

附件 4

2023 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）项目背景资料

广州南站地区志愿服务经费项目立项、实施依据：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。”及《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，团区委需承担广州南站地区 2023 年志愿服务保障工作。

项目涉及范围：针对广州南站地区提供的志愿服务。

项目总体情况：番禺区 2023 年度广州南站地区志愿服务项目委托广州市番禺区青年志愿者协会承接，2023 年 2 月 16 日至 2024 年 1 月 25 日每天 9:00—17:00 安排志愿者在广州南站公交车站、出租车场、到达通道地铁口等客流量较大的位置，为旅客提供问询指引、为行动不便的旅客搬运行李、为盲人引路等服

务，扩大广州南站地区志愿服务的影响力，展现番禺青年青春正能量，发挥志愿者在广州南站地区旅客运输工作中的积极作用。

（二）项目执行情况

1. 项目资金情况

本项目资金来源：财政拨款。

2023 年广州南站地区志愿服务活动经费项目年初预算 102.47 万元，年度调整预算数为 93.07 万元。2023 年广州南站地区志愿服务活动经费项目全年支出 93.07 万元，预算执行率为 100%。我委严格按照照有关管理制度进行核算和使用资金，按预算执行，无虚列、截留、挤占、挪用、超标等问题。本项目通过政府购买服务委托广州市番禺区青年志愿者协会承接，资金使用情况根据项目合同进行使用。

2. 项目管理情况

本项目遵循团区委的有关管理制度委托第三方招投标机构开展公开招投标，根据项目需求设定采购项目绩效目标，并与中标方（广州市番禺区青年志愿者协会）签订了服务合同，由团区委对项目进行监管跟进，按照评价指标量化标准监督项目执行情况，15 项服务内容已按指标要求全部完成，其中 9 项内容超额完成。本项目已按合同要求完成了中期、末期验收。

二、项目绩效实现情况

（一）绩效目标完成情况

根据项目实际运作需求，团番禺区委设定采购项目绩效目

标，按照评价指标量化标准监督项目执行情况，15 项服务内容已按指标要求全部完成，其中 9 项内容超额完成。

（二）绩效指标完成情况

数量指标：全年计划招募志愿者数量需达到 4770 人次，全年开展志愿者培训场次大于或等于 6 场。根据实际的工作安排，全年招募志愿者数量达 5162 人次，全年开展志愿者培训场次 12 场。本项目的资金支付合规率达 100% 合规支付。

时效指标：资金及时支付率目标 100% 及时支付。根据项目合同约定，2023 年相关的费用已按合同 100% 及时支付完毕，因项目服务结束时间为 2024 年 1 月 25 日，即项目尾款需在项目结束后完成末期验收再进行支付。

社会效益指标：计划大学生志愿者占总体志愿者比率 85%，广州南站地区成为大学生积极投身社会实践的优秀公益平台，实际大学生志愿者占总体志愿者比率 90%。

满意度指标：计划群众满意度大于或等于 90%，通过对广大服务旅客进行的服务满意度调查，满意度达 100%。

（三）主要绩效总结

广州南站地区志愿服务队每天 9:00—17:00 安排志愿者在广州南站公交车站、出租车场、到达通道地铁口等客流量较大的位置，为旅客提供问询指引、为行动不便的旅客搬运行李、为盲人引路等服务。服务周期内，共招募 5162 人次志愿者（含骨干）上岗服务，累计服务时长 41152 小时。为大力弘扬“奉献、友爱、

互助、进步”的志愿服务精神，扩大广州南站地区志愿服务的影响力，充分利用新媒体平台广泛宣传报道，展现番禺青年青春正能量，发挥志愿者在广州南站地区旅客运输工作中的积极作用，吸引更多团员、青年和高校大学生参与到广州南站地区志愿服务，动员更多的志愿者投入到志愿服务中，营造全民参与的志愿服务氛围，其中在番禺区青年志愿者协会公众号发布活动宣传 33 篇，获区级以上媒体宣传 12 篇次。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的和依据

