

2022 年度番禺团区委部门重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

该项目由广州南站地区志愿服务队具体负责，该服务队直属番禺区青志协管理，接受番禺区文明办和共青团番禺区委员会指导。自 2010 年成立以来，广州南站地区志愿服务队秉持“奉献、友爱、互助、进步”志愿服务精神，在广州南站地区开展旅客交通指引、语言翻译志愿服务活动，并负责在启动应急响应时，组织志愿者协助处置应急事件，为广州南站广大旅客提供准确、全面、优质、暖心的志愿服务，协助广州南站地区实现“安全、有序、和谐”的工作目标。

（二）项目立项依据

为适应广州南站旅客出行量快速增长的实际变化和满足旅客日益增长的服务需求，根据《2018 年暑运工作会议的纪要》（南站管纪〔2018〕38 号）中关于“今后南站地区重点时期的志愿者经费预算统一纳入团区委预算。”，《关于广州南站地区公共秩序和旅客运输等保障工作的会议纪要》（区政府工作会议纪要〔2018〕263 号）关于“团区委负责落实广州南站地区志愿服务 365 天全覆盖”的会议精神，团区委制定了《共青团番禺区委员会关于广州南站地区 2019 年志愿服务保障工作方案》从原来不仅在春运、暑运、重大

节假日期间开展服务，转变为全年 365 天常态化、不间断开展志愿服务。上述文件均为项目立项的必要性提供了坚实的基础。根据《关于广州南站地区公共秩序和旅客运输等保障工作的会议纪要》（区政府工作会议纪要〔2018〕263 号），该项目开展了立项工作，并列入了工作计划。

（三）项目绩效目标

全年招募志愿者数量 12000 人次，在广州南站地区开展旅客交通指引、语言翻译等服务，使广州南站的管理走向“安全、有序、和谐”；群众出行更便利，对广州南站地区管理的满意度有大幅度提升；广州南站地区成为群众参与社会治理、奉献青春正能量的优秀公益平台，初具大学生志愿者服务品牌效应。

（四）项目资金来源及使用情况

该项目为全额财政资金拨款，上年度结余 0 元，年初预算资金 199.5 万元，为配合疫情防控工作，2022 年广州南站地区志愿服务活动减少，年中追减预算 91.31 万元，实际支出 107.92 万元，年度预算执行率 99.75%，年初预算执行率 54.1%。

该项目资金使用情况如下：

序号	具体支出内容	对应经济支出科目	金额（万元）	说明
1	广州南站地区志愿服务通讯费用	邮电费	0.81	
2	广州南站地区志愿服务日常办公支出	办公费	1.01	
3	广州南站地区志愿服务活动口罩、药品等防疫物资支出	专用材料费	2.38	

4	广州南站地区志愿服务志愿者补贴	劳务费	57.02	
5	广州南站地区志愿服务对讲机维修维护支出	维修（护）费	0.05	
6	广州南站地区志愿服务活动执行费、南站专员薪酬等支出	委托业务费	18.39	
7	广州南站地区志愿服务餐费、志愿者保险、饮用水及其他物资等支出	其他商品和服务支出	27.7	
8	购广州南站地区志愿服务队办公设备	办公设备购置	0.56	
9	广州南站地区志愿服务物资运输费用	其他交通费用	0.01	
合计			107.92	

（五）项目实施情况

该项目的实际开展时间为2021年12月至2022年11月，项目实施期间，广州南站地区志愿服务队和广州大学、广东工业大学、番禺职业技术学院、暨南大学等6所高校继续保持团体合作。截至2022年12月31日，广州南站地区志愿服务队在“i志愿”上有注册志愿者5883余名志愿者，其中191名中共党员，4504名共青团员，1000余名群众参与到广州南站地区志愿服务中。广州南站地区志愿服务共组织14343人次志愿者，累计服务总时长92392小时，在广州南站核心区域为广大旅客提供指引、搬运行李、疫情防控宣传提醒等志愿服务。开展广州南站地区志愿服务项目培训16场次，培训志愿者952人次，团区委结合服务队实际情况组织开展节日问候、志愿者座谈会等聆听志愿者的心声，受到志愿者及群众的一致好评。疫情防控期间，为切实做好疫情

