

附件 2-1

2019 年度广州市创建容貌示范区奖励 和工作经费项目绩效评价简要报告

广东国众联行资产评估土地房地产估价规划咨询有限公司

一、评价概况

(一) 项目基本情况

本项目根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市城市管理第十三个五年规划（2016-2020 年）的通知》（穗府办〔2017〕16 号）文件提出“推出一批市容市貌管理新品牌，每年创建 30 个容貌示范社区”的市容景观发展任务予以立项，实现“到 2020 年城市综合景观环境得到实质性提升，城市空间进一步优化，人居环境明显改善”的目标。

项目由市城市管理综合执法局牵头统筹，按自然年为创建周期，一年一创建、一年一验收。根据市政府印发《广州市 2019 年创建容貌示范社区工作方案》的要求组织实施，由市城市管理综合执法局会同相关市直单位、各区党委和政府，共同推进容貌示范社区创建工作，在 2019 年底前完成 30 个市级容貌示范社区和不少于 55 个区级容貌示范社区的创建任务。

2019 年全市 11 个区共有 69 个社区参与市级容貌示范社区创建工作，具体工作主要由各区组织实施，市城市管理综合执法局随机对这 69 个申报参与创建工作的社区开展巡查督导，于年终组织验收工作评定市级容貌示范社区，对创建成功的社区正式命名，

颁发“广州市容貌示范社区”铭牌，在全市范围内进行通报，奖励经费按照每个社区 100 万元的标准于下一年度预算中予以安排。

（二）项目资金情况

项目共安排预算 3100.5 万元，实际支出金额为 3099.60 万元。其中 3000 万元为奖励资金，按照每个社区 100 万元的标准奖励被评为 2018 年度市级容貌示范社区；市本级工作经费共支出 99.60 万元，主要用于创建过程的检查督导、宣传、培训等活动开支。

（三）项目绩效目标

组织全市 11 个区开展容貌示范社区创建工作，于 2019 年创建 30 个市级容貌示范社区，通过开展创建工作，提升社区的环境卫生水平，优化社区容貌秩序，改善社区环境面貌，提升城市格调品位，达到容貌整体改观率 100%，创建社区居民群众满意率 80% 以上。

（四）评价结果

本次评价采取书面评价、现场评价及满意度调查等方法，对广州市创建容貌示范区奖励和工作经费的项目安排、项目管理、项目绩效等方面实施评价，项目绩效评价等级为“良”。

二、项目绩效

（一）完成 2019 年市级容貌示范社区创建工作

2019 年市城市管理综合执法局组织全市 11 个区开展了创建容貌示范社区工作，全市共有 69 个社区参与申报市级容貌示范社区评选，通过召开推进会、宣传活动等带动创建工作的积极性，

并组织第三方机构对申报市级示范的社区开展巡查督导工作，2019 年通过年终考核评选出白云区白山社区等 30 个广州市级容貌示范社区。

（二）老旧社区焕发新活力，社区环境干净整洁

一是在创建过程中，各社区结合创建社区人文特色，因地制宜，通过对社区面貌进行修缮翻新，社区面貌、人文景观焕然一新，居民生活品质不断提升，老社区焕发新活力。二是通过创建过程中的督导检查，发现督办创建社区的城市管理问题，并通过督办开展清理“六乱”和占道经营等整治行动，推动解决长期扰民的卫生死角、水浸黑点等历史遗留问题和城市管理难点问题，社区环境干净整洁。

（三）结合社区现状和居民需要，助推改善民生问题

创建工作通过征集社区居民意见，选取社区居民群众亟待解决的民生问题开展创建改造，切实改善和提升社区人居环境和公共空间景观，助推社区民生问题改善。

（四）完善社区基础设施配套，提升社区居民幸福指数

以创建示范社区工作为载体，着力解决社区居民出行不便、社区下水道不畅、公共基础设施破旧的现状、社区垃圾乱丢乱放、社区基础设施不完善等问题，通过完善各个社区的基础设施配套建设，改善社区环境及居民生活品质，提升居民幸福指数。

（五）群众参与创建积极性强，创建社区示范带动效益明显

一是通过积极宣传发动社区的群众参与创建工作，营造共建共治共享格局，充分调动居民群众参与容貌示范社区创建工作的

积极性。二是通过激发带动社会资金的投入创建工作，为创建工作助力。三是创建工作成效显著，带动周边社区开展改造升级社区环境工作。

三、存在问题

（一）检查督导问题重复出现，问题整改落实效果不佳

项目创建工作过程中检查督导发现问题数量较多，且重复出现同类问题。根据检查督导工作通报，每月检查督导的存在问题数量递减现象不明显，“未按分类投放、收运模式配置生活垃圾分类收集容器”等问题重复出现，检查督导发现问题反复出现说明问题整改效果不佳。

（二）项目服务合同管理不够完善，缺少服务质量保障

一是项目服务合同约定服务费用由项目单位按财政支付程序一次性支付，从资金安全的角度考虑，这种支付方式不利于保证资金安全。二是经第三方检查评估的服务工作，存在部分月份未达标，项目服务合作协议中针对服务质量达标与否没有相应的保障条款，项目服务质量控制措施不够到位。

（三）项目满意度调查覆盖面不够，调查深度尚且不足

一是项目单位开展的满意度调查覆盖面不足。市城市管理综合执法局委托广州市统计咨询中心对 35 个社区进行调查，其中 30 个是已创建成功的社区，5 个是未创建成功的社区，所开展的满意度调查与评价要求相比，存在调查对象占比不均、覆盖面不足的问题。二是项目满意度调查深度不足。本项目满意度调查未涉及日常检查工作过程中评分较低、存在问题较多的社区。

（四）各区对创建工作重视不一，创建主观能动性较差

一是市城市管理综合执法局对各区对容貌示范社区创建工作实际投入情况掌握不够明确，包括区级财政投入、自筹资金投入等情况，较难衡量奖励资金使用效率。二是创建成功的社区均按100万元的标准予以奖励，无法差别体现各社区面临的不同改造难度、改造项目或改造内容，无差别的奖励制度较难激发社区改造主观能动性。三是个别区对创建工作重视程度不够，甚至无专项资金投入，有些对创建方向把握不准。

四、若干建议

（一）加强项目监管力度，进一步落实督查问题整改

一是借助移动执法系统等信息化进行巡查督导，及时跟踪，以信息化手段提升管理效能。二是每月通报巡查督导结果，并将结果抄送至市区政府及相关职能部门，以提高区级政府及相关部门对发现问题的重视程度，落实整改措施。

（二）提高服务合同约束力，强化第三方服务质量监管

一是合同款的支付方式可与第三方检查评估的工作相结合，同时增加对第三方的服务达标情况进行相应约束的条款，保证资金安全同时保证服务质量。二是项目单位要定期或不定期对第三方开展的巡查督导工作进行实地抽查，并对服务单位开展相应的服务工作质量予以考核，督促服务单位提高项目服务标准及质量。

（三）扩大调查对象覆盖面，提升满意度调查深度

一是开展满意度调查时，既要考虑排名靠前的社区，也要多考虑排名靠后的社区，对比分析研究满意度差别所在。二是满意

度调查对象可考虑未参与创建工作的社区群众，以全面摸排示范带动作用的效果，进一步发挥项目的效益。

（四）构建竞争性奖励制度，激活创建主观能动性

一是总结以前年度工作经验，深入分析奖励资金对社区创建积极性的带动情况，以及实际产生的示范效益。二是制定竞争性奖励制度，可结合各社区创建成效、实际投入、区级财政投入等情况对创建成功社区实行差别奖励，或者对创建成功的市级容貌示范社区根据验收排名情况划分等级奖励。三是除奖励各社区外，市政府层面可统筹财政资金，通过一般转移支付的形式支持各区政府部门开展容貌示范社区创建工作，激发区级政府部门的主观能动性。

2019 年度广州市金融发展专项资金 项目绩效评价简要报告

广州市公共绩效管理研究会

一、评价概况

（一）项目基本情况

根据广州市政府印发《支持广州区域金融中心建设的若干规定》（穗府〔2013〕11号），从2013年开始在“广州市战略性主导产业发展资金”中安排区域金融中心扶持资金，并于2015年剥离出来设立“广州市金融发展专项资金”。2019年，广州市政府印发《支持广州区域金融中心建设的若干规定》（穗府规〔2019〕1号），对扶持资金政策进行修订。本项目资金主要用于：奖励金融机构在广州设立法人金融机构和金融机构地区总部；奖励在广州设立的金融市场交易平台；补贴利用资本市场融资发展的企业；鼓励股权投资机构；补贴普惠金融项目；奖励金融科技项目；补贴金融研究机构 and 人才；补贴金融发展环境建设项目；市政府批准的促进广州市金融业发展的其他支出。

受广州市财政局委托，我机构对2019年度广州市金融发展专项资金项目绩效进行了第三方评价，形成评价报告。

（二）项目资金情况

根据广州市财政局《关于原广州市金融工作局2019年

部门预算的批复》(穗财编〔2019〕42号),金融发展专项资金预算批复金额28,739.49万元,预算调整金额24,727.22万元,实际支出24,552.40万元,预算调整金额为4,012.27万元,预算调整率为13.96%,预算完成率99.29%。

(三) 项目绩效目标

实现金融业稳定增长,完成市委、市政府下达指标任务,加快聚集各类金融机构和人才,增强金融服务实体经济能力,培育特色金融产业。加大对金融业发展的支持力度,加完善现代金融服务体系,集聚金融资源,引导信贷支持实体经济,引进金融机构和金融市场交易平台,推动企业利用资本市场融资发展,优化金融发展环境,加强金融风险防控,加大产融对接力度,进一步完善金融服务体系,加强金融国际交流合作,为推动经济高质量发展提供金融支撑,提升全球金融资源配置能力,推进区域金融中心建设。2019年,广州市金融业增加值达2000亿元,金融业税收收入达420亿元,金融机构本外币存贷款余额达10万亿元,银行机构总资产超6.5万亿元,银行机构不良贷款率低于全省水平,金融风险监测对象达10万家。

(四) 评价结果

本次评价采取书面评价、现场评价及满意度调查等方法,围绕金融发展专项资金项目安排、管理、产出、效果和满意度等方面实施评价,项目绩效评价等级为“中”。

二、绩效指标完成情况

2019年度,金融发展专项资金设置绩效指标10个,与

2018 年度相比,实际完成 9 个, 1 个未完成。见下表。

2019 年度绩效指标完成情况表

序号	指标名称	2019 年	2018 年	同比增 长(%)
1	金融业增加值(亿元)	2041.78	2079.46	8.2
2	金融业税收收入(亿元)	448.68	416.25	7.79
3	金融机构本外币存贷款余额(万亿元)	10.6	9.6	10.42
4	广东股权交易中心新增挂牌展示广州企业数量(家)	17415	13593	28.11
5	培育新三板及新三板挂牌企业数量(家)	493	485	1.65
6	新发行债券企业数(家)	79	67	17.91
7	保险资金投资额(亿元)	3507	3073	14.12
8	新增涉农贷款(亿元)	2003.15	1902.07	5.31
9	产融对接场次(次)	200	190	5.26
10	金融高层次人才(人)	278	316	-12.02

三、项目绩效

(一) 银行业机构服务实体经济质效不断增强

2019 年度,组织举办各类融资对接会,促成融资意向超 6,000 亿元。全市本外币存贷款余额 10.62 万亿元,增速排名五大城市第二位。全市银行业总资产约 7 万亿元,实现保费收入 1,424.8 亿元,占全省保费收入的 25.9%,规模居全国城市第三位,保险资金在穗投资余额累计超过 3,500 亿元。地方金融业态稳健发展,全市小额贷款公司 112 家,典当企业 99 家,融资担保机构 33 家,融资租赁活跃企业数约 384 家,商业保理活跃企业数 208 家。

(二) 多层次资本市场快速发展

2019 年度,全市金融业增加值 2,041.87 亿元,占同期 GDP 比重 8.6%。一是银行业机构发挥融资主力军作用,本外币贷款增速居五大城市第一位。二是广州多层次资本市场完成战略性布局,新增上市公司 20 家,数量创历史新高。三是全市保费收入突破 1,400 亿元,保持全国保险第三城位置。四是广州绿色金融改革各项指标在全国各试验区中均排名第一。五是金融风险防控工作成效明显,是全国唯一全年未发生爆雷和大规模群体性上访的重点城市。六是金融政策体系不断完善,各类金融监管、发展和人才政策相继出台。七是广州被评为全球第四大金融科技中心。