1. 增强资金运用的高效与精准性

通过科学的绩效评价流程，确保志愿服务活动经费的有效配置与高效利用，提升资金使用的透明度与规范性，彰显我委对社会责任与公益事业的坚定承诺。

2. 提升服务质量，扩大社会正面影响力

绩效评价不仅关注经济层面的投入产出比，更聚焦于志愿服务活动对社会、公众产生的积极影响。我委鼓励服务内容创新，强化志愿者队伍的专业化建设，以期在提升服务质量的同时，进一步拓宽志愿服务的社会覆盖面，增强社会正面影响力。

3. 推动志愿服务事业的持续健康发展

通过绩效评价，我委旨在深入剖析项目运行中的优势与不足，为未来的战略规划提供坚实的决策依据。这将有力促进志愿服务活动的持续优化与改进，推动其在构建和谐社会的进程中发

挥更大作用。

（二）绩效评价指标体系

1. 志愿者培训：培训场次及内容，评估志愿者队伍质量、专业化管理程度。

指标值：≥6 场。

2. 志愿者招募：记录志愿者招募数量，评估志愿者队伍的规模。

指标值：≥4770 人次。

3. 资金支付合规率：严格按照规章制度支出，评估本单位及执行机构的管理规范性。

指标值：100%合规。

4. 资金及时支付率：按照合同约定及时支付项目资金，评估项目开展能否得到保障，志愿服务队伍的稳定性。

指标值：100%及时。

5. 大学生志愿者占总体志愿者比率：统计参与志愿服务活动的大学生人数、志愿服务时长及实际贡献，评估志愿服务中的大学生群体的社会效益。

指标值：≥85%。

6. 群众满意度：通过问卷调查、现场访谈等方式，收集旅客对志愿服务的满意度评价，包括服务态度、专业能力、响应速度等方面。

指标值：≥90%。

（三）绩效评价实施过程

针对 2023 年广州南站区域志愿服务活动经费项目，我委认真组织并实施了绩效评价工作，以确保评价过程的严谨性、规范性与准确性。我委依据相关政策法规与项目管理要求，制定了相应的绩效评价标准。评价标准全面覆盖了项目目标达成度、资金使用的合规性、志愿服务质量及其社会影响力等多个关键维度。评价流程则涵盖了资料详尽收集、现场调研、广泛问卷调查等关键环节，确保了评价工作的全面覆盖与深入剖析。在资料收集方面，我委要求项目承接方提交详尽的项目总结报告及相关佐证材料。同时，通过征集旅客的反馈意见，以汇聚多方意见，形成更为全面的评价基础。我委依据评价结果，编纂了详尽的绩效评价报告，以推动项目的持续优化与长远发展。

四、绩效指标分析情况

（一）项目安排指标分析

1. 立项情况分析

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。”及《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，团区委需承担广州南站地区

2023 年志愿服务保障工作。广州南站区域志愿服务活动经费项目立项依据充分并列入团区委 2023 年度的工作计划。本项目根据区委区政府中心工作、团区委的实际工作需要，通过论证、可研等前期工作拟定了 2023 年年广州南站地区志愿服务需求书。立项情况指标一项应得满分。

2. 绩效目标分析

广州南站地区志愿服务活动经费项目设立的预期绩效目标是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。该绩效目标设置合理、定位清晰、表述准确。该项目设置绩效指标个数 6 个，量化指标 4 个，符合绩效指标需设置产出和效益的个性化指标，个数标准。绩效目标指标一项应得满分。

（二）项目管理指标分析

1. 财务管理分析

广州南站地区志愿服务活动经费项目提供的财务资料真实完整，按制度核算、按规定用途和标准使用资金。预算支出执行率=支出金额÷年度预算安排(上年结转+年初预算+预算追加减)×100%=93.07÷93.07×100%=100%，支出完成率=(预算支出执行率-60%)÷(100%-60%)×8=(100%-60%)÷(100%-60%)=100%。财务管理指标一项应得满分。