防控志愿服务工作，广州南站地区志愿服务队发动党（团）青年、资深志愿者骨干 20 余名投入到疫情防控工作。在上岗前服务队为志愿者进行防疫培训，教导志愿者正确佩戴口罩、护目镜及手部消毒步骤等。在疫情期间防控志愿服务结合我为群众办实事这一原则，广州南站地区志愿服务队积极配合石壁团工委参与到广州南站、大洲村的全员核酸检测工作，协助市民旅客填写相关信息、指引旅客提前扫码进站等。

为更好的完成广州南站地区志愿服务项目，根据《共青团番禺区委员会关于广州南站地区 2022 年志愿服务保障工作方案》要求，由番禺区青志协负责对项目资金的实施与管理，按照用款计划招募志愿者，安排志愿服务，依托“i 志愿”系统统计招募人数、人次和志愿服务时长，每月常态化组织一次培训，国家法定节假日和春运、暑运，根据新招募志愿者人数，适度增加培训场次。广州南站地区志愿服务队重视志愿者招募管理工作。1. 志愿者每日通过“i 志愿”系统自动记录服务时长；2. 为志愿者提供专属定制的志愿者服装；3. 为录用志愿者购买当日的意外保险；4. 为志愿者提供岗前多轮培训（理论与实践结合）；5. 为志愿者提供午餐/晚餐及饮用水；6. 为志愿者提供安稳的休息场所。

广州南站地区志愿服务队在物资管理上专门成立后勤保障组，充分做好后勤保障工作：1. 负责广州南站地区志愿服务队的物资管理，包含志愿服、志愿证等，负责物资的入

库和发放登记；2. 负责服务期间饭餐、饮用水保障；3. 负责服务期间签到、签退；4. 负责做好每月一次骨干会议的会议通知及记录工作，并收集、登记好需要上议题的资料；5. 做好签到表、银行卡复印件、身份证复印件、会议签到表、物资发放登记表等资料的存档。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

该项目开展绩效评价的目的主要是为强化项目管理，优化项目实施与资源配置，提高财政资金使用绩效。

（二）评价设计与实施

该项目主要对志愿者人数、志愿者轮训次数、志愿时长、开展该项目带来的社会效益和服务对象满意度等方面进行评价。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	分值	评分标准	备注
绩效指标	产出指标 (50%)	数量指标	预算执行率	≥95%	10	≥95%得满分，否则酌情扣分。	
			全年开展志愿者专项培训场次	≥16场	10	≥16场得满分；每少一场扣1.6分。	
			公众号宣传图文数量	≥50篇	8	≥50篇得满分；40-49篇得6分；30-39篇得4分；20-29篇得2分；少于20篇不得分。	

	质量指标	全年招募志愿者数量	12000人次	10	≥12000人次得满分，否则酌情扣分。	
		评奖春运之星人数	≥25人	6	≥25人得满分；20-24人得3分；少于20人不得分。	
		支付规范性	项目资金支出的规范性	8分	规范得满分，比较规范得6分，不规范不得分。	
		时效指标	人均志愿时长	≥6小时	8	≥6小时得满分，否则酌情扣分。
	效益指标 (30%)	社会效益	大学生志愿者占总体志愿者比率	≥80%	7	≥80%得满分，否则酌情扣分。
			志愿服务能力	提升	8	结合实际情况进行打分。
			区级或以上媒体报道次数	≥15篇	5	≥15篇得满分，否则酌情扣分。
			获得区级或以上荣誉次数	≥1项	5	≥1项得满分，否则不得分。
		可持续影响指标	可持续发展能力	持续开展	5	结合实际情况进行打分。
	满意度指标 (10%)	服务对象满意度指标	旅客满意度	实施过程或实施后是否接到相关投诉	10	无投诉10分，接到投诉且投诉问题已得到妥善解决得8分，接到投诉且投诉问题仍未妥善解决得0分。
	总计				100	