(三) 持续推进金融改革创新

一是全市银行机构绿色贷款余额超 3,000 亿元,累计获批发行各类绿色债券 638 亿元,新增绿色保费收入 488 亿元,三项指标在全国各试验区中均排名第一;广州碳交所碳配额现货交易量累计成交 1.36 亿吨,排名全国首位。二是多项

金融创新业务落地实施。FT（自由贸易账户）分账核算业务正式在南沙落地，跨境人民币结算累计 3,712.9 亿元。粤港澳大湾区首个“香港+保税港区”飞机跨境转租赁项目落户南沙。国内首单以纯专利许可为底层资产的知识产权证券化项目——“兴业圆融”在深交所成功发行设立。

（四）地方金融监管体系不断健全

与互联网法院合作设立“数字金融协同治理中心”。广州金融风险监测防控中心累计监测企业 12.3 万家。推进金融机构风险处置。全力推进重点领域专项整治、大案要案处置和信访维稳。全市在营平台由年初 50 家降至 1 家。全年移交线索 95 条，处理非法金融活动及纠纷投诉举报共 3,000 余件。成功举办省第二届防范非法集资微视频和海报设计大赛。《防范和化解非法集资宣传“广州模式”》获得 2019 年市国家机关“谁执法谁普法”十大创新项目奖。

（五）大湾区国际金融枢纽建设取得积极进展

推进香港富卫人寿在穗设立寿险公司，创兴银行在穗设立法人总部，推动在南沙设立港澳保险内地服务中心及航运保险要素交易平台。市政府常务会议审议通过《广州市关于推进共建粤港澳大湾区国际金融枢纽实施意见》和三年行动计划。全力推动广州期货交易所、大湾区国际商业银行筹建工作，推进香港富卫人寿在穗设立寿险公司，推动在南沙设立港澳保险内地服务中心及航运保险要素交易平台。

（六）地方金融监管和风险控制成效明显

一是不断健全地方金融监管体系，建成全国首个金融监

管功能区(数字普惠金融监管试验区),广州金融风险监测防控中心累计监测企业 12.3 万家,多措并举化解广州农商行风险。二是全力推进重点领域专项整治、大案要案处置和信访维稳,全市在营平台由年初 50 家降至 1 家,开展地方金融重点领域行业治乱,处理非法金融活动及纠纷投诉举报共 3,000 余件。三是加大金融风险防控宣传力度,《防范和化解非法集资宣传“广州模式”》获得 2019 年广州市市国家机关“谁执法谁普法”十大创新项目奖。

(七) 金融发展环境持续优化

印发《广州市优化金融信贷营商环境工作方案》,率先推出征信自助查询等便民服务。首次组团赴京成功举办 2019 广州金融(北京)招商推介活动,达成战略合作意向项目 33 个,投资金额及授信意向近 2,000 亿元。打造金融业高质量国际交流合作平台,举办国际金融论坛(IFF)第 16 届全球年会、2019 湾区经济发展国际论坛等高端论坛,与德国法兰克福金融合作协会签署合作协议。

四、存在问题

(一) 自评组织工作不得力

项目单位对绩效评价工作认识不到位,重视程度不够,组织工作不得力,人员配置不合理,在规定时间内未完成工作方案规定的工作内容,后经市财政局协调与第三方机构不停催促,勉强完成自评及相关资料收集工作,但提交的评价材料总体质量不高。

（二）金融发展专项资金使用未作出明确规定

通过对调查问卷及现场核查一些企业普遍反映，市金融监管局对企业使用财政资金指导不够，未能对后补助资金及奖励资金等使用用途进行清晰、明确规定，企业获得财政资金补助后，不清楚资金具体使用用途和开支范围。

（三）对资金使用企业监管力度不够

《广州市金融发展专项资金管理办法》要求获得资金扶持的企业就资金使用情况及效果开展年度自查，并于次年1月底前将自查情况反馈市金融监管局。市金融局未有对企业使用财政资金进行督查，一些企业资金使用率偏低，国家开发银行广东省分行对扶持资金未使用。

（四）扶持资金管理服务有待细化

调查问卷显示，个别企业反映申报通知没有明确对数据口径等内容，一些金融机构反映资金拨付进度稍慢，个别人员服务态度有待提高。

五、相关建议

（一）高度重视绩效评价工作

市金融监管局要重视绩效评价工作，深化绩效管理认识，积极配合第三方机构开展自评等相关工作，严格按照时间节点要求提供基础性评价材料、佐证支撑材料和数据，以及协助第三方机构做好调查问卷及现场核查工作，合理配置人员，提高自评工作质量。

（二）对金融发展专项资金使用用途进行明确规定

认真贯彻实施《广州市金融发展专项资金管理办法》，

在组织各类扶持项目申报中，进一步明确和细化对每一类扶持资金的申报对象、资金使用范围和用途等作出规定，让获得扶持资金的企业有依可循，指导和监督企业合理合规使用财政资金，提高财政资金使用效率。

（三）加强对金融发展专项资金有效监管

市金融监管局不能认为资金拨付到企业就是完成了预算任务，还要对下拨资金实行有效监管。按照《广州市金融发展专项资金管理办法》要求，指导企业对资金使用情况开展自评自查，更好发挥财政资金促进经济发展的作用。

（四）提高扶持资金管理和服务水平

适当简化对企业财政补贴资料审核流程，提高经办处室服务水平，在工作中能够从企业角度多为企业解决困难问题。对申报材料进行统一规范，如数据计算口径、业务核定范围等，对符合要求通过审核的企业可按批次通知企业经办人，有序错开拨付高峰期，缩短资金拨付时间，提高拨付效率。

（五）加强金融扶持资金宣传力度

利用多种形式、渠道和方法，加大扶持资金及相关政策的宣传力度，动员符合条件的企业积极申报，增加政策和信息透明度，让企业更加清晰了解扶持资金项目申报程序和流程，以及申报相关要求，更好为企业服务。

附件 2-3

广州市卫生健康委员会 2019 年妇幼健康服务项目 财政补助经费重点项目绩效评价简要报告

广东三胜管理顾问有限公司

一、评价概况

（一）项目基本情况

受广州市财政局委托，我司对 2019 年妇幼健康服务项目财政补助经费项目实施了重点绩效评价，形成评价报告。依据《广州市母婴安康行动计划（2016-2020 年）实施方案》（穗卫〔2015〕56 号）、《广州市新生儿筛查服务体系建设经费管理办法》（穗财保〔2016〕38 号）、《关于提升儿科医疗服务能力的通知》（穗卫〔2016〕66 号）、《广州市免费婚前和孕前优生健康检查项目经费管理办法》（穗卫妇幼〔2017〕25 号）、《广州市免费产前筛查和诊断项目经费管理办法》（穗卫妇幼〔2018〕11 号）、《广州市免费产前筛查和诊断项目实施细则》（穗卫妇幼〔2018〕13 号）等有关要求，2019 年广州市卫生健康委员会（以下简称市卫健委）牵头负责“妇幼健康服务项目财政补助经费”项目，并由区卫生健康行政部门、省部属市属医院、相关开设产科、儿科医

疗保健机构，以及基层医疗卫生机构共同组织实施。

（二）项目资金情况

2019 年广州市计划投入市本级财政资金 10,440.50 万元开展“妇幼健康服务项目财政补助经费”项目，包括：儿科建设财政补助项目、免费婚前和孕前优生健康检查项目、免费产前筛查和诊断项目、新生儿筛查财政补助项目、广州市母婴安康行动财政补助项目 5 个子项目，主要是补助提供妇幼健康服务项目的符合条件的服务机构。经费主要依据“当年预拨与次年清算结合”的原则进行核拨，用于转移支付至广州市 11 个区，2019 年各区累计支出 10,196.90 万元，支出率 97.67%。

（三）项目绩效目标

一是通过开展儿科建设项目，儿科资源和医务人员配备基本满足儿童就医需求。二是通过开展免费婚前和孕前优生健康检查、重点病种免费产前筛查诊断及新生儿疾病筛查项目，加强孕前、孕期、产前及新生儿期的出生缺陷干预工作，提高出生人口素质。三是通过开展母婴安康行动项目，加强全市产儿科能力，有效控制和降低孕产妇、婴儿死亡率。

（四）评价结果

本次采用书面评价、现场评价及满意度调查等综合评价方法，围绕绩效目标设置情况、财务管理、业务管理、产出、效益、可

持续性等方面实施绩效评价，市卫健委 2019 年妇幼健康服务项目财政补助经费项目绩效评价评定等级为：良。

二、主要绩效

（一）资源供给逐年增长，儿科建设迈上新台阶

2017-2019 年期间，我市儿科床位数、儿科医生数呈增长态势。2019 年，全市开设儿科的医疗机构实际开放儿科床位 7,053 张，达 4.1 张/千常住儿童，同比增长率达 13.26%；儿科医生 2,664 人，达 1.54 名/千常住儿童，较 2018 年增长率达 10.79%；为保障妇儿健康水平提供良好资源保障。2019 年全市累计招收儿科专业住培医师 136 名，同比增长率 19.30%，为儿科人才培养发展提供可持续保障。

（二）积极落实多项措施，顺利实现年度工作目标

一是免费婚前和孕前优生健康检查项目有序推进。2019 年全市共有 79,925 人参加了免费孕前优生健康检查项目，免费孕前优生健康检查目标人群的覆盖率 86.09%；孕前优生健康检查筛查出具有风险因素的人群近 4 万人，早孕随访 9 万多人次，妊娠结局随访 3 万多人次，免费产前筛查和诊断项目中高风险孕妇终止妊娠近 400 例。二是免费产前筛查和诊断项目按时完成工作计划。免费产前三大重点病种目标人群的覆盖率达 98.3%。三是新生儿遗传代谢性疾病（甲低、苯丙酮尿症、G6PD）筛查工作实现年度

目标。2019年，我市新生儿遗传代谢性疾病（甲低、苯丙酮尿症、G6PD）筛查率达99.7%，新生儿听力筛查率99.18%，双耳中重度耳聋患儿治疗率为100%。

（三）培训宣传全面推进，“两率”控制全国领跑

一是大力开展培训与宣传。扶持30所二级及中心镇医院的产科、儿科建设，支持产儿科医护人员进修培训，举办各类培训班346期，培训27,047人次；构建全媒体时代的母婴健康素养立体宣教平台，在广州4000多辆公交车、700多政务楼宇、公信屏、报刊亭播放妇幼健康公益广告；开展45场母婴健康素养大讲堂，惠及1.1万群众等举措，加强了全市产儿科服务能力。

二是孕产妇死亡率、婴儿死亡率控制达标，优于全国平均水平。2019年全市户籍孕产妇死亡率为6.57/10万，实现控制在12/10万以下的预期目标；全市婴儿死亡率为2.37‰，实现控制在3‰以下的预期目标。此外，孕产妇和婴儿死亡率低于全国平均水平，反映了我市妇女儿童健康服务水平的领先地位。

三、存在问题

（一）指引欠明确，实施细则亟待出台

2019年2月3日《广东省卫生健康委关于新生儿疾病筛查的管理办法》（粤卫规〔2019〕1号）对全面实施新生儿疾病筛查提出了新要求：“全省新生儿疾病筛查病种包括先天性甲状腺功

能减低症、苯丙酮尿症、葡萄糖-6-磷酸脱氢酶（G6PD）缺乏症等新生儿遗传代谢病和听力障碍。各地可参考本办法开展先天性肾上腺皮质增生症、地中海贫血、先天性心脏病、髋关节发育不良等疾病筛查，以及遗传性耳聋基因筛查或应用串联质谱等先进技术开展遗传代谢病筛查，并报省卫生健康委备案”。广州市自2016年起实施“新生儿筛查财政补助项目”，已对新生儿遗传代谢性疾病三病（先天性甲状腺功能低下、苯丙酮尿症、G6PD缺乏症）和听力初次筛查进行免费筛查，但至今尚未明确提出开展除三病外其他新增遗传代谢病种筛查的具体实施细则，给遗传代谢病筛查的规范管理带来困惑。追溯原因，一是缺少实施细则，目前省卫生健康委对备案还缺少明确的操作细则，给基层带来实操困惑；二是还需对定点医疗机构加大政策解读与宣传。