2. 业务管理分析

广州南站地区志愿服务活动经费项目根据项目实施过程按

照项目立项时的实施方案及制定的相关管理制度执行。根据项目实际运作需求，团番禺区委设定采购项目绩效目标，按照评价指标量化标准监督项目执行情况，15项服务内容已按指标要求全部完成，其中9项内容超额完成。该项目按团区委有关规定进行公开招标，中标方为广州市番禺区青年志愿者协会，由中标方提供项目管理组织和人员保障。项目按合同要求完成了中期、末期验收。业务管理指标一项应得满分。

（三）项目绩效指标分析

广州南站地区志愿服务活动经费项目完成预期产出或服务的数量，达到预期的质量（标准、水平、效果）和时效（及时程度、效率）。项目绩效指标一项应得满分。

（四）可持续性指标分析

服务对象满意度指标：广州南站日均客流量大，实际需求强烈，计划旅客对广州南站地区志愿服务满意度 $\geq 90\%$ ，实际通过开展旅客满意度调查，改进服务，提升质量，旅客满意度达到了100%。志愿服务旅客的效果较好，志愿者保障工作完备，能够向大学生提供社会实践平台，具有可持续发展性。

广州南站地区志愿服务活动经费项目属于经常性项目，从近三年的资金安排情况分析本项目存在的问题：项目资金保障逐年递减，难以保障服务队伍的稳定，导致提供服务的志愿者人数下降，从而影响服务质量等。本项目下一步发展的建议：尽量保障资金的投入，稳定服务队伍，进一步提升志愿服务的质量和效率。

本次自评组织工作完善，自评材料提交及时、资料齐全、编写规范。实施书面评价项目，积极配合评价工作，与项目对接人员沟通积极，对项目运行情况熟悉。可持续性指标一项应得满分。

五、存在的问题和建议

（一）存在问题

根据项目实际运营需求，待完善广州南站地区志愿服务项目管理制度，合理调配人员和班次，最大限度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。

（二）相关建议

加强财务预算的科学性和规范化，加快支出执行、提高预算透明度，公开预算内容和预算执行情况，增强公众的信任度和满意度。

六、绩效评价结论

从项目立项情况、绩效目标、财务管理、业务管理、项目绩效、可持续性等情况进行分析、评价，该项目组织架构健全，明确了各级组织的职责边界与任务分工，确保了广州南站地区志愿服务工作的有序开展。项目经费实现了精细化管理与高效配置，各项开支均严格遵循预算规划，有效保障了活动所需资源的充足与合理使用。项目团队紧密围绕南站地区的旅客实际需求，为广大旅客提供了及时有效的服务，充分展现了志愿服务的实效性与人文关怀。该项目的开展达到了良好的效果，对社会产生了积极的影响。志愿者们以饱满的热情、专业的技能，为旅客提供了高

质量、高效率的志愿服务，赢得了广大旅客的高度认可与赞誉。广州南站地区志愿服务活动的开展，不仅提升了广州南站地区的整体形象，还极大改善了旅客的出行体验，进一步弘扬了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，促进了社会的和谐稳定。通过持续的品牌建设与宣传推广，广州南站地区志愿服务项目在社会各界产生了广泛而深远的影响，为番禺区志愿服务事业的持续发展奠定了坚实基础。

