$ 。

6.2.3 资产配置计划数量执行率

资产配置计划数量执行率指的是当年实际配置资产数量与当年计划配置资产数量的比率，计算方法见公式（5）。

$$\text{资产配置计划数量执行率} = \frac{\text{当年实际配置资产数量}}{\text{当年计划配置资产数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

式中：

当年实际配置资产数量、当年计划配置资产数量的单位为件。

示例：某市某年度计划配置办公资产的资产数量为 10000 件，经公物仓落实先调剂后购置机制后，实际配置各类办公资产的资产数量为 5000 件，则资产配置计划数量执行率为 $(10000-5000)/10000 \times 100\%=50\%$ 。

6.2.4 资产配置计划金额执行率

资产配置计划金额执行率指的是当年实际配置资产金额与当年计划配置资产金额的比率，计算方法见公式（6）。

$$\text{资产配置计划金额执行率} = \frac{\text{当年实际配置资产金额}}{\text{当年计划配置资产金额}} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

式中：

当年实际配置资产金额指的是纳入各级财政年度预算扣除由公物仓配置的办公资产后，各级财政资金实际用于配置的办公资产的金额，单位为元；

当年计划配置资产金额指的是纳入各级财政年度预算口径用于配置纳入公物仓配置范围各类办公资产的预算总额，单位为元。

示例：某市某年度计划用于办公资产购置的预算总金额为 1 亿元，经公物仓落实先调剂后购置机制后，实际用于各类办公资产采购经费支出总额 0.5 亿元，则资产配置计划金额执行率为 $(1-0.5)/1 \times 100\%=50\%$ 。

6.3 时效指标

6.3.1 在线订单率

在线订单率指的是当年通过公物仓在线信息系统渠道成功完成的各类业务保障订单总数与当年所有成功订单总数的比率，计算方法见公式（7）。

$$\text{在线订单率} = \frac{\text{当年通过在线渠道成功完成保障的订单总数}}{\text{当年所有成功订单总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

式中：

订单总数的单位为个。

注：这一指标旨在从订单层面上讨论在线渠道占比，因而对所有的订单一视同仁，不考虑其对应资产的类型或价值差异。

6.3.2 电子标签使用率

电子标签使用率指的是具有电子标签的公物仓资产数量之和与公物仓资产数量之和的比率，计算方法见公式（8）。

$$\text{电子标签使用率} = \frac{\text{具有电子标签的公物仓资产数量}}{\text{公物仓资产数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (8)$$

式中：公物仓资产数量的单位为件。

6.3.3 资产智能化管理率

资产智能化管理率指的是公物仓智能化管理资产数量之和与公物仓资产数量之和的比率，计算方法见公式（9）。

$$\text{资产智能化管理率} = \frac{\text{公物仓内智能化管理资产数量}}{\text{公物仓资产数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (9)$$

式中：

公物仓内智能化管理资产指的是采用信息管理系统、射频识别技术、工业机器人、视频联动监控、环境感知设备、自动堆垛机等技术手段进行管理的资产；

公物仓智能化管理资产数量、公物仓资产数量的单位为件。

6.4 成本指标

6.4.1 资产处置回收率

资产处置回收率指的是当年公物仓处置资产收回的净残值之和与处置资产原值之和的比率，计算方法见公式（10）。

$$\text{资产处置回收率} = \frac{\sum \text{当年公物仓处置资产收回的净残值}}{\sum \text{处置资产原值}} \times 100\% \dots\dots\dots (10)$$

式中：

当年公物仓处置资产收回的净残值指的是公物仓资产在报废、出售或结束使用时能够回收的价值；

示例：某市某年度公物仓处置资产收回的净残值合计 1000 元，该批处置资产原值合计 10000 元，则资产处置回收率=1000/10000×100%=10%。

6.4.2 资产使用年限达成率

资产使用年限达成率指的是资产累计使用年限与资产预计使用年限的比率，计算方法见公式(11)。

$$\text{资产使用年限达成率} = \frac{\text{资产累计使用年限}}{\text{资产预计使用年限}} \times 100\% \dots\dots\dots (11)$$

式中：

资产累计使用年限指的是资产从购置或投入使用开始，到当前时间点为止实际被使用的时间长度，单位为年；

资产预计使用年限指的是资产账面价值从入账到折旧至零的总年限，单位为年。

6.4.3 资产最低使用年限执行率

资产最低使用年限执行率指的是本年达到最低使用年限处置的资产数量占本年处置废弃资产数量的比率，计算方法见公式（12）。

$$\text{资产最低使用年限执行率} = \frac{\text{本年达到最低使用年限处置资产数量}}{\text{本年处置废弃资产数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (12)$$