（二）服务券管理要求有待进一步细化

“免费产前筛查和诊断项目”、“免费婚前和孕前优生健康检查项目”均使用服务券作为核算服务量、结算财政补助资金的重要依据之一，相关政策文件均提出保管服务券的要求，但对服务券保管的“有效方式”以及时长并未提出实施细则，虽市卫健委近年已引导定点机构逐步减少纸质服务券，改用信息化管理，但纸质材料与电子化材料之间的互联互通衔接及中间空档期的管理，仍给定点服务机构日常操作带来困惑。

（三）个别整改记录有待完善

抽查《2019年广州市婚检校验相关资料（一）》，广州地区妇女儿童保健专家库办公室于2019年3月27日组织对白云区妇幼保健院申请继续开展母婴保健专项技术服务（婚前医学检查）的执业资格进行了专项评估，提出“地贫错误归类为异常情况；神经纤维瘤病诊断误写为神经纤维瘤”等检查结果归类欠准确等问题及改进建议，追溯整改佐证资料，白云区妇幼保健院采取的整改措施与问题之间还缺少一定的对应关系。

（四）个别委外合同还缺少质量控制要求

抽查番禺区卫生和计划生育局与番禺区何贤纪念医院（番禺区妇幼保健院）签订的《广州市免费婚前和孕前优生健康检查定点医疗机构服务协议书》、《广州市免费产前筛查和诊断项目定点服务机构服务协议书》，对乙方提出需“对工作人员要做好相关政策及操作办法等宣传、培训，并建立院内学习培训制度，确保有关政策规定的贯彻落实”的培训要求，但《服务协议书》中还缺少对乙方使用培训教材、师资、频次、考核等要求及备案约定，目前委外合同对在质量控制方面还有存在一定的缺漏。

四、改进建议

（一）强化政策导向，规范业务操作

一是积极反映情况，寻求解决方案。市卫健委可尽快向省卫

健委反映对于新增遗传代谢病种筛查工作的困惑，明确依据粤卫规〔2019〕1号文向省卫健委备案的具体细节等工作，加强政策解读以便更好地执行政策。

二是制订可操作的实施细则，增强风险管理意识。市卫健委应在粤卫规〔2019〕1号文的基础上，结合广州地区新生儿疾病筛查工作现状，通过专家论证等流程明确提出开展新增筛查遗传代谢病种的范围、实验室检测资格单位等管理规范，明确广州市妇女儿童医疗中心、第三方检测机构在新增筛查病种的工作边界。以制度为抓手，规范新增遗传代谢病种筛查工作。此外，操作指引出台后，还应加强解读与培训，以便基层一线工作人员在操作时正确执行，减少工作中的失误。

（二）细化操作指引，明确管理细则

建议市、区卫生健康管理部门和各医疗机构结合过往工作经验，协商明确服务券的保管时限、形式、以及纸质材料与电子化材料之间的互联互通衔接及中间空档期的管理等管理细则，并在今后制度修订时或签订服务协议时以书面形式进行约定，以提升管理的规范性。

（三）完善过程记录，提高管理的严谨性

一是加强项目档案管理。建议各项目单位加强工作过程记录，建立完善的项目档案管理制度，完善工作记录，以客观体现各项

工作落实情况，切实反映工作实效。

二是健全整改过程台账。建议各项目单位建立健全各项监督检查考核问题的整改台账，罗列问题清单、责任清单，对照进行逐项整改，并对应填列整改情况，问题与整改情况一一对应，形成长效闭环管理机制，助推妇幼健康服务质量提升。

（四）重视合同管理，增强质量控制意识

一是查漏补缺。对于已签订的合同，建议各方以本次绩效评价发现问题为契机，梳理合同条款执行情况，查漏补缺，必要时应与服务单位协商签订补充协议，确保财政支出合法合规。

二是重视合同管理细节。市、区卫生健康管理部门、各医疗机构应重视合同的法律效力，在签订合同时明确细化各项委外任务内容，逐一审查，强化项目质量控制，提升财政资金使用绩效。

三是强化质量控制意识。鉴于服务机构的服务质量与财政支出绩效有紧密的逻辑关系，故在签订合同时除关注数量等产出约定，对涉及到服务质量的还应融入全预算绩效管理思想，明确服务质量标准和验收（监督检查）标准，便于合同执行期监管和考核。如培训质量高低决定服务机构提供免费婚前和孕前优生健康检查、免费产前筛查和诊断等服务的精准、到位程度，建议在合同中约定服务机构培训教材、内容、师资、频次等要求，加强培训过程的动态质量监控，提供更加高质高效的妇幼健康服务。

附件 2-4

2019 年度 12345 政府服务热线人工坐席 服务外包项目绩效评价简要报告

广州市光领有限责任会计师事务所

一、评价概况

（一）项目基本情况。

受广州市财政局委托，我所对“2019 年度 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目”实施了第三方绩效评价，形成评价报告。项目由广州市政务服务数据管理局（以下简称市政数管理局）依据《关于贯彻落实省政府领导同志重要批示精神加快推进消费维权投诉举报统一话务平台建设的通知》（粤市建办字〔2013〕3 号）及《关于开展 2013 年度省“两建”工作考核的通知》（粤两建办字〔2014〕2 号）等政策文件设立项目，由下设机构广州 12345 政府服务热线受理中心（以下简称市热线中心）作为具体实施单位，负责日常运行管理工作。该项目负责开展广州 12345 政府服务热线服务外包项目，加强热线整合、事项受理标准化、智能化受理以及工单督办工作，做好政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报以及效能监察事项处置，提高 12345 政府服务热线平台的工作水平，为广州市各界群众提供更好地统一的政府热线服务。

（二）项目资金情况。

2019 年度共涉及财政资金 11,004.64 万元。项目资金全

部用于支付 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目委托业务费。年中调减预算绝对数 67.5 万元，预算调整率 0.61%。调整后预算 10,937.14 万元，当年实际支出 10,937.14 万元，预算支出执行率 100%。保障 12345 热线全年正常运作，为广大群众提供规范高质量的热线服务。

（三）项目绩效目标。

2019 年项目预期实现的绩效目标是：提升热线服务能力和水平。加强热线管理办法实施细则培训和实施，针对热线承办单位开展热线考核，每月进行月度考核，年终进行年度总评。深化广州 12345 政府服务热线标准化建设，完成国家级社会管理和公共服务标准化试点工作。加强对广州 12345 政府服务热线数据的应用，提高数据处理和分析的能力，提升数据可视化展现能力，提高政府服务和社会治理的工作水平。

（四）评价结果。

本次评价采取书面评价、现场评价及满意度调查等方法，对 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目的投入、过程、产出和效益等方面实施评价，最终项目绩效评价等级为“优”。

二、项目绩效

总体来说，广州 12345 政府服务热线坚持“以人民为中心”的指导思想，认真贯彻落实上级批示，扎实推进国家级服务标准化试点建设，引领各区、各部门协同完善“一号接听、有呼必应”的市域社会治理服务体系对建设社会信用体

系和建设市场监管体系起到了非常重要的作用。2019年广州12345政府服务热线整合热线保持51个部门76条服务专线，坐席规模保持515个，话务团队全年月均858人。在广东省12345市民服务热线服务水平监测评分中，广州市全年四个季度均获得100分满分，而且群众满意度达到98.24%，获得社会大众的普遍认可。本项目基本达到预期绩效目标，社会效益显著。

（一）热线客服人员配备充足，全年20秒接通率基本达标，工单转派及时率100%。2019年话务服务团队按目标值约111%的比例配备客服人员。全年11个月20秒内接通率超过70%，12月份人工话务呼入总量大幅超过预计呼入量，但月度20秒接通率亦能保持64.52%，基本达到及时接通目标。平均每日工单总数约3499单，每日转派完当日17:30前受理的热线、微信、网络、手机APP和网格化工单及时转派率为100%，确保所有工单都能得到及时转派处理。

（二）领导接电交办重点事项完成率100%，质检比例高于目标值，退单、办结复核、延期申请的办结率达到100%。2019年每月会安排两位市级职能部门或区级政府分管领导接电，并产生重点交办事项。全年应完成领导接电交办重点事项数250项，领导接电交办重点事项完成率为100%。2019年度热线初次分派工单1788102次，派单员错派47785次，工单转派准确率97.33%，准确率高于95%的目标值。对总体通话录音质检比例为1.43%，完成质检比例1%或以上的预期目标值。2019年退单、办结复核、延期申请总数量112158

单，及时办结率为 100%，落实持续提供高质量热线服务的目标。

（三）热线一次性解答率较高，对咨询结果表示不满意的群众进行回访跟进。2019 年度全年电话接通数量为 10573055 次，其中一次性解答数量为 8925230 次，一次性解答率为 84.41%，令大部分咨询来电得到及时有效的答复，切实解决了群众的疑问或请求。2019 年度对办理结果表示不满意需要人工回访量 271537 次，当年实际回访 284192 次（部分初次回访后会进行跟进处理，待处理完成后再进行二次回访），回访率达到 104.66%，确保全部不满意个案都得到跟踪处理。

（四）全省排名前列，服务对象满意度高。根据各季度《广东省市场监督管理局关于反馈 2019 年季度广州市 12345 投诉举报平台数据质量评判情况的函》反馈的评判结果，2019 年度广州市 12345 投诉举报平台四个季度评判结果均为 100 分，并列全省第一名，数据质量走在全省前列，起到示范带头作用。根据广州 12345 政府服务热线服务外包项目话务服务满意度评价显示，调查总人数为 5019978 人，对话务服务感到满意人数有 4931670 人，满意度达到 98.24%，得到群众的普遍认可。

四、存在问题

（一）项目绩效目标、绩效指标设置不严谨。

年度绩效目标与当年的工作计划匹配程度不高，未将当年新提出的工作要点纳入绩效目标中。未能全面覆盖本项目

当年全部工作内容，如计划配备的人员、及时接通率、解答或转派完成率等关键性目标均未有提及。

项目入库表中未设置个别重点考核指标，如“全省 12345 市民服务热线服务水平监测排名情况（或综合考评得分）”。另外在入库表中个别指标未设置具体的计算公式，统计口径不明确。绩效指标设置，需要进一步加强规范性与可行性。

（二）项目工作方案与实际工作量存在较大差异

根据 2019 年度实施的《广州市 12345 政府服务热线外包服务项目方案》要求，服务商需要为本项目配备 773 人以上的话务人员团队，但当年实际月均配置 858 人，增长率达约 11%。另外方案预测月度话务量仅为 56 万，但 2019 年实际月度话务量除 2 月份较低外，其余 11 个月话务量均接近 80 万，甚至突破 90 万。可见当年实施的工作方案预估的工作量明显低于实际发生量，豁免条件设置过于宽松。

五、若干建议

（一）设置明确的绩效目标以及细致的绩效指标。

建议为本项目设置明确的绩效目标以及数量充足且细致的绩效指标，便于开展项目绩效目标管理工作。根据项目的实际情况，在绩效目标与指标中加入社会效益、经济效益等方面的指标内容，切实反映项目的具体完整效益。而且绩效目标与绩效指标应该全面对应项目当年的计划工作内容，其中核心工作内容都应设有对应的绩效指标进行考核。尽量设置量化指标，为指标设置明确的考核方式以及清晰的量化目标值，便于事后进行绩效完成情况的考核与评价。

（二）适当调整工作方案，设置合理的考核标准。

建议根据近年的服务量数据，进一步修改完善工作方案。设置更为合理的目标服务量以及相应的配套话务人员数量要求。确保热线的及时接通率、解答率、转派工单准确率、质检比例以及群众满意度等关键指标都得到有效保障。若个别指标数据出现较大偏差时，应及时调整工作方案的实施条例与目标值。避免工作方案出现过时、不适用或标准过低的情况。

附件 2-5

2019 年广州港务局广州港出海航道北段 维护工程项目绩效评价简要报告

广州华政绩效管理咨询有限公司

一、评价概况

（一）项目基本情况

受广州市财政局委托，我司对“广州港务局 2019 年广州港出海航道北段维护工程”项目实施了第三方绩效评价，形成评价报告。项目由广州市港务局（原广州港务局，以下简称“市港务局”）依据《中华人民共和国港口法》、《中华人民共和国航道法》等政策文件组织实施。项目主要内容为：对南起广州港南沙港区南沙作业区（龙穴岛）东侧的 G（X=2503634.31，Y=468905.25），北至大濠洲航道，包括伶仃航道北段、川鼻航道、大虎航道、坭洲头航道、莲花山东航道、新沙航道、西基调头区、赤沙航道、大濠洲航道、莲花山西航道，总里程 73.15 公里的广州港出海航道北段航道进行维护施工，总工程量约 132.69 万立方米。通过维护施工，维持广州港出海航道北段通航公告水深，保证进出港船舶的通航安全。