三、评价结论与绩效分析

(一) 总体结论

志愿服务活动经费项目绩效评价得分为 100 分。

（二）项目绩效分析

1. 质量指标-预算执行率

志愿服务活动经费年度预算执行率为 99.75%，大于年度指标值 95%，该项得分 10 分。志愿服务活动经费年度资金总额为 108.19 万元，预算执行金额为 107.92 万元，年度预算执行率为 99.75%。

2. 质量指标-全年开展志愿者专项培训场次

该项目实施周期内开展志愿者专项培训 16 场，达到年度指标值，该项得分 10 分。培训内容包括了日常服务岗前培训、应急救护培训、防疫培训等，有效地提高了整体志愿者的综合能力及服务质量。

3. 质量指标-公众号宣传图文数量

该项目实施周期内，发布公众号共 53 篇，大于年度指标值，该项得分 8 分。广州南站地区志愿服务队主要依托广州市番禺区青年志愿者协会的平台发布公众号，通过发布广州南站地区志愿服务队的相关信息，能更好地宣传服务队的志愿服务情况，传播积极向上的正能量，让广大市民群众了解广州南站地区志愿服务，激励更多群众投身志愿服务。

4. 质量指标-全年招募志愿者数量

该项目实施周期内招募志愿者 14343 人次，大于年度指标值，该项得分 10 分。其中，2022 年春运期间（1 月 17 日至 2 月 25 日）招募共 2975 人次。暑运期间（7 月 1 日至 8 月 31 日）招募志愿者人数 5595 人次。志愿者岗位主要分布

在广州南站核心区域的广州南站地区党群服务站、公交站、东（西）广场、站内北通道、地铁站入口等，为旅客提供线路指引咨询、行李搬运及协助盲人、重点人群购票乘车等志愿服务，同时协助相关单位做好客流疏导、疫情防控宣传提醒等。

5. 质量指标-评奖春运之星人数

2022年广州南站地区志愿服务队共评选春运之星27人，大于年度指标值，该项得分6分。根据《广州南站地区春运志愿服务之星评比办法》，广州南站地区志愿服务队评选小组于本着公平、公正、公开的原则和负责的态度，对全体参与春运志愿服务的志愿者通过严格审核和评定，评选出2022年广州南站地区春运“志愿服务之星”27人。

6. 质量指标-支付规范性

该项目资金支出均通过团区委、区青志协的严格审核和审批，支出均符合上级财政的有关规定，该项得分8分。

7. 时效指标-人均志愿时长

该项目实施周期内志愿服务总时长为92392小时，人均志愿时长6.44小时，大于年度指标值，该项得分8分。

8. 社会效益-大学生志愿者占总体志愿者比率

该项目实施周期内招募的大学生志愿者占总体志愿者比率为90%，大于年度指标值，该项得分7分。广州南站地区志愿服务队和广州大学、广东工业大学、番禺职业技术学院、暨南大学等6所高校继续保持团体合作，主要向高校发动志愿者招募。

9. 社会效益-志愿服务能力

2022 年度广州南站地区志愿服务能力得到提升，该项得分 8 分。2022 年广州南站地区志愿服务队开展专项培训 16 场，培训志愿者 952 人次，不断提升志愿者的服务能力。

10. 社会效益-区级或以上媒体报道次数

2022 年广州南站地区志愿服务队获区级或以上媒体报道 31 次，大于年度指标值，该项得分 5 分。其中，国家级媒体报道 1 次，省级媒体报道 6 次，市级媒体报道 3 次，区级媒体报道 21 次。

11. 社会效益-获得区级或以上荣誉次数

2022 年广州南站地区志愿服务队被评为“广州市五四红旗团支部”，该项得分 5 分。

12. 可持续影响指标-可持续发展能力

根据区委区政府对广州南站地区公共秩序和旅客运输等保障工作的有关要求，结合广州南站旅客运输量及对志愿服务需求的实际情况，我委认为该项目可持续开展，该项得分 5 分。