式中：

本年达到最低使用年限处置的资产数量、本年处置废弃资产数量单位为件。

示例：某市某年度公物仓共计处置废弃资产数量 10000 件，其中 5000 件资产数量达到了最低使用年限的要求，则资产最低使用年限执行率为 5000/10000×100%=50%。

6.4.4 资产延寿使用率

资产延寿使用率指的是当年超预计使用年限资产数量与公物仓资产数量之和的比率，计算方法见公式（13）。

$$\text{资产延寿使用率} = \frac{\text{当年超预计使用年限使用资产数量}}{\text{公物仓资产数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (13)$$

式中：

当年超预计使用年限使用资产数量指的是已经完全折旧、资产账面价值为零，但仍有使用价值的资产数量，资产数量单位为件。

注1：当年超预计使用年限使用资产不包括具有强制报废年限要求的资产。

注2：考虑到不同资产间的差异，这一指标也可在不同类资产内部分别计算。

6.4.5 平均资金成本率

平均资金成本率指的是全口径财政投入资金量与当年年末公物仓所有资产净值之和的比率，衡量公物仓所有资产所需财政资金的平均成本水平，计算方法见公式（14）。

$$\text{平均资金成本率} = \frac{\text{全口径财政投入资金量}}{\text{当年年末公物仓所有资产净值}} \times 100\% \dots\dots\dots (14)$$

式中：

全口径财政投入资金量包括公物仓投入的实体公物仓建设、系统开发及运维、资产购置、人力成本等各类要素成本之和，单位为元；

当年年末公物仓所有资产净值的单位为元。

6.4.6 仓储空间利用率

仓储空间利用率指的是公物仓实际使用的仓储空间与公物仓总储存空间之间的比率，计算方法见公式（15）。

$$\text{仓储空间利用率} = \frac{\text{公物仓实际使用的仓储空间}}{\text{公物仓总仓储空间}} \times 100\% \dots\dots\dots (15)$$

式中：

公物仓实际使用仓储空间、公物仓总仓储空间指的是公物仓的可用容积、货位的体积，单位为立方米（ m^3 ）。

6.5 经济效益指标

6.5.1 年度资金节约率

年度资金节约率指的是在考虑运行成本的情况下指标统计当年公物仓节约财政资金的效率，计算方法见公式（16）。

$$\text{年度资金节约率} = \frac{\sum \text{每件借用资产原值} \times \frac{\text{当年累计资产借用时长}}{\text{资产预计使用年限}} + \text{当年划转出资产原值}}{\text{当年全口径财政投入资金量} + \text{当年划入资产原值} + \text{年末在库资产当年累计折旧总额}} \times 100\% \dots\dots\dots (16)$$

式中：

“ $\sum \text{每件借用资产原值} \times (\text{当年累计资产借用时长} / \text{资产预计使用年限})$ ”指的是借用资产在当年相对于其预计使用年限所能节约的资金量，当年累计资产借用时长、资产预计使用年限的单位为年，资产原值的单位为元；

当年全口径财政投入资金量包括当年公物仓投入的实体公物仓建设、系统开发及运维、资产购置、人力成本等各类要素成本之和，单位为元；

当年划入资产原值计算的是公物仓因而管理资产账面价值变化而带来的额外成本，单位为元；

年末在库资产当年累计折旧总额指的是在会计年度结束时，在库资产在该年度内累计计算并记录的折旧总额，通常基于资产的原值、预计使用寿命、残值以及折旧方法，单位为元。

示例：假设某市某年度公物仓内有两件资产，原值各为100000元，预期使用年限均为10年，其中一件当年借出半年，另一件全年均处于借出状态，两件资产均使用线性折旧法计算折旧，前一件已折旧完毕，残值为零，第二件当年折旧额为10000元。再假设当年全口径投入资金量为10000元，当年无划转出和转入资产。则年度资金节约率为 $(100000 \times 0.5 / 10 + 100000 \times 1 / 10) / (10000 + 10000) = 75\%$ 。

6.5.2 累计资金节约率

累计资金节约率指的是在考虑运行成本的情况下指标统计公物仓累计节约财政资金的效率，计算方法见公式（17）。

$$\text{累计资金节约率} = \frac{\sum \text{每件借用资产原值} \times \frac{\text{累计资产借用时长}}{\text{资产预计使用年限}} + \text{划转出资产原值}}{\text{全口径财政投入资金量} + \text{划入资产原值} + \text{在库资产累计折旧总额}} \times 100\% \dots\dots\dots (17)$$

式中：

“ $\sum \text{每件借用资产原值} \times (\text{累计资产借用时长} / \text{资产预计使用年限})$ ”指的是借用资产相对于其预计使用年限所能节约的资金量，累计资产借用时长、资产预计使用年限的单位为年，资产原值的单位为元；