（二）项目资金情况

2019 年广州港出海航道北段维护工程项目年初预算金额为 8,157.00 万元，其中一般公共预算 5,157.00 万元，政府性资金预算 3,000.00 万元，资金到位率 100%。根据《广州

市财政局关于市港务局调剂 2019 年项目资金的复函》、《广州市财政局关于市港务局支出预算调剂和回收的复函》、《广州市财政局关于下达 2019 年省级交通专项（普通公路水路建设）资金的通知》（穗财工〔2019〕121 号）等文件依据，项目预算调整 634.46 万元，预算调整率为 7.78%。调整后，项目年度预算金额为 8,791.46 万元，实际支出金额为 8,791.46 万元，支出率达 100%。

（三）项目绩效目标

2019 年广州港出海航道北段维护工程项目年度绩效目标：通过维护施工，维持出海航道通航公告水深，保证进出港船舶的通航安全。通航水深保证率达到 95% 以上。

年初设立 2019 年度项目绩效指标如下：

——长度：维护工程施工全长约 73km 航道段，完成率 100%；

——质量：通航水深保证率达到 95% 以上；

——经济效益：5 万吨级及以上散货船舶减载进港费用的节约；

——节约效益：集装箱运输及转运费用节约。

（四）评价结果

本次评价采取资料分析、现场核查及专家评议等方法，围绕项目资金的投入、管理过程、产出、效益等方面实施评价，最终项目绩效评价等级为“良”。

二、项目绩效

2019 年广州港出海航道北段维护工程项目的实施，主要

目的是通过维护施工，维持出海航道通航公告水深，保证进出港船舶的通航安全。

（一）例行实施航道维护，确保航道通航顺畅

通过制定《维护工作方案》，并组织开展维护项目设计、财政投资评审、招投标、组织施工等工作，2019年广州港出海航道北段维护工程顺利实施，完成维护长度 73.15km，完成疏浚工程量 126.96 万 m³；每季度进行航道测量检查，并提供水深测图，共完成测量检查 6 次，提供 6 次共 120 幅自检测量合格水深图，完成测量总面积 125.74k m²；维护期间，通航水深保障率达 100%，维护航道中全年均未发生因航道水深维护不到位而造成的船舶搁浅事故，有效保证了广州港出海航道通航顺畅。

（二）深化船舶大型化发展需要，推动腹地经济发展

一是广州港出海航道北段建成后，广州港 5 万吨级及以上船舶到港艘次大大增加，深化船舶大型化发展需要。2019 年 5 万吨级及以上船舶到港艘次较 2018 年增加了 832 艘次，增长 6.20%；较 2014 年增加了 4,410 艘次，增长 44.76%。随着大型船舶通过量的增加，散货船型运输费用、散货船等待航道费用和集装箱船型运输费用明显节约。二是随着广州港出海航道近年维护工程的实施，广州港吞吐量快速增长，带动了腹地经济的快速发展。统计分析 2014-2019 年广州港吞吐量与广东省 GDP、集装箱吞吐量与广东省外贸进出口总额的相关关系发现：广州港吞吐量与广东省 GDP 增长趋势一致，二者有良好的相关性，相关系数达到了 0.98；集装箱吞

吐量与广东省外贸进出口总额增长趋势一致，二者有良好的相关性，相关系数达到了 0.84。

（三）促进广州港水上运输能力、通航能力双提高

一是提高广州港水上运输系统能力。广州港出海航道北段是大型船舶进出广州港的唯一通道，从目前实际通航情况来看，受益最大的是广州港，2014-2019 年港口吞吐总量及主要受益货物吞吐量变化明显，显示广州港水上运输能力不断加强。

二是航道通过能力显著提高。广州港出海航道北段建设为北起西基调头区、南至南沙港区，航道底宽为 160 米，维护底高程为-13 米，多为广州港黄埔港区、新沙港区及东莞港 5 万吨级及以上的船舶乘潮进港，疏浚工程实施，航道通过能力提高，等待航道运输费用减少，船舶通过量增加，2019 年广州港 5 万吨级及以上的船舶到港 14,262 艘次，较 2018 年增加 6.20%，通航能力显著提高。

（四）提升广州港主枢纽港地位，助力广州国际航运中心建设

通过施工维护，保障了航道通航条件，促进珠江港口群货物吞吐量的增长，进一步巩固广州港在珠三角港口群中的地位，增强港口竞争力，提高广州港国际航运中心、主枢纽地位，更好的推动广东省、广州市经济的发展。2019 年广州港完成集装箱吞吐量 2,323.62 万标箱，包括：海港集装箱吞吐量 2,283.43 万标箱，内河港集装箱吞吐量 40.194 万标箱，同口径对比增长 6.1%，在全国排名第四，世界排名第五；完

成货物吞吐量 6.27 亿吨，其中：海港货物吞吐量 6.06 亿吨，内河港货物吞吐量 0.21 亿吨，同口径对比增长 12.61%，在全国排名第四，世界排名第四，超越新加坡，提升了广州港的地位。

（五）带动珠江内河航运、港口建设

一是通过项目的建设带动了内河运输的快速发展，促进了珠江内河航道建设的步伐。珠江三角洲地区已初步形成了以通航 1000 吨级及以上船舶航道为骨干的江海直达、连通港澳的航道运输网络，极大地改善了粤东、粤北地区的内河航道通航条件；5000 吨级船舶可直达肇庆；珠江三角洲的西江下游、莲沙容水道、东平水道、东江下游等航道均为广州港的重要集疏运通道，通过整治后航道等级均已达到 1000 吨级以上。

二是随着港口的快速发展，以广州港、深圳港、香港港为枢纽港，珠江内河众多中、小内河港口为喂给港的珠江港口群逐步兴起；随着港口群的兴起，主要为这些中心港口提供集疏运服务的珠江航道网也正在形成。

三、存在问题

（一）海洋倾倒许可证办理耗时长，影响项目实施推进

办理废弃物海洋倾倒许可证耗时较长，影响项目实施推进。截至 2019 年 12 月 31 日止，因受海洋倾倒许可证办理耗时影响，施工单位完成工程量为 126.96 万 m³，占合同约定的 132.69 万 m³ 的 95.67%；为便于考核、计算施工工期和质量，保障通航水深保障时长原则，2020 年 1 月市港务局与

施工单位、监理单位协商，分别签订补充协议，约定竣工日期变更为 2020 年 4 月 12 日。依据合同对通航水深保障率、项目验收开展考核时间延迟。

（二）项目综合管理水平有待提高

一是现行维护方式年度间无缝衔接难，易留通航安全隐患。广州港出海航道北段维护每年按例对其进行维护，维护周期为 1 年，因而每年都要针对北段维护工程开展一次招投标，容易造成两个年度之间较难实现无缝衔接，使年度维护交替过度期间留下通航安全隐患。二是管理运作模式不够完善，易造成项目隐性成本增加。一方面，全国海洋倾倒许可证审批耗时长，对项目在当年度是否能 100%按计划完成有着重要影响，并存在极高的不确定性，此过程也容易使施工单位施工成本增加。另一方面，由于目前维护方式是按年进行，年度交替时存在过渡期，过渡期内通航安全隐患大，若发生事故势必造成经济损失，使项目综合成本增加。

（三）绩效运行监控结果应用需进一步加强

根据《广州市财政局关于广州市港务局部门整体支出绩效监控结果的函》提出，本项目绩效目标设置上存在问题：一是经济效益指标“5 万吨级及以上散货船舶减载进港费用的节约”设置存在假定条件，计算结果存在不确定性；二是数量指标“维护长度”设置不符合项目特性，指标完成时效较短、难度较小。但查阅项目材料，未根据 2019 年年中绩效运行监控结果对项目绩效指标进行调整，绩效运行监控结果应用不足。

四、相关建议

（一）调整航道维护周期，提高项目实施全过程效率

由于办理废弃物海洋倾倒许可证耗时长，容易出现影响航道维护施工不能按计划进场的情况，增加了年度内未施工时间；又由于获得废弃物海洋倾倒许可证是航道维护施工的前置任务，因而，建议参照其他港口公共航道维护方式，探索将广州港出海航道北段维护周期由1年调整到2-3年，并结合新的维护周期，进一步完善项目实施计划，尤其加强项目前期《风险评估防范报告》编制，强化倾废区选址的分析与规划，细化对批复的倾废容量或地址变化的应对措施方案，加强对项目实施全过程的把控，提高施工作业效率，降低风险。同时，在办理倾倒许可证、未施工时间段内，加强对航道的水深测量，维持出海航道通航公告水深，并协调其他部门，提高对船舶进出的安全监管，及时应对紧急安全事故，保证航道的通航安全。

（二）逐步引入成本效益理念，提升项目综合管理能力

公共部门支出是为了提供优质的公共产品及服务，但财政资源的有限性决定了提供公共产品和服务同样必须考虑成本投入，一味追求产出而忽视投入成本，有可能带来社会资源的极大浪费。广州港出海航道北段维护工程项目有着重要的实施意义，是推进广州国际航运中心建设的基础保障工程，建议逐步将成本效益理念引入项目实施过程中，通过定量分析与定性分析相结合，进一步探讨项目运营和管理模

式，形成对项目事前、事中、事后全过程的成本分析，切实体现项目“花小钱，办大事”的综合效益。

（三）加强预算绩效管理，重视绩效评价结果应用

建议市港务局不断加强预算绩效管理，深入推进项目绩效运行监控工作，对施工单位、监理单位提交的数据材料、相关预算支出数据进行分析，加强对目标、指标完成情况的判断，通过调整、暂缓或停止预算拨款等措施及时纠偏；对于自行监控、财政部门开展的重点绩效监控过程中发现的问题及时采取有效措施予以纠正，促进绩效目标如期实现；同时把绩效监控结果作为下年度预算编制、管理的重要参考依据，强化结果应用。

（四）加强监管力度，严防乱倾倒现象

由于航道监管涉及面广，实施难度较大，因而建议加大对航道乱倾倒现象的监管力度，通过加强与海事、城管、水务等部门的沟通，建立航道维护长效管理工作协调机制，统一协调施工维护过程中遇到的困难，加强宣传，形成长效管理工作合力，纳入规范化管理轨道；加强对航道周边环境、船舶的监控，发现船舶有偷倒泥、排垃圾等行为，严格按照相关规定进行处理。

附件 2-6

2019 年度广州市公共租赁住房租赁补贴 项目绩效评价简要报告

广州零点有数数据科技有限公司

为全面检验财政资金使用绩效，考核资金预期绩效目标的实现程度、支出效率和综合效果，进一步提高财政支出的管理水平，根据《关于印发广州市市级 2020 年财政支出绩效评价工作方案的通知》等有关规定，受广州市财政局委托，广州零点有数数据科技有限公司对“广州市公共租赁住房租赁补贴项目”的使用情况实施了绩效评价，形成了本绩效评价报告。

一、评价概况

（一）项目资金背景

为贯彻落实《公共租赁住房管理办法》（中华人民共和国住房和城乡建设部令第 11 号）《广东省城镇住房保障办法》（广东省人民政府令第 181 号）文件精神，2013 年广州市人民政府编制并印发了《广州市公共租赁住房保障制度实施办法（试行）》（穗府办〔2013〕3 号）。该办法规定城镇户籍中等偏下收入住房困难家庭可选择领取住房租赁补贴或轮候公共租赁住房，其中住房租赁补贴标准按照人均保障建筑面积、家庭人口、补贴标准、收入水平、区域等因素确定，并实行动态化管理，由市住房城乡建设委根据广州市经济社会

发展水平、保障对象收入层次以及市场租金水平等因素进行调整，报市政府批准后向社会公布，住房租赁补贴期限为 3 年。

2016 年 7 月 26 日，广州市人民政府办公厅印发了《广州市公共租赁住房保障办法》（穗府办〔2016〕9 号）（以下简称《办法》），该办法是对 2016 年 5 月有效期届满的《广州市公共租赁住房保障制度实施办法（试行）》（穗府办〔2013〕3 号）的修订。修订后的《办法》衔接了广州市 2015 年出台的调整公共租赁住房收入线准入标准、住房租赁补贴标准、公共租赁住房租金缴交标准，完善住房困难家庭的公共租赁住房保障退出机制等扩面政策，调整了公共租赁住房保障范围，将户籍城镇低收入住房困难家庭拓宽至中等偏下收入住房困难家庭、将孤儿独立申请公共租赁住房的年龄下限由“18 周岁”下调至“16 周岁”以及将申请人未年满 18 周岁非广州市城镇户籍但在广州市工作或居住的子女，作为共同申请人予以保障。同时《办法》延长了住房租赁补贴期限和公共租赁住房租赁合同期限，统一由原来的 3 年延长至 5 年。