13. 服务对象满意度指标-旅客满意度

该项目实施周期内广州南站地区志愿服务队未有收到有关群众的投诉，该项得分 10 分。

四、项目主要绩效或成功经验

（一）广州南站地区志愿服务队与多所高校共建合作关系，大学生志愿者数量有保证，定期有新鲜血液注入，保持队伍阳光活力。

(二) 完善志愿者岗前培训体系。定期与各高校开展现场培训，线上问卷考核与线下带队实地培训，持对讲机双人上岗，确保服务内容准确、高效便捷。

(三) 广州南站地区志愿服务队定期组织志愿者开展团建活动，增进志愿者间的沟通交流和互相学习，如每年的大夫山慈善行、国际志愿者日、春暑运志愿活动总结及表彰、文艺晚会等，促使志愿者队伍和睦共处、团队协作高效。

五、存在问题或不足

(一) 绩效指标设置及其分析有待优化，设置更丰富和全面的绩效指标。

(二) 项目管理制度和 workflows 有待完善。

六、相关附件

项目绩效自评表

项目支出绩效自评表
(2022 年度)

单位：万元

项目名称	志愿服务活动经费			项目级次	一级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/>			
主管部门	中国共产主义青年团广州市番禺区委员会		实施单位	中国共产主义青年团广州市番禺区委员会				
项目资金 (万元)		年度预算数	年度预算执行数	分值(权重)	预算执行率	得分		
	年度资金总额	108.19	107.92		10		99.75%	10
	其中：当年财政拨款	108.19	107.92					
	财政专户管理资金	0	0					
其他资金	0	0						
绩效	年度预期绩效目标			目标实际完成情况				

目标情况（概述）	在广州南站地区实行 365 天全覆盖志愿服务，协助相关部门保障广州南站旅客顺利平安有序往返。					已完成。 2021 年 12 月 1 日至 2022 年 11 月 30 日期间，服务队组织志愿者全年无休在广州南站地区开展志愿服务。主要在广州南站的公交站、出租车站、客运站、地铁口、东西两边广场的进出站口等旅客聚集度高的重要地点，以骨干志愿者带新志愿者的形式双人上岗服务，为广大旅客提供线路咨询、外语翻译、医疗协助、帮扶残疾人等恒常服务，并负责在启动应急响应时，组织志愿者协助处置应急事件。		
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值（权重）	自评得分	参考佐证材料名称
	产出指标（50%）	数量指标	全年开展志愿者专项培训场次	≥ 16 场	16 场	10	10	
			公众号宣传图文数量	≥ 50 篇	53 篇	8	8	
			全年招募志愿者数量	12000 人次	14343 人次	10	10	
		质量指标	评奖春运之星	≥ 25 人	27 人	6	6	
		时效指标	人均志愿时长	≥ 6 小时	6.44 小时	8	8	
		支付规范性	项目资金支出的规范性	规范	规范	8	8	
	效益指标（30%）	社会效益	大学生志愿者占总体志愿者比率	$\geq 80\%$	90%	7	7	
			志愿服务能力	提升	提升	8	8	
			区级或以上媒体报道次数	≥ 15 篇	31 篇	5	5	
获得区级以上荣誉次数			≥ 1 项	1 项	5	5		
可持续影响指标		可持续发展能力	持续开展	持续开展	5	5		

满意度指标 (10%)	服务对象满意度指标	旅客满意度	旅客满意度 95%	满意度达到 98%。	10	10	
存在问题			管理制度和 workflow 还有待加强。				
改进措施			1. 完善项目管理制度和 workflow； 2. 合理调配人员和班次； 3. 扩大南站志愿服务社会影响，打造广州南站志愿服务优质品牌。				
总分			100				
评价等级			<input checked="" type="checkbox"/> 优 90分 ≤ 得分 ≤ 100分； <input type="checkbox"/> 良 80分 ≤ 得分 < 90分； <input type="checkbox"/> 中 60分 ≤ 得分 < 80分； <input type="checkbox"/> 差 得分 < 60分				

注：原则上，预算执行率和一级指标权重统一设置为：预算执行率 10%、产出指标 50%、效益指标 30%、服务对象满意度指标 10%；对于不需要设置满意度指标的项目，其效益指标分值权重相应可调增 10%。