综上所述，本项目评价得分为 100 分，评价等级为“优”。

附件：2023 年度项目支出绩效评价评分表

2023年度项目支出绩效评价评分表

单位名称		中国共产主义青年团广州市番禺 区委员会	项目 名称	广州南站地区志愿服务活动经费	项目编号	440113210000000038442
一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分标准	评价情况	评价 得分
项目 安排 (15 分)	立项情况 (7 分)	立项依据充分性	4	立项依据充分，列入规划或工作计划得 4 分；立项依据较充分，基本符合部门职能及财政支出方向得 2 分；上述都不符合不得分。	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。”及《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，团区委需承担广州南站地区 2023 年志愿服务保障工作。	4
		前期工作充分性	3	论证、可研、风险防范等前期工作充分得 3 分，前期工作基本完成得 2 分，未开展或不充分不得分。	根据区委区政府中心工作、团区委的实际工作需要，通过论证、可研等前期工作拟定了 2023 年年广州南站地区志愿服务需求书。	3
	绩效目标 (8 分)	绩效目标合理性	4	绩效目标设置合理、定位清晰、表述准确得 4 分；绩效目标设置较为合理、表	绩效目标设置合理、定位清晰、表述准确。	4

				述较准确得 3 分；绩效目标设置基本合理、表述基本准确得 2 分；绩效目标设置基本合理、表述欠准确得 1 分；绩效目标设置不合理不得分。		
		绩效指标规范性	4	绩效指标需设置产出和效益的个性化指标，个数标准：绩效指标个数在 6 个以上，量化指标在 4 个以上得 4 分；绩效指标个数在 5 个以上，量化指标在 3 个以上得 3 分；绩效指标个数在 4 个以上，量化指标在 2 个以上得 2 分；绩效指标个数在 3 个以上，量化指标在 1 个以上得 1 分；绩效指标不足 2 个或无量化指标的不得分。	该项目设置绩效指标个数 6 个，量化指标 4 个。	4
项目 管理 (27 分)	财务管理 (15 分)	财务管理情况	7	财务资料真实完整，按制度核算、按规定用途和标准使用资金得 7 分；财务资料不全面、部分账务处理不规范酌情扣分；有虚列、截留、挤占、挪用、超标等问题，该项目不得分。	财务资料真实完整，按制度核算、按规定用途和标准使用资金。	7
		支出完成率	8	预算支出执行率=支出金额÷年度预算安排(上年结转+年初预算+预算追加减)×100%，本指标得分=(预算支出执行率-60%)÷(100%-60%)×8，低于 60%不得分。 该项指标为否定性指标，对于预算支出执行率低于 60%的项目，该项指标不得分，且不得评为优、良等次。	预算支出执行率=支出金额÷年度预算安排(上年结转+年初预算+预算追加减)×100%=93.07÷93.07×100%=100% (预算支出执行率-60%)÷(100%-60%)×8=(100%-60%)÷(100%-60%)×8=8	8
	业务管理	项目执行情况	4	根据项目实施过程是否按照项目立项时	根据项目实施过程按照项目立项时的实	4

	(12分)			的实施方案及制定的相关管理制度执行；项目调整、变更情况（项目是否多次变更、变更依据是否合理）进行综合评分。	施方案及制定的相关管理制度执行。		
		项目绩效运行监控开展情况	3	开展绩效运行监控工作，紧密跟进项目绩效运行情况，并采取相应处理措施得3分；开展绩效运行监控工作，但未及时采取措施调整预算及绩效目标的，得1分；未开展绩效运行监控工作的不得分。	根据项目实际运作需求，团番禺区委设定采购项目绩效目标，按照评价指标量化标准监督项目执行情况，15项服务内容已按指标要求全部完成，其中9项内容超额完成。		3
		项目过程质量控制情况	5	根据项目管理组织和人员保障是否充分，是否按规定进行招标、采购、验收等，是否制定或具有相应的项目质量要求和标准，是否采取相应的项目质量检查、验收等措施来评分。	该项目按团区委有关规定进行公开招标，中标方为广州市番禺区青年志愿者协会，由中标方提供项目管理组织和人员保障。项目按合同要求完成了中期、末期验收。		5
项目 绩效 (50分)	项目产出 (25分)	完成预期产出或服务的数量,达到预期的质量（标准、水平、效果）和时效（及时程度、效率）。	20	此指标需分设3个以上的三级个性化指标,指标总分20分,分值权重自行设定,单个指标分值不超过7分,完成全部预期工作,工作质量和实效均达到预期得15分以上;完成主体工作,工作质量和时效基本达到预期的,得分在10-15分之间;完成部分工作,工作质量和时效得到部分体现的,得分在5-10分之间;明显未完成工作的,得分在5分以下(根据单位自评报告给出指标进行评价)	全年开展志愿者培训场次≥6场(6分)	全年开展志愿者培训场次12场	6
					全年招募志愿者数量≥4770人次(6分)	全年招募志愿者数量5162人次	6
					资金支付合规率=100%(5分)	资金支付合规率=100%	5