（二）资金支持项目及分配方法

公共租赁住房租赁补贴实施对象是城镇户籍中等偏下收入住房困难家庭，或具有完全民事行为能力且年满 30 周

岁的单身人士，或具有完全民事行为能力且年满 16 周岁的孤儿。此外，实施对象应同时符合下列条件：

1. 申请人及共同申请人应当具有广州市城镇户籍，并在广州市工作或居住，但以下两种情况除外：

（1）申请人配偶及未年满 18 周岁子女非广州市城镇户籍但在广州市工作或居住的，应当作为共同申请人；

（2）户籍因就学、服兵役等原因迁出广州市的，可以作为共同申请人。

2. 申请之月前 12 个月家庭可支配收入、家庭资产净值符合政府公布的标准。

3. 在广州市无自有产权住房，或现自有产权住房人均建筑面积低于 15 平方米（或人均居住面积低于 10 平方米）；租住的直管房住宅、单位公房人均建筑面积低于 15 平方米。家庭自有产权住房人均建筑面积超过 9 平方米不足 15 平方米的，只能申请住房租赁补贴。

4. 申请人及共同申请人未享受购买安居房、经济适用住房、拆迁安置新社区住房、落实侨房政策专用房等购房优惠政策。

（三）项目资金使用情况

2019 年公共租赁补贴项目预算安排 15,526.25 万元，其中市级预算安排 11,208.00 万元，2019 年 4 月 19 日省财政安

排转移支付资金 4,318.25 万元。

截至2019年12月31日,市级资金年中预算调减1,507.97万元,预算调整后金额为9,700.03万元,实际支出9,698.33万元,市级资金预算完成率为99.98%。

省级资金预算数为4,318.25万元,实际支出4,318.25万元,省级资金预算完成率为100%。

(四) 项目绩效目标

总体目标: 按照规定的条件通过发放住房租赁补贴以解决本市城镇户籍中等偏下收入家庭住房困难的住房保障制度,政府通过发放住房租赁补贴解决符合条件的保障对象的基本居住需求。

年度目标: 2019年本项目绩效目标是通过开展公共租赁住房租金财政补贴项目,加强贯彻落实党的十九大精神,提高住房保障制度的工作水平。2019年计划继续对1万余户城镇中等偏下收入住房困难家庭发放住房租赁补贴并新增发放租赁补贴1000户,确保城镇中低收入住房困难群众基本居住需求,做到应保尽保,进一步缓解中等偏下收入住房困难群体的生活压力。

(五) 评价结果

本次评价采取书面评价、现场评价及满意度调查等方法,围绕项目安排、项目管理、项目产出、项目效益等方面实施评价,综合项目单位自评、评价小组对自评材料审核和现场核查评价情况,最终项目绩效评价等级为“良好”。

二、项目绩效

总体来看，广州市公共租赁住房租赁补贴项目实施，有效解决了偏下收入家庭住房困难问题，取得较好的成效和社会效益。

（一）超额完成保障目标，基本实现“应保尽保”

一方面，2019年广州市公共租赁住房租赁补贴项目全年发放总户数完成率、新增户数完成率分别为123.53%、244.80%，超额完成预期目标值。

另一方面，2017年-2019年在保群体数量逐年增长，惠民覆盖面有所扩大。

（二）降低住房保障门槛，扩大保障对象范围

2016年起，市住房保障办适当拓宽了公共租赁住房租赁补贴项目的保障对象准入门槛，扩大了住房保障覆盖面。一方面，将户籍城镇低收入住房困难家庭拓宽至中等偏下收入住房困难家庭。另一方面，放宽保障家庭收入线准入标准。

（三）调整住房补贴标准，加大住房保障力度

2016年起，市住房保障办调整期满审核时间及补贴标准，进一步加大了住房保障力度。一方面，2016年起市住房保障办将公共租赁住房租赁补贴保障期限由原来的3年延长至5年，延长住房补贴享受时长。另一方面，2018年市住房保障办提高了租赁补贴标准、并调整了区域补贴系数。

（四）办理流程规范严谨，有效推进制度实施

项目管理机制较健全，资格审核规范严谨。一方面，补贴初次申请和期满审查均形成了较为规范、严谨的办理流

程，其中初次申请形成了“两审两公示”制度，期满审查“两审一公示”制度。另一方面，在两级审核过程中，初审及复核环节均建立了双人核查的监督管理机制、复核环节构建了区住房保障部门与区民政部门同时复核的“双线并开”运作模式。

（五）项目政策效果较好，保障家庭认可率高

一方面，问卷调查显示，2019年保障家庭未领取补贴前人均住房面积为9.7平方米，领取住房补贴后人均住房面积为10.42平方米，人均住房面积提高率为7.42%，住房租赁补贴一定程度上改善了部分保障家庭的住房条件。

另一方面，保障家庭对项目整体服务流程和实施效果认同率高，93.33%保障家庭对公共租赁住房租赁补贴申请、受理、审核公示、补贴发放等整体服务流程表示满意，87.67%保障家庭对补贴政策效果表示满意。

三、存在问题

（一）补助对象界定不够清晰细化，补贴标准低且公示时间长

从政策设计来看，现行政策在补助对象、补助标准和补贴流程设计方面有待完善。

一是补助对象界定不够清晰、细化。据个别街道住房保障经办人反映，由于目前新版户口本取消了城镇字眼，难以通过户口本精准判断申请对象是否符合准入条件。

二是补贴标准制定偏低，不能有效解决租房问题。一方面，从广州市整体补贴情况来看，全市平均补贴力度偏低。

从各县区情况来看，目前租金均价较高的地区，如越秀区、天河区、海珠区，其价格差不多是其他租金均价较低的县区的 3~4 倍，而现行的最高档补贴标准是最低档补贴标准的 2 倍，受保障对象用领取的租赁补贴难以在市场上租到合适的房源，未能有效解决住房困难问题。

三是公示时间稍显较长。对比广东省其他城市，广州市镇街和市住房保障办公示时间（20 日）稍显较长，例如清远市镇街和住房保障部门公示时间均为 10 天，佛山市住房保障部门公示期不少于 5 天等。

（二）绩效指标设置不够全面规范，个别绩效指标目标值偏低

市住房保障办年初绩效指标设置总体科学性不足，未能充分体现租赁补贴预期效果。具体存在以下三方面的不足：

一是绩效指标设置不够全面。主要存在三点不足：第一，未针对期满审核工作设置相应的绩效指标；第二，“缓解中等偏下收入住房困难群体的生活压力”绩效目标未细化相应的效益指标；第三，未设置满意度指标。

二是绩效指标设置不够规范。“发放租金补贴准确率”应为产出内容，非效益指标。

三是个别绩效指标值偏低。新增公共租赁住房租赁补贴实际发放户数与新增公共租赁住房租赁补贴计划发放户数比值为 2.4，实际值与计划值的比值超过 1.5，年初绩效指标值与实际指标值偏离程度较大。

（三）住房保障机构设置不够健全，人员及信息技术保障不足

从全市公共租赁住房租赁补贴工作开展情况来看，总体推进顺利，但是大部分住房保障部门表示当前保障资源受限，一定程度上降低了租赁补贴工作的服务效率。主要存在的受限条件有以下三点：

一是住房保障机构设置不健全。多数区县未成立专门的住房保障部门，难以组织专职的科室人员从事住房保障工作，不利于住房保障事业的长期发展。

二是住房保障工作队伍保障力度不足。大部分镇街未设专职的住房保障专员，大部分身兼多职，且街镇经办人员基本上是临聘或村居借调的工作人员，影响了整个经办质量，不利于住房保障工作的推进实施。

三是信息化手段支持力度欠缺。主要存在三点不足：第一，存在信息壁垒，各部分信息互通程度低。第二，信息系统建设和运维对于用户体验或者是满意度方面的衡量较为欠缺。第三，系统功能不够完善，系统存在漏洞，存在不同板块数据不一致的现象。

（四）业务培训深广度不足，档案及补助对象动态监管不到位

目前政策管理方面存在培训管理和跟踪监督管理方面的问题，导致出现培训深度及广度不足、监管不够到位的问题。

一是培训深广度不足。一方面，培训频率低。且以现场

集中培训为主，未能及时满足基层工作人员对政策内容、系统操作等方面业务需求另一方面，培训方式不够灵活，适用性相对不高。

二是项目监督不够到位。一方面，部分镇街、区住房保障部门档案整理排序无规则，部分档案归档根据自身理解进行整理。另一方面，市住房保障办未能在落实过程中有效建立动态补贴档案，动态监管力度不足。

四、相关建议

（一）完善政策设计内容，提升政策实施效果

一是进一步明确、细化补贴对象。建议结合户籍改革情况，进一步细化城镇户口准入条件。

二是精准测算补贴标准。建议市住房保障办根据市场租金和财政负担能力，合理控制补贴力度。同时，市住房保障办应建立住宅市场租金水平与公共租赁住房租赁补贴标准联动机制。

三优化业务办理流程，提升业务办理便捷度。一方面，系统梳理经办流程和时间安排，科学规划项目时间安排；另一方面，建立数据信息共享平台，缩短审核时间，提高审核效率。

（二）科学设置绩效指标，促进政策目标实现

一是市住房保障办应根据租赁补贴工作内容和绩效目标，结合广州市公共租赁住房租赁补贴工作实际情况，设置可考核的、量化的绩效指标，例如对期满审核率、补贴对象满意度、住房成本降低率、住房改善比率等方面进行考核。

二是绩效指标设置需将目标细化分解到相关部门的工作内容，提高相关单位对指标任务完成的积极性，实现政策设立的初衷。

三是科学规划绩效目标值。建议市住房保障办编制年初绩效目标时，分析项目以往年度目标任务完成情况、投入产出标准等，科学、合理设置绩效目标值。

（三）优化保障资源配置，提升公共服务效率

一方面，建议市住房保障办加强区、镇各级机构和队伍建设，不断提高管理和服务水平。针对街镇经办部门不定与经办人员队伍不稳的问题，建议从市、区两级入手，帮助街镇理顺经办的部门归属与部门间的权责关系，同时要从经费上给予街镇相应的经费支持。

另一方面，建议市住房保障办完善系统功能设置，提升工作人员使用的便利度，促进工作效率提升。首先，加强公租房系统与民政系统、国土系统等相关部门业务系统的信息与数据共享度；其次，建议结合补贴工作特点和工作人员实际需求，完善公租房系统各类功能设置，推动日常管理智能化；最后，建议开展公租房系统供应商满意度评价工作，促进公租房系统供应商不断提升服务质量，避免出现不同模板数据不一致等现象。

（四）加大培训监督力度，改进工作管理机制

一是完善培训机制，提升业务水平。一方面，建议市住房保障办构建全面性、针对性的培训体系；另一方面，建议市住房保障办构建线上线下相结合的培训体系。

二是在综合考虑住房保障工作人员需求的基础上，建议市住房保障办完善档案整理保管规范制度，定期或不定期对各区住房保障部门归档材料进行复查，及时纠正存在的质量问题，确保所有档案编目准确、整齐规范、调阅方便。

三是完善动态监督机制，强化租赁补贴监督管理。首先，建议市住房保障办建立完善复核机制；其次，建议市住房保障办探索研究制定诚信惩罚机制，提高失信成本；最后，采取措施引导补贴对象将补贴尽可能用于住房消费，进一步确保公共资源分配的有效性和公平性。

2019 年度广州市市时尚创意（动漫） 专项资金项目绩效评价简要报告

广州大学

为全面检验财政资金使用绩效，考核资金预期绩效目标的实现程度、支出效率和综合效果，进一步提高财政支出的管理水平，根据《市人大常委会 2020 年监督工作计划》等有关规定，受广州市财政局委托，广州大学对“2019 年度广州市时尚创意（含动漫）专项资金”共计 3000 万元的使用情况实施了绩效评价，形成了本绩效评价报告。

