

广州市天河区财政局

关于 2020 年度“外包保洁服务”项目 绩效运行监控的意见

东站地区管委办：

根据《天河区 2020 年全面实施预算绩效管理工作方案》的要求，2020 年 7 月至 8 月期间，我局组织有关专家采用书面评审、现场评价等方式对 2020 年度 1—6 月广州市天河区广州火车站地区管理委员会办公室（以下简称“东站地区管委办”）实施“外包保洁服务”项目绩效运行监控。

“外包保洁服务”项目主要由东站地区管委办负责组织实施，2020 年 1-6 月期间，该项目开展有序。包括：

一是实际操作满足工作流程要求。严格按照政府采购流程，确定东站地区管委办外包保洁服务项目中标服务商；能依据国家、省、市、区对外包保洁服务相关要求开展工作，按委外业务合同对中标服务商进行监管。

二是项目绩效目标、指标序时进度控制良好。东站地区管委办外包保洁服务项目设置了 11 个指标，其中 5 个指标达到年中监控要求或已完成绩效目标，3 个未达到年中监控要求，且下半年完成情况存在较大的不确定性，较难判定年底能否完成预期目

标，剩余 3 个指标在规定时限内没有提供相关佐证材料，暂按没有完成目标计列。总体序时进度控制情况相对一般。

三是预算资金能专款专用，但未达到序时进度。项目年初预算安排为 84 万元，截至监控时点，实际支出 34.96 万元，支出率为 41.62%，未达到资金支出序时进度要求。

一、项目基本情况

（一）项目背景。

2020 年车站地区管委办外包保洁服务项目属于经常性专项，持续性项目，由车站地区管委办组织实施，主要内容为：一是开展车站站前通道、二层平台、车站南广场、天河飘绢广场、林和西人行道延长线和车站公安城管大楼等区域的环卫保洁工作，改善和美化车站地区环境卫生；二是加强车站地区的巡查督导，协助劝离流浪乞讨人员、流动商贩或协助整治违规违建、设施破损等；三是及时响应及配合处置车站地区突发应急事件及运输高峰期相关工作。

（二）资金安排与支出情况。

2020 年车站地区管委办外包保洁服务项目年初预算安排 84 万元¹，截至 6 月 30 日，实际支出 34.96 万元²，支出率为 41.62%，

¹ 数据来源：《重点项目基础信息表》；

² 数据来源：《项目支出明细表》；

未达到资金支出序时进度要求，主要原因为：该项目服务费用按月支付，6月应付服务费用在2020年7月21日完成支付，故未达到年中监控要求。具体如表2-1所示。

表 2-1 资金支出情况³

服务费用 应付月份	支出金额（万元）	支出日期	备注
1月	6.99	2020年1月23日	《车站地区管理办外包服务保洁合同》服务期限为2018年2月16日至2020年2月15日，合同总额为167.66万元，每月服务费用为6.99万元。
2月	6.99	2020年2月28日	
3月	7.00	2020年4月9日	《车站地区管理办外包服务保洁合同》服务期限为2020年2月16日至2022年2月15日，合同总额为167.89万元，每月服务费用为7万元。
4月	7.00	2020年5月7日	
5月	7.00	2020年5月29日	
6月	7.00	2020年7月21日	本次监控基期为2020年

³ 数据来源：《项目支出明细表》。

			6月30日，故该笔资金不纳入本次年中监控范围。
合计	34.96（剔除6月服务费用）	-	-

（三）绩效目标设置和执行情况。

2020年车站地区管委办外包保洁服务项目设置了8个绩效指标⁴，具体为：为打造车站地区“更加干净，更加整洁，更加平安，更加有序”公共环境卫生，通过购买外包保洁服务，完成每日的卫生保洁工作任务，并组织宣传、发动、督导指导等卫生巡查活动超过150次，参加联合执勤超过500次，协助劝离流浪乞讨人员282人次，协助清理乱停放共享单车、自行车1888辆等，改善车站地区站场环境。截至6月30日，各项指标阶段完成情况如表2-2所示。