					资金及时支付率=100% (3分)	资金及时支付率=100%	3
			5	根据项目产出绩效情况综合评判。从所设置产出指标是否能全面涵盖年度工作任务, 是否存在避重就轻现象, 每个指标名称、指标计算方法、指标预期值是否清晰进行综合评分。	综合评价(5分)	项目产出绩效情况综合评判	5
	项目效益 (25分)	达到项目预期效益(经济效益、社会效益、文化效益、生态效益)指标,或服务对象满意度指标。	20	此指标需分设3个以上的三级个性化指标,指标总分20分,分值权重自行设定,单个指标分值不超过7分,其中应设未设满意度指标的扣3分。项目实现预算效益得分15分以上;项目基本实现预算效益得分10-15分之间;项目实现部分预算效益得分在5-10分之间;明显未达到预期效益的,得分在5分以下(根据单位自评报告给出指标进行评价)	大学生志愿者占总体志愿者比率≥85%(7分)	大学生志愿者占总体志愿者比率=90%	7
					可持续影响指标=持续发展(7分)	可持续影响指标=持续发展	7
					群众满意度(%)≥90%(6分)	群众满意度(%)=100%	6
			5	根据项目效益绩效情况综合评判。从所设置效益指标是否能全面涵盖年度工作任务, 是否存在避重就轻现象, 每个指标名称、指标计算方法、指标预期值是否清晰进行综合评分。	综合评价(5分)	根据项目效益绩效情况综合评判, 设置指标能全面涵盖年度工作任务。	5
可持续性	项目可持续性	项目可持续性	3	经常性项目反映近三年的资金情况, 分析项目存在的问题, 提出项目下一步发	近三年的资金情况, 分析项目存在的问题: 项目资金保障逐年递减, 难以保障服		3

(8分)	(3分)			展的建议。 一次性项目反映已实施年度的资金情况，分析项目存在的问题，未完工的项目提出项目下一步发展的建议。 根据是否全面反映项目资金情况，分析问题是否客观准确，提出建议是否有针对性酌情评分。	务队伍的稳定，导致提供服务的志愿者人数下降，从而影响服务质量等。 项目下一步发展的建议：尽量保障资金的投入，稳定服务队伍。	
	自评组织工作情况 (5分)	自评工作质量	3	自评组织工作完善，自评材料提交及时、资料齐全、编写规范得3分；缺任何一份资料且不按要求补充完整，最高得2分；资料不全且不按要求及时补充完整得0分。	自评组织工作完善，自评材料提交及时、资料齐全、编写规范。	3
		现场表现	2	实施现场查看和面谈项目：积极配合现场查看和面谈，现场应答简明有依据得2分，现场应答简明但依据不足，最高得1.5分；不配合现场查看和面谈，现场应答不对题得0分。 实施书面评价项目：积极配合评价工作，与对接人员沟通积极，对项目运行情况熟悉得2分；积极配合评价工作，但对项目运行情况不熟悉，最高得1.5分；不配合评价工作得0分。	实施书面评价项目：积极配合评价工作，与对接人员沟通积极，对项目运行情况熟悉。	2
综合得分			100	评价得分		
备注说明		评价分5个等级，分别为：90-100分为“优”，80-89分为“良”，70-79分为“中”，60－69分为“低”，60分以下为“差”。				