一、评价概况

（一）项目资金背景

随着我国新型工业化、信息化、城镇化和农业现代化进程的加快，文化创意和设计服务已贯穿在经济社会各领域各行业，呈现出多向交互融合态势。文化创意和设计服务具有高知识性、高增值性和低能耗、低污染等特征。推进文化创意和设计服务等新型、高端服务业发展，促进与实体经济深度融合，是培育国民经济新的增长点、提升国家文化软实力和产业竞争力的重大举措，是发展创新型经济、促进经济结构调整和发展方式转变、加快实现由“中国制造”向“中国创造”转变的内在要求，是促进产品和服务创新、催生新业态、带动就业、满足多样化消费需求、提高人民生活质量的重要途径。为此，2014 年国家出台《国务院关于推进文化

创意和设计服务与相关产业融合发展的若干意见》（国发〔2014〕10号）。

为推动动漫游戏产业发展和转型升级，进一步巩固和提高我市动漫游戏产业的影响力和带动力，依据《国务院关于推进文化创意和设计服务与相关产业融合发展的若干意见》（国发〔2014〕10号），广州市出台《广州市人民政府办公厅关于加快动漫游戏产业发展的意见》（穗府办规〔2016〕15号），提出把动漫游戏产业作为新的经济增长点和“广州创造”的重要内容，促进弘扬中华民族优秀文化、内容积极健康、贴近群众的动漫游戏产品创作，满足人民群众精神文化需求，形成产业相对完善、结构布局日趋合理、整体技术水平先进、经济效益显著的动漫游戏产业发展格局。上述意见要求“市本级财政预算每年安排动漫游戏产业发展专项扶持资金，科学开展动漫游戏产业扶持工作。根据扶持项目特点，采取前期、中期、后期扶持等方式进行扶持。凡申请动漫游戏产业发展专项扶持资金的，均须经评估择优予以奖补”。市财政每年在市文广新局部门预算中安排专项资金规模3000万元。

2018年广州市文广新局发布《广州市时尚创意(含动漫)产业发展专项资金管理办法》（穗文广新规字〔2018〕2号），明确专项资金使用范围、扶持内容、申报与审定、资金管理等。管理办法规定，项目当年申报与审定，“市文广新局经审核后按部门预算编制规程纳入下一年度部门预算申报”。

2018年11月经过项目申报与评审，广州市文广新局将

129个项目纳入2019年广州市时尚创意(含动漫)产业发展专项资金支持范围,编入2019年广州市文广新局部门预算,资金规模3000万元。

(二) 资金支持项目及分配方法

根据《广州市时尚创意(含动漫)产业发展专项资金管理办法》,专项资金采取分类、限项和限金额资助方式分配专项资金,专项资金分配经过形式审查、专家会议评审、开展答辩评审、领导小组审核、结果公示等流程。

2018年11月经过项目申报与评审,广州市文广新局将符合条件的58户企业承担的129个项目纳入2019年广州市时尚创意(含动漫)产业发展专项资金支持范围,编入2019年广州市文广新局部门预算,资金规模3000万元。

(三) 项目资金使用情况

2019年广州市时尚创意(动漫)专项资金安排3000万元,根据专项资金管理办法和评审结果,专项资金全部拨付项目承担单位,项目单位使用完毕,预算完成率100%。

(四) 项目绩效目标

总体目标:通过资金扶持、政策推动、产业聚合,形成比较成熟的动漫游戏产业链,打造一批实力雄厚、具有较强竞争力的大型动漫游戏龙头企业;培育一批技术先进、专业性强的中小型动漫游戏企业;创造一批有国际国内影响力的动漫品牌,打造动漫之都,使我市原创动漫游戏产品生产数量大幅增加,技术创新能力持续增强,精品力作不断涌现,产业规模不断扩大,保持在全国的领先地位,跻身国际动漫

游戏产业强市行列。

年度目标：通过实施专项资金，鼓励原创动漫游戏产品创作和精品，推动动漫游戏产业链成熟发展，提升我市动漫城市地位。其中，资助原创作品 44 项；早期创作作品 20 项；精品项目 20 项；产业链项目 45 项。

（四）评价结果

本次评价采取书面评价、现场评价及满意度调查等方法，围绕项目安排、项目管理、项目产出、项目效益等方面实施评价，综合项目单位自评、评价小组对自评材料审核和现场核查评价情况，最终项目绩效评价等级为“良好”。

二、项目绩效

总体来看，广州市时尚创意（动漫）专项资金项目实施，促进了我市动漫游戏企业全面发展，对提升我市“动漫之都”地位起到积极推进作用，取得较好的成效和社会经济效益。

（一）助力我市动漫游戏原创作品创作，提升我市动漫作品精品化水平

一是专项资金资助原创漫画作品、原创动画电视、原创新媒体动漫、原创动画电影、原创动漫舞台剧、原创游戏产品共 44 项，极大地调动我市动漫游戏企业创作原创产品的积极性。其中，广东原创动力文化传播有限公司原创动画电视剧《喜羊羊与灰太狼之发明大作战》在央视少儿频道播出 2700 分钟，在省级电视频道播出 43200 分钟，全网点击量达 9.1 亿次；广州奥飞文化传播有限公司原创动画电影《大卫贝肯之倒霉特工熊》实现票房收入 1.26 亿元；广州戏胞文化

传播有限公司原创动漫舞台剧“超级飞侠之《乐迪的秘密任务》”，来自动漫 IP《超级飞侠》，在全国 43 个城市演出 259 场，深受观众喜爱。二是专项资金资助获奖动漫项目 20 项，其中 5 项获得中国动漫金龙奖，3 项获得“原动力”中国原创动漫出版扶持计划，2 项获得广东省第十届精神文明建设“五个一工程”奖。

（二）推动我市动漫游戏产业链纵深发展，“动漫之都”地位逐步上升

一是专项资金资助品牌授权项目 10 项。其中，广东咏声动漫股份有限公司的 IP“猪猪侠”是咏声动漫积累成长 14 年的原创动漫 IP，是国家重点动漫产品，截至 2019 年，猪猪侠影片内容已发行 17 部动画长篇，5 部电影，总制片量超 10000 分钟，发行覆盖全国 150 多家电视台，终端播放累计 50 万分钟。猪猪侠品牌已牵手上百家企业进行了授权合作，授权产品涵盖食品、玩具、体育用品、服装、日化用品、图书出版、游戏、主题空间等多个行业。2018 年 7 月至 2019 年 12 月，“猪猪侠”品牌授权收入达 18076 万元。二是专项资金资助动漫产品出口扶持项目 5 项。其中，广东趣炫网络股份有限公司手游作品《昆仑墟》入选“文化和旅游部 2019 年度一带一路文化产业和旅游产业国际合作重点项目”，项目在 2018-2019 两年内实现海外累计创收 4337 万元，推动了中国文化符号走向世界。三是专项资金资助单位参加各类动漫展览 22 项。其中，中国国际漫画节（CICF）是由国家新闻出版广电总局、广东省人民政府主办，广州市人民政府、

广东省新闻出版广电局承办的国家级动漫产业展览会。被誉为我国动漫界“奥斯卡”、中国动漫“风向标”的中国动漫金龙奖永久落户广州。广州拥有众多知名动漫明星 IP,如喜羊羊、灰太狼、猪猪侠、巴啦啦小魔仙、超级飞侠; 2019 年广州动漫游戏企业总营收为 744 亿元, 约占全国的 17%, “动漫之都”地位逐步上升。

(三) 专项资金拉动效应显著, 全面助力我市动漫游戏企业发展

一是资金拉动效应显著。专项资金投入 3000 万元, 获得资助项目企业投入资金共计 125403.76 万元, 资金拉动倍数 41.8。二是助力项目单位收入增长。2019 年项目单位营业收入总额 652217.94 万元, 2018 年项目单位营业收入总额 522966.13 万元, 按年增长 24.72%。三是扶持中小动漫企业。在专项资金资助的企业中, 员工人数少于 100 名的中小动漫企业 36 家, 占资助企业比例 62%, 专项资金对中小动漫企业的扶持较为明显。四是推动动漫企业做大做强。在获专项资金资助的企业中, 国家文化出口重点企业和国家重点动漫企业有广东趣炫网络股份有限公司、广东星辉天拓互动娱乐有限公司、广州奥飞文化传播有限公司、广州漫友文化科技发展有限公司。广州文化企业 50 强有广东咏声动漫股份有限公司、广州蓝弧动画传媒有限公司、广州趣丸网络科技有限公司等。行业标杆企业有广州四三九九信息科技有限公司、广州天闻角川动漫有限公司、广州银汉科技有限公司、广州卓远虚拟现实科技有限公司、广州金川文化有限公司。

上述企业在全国范围内拥有著名的 IP 包括《喜羊羊与灰太狼》、《超级飞侠》、《西行纪》、《虹猫蓝兔》、《爆笑校园》、《帮帮龙出动》等。

三、存在问题

(一) 原创早期扶持项目管理有待提高

一是原创早期扶持项目没有合同管理，缺乏跟踪检查。20 个早期扶持项目有 10 个没有按计划完成。其中，获得两个项目资助的广州奇宇网络科技有限公司失联，原计划两个项目应于 2019 年 1 月完成。二是对早期扶持项目风险认识不足。受限于行业政策限制，广州大娱信息科技有限公司的游戏产品《华夏记忆》，因产品申请版号审核进度缓慢，未能按预期计划上线，项目未能按计划完成。三是项目建设周期过长。广州市辰希信息技术有限公司承担的“广府漫画文化网新媒体综合平台”项目获得资助 81 万元，计划建设周期为“2018 年 7 月至 2023 年 6 月”。项目周期过长不利于项目验收和绩效评价工作开展。

(二) 专项资金支持重点不突出

一是从项目现场考察得知，广州动漫游戏产业缺乏龙头企业引领与现象级作品，这可能与财政专项资金没有适当采取扶大扶强政策有关。二是专项资金规模偏小，财政专项资金未能根据项目投入金额大小匹配扶持；三是动漫游戏产业基础条件扶持不足，现有动漫游戏行业基本工具软件都是外国进口，行业进一步发展存在受制于外部压力的风险。

四、改进建议

（一）加强原创早期扶持项目管理

一是对原创早期扶持项目采取签订项目合同方式管理，明确验收时间和绩效目标，项目建设周期不长于三年时间。二是及时宣讲文化产业政策，引导行业企业之间建立紧密产业链关系，政府助力搭建行业平台，鼓励行业企业资源对接，提升产业链合作氛围，适当化解小型动漫游戏企业风险。

（二）强化专项资金扶持重点

一是政府财政资金资助可以采取扶优、扶强原则，促进动漫产业龙头企业与有影响力的作品产生。财政补助可以选取特定项目采取前期补助，助力做大企业与项目。二是财政资金可以采取分步骤、分类支持。根据动漫游戏产业生命周期阶段如剧本、版号、许可证/发行证，不同阶段分别给与不同支持。三是政府文化管理部门、科技管理部门联合扶持动漫游戏产业基础软件开发，提高行业制作自主权和竞争力。

2019 年度助餐配餐服务补贴经费 项目绩效评价报告

北京博思恒效咨询有限公司

受广州市财政局委托，我机构对“2019 年度助餐配餐服务补贴经费”项目执行及使用情况实施第三方重点绩效评价。具体情况如下：

一、基本情况

2017 年以来，广州市出台《广州市民政局 广州市食品药品监督管理局〈关于进一步提升老年人助餐配餐服务的通知〉》（穗民〔2017〕396 号）等政策文件，在广州市福彩公益金支持下，全面推进社区居家养老“大配餐”服务项目，即，在全市设立长者饭堂，通过前往饭堂就餐或送餐上门的形式，为符合条件的长者提供低价就餐服务。本项目主管部门为市民政局，实施单位为各区民政局。资金主要用途为全市“助餐配餐”服务进行补贴，具体包含就餐补贴、运营补贴、送餐补贴三类。

该项目 2019 年的绩效目标为：形成全覆盖、多层次、多支撑、多主体的助餐配餐服务体系，老年人幸福感、获得感、安全感显著增强，形成大配餐服务“广州品牌”。根据项目特点，市民政局设置了助餐配餐服务人群覆盖率、

助餐配餐服务街镇覆盖率、助餐配餐服务社区（村）覆盖率共 3 个产出指标，媒体正面报道篇次、社会力量运营占比共 2 个效益指标，服务对象满意度 1 个满意度指标。

该项目 2018 年 12 月预算批复 4,476.15 万元，实际支出金额为 3,110.7 万元，结余资金 1,365.45 万元，预算完成率为 **69.49%**。