全口径财政投入资金量包括公物仓投入的实体公物仓建设、系统开发及运维、资产购置、人力成本等各类要素成本之和，单位为元；

“划入资产原值”计算的是公物仓因而管理资产账面价值变化而带来的额外成本，单位为元；

在库资产累计折旧总额指的是在会计年度结束时，在库资产累计计算并记录的折旧总额，通常基于资产的原值、预计使用寿命、残值以及折旧方法，单位为元。

示例：假设某市公物仓一共运行过两年，内有两件资产，原值各为100000元，预期使用年限均为10年，其中一件累计借出一年，另一件累计借出一年半，两件资产均使用线性折旧法计算折旧，前一件已折旧完毕，残值为零，第二件两年累计折旧额为20000元。再假设每年全口径投入资金量均为10000元，无划转出和转入资产。则累计资金节约率为 $(100000 \times 1 / 10 + 100000 \times 1.5 / 10) / (20000 + 20000) = 62.5\%$ 。

6.5.3 资产配置计划金额节约率

资产配置计划金额节约率指的是当年公物仓资产配置节约的金额与当年计划配置资产金额的比率，计算方法见公式（18）。

$$\text{资产配置计划金额节约率} = \frac{\text{当年计划配置资产金额} - \text{当年实际配置资产金额}}{\text{当年计划配置资产金额}} \times 100\% \dots\dots\dots (18)$$

式中：

当年计划配置资产金额指的是当年度预算计划用于资产配置的金额，单位为元；

当年实际配置资产金额指的是当年度预算实际用于资产配置的金额，单位为元。

示例：某市某年度计划用于办公资产购置的预算总金额为 100000 元，经公物仓落实先调剂后购置机制后，实际用于各类办公资产采购经费支出总额 50000 元，则资产配置计划金额节约率为 $(100000 - 50000) / 100000 \times 100\% = 50\%$ 。

6.6 社会效益指标

6.6.1 服务保障人天

服务保障人天指的是当年每项资产服务人次和此项资产周转时长的乘积之和，计算方法见公式(19)。

$$\text{服务保障人天} = \sum \text{每项资产服务人次} \times \text{此项资产周转时长} \dots\dots\dots (19)$$

式中：

每项资产服务人次的单位为人次；

此项资产周转时长的单位为天。

示例：假设某市公物仓内有两件资产，在某年内分别借出 100 天和 180 天，两项资产分别可用于服务 1 人和 4 人。则服务保障人天为 $100 \times 1 + 180 \times 4 = 820$ 人天。

6.6.2 公益捐赠资产原值

公益捐赠资产数指的是公物仓用于公益捐赠的资产原值。

6.7 生态效益指标

环保回收处置率指的是当年环保回收废弃电器电子类资产数量与当年处置废弃电器电子类资产数量的比率，计算方法见公式（20）。

$$\text{环保回收处置率} = \frac{\text{当年环保回收废弃电器电子类资产数量}}{\text{当年处置废弃电器电子类资产数量}} \times 100\% \dots\dots\dots (20)$$

式中：

当年环保回收废弃电器电子类资产数量、当年处置废弃电器电子类资产数量的单位为件。

6.8 服务对象满意度指标

6.8.1 服务单位资产管理部门满意率

以年为单位，服务单位资产管理部门对于公物仓服务的满意率，满意率调查问卷及测评方法见附录 B 的表 B.1。

6.8.2 服务单位资产使用人员满意率

以年为单位，服务单位资产使用人员对于公物仓服务的满意率，满意率调查问卷及测评方法见附录 B 的表 B.2。

7 指标应用和绩效优化

7.1 应用要求

7.1.1 应将公物仓运营绩效评价与公物仓日常运营管理相结合，实现持续改进。

7.1.2 宜将公物仓运营绩效指标与公物仓信息化系统相融合，优化绩效指标。

7.2 绩效优化

应建立健全资产管理相关制度和机制，优化公物仓绩效管理：

- a) 应建立资产清查盘点制度，要求公物仓运营部门每年对公物仓在册资产、在库资产、外借资产进行专项资产清查盘点，做到账账相符、账卡相符、账实相符；
- b) 应建立资产使用责任机制，明确公物仓运营主体单位、资产管理部门、资产使用部门的职责；

- c) 应建立资产回访跟踪机制，明确公物仓资产借用或调剂后使用单位的日常管理情况、使用情况、维修维护情况等内容；
- d) 宜建立资产使用补偿机制，明确纳入补偿机制的资产范围、资产使用方式、资产使用的补偿方式等内容；
- e) 宜建立资产数字化管理机制，明确建立涵盖资产实体公物仓储管理、外部业务办理、虚拟公物仓、运营绩效成本核算、数据开放共享等功能公物仓应用平台，对纳入公物仓管理的资产统一赋码，实现资产入仓、在仓、出仓和使用情况的全生命周期动态管理。