二、评价结论

第三方机构根据《广州市财政局关于印发广州市市级 2020 年财政支出绩效评价工作方案的通知》制定的“助餐配餐服务补贴经费”项目指标体系、评分标准，结合被评价单位提供的自评资料、现场核查评价、专家组研讨、问卷调查等方式获取的项目信息，综合评定：“助餐配餐服务补贴经费”项目得分 **84.28** 分，评价等级：**良**。

三、主要绩效

（一）有效满足长者就餐需求，提升长者幸福感

一是有效满足部分长者的就餐需求。2019 年度，全市助餐配餐服务就餐人次达 852.9482 万人次，一定程度上解决了有助餐配餐需求长者的就餐问题。二是送餐服务为特殊长者提供更多关怀。2019 年度，全市为超 7000 多名特殊长者¹，提供了超 76 万人次²送餐服务，有效解决了特殊长者用餐困

¹ 数据来源：2020 年 6 月，市民政局提供的《2019 年度助餐配餐资助资格、送餐资格和享受送餐补贴老年人数》。本文指的是通过市居家养老照护需求评估的长者，主要包含高龄、失能人群。

² 数据来源：2020 年 6 月，市民政局提供的《广州市民政局助餐配餐服务补贴经费项目基础信息表》

难的问题。**三是服务对象满意度较高。**满意度调查问卷显示，服务对象对助餐配餐服务的满意度超 80%。

（二）拓宽服务内涵，推动居家养老步上新台阶

一是市、区民政局充分整合已有养老服务资源及设施，将助餐配餐服务纳入居家养老服务平台，或与星光老年之家合并运营，推动了社区养老服务设施的活化利用。**二是**将助餐配餐与独居、空巢等特殊群体老年人上门探访、主动关爱、精神慰藉等社区居家养老服务有机结合。**三是**推动健康养老。以助餐配餐服务网络为支撑，融入医疗护理、健康管理等服务内涵。

（三）广泛发动，全覆盖、多主体助餐配餐服务体系基本形成

一是助餐配餐服务镇街全覆盖。截至 2019 年 12 月 25 日，广州市共建成 1036 饭堂，实现了全市 174 个街镇的全覆盖，且超 90% 的长者饭堂得到有效使用，形成了较为完善的助餐配餐服务网络。**二是**社会力量积极参与。将政府举办的长者饭堂以购买服务形式委托社会力量运营，鼓励支持餐饮企业、集中用餐配送单位、高校饭堂成为提供助餐配餐服务的主体。截至 2019 年 12 月 25 日，全市长者饭堂 1036 个，社会力量运营的长者饭堂是 966 个，社会力量运营占比超过 80%。

（四）“大配餐”服务“广州品牌”初步形成，发挥了示范带动作用

一是品牌效应凸显。在民政部、财政部组织的“以助餐配餐服务为特色的中央财政支持居家和社区养老服务改革试点”绩效考核中，广州市被评为优秀；全覆盖社会化“大配餐”服务体系项目被评为“2017年度中国十大民生决策奖”。此外，该项目获得媒体的广泛报道，2019年全年媒体报道达101篇。二是政策知晓度高。问卷调查显示，超95%的受访对象知晓“助餐配餐”服务。三是为兄弟城市如上海市、南京市、深圳市提供借鉴。

四、存在问题

（一）部分饭堂选址不合理，布局有待优化

一是长者饭堂未全部有效利用。在1036个长者饭堂中，有84个长者饭堂的全年就餐数据为0，占比为8.1%。另有少数饭堂每日就餐人次为个位数。二是未能实现“市中心城区10-15分钟”全覆盖，个别街道服务网络不够完善。

（二）预算完成率不高，部分资金结余沉淀

该项目预算完成率仅为69.49%，预算完成率偏低的原因主要有：一是实际可享受补贴的人次低于预算预计补贴人次，有7个区出现此种情况；二是往年资金有结转；三是资金未能及时支出。

（三）需求侧管理不够精细，供给侧管理需优化

2019 年度享受就餐补贴的长者人数占全市户籍长者人数的 3.03%。2019 年度全年送餐服务覆盖的长者人数占全市取得送餐服务资格的长者人数 59.6%，现有服务覆盖面仍不理想，除部分长者不需要此项服务外，主要原因有：一是未能很好地考虑服务对象就餐个性化需求；二是供给侧管理不够优化，如用餐便捷度待改善、服务内容不够丰富、宣传工作不够细致，信息有效抵达率有待提高等。

（四）保本微利，少数长者饭堂运营压力较大

长者饭堂的运营涉及到运营机构、送餐单位两个主体，不同运营模式的长者饭堂，其盈利模式存在一定的差异。长者饭堂是否可持续主要受以下因素影响：一是就餐人次是否达到一定规模；二是餐标是否符合经济发展水平；三是运营收入是否可覆盖人力、场地运维等成本，运营收入主要包含长者饭堂运营补贴、其他服务收入等。但部分长者饭堂运营中面临一些困难，导致可持续性不佳。第一，就餐人次不理想。现场调研了解到，合作企业主要是通过街道或运营机构自行寻找，少数餐饮企业仅与某一街道或某些饭堂合作，送餐范围有限，人数难以保障。第二，餐食涨价困难。

（五）绩效指标不够全面，指标内容需进一步规范

一是指标设置不够全面，未能全面体现项目产出及效益；二是指标设置不够规范。

五、对策建议

（一）优化长者饭堂布局，完善服务网络

一是优化长者饭堂布局。各区民政局需合理布局长者饭堂。对于选址不合理、每天就餐人数较少的长者饭堂，调整优化选址或采取关停措施，允许适当减少街道长者饭堂的个数。二是以送餐服务扩大服务网络覆盖面。对于长者饭堂服务网络尚不够完善的社区（村居），可尝试通过送餐服务予以弥补，同时做好志愿者资源整合、加强与送餐企业合作等工作。

（二）科学测算，加强监控，保证资金及时支出

一是加强服务对象就餐需求摸排与分析，尽可能精准预测就餐需求；二是科学预估年度结转资金的情况。及时做好过往年度的结转预估，科学申请资金；三是加强财务监控。市区民政局应加强对资金使用进度的监控，及时掌握资金使用情况，并督促街镇及时、合规地支付资金。

（三）以需求为导向推进供给侧结构性改革，进一步扩大服务覆盖面

一是加强对需求侧的精细化管理。运营机构应结合服务对象年龄、身体状况、饭菜偏好等因素，进一步扩大菜品种类及价格选择的范围，以尽可能地满足服务对象对饭菜的个性化需求。二是优化供给侧服务供给。包括提高用餐便利性、丰富服务内容、改善宣传策略等。

（四）科学选取运营模式，进一步拓宽服务内涵

一是科学选取运营模式。建议优选与具有一定规模的社会餐饮门店合作、与大型集体供餐企业合作、单位食堂专区（窗）服务模式。二是吸引更多优质企业参与到大配餐工作中。通过区级民政局供餐统筹管理、媒体宣传等吸引更多企业参与。三是明确定价原则。市、区两级民政局需允许现有长者饭堂根据经济社会发展情况对套餐价格进行调整，并做好把控。四是扩大服务内涵。对于通过运营居家养老服务平台、日托中心开展助餐配餐工作的运营机构，可拓宽服务内涵，吸引服务对象购买更多服务，实现增收以平衡成本。

（五）提高绩效意识，科学设定绩效指标

一是提高对预算绩效管理的认识。二是提升预算绩效管理的能力。

广州市水务局广州市中心城区 污水处理特许经营费用 重点项目绩效评价简要报告

广州市财政投资评审中心

一、评价概况

（一）项目基本情况

广州市中心城区污水处理特许经营费用项目主管部门为广州市水务局（以下简称“市水务局”），组织实施单位为广州市水务投资集团有限公司（以下简称“水投集团”），具体实施单位为广州市净水有限公司（以下简称“净水公司”）、广州市城市排水有限公司（以下简称“排水公司”）。

根据广州市城市发展的需要，广州市政府于 2008 年授予水投集团本项目特许经营权；经市政府授权，市水务局与水投集团于 2010 年签订《广州市城市污水处理特许经营协议》（以下简称“主协议”）、2018 年签订《广州市城市污水处理特许经营补充框架协议》（以下简称“框架协议”）和《广州市城市污水处理特许经营补充协议》（以下简称“补充协议”）。2019 年中，为适应治水形势的发展，有关会议明确排水设施大中修及一体化设施费用纳入本项目中，其“补充协议二”现正修订中。

本项目内容主要包括：广州市中心城区生活污水（含初雨）处理服务及一体化设施服务费用（具体实施单位为净水公司），市中心城区公共排水管网运维、大中修及内涝的市

级布防抢险工作（具体实施单位为排水公司）。

根据广州市财政局安排，我中心对 2019 年度广州市中心城区污水处理特许经营项目绩效进行了评价，形成评价报告。

（二）项目资金情况

依据《广州市财政局关于广州市水务局 2019 年部门预算的批复》（穗财编【2019】47 号）、《广州市财政局关于市水务局 2019 年度部门预算项目支出调剂的复函》、《广州市财政局关于调剂 2019 年度市水务局部门预算项目支出计划（第一批）的复函》（穗财农【2019】31 号）、《广州市财政局关于安排市水务局“广州市中心城区污水处理特许经营费”的复函》（穗财农【2019】208 号）等项目资金下达文件，2019 年本项目预算资金安排 303,193.66 万元，2019 年预拨 2020 年特许经营费用 40,000 万元，合计 343,193.66 万元；实际支出资金 343,193.66 万元（其中：净水公司 253,655.13 万元，排水公司 89,538.53 万元），预算完成率 100%。

（三）项目绩效目标

本项目预期实现的绩效目标为：通过开展污水处理服务项目，优化污水处理成本，加强工程建设、运营及资产经营的管理能力，提高资产收益；2019 年预计污水处理量 11.11 亿吨，出水水质达标。

（四）评价结果

本次评价采取书面评价、现场评价及满意度调查等方

法，围绕本项目的安排、管理、产出、效果和满意度等方面实施评价，最终项目绩效评价等级为“良”。

二、项目绩效

（一）中心城区污水处理效果显著

2019 年度市中心城区供水总量 15.23 亿立方米，折算得污水排放总量约 12.18 亿立方米，10 座污水处理厂污水处理总量 12.41 亿立方米，污水污染物浓度均达标排放，污水有效处理量及污水处理率满足市水务局下达的年度任务要求，本项目能有效促进水环境改善，创造良好的生态效益。

（二）污泥干化减量成效明显

净水公司积极制定有效措施，逐步完善各污水处理厂厂内污泥干化减量工作。根据有关资料，2019 年度净水公司污泥产量从往年的 1800 吨/日（含水率 80%）减少至 911.16 吨/日，其中干化污泥（含水率 30-40%）产量为 534.45 吨/日，湿污泥（含水率 80%）产量为 376.71 吨/日。净水公司污泥处理处置达到以干化污泥为主，湿污泥为辅的局面，为污泥后续暂存、运输、处理处置等提供便利。

（三）中心城区河涌“不黑不臭”目标基本实现

项目单位通过不断落实排水管网的维护管理，以及对 13 座一体化设施的有效管理，中心城区河涌“不黑不臭”目标基本实现。根据有关资料显示，广州市 2018 年黑臭水体消除比例为 94.60%；至 2019 年度四季度，黑臭水体消除比例为 100%，治理效果显著。

（四）中心城区排水设施有序统筹

为解决中心城区排水设施多头管理、管理真空、管理水平参差不齐等问题，2018年组建排水公司。排水公司一方面积极主动与各区对接，2019年度逐步接收我市中心城区85%的排水管网实施统一管理，另一方面通过不断推进管网的结构性隐患整治，实现排水管网运行效能的进一步提升。

（五）排水保障工作有效落实

为切实抓好广州市中心城区排水应急保障服务工作，项目单位积极推进防内涝布防抢险基地建设，并逐步承担起城市大型活动排水应急保障工作职责。2019年度高标准、高质量地完成了有关大型活动的排水应急保障工作。另外，针对群众反映的日常排水问题和难题，排水公司大力推进全年投诉案件的处理，提高排水服务管理能力，促进排水系统提质增效。

三、存在问题

（一）排水管网收水能力与污水处理厂发展不同步

对比本项目中心城区各污水处理厂的进水水质标准浓度与实际监测污水进厂污染物浓度可见，实际进水浓度远低于污水处理厂的设计污水浓度（如石井净水厂；标准日均进水COD浓度为280mg/L，实际日均进水COD浓度仅为137.53mg/L等），未能有效体现污水处理厂的处理能力，污水处理效能偏低。据了解，主要原因在于我市处于南方地区，降水量偏大，而现阶段雨污分流改造处在起步阶段；另一方面，排水公司对中心城区排水管网的管理仍处在接收阶段，排水管网是否存在渗入地下水或河涌水等缺陷情况仍需排

查整改。综上，污水厂配套管网的规划建设与管理总体上滞后于污水厂的发展，致使实际进厂污水浓度远低于污水厂建设标准浓度。

（二）项目可持续发展潜力未能有效发挥

根据对本项目污水处理厂的调研发现，因受资金、技术、资质要求等因素的制约，目前污水经处理后绝大部分仅作为河涌水的补给，对市政、生活用水的回用价值不明显；其次，在污水处理环节所产生的污泥，虽然厂方已不断在减容（干化脱水）方面进行努力，但仍需支付服务费至有关单位对其进行合法处置，未能在项目内部实现污泥的无害化和资源化；再次，污水处理厂的建设已逐步由地上结构变为地下结构，而现阶段地下污水处理厂的地上部分仅作为企业内部绿化用地，未能实现资源共享、高效利用。综上，本项目在绿色化可持续发展管理上仍存在进步的空间。

（三）项目内部管理情况有待完善

项目立项方面，本项目根据市政府有关文件立项，而根据《市政公用事业特许经营管理办法》有关规定，污水处理项目特许经营需通过公开招标的方式选取经营者。本项目实际立项过程未执行有关管理办法。

绩效管理方面，本项目部分目标的设置与实际工作内容相关性不足；部分指标值的设置未能贴合项目实际情况或任务要求；预算执行过程中，绩效目标和绩效指标未根据项目实际工作内容的调整进行有关申报和调整；未设置群众满意度指标等。

实施过程方面，本项目在人员组织架构管理制度的制定及执行效果上未够完善，在操作性较强的工作环节制度的约束力有待提升；其次，由于本项目涉及的管理和实施单位较多，信息传递线路较长，导致部分工作推进的速度较慢；再次，本项目补充协议中部分条款的描述存在理解歧义，给项目管理带来风险。

（四）企业主观能动性未能有效发挥

根据本项目计费原则，项目实施单位按污水处理运维成本的 8% 计取利润，市水务局每年完成上一年的污水处理特许经营费用核定，据实清算。固定的利润率，既背离了企业追求利润最大化的本质，也在一定程度上减弱了企业发挥技术更新、控制成本等主观能动性的热情，而且还在一定程度上脱离了对当期财政承受能力的研究，降低了特许经营项目的优势。

（五）未能按公司编制上报的预算计划完成支付内容

经比对项目实施单位资金计划安排、实际到位以及实际支出的情况，排水公司大中修项目及净水公司一体化设施服务费用未能按其编报的预算计划完成支付内容。目前市水务局正组织对 2019 年度特许经营项目进行专项审核，现阶段仅对排水公司及净水公司的账载支出内容进行查核，2019 年特许经营成本有待审核结果及相关部门的批复确认。

四、若干建议

（一）排水管网与污水处理厂同步发展

污水处理厂的高效发展不能离开配套管网的协作。建议

在污水处理厂建设的初期就必须注意配套污水收集管网的规划、建设和完善，两者同步发展，提高收水效能，保证污水处理厂的高效运作。另外，建议排水公司在管网接收工作中，注意对原有管网图纸及其它原始资料的接收整理，以便日后高效开展管网错混接整改、雨污分流改造等工作；同时，注意新建排水管网建设资料的保存，以减少管网维护维修工作的难度；并且，在管网管理过程中加强沟通与污水处理厂的沟通，对进厂污水浓度较低的区域进行管网重点排查，共管共治，保证财政资金的高效利用。

（二）挖掘项目在社会、环境、经济等方面的可持续发展潜力

中水回用、污泥资源化处理等工作无可否认前期必将受到资金投入和技术发展的制约，但长远来看，当其形成规模效应后，将能收到良好的经济效益和环境效益，是利国利民的工程。鉴于此，对于中水回用方面，建议建立一套完整的回用供水系统并适当调整部分水质参数，为中水供给市政、企业、生活用水提供可行性便利；对于污泥再生利用方面，建议政府研究建立健全的污泥资源化法律法规，指导污水处理厂内部研究开发污泥再生技术，综合考虑其社会环境效益，变废为宝。

另外，对于地下污水处理厂的地上空间，建议在保证污水厂正常运营的前提下，可考虑转变其现有地上空间为开放式公园等共享型资源，增加其社会价值；或发展为商业用地，体现其经济价值等。

（三）加强项目全过程精细化管理工作

项目立项方面，建议贯彻特许经营理念，引入市场竞争，促进政企有序合作，建立政企间“利益共享、风险分担、全程合作”的共同体关系，保障项目良性发展。

绩效管理方面，建议项目单位组织相关人员系统学习绩效管理文件，了解绩效目标、绩效指标设置的原则、方法等，并在项目实际运行中据实调整有关绩效目标及指标，确保其不偏离项目实际内容。

实施过程方面，建议项目单位重视关键岗位人员架构的组建工作并探索数字化管理模式，以智能化带动高效化，提高内部管理效率。

（四）平衡财政负担和企业风险，保证企业“有利可图”

一方面，本项目特许经营期为 30 年，时间较长，建议项目在确定或调整水投集团本项目利润率时能增加考虑资金的时间价值及其他外部因素的影响，使财政支出在项目全寿命周期内可控可承受；另一方面，水投集团作为企业，有利可图才有生存的空间、才有发展的动力，建议市水务局在本项目技术工艺或成本管控上，增加奖惩措施，促进水投集团发挥企业的特长，在更新技术或降低成本的道路上得到长足的发展；再次，在本项目污水处理计费原则下，建议项目主管部门加强风险管理，避免污水处理运维成本的无效支出。

（五）进一步加强财务预算管理的执行力度，以避免执行率的偏差

依据项目实施单位预算管理办法相关规定，经审核批准的预算方案应及时总结分析预算执行情况，找出实际指标与预算指标的偏差并分析差异形成原因，以便采取适当的矫正措施，进一步提升项目财务核算水平。

江海大道品质建设维修工程 项目绩效评价简要报告

广州市财政投资评审中心

一、评价概况

（一）项目基本情况。

江海大道为广州市城市主干道，双向 8 车道，道路宽 40~50m，设计时速为 60km/h。本次绩效评价的江海大道品质建设维修工程范围为江海大道（新港路-龙潭立交南端）及恒信路节点，全长约 1.60km。工程主要内容为路面、人行道、附属设施（包括人行道护栏、车行道分隔栏、机非分隔栏、车止石、装饰井盖及树池压条等）、桥梁涂装、交通工程的品质提升，是提高行车安全性、降低交通事故率、提升居民居住环境改善出行体验的一项民生工程。

广州市发展和改革委员会《关于 2018 年市本级品质建设项目近期实施计划的复函》（穗发改[2018]825 号），批复该项目总投资估算为 4,841 万元，其中：工程费用 3,946 万元，工程建设其他费用 536 万元，预备费 359 万元。

（二）项目资金情况。

市财政共安排该项目资金 3,028.40 万元（其中：2018 年度投资计划为 800 万元，实际安排财政预算 800 万元；2019 年度投资计划为 2300 万元，实际安排财政预算 2,228.40 万元）。资金来源全部是市本级的城市维护建设资金。

（三）项目绩效目标。

项目总体绩效目标是通过对新港东路以南至龙潭立交以北路段的道路路面工程、交通工程、排水工程、桥梁品质提升工程、桥下空间整治工程进行品质提升，提高了江海大道整体形象。

（四）评价结果。

本次评价采取书面评价、现场评价及满意度调查等方法，围绕项目安排、项目管理、产出和效益等指标实施，最终评定项目绩效等级为“良”。

二、项目绩效

（一）项目建设已完工并通过竣工验收。

该项目实际开工日期为 2018 年 12 月 3 日，完工日期为 2019 年 6 月 30 日，竣工验收日期为 2019 年 10 月 18 日，验收结论为

质量合格通过验收。

（二）明显改善区域交通状况。

原标线模糊不清，项目实施后，重新施划交通标线，标醒目，车道分明，行车安全性及舒适度大大提高，增加了交通量，数据表明，工程完工后江海大道日均交通量上升 47.00%。

（三）明显降低交通事故率。

部分路段新增机非分隔栏杆，分隔机动车与非机动车，提高行车安全性，降低交通事故率，数据表明工程完工后该路段年交通事故次数下降 50.00%，受伤人数下降 75.00%。

（四）增加市民活动空间。

人行道增加非机动车停车位，规范非机动车的停放，杜绝人行道脏乱差的情况。同时配合人行道的拓宽处理，全线设置车止石，防止机动车乱停乱放，使人行空间大大增加，通行舒适度更加，江海大道完工后人行道面积增加了 23.75%。

（五）提升广州城市形象，市民满意度明显提高。

全线新增人行道栏杆，提高人行安全性，同时栏杆外形美观，凸显海珠区特色，通过市民满意度调查，满意度达到 90%以上。

三、存在的问题

（一）设计对现场考虑不够周全。

项目对慢行系统间增设了隔离栏杆，将江海大道两侧的人行道绿化带高树池统一改成平树池，但缺乏考虑道路两侧原种植的榕树根系发达的情况，改成平树池后榕树根系高出平树池地面，设计及施工均未对外露的根系进行处理，树根外露造成树池不美观，影响了整体效果。

（二）未严格执行合同相关条款。

项目实施过程中存在未严格执行合同的现象，包括：

（1）延期竣工未作处罚。该工程合同施工工期总日历天数为120天，实际工期为208天，延期竣工88天，建设管理单位没有按合同条款作出处罚。

（2）结算资料报送不及时未作处罚。本项目于2019年10月18日竣工验收，施工合同第九条约定：属市财政投资项目的，完工后，应当于6个月内完成工程结算和竣工验收工作，但截至评价日，建设单位仍未向财政部门报送结算资料。

（3）未按合同约定开设工人工资支付专用账户。按照《广州市建设领域个人工资支付分账管理实施细则》（穗建筑〔2017〕1344号）和合同约定规定，需要开设工人工资支付专用账户，并

将工人工资款划入该专用账户。但建设单位没有执行，存在一定的法律风险。

（三）存在以表代账现象。

在项目建设过程中市建投公司未严格按基建财务管理相关规定核算，存在以表代账现象。

（四）支付的合同进度款较工程进度滞后。

2018 年和 2019 年度的工程费、监理费以及设计及勘察费，不同程度存在支付滞后的情况。应该在 2018 年支付的工程尾款 28.97 万元，拖延至 2019 年 7 月才支付（对方发票已经开具）；截至评价日，工程的监理费、设计费及勘察费，实际支付金额只占应付进度款的 20%和 72%，存在一定的财务和社会风险。

四、改进措施及建议

（一）重视项目前期工作。

建设单位应重视项目可研报告的编制及专家论证工作，严格按照基本建设程序做好项目前期工作，加强对工程造价的有效控制。建议项目主管单位将同类型的建设项目交由同一建设管理单位负责实施，以利于加强项目建设管理，节约投资成本，利于项目的后续维护及管理。

（二）加强设计与现场实际情况的有效结合。

项目实施过程中，建设单位应加强现场管理，加强与施工单位、设计单位及监理单位的联系，当出现现场实际情况与设计不能有效衔接时，应及时联系设计单位妥善处理。

（三）进一步加强合同精细化管理。

建设单位要严格执行合同相关条款，加强对工期、支付进度及结算资料报送的跟踪管理，及时办理结算手续，规避财务风险，提高预算绩效质量。

（四）按基建财务管理相关规定，进一步提升项目基建财务核算水平。

建设单位要组织加强基建财务管理相关制度的学习培训，严格执行《基本建设财务规则》《基本建设项目竣工财务决算管理暂行办法》《基本建设项目建设成本管理规定》，据实核算建管费用，及时办理竣工结算。

五、其他需说明的问题

项目结算未经建设单位、财政部门审核，无决算资料，故成本控制情况暂难以给出准确结论。