附 录 A

(资料性)

公物仓运营绩效基础指标及说明

公物仓运营绩效基础指标及说明见表A.1。

表A.1 公物仓运营绩效基础指标及说明

序号	指标名称	指标说明	单位
1	资产原值	购买或创建该资产时所支付的金额，包括固定资产的买价、税费以及固定资产达到可使用状态前发生的归属于该资产并且由购买方承担的运输费、装卸费、安装费以及符合条件的可资本化的利息等。	元
2	资产净值	资产原值减去累计折旧（对于有形资产）或累计摊销（对于无形资产）后的余额。	元
3	资产账面价值	资产原值减去累计折旧（对于有形资产）或累计摊销（对于无形资产）以及减值准备（如果有）。减值准备是指当企业的资产（如应收账款、存货、固定资产、无形资产等）存在减值迹象时，为了反映资产的真实价值，企业需要在财务报表上对这些资产进行减值处理，即计提减值准备。	元
4	资产预计使用年限	资产在设计、制造或开发时预期的使用年限。	年
5	资产借用时长	在特定财务年度内，所有借用的资产被借用并使用的总时间长度。	年或天
6	资产累计使用年限	资产从购置或投入使用开始，到当前时间点为止实际被使用的时间长度。通常用于评估资产的使用情况、磨损程度、折旧进度以及可能的维护需求。	年
7	全口径财政投入资金量	包括当年公物仓投入的实体公物仓建设、系统开发及运维、资产购置、人力成本等各类要素成本之和。	元
注：上述指标来源于国有资产管理云服务平台“资产云”、会计记录和财务报表、公物仓管理系统以及各类工作台账。			

附录 B

(资料性)

公物仓服务满意率调查问卷及测评方法

B.1 服务单位资产管理部门公物仓服务满意率调查问卷见表 B.1。

表B.1 服务单位资产管理部门公物仓服务满意率调查问卷

<p>服务单位资产管理部门公物仓服务满意率调查问卷</p> <p>为了解服务单位资产管理部门对于公物仓服务满意率，请您根据实际情况进行打分。</p> <p>1. 您对公物仓服务是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>2. 您对资产保障响应度是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>3. 您对公物仓匹配资产使用需求是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>4. 您对公物仓资产交接手续办理是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>5. 您对公物仓资产服务规范性是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>6. 您对公物仓资产循环共用行为是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>7. 您对公物仓服务推动科学合理配置资产是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>8. 您对公物仓服务提高资产使用效益和效率是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>9. 您对公物仓服务降低机关运行成本是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>10. 您对公物仓服务工作有什么建议和意见？</p>
--

B.2 服务单位资产使用人员公物仓服务满意率调查问卷见表 B.2。

表B.2 服务单位资产使用人员公物仓服务满意率调查问卷

<p>服务单位资产使用人员公物仓服务满意率调查问卷</p> <p>为了解服务单位资产使用人员对于公物仓服务满意率，请您根据实际情况进行打分。</p> <p>1. 您对公物仓服务是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>2. 您对公物仓资产保障是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>3. 您对公物仓资产现状是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>4. 您对公物仓服务保障人员是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>5. 您对公物仓资产配送送达情况是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>6. 您对公物仓资产信息化管理是否满意？ A. 非常满意 () B. 比较满意 () C. 一般 () D. 不满意 ()</p> <p>7. 您对公物仓服务工作有什么建议和意见？</p>
--

B.3 公物仓服务满意率采用随机抽样调查的方法，通过访谈、发放满意率调查问卷等方式获得调查结果，服务单位资产管理部门满意率调查样本量为所有的服务单位，服务单位资产使用人员样本量件公式为（B.1）

$$N = 50 + 10 \times r \times 10\% \dots\dots\dots (B.1)$$

式中：

N ——服务单位资产使用人员样本量，单位为人；

r ——服务单位资产使用人员总数，单位为人。

B.4 对 B.1 和 B.2 每一项问题的调查结果分为四档进行量化打分，第一档为“非常满意”，得 10 分；第二档为“比较满意”，得 8 分；第三档为“一般”，得 5 分；第四档为“不满意”，得 0 分。公物仓服务满意率计算公式见公式（B.2）。

$$M = \frac{10 \times A + 8 \times B + 5 \times C + 0 \times D}{(A + B + C + D) \times 10} \times 100\% \dots\dots\dots (B.2)$$

式中：

M ——公物仓服务满意率；

A ——公物仓服务非常满意人数；

B ——公物仓服务比较满意人数；

C ——公物仓服务一般人数；

D ——公物仓服务不满意人数。