表 2-2 年度绩效目标与指标阶段完成情况

年度绩效目标
为打造车站地区“更加干净，更加整洁，更加平安，更加有序”公共环境卫生，通过购买外包保洁服务，完成每日的卫生保洁工作任务，并组织宣传、发动、督导指

⁴ 信息来源：《重点项目基础信息表》。

导等卫生巡查活动超过 150 次,参加联合执勤超过 500 次,协助劝离流浪乞讨人员 282 人次,协助清理乱停放共享单车、自行车 1888 辆等,改善车站地区站场环境。

指标名称	指标内容	指标值	完成现状 ⁵
组织宣传、发动、督导指导等卫生巡查活动次数	反映组织宣传、发动、督导指导等卫生巡查活动的次数情况。	≥300 次	截至监控时点,组织卫生巡查活动超过 150 次,达到年中监控要求。
参加联合执勤次数	反映参加联合执勤的次数情况。	≥1000 次	截至监控时点,保洁服务人员参加联合执勤 546 次,达到年中监控要求,预计年底能够完成。
参加联合执勤人数	反映参加联合执勤的人数情况。	≥4000 人次	截至监控时点,保洁服务人员参加联合执勤 3276 人次,达到年中监控要求,预计年底能够完成。
加强巡查站场核心区域清理垃圾杂物人次	反映加强巡查站场核心区域清理垃圾杂物的人次情况。	1500 人次	根据《重点项目基础信息表》,截至监控时点,保洁服务人员清理垃圾杂物达到 7500 人次,但在规定时限内没有提供相关佐证材料,暂按没有完成目标计列。
清理乱涂写、粘贴数量	反映对清理乱涂写、粘贴的数量情况。	200 余处	根据《重点项目基础信息表》,截至监控时点,清理乱涂写、粘贴 100 余处,达到年中监控要求,

⁵ 信息来源:《重点项目基础信息表》《2020 年年中工作总结》。

			但在规定时限内没有提供相关佐证材料， 暂按没有完成目标计列。
开展爱国卫生运动，参加消杀行动次数	反映参加消杀行动的次数情况。	10次	新冠疫情防控期间，完成开展36次全面消杀。达到年中监控要求。完成预期目标。
加强保洁、清运站场垃圾数量	反映加强保洁、清运站场垃圾的数量情况。	1吨	截至监控时点，在开展保洁和专项清理流浪乞讨人员工作中，及时清运各类垃圾10余车，600余斤，未达到年中监控要求。垃圾 量的产生存在较大的不可预测性，较难判定年底是否能够完成预期目标。
协助清理乱停放共享单车、自行车	反映外包服务保洁工 作协助清理乱停放共享单车、自行车的数量情况。	≥10000辆	截至监控时点，协助清理乱停放共享单车、自行车1888辆，达成率为37.76%，未达到年中监控要求。主要原因为受新冠疫情影响， 车站地区客流量大幅减少，使用共享单车、自行车的人员也相对减少。由于车辆乱停放行为存在较大的不可预测性， 较难判定年底能否完成预期目标。

协助劝离拉包拉客人员	反映外包服务保洁工作协助劝离拉包拉客人员的数量情况。	≥300 人次	截至监控时点，整治拉包拉客人员案件 6 宗，达成率为 37.76%，未达到年中监控要求，主要原因为受新冠疫情影响，东站地区客流量大幅减少，拉包拉客人员也相对减少。由于拉包、拉客行为流动性较大，存在较大的不可预测性， 较难判定年底能否完成预期目标。
协助劝离流浪乞讨人员	反映外包服务保洁工作协助劝离流浪乞讨人员的数量情况。	≥500 人次	截至监控时点，劝离救助流浪乞讨人员 282 人，完成预期目标。
东站地区相关单位对外包服务人员的满意率	反映东站地区相关单位对外包服务人员的满意程度。	≥95%	根据《重点项目基础信息表》，东站地区相关单位对外包服务人员的满意率超过 95%，但在规定时限内没有提供相关佐证材料， 暂按没有完成目标计列。

如上表所示，该项目设置的 11 个指标，其中 5 个指标达到年中监控要求或已完成绩效目标，3 个未达到年中监控要求，且下半年完成情况存在较大的不确定性，较难判定年底能否完成预期目标，剩余 3 个指标在规定时限内没有提供相关佐证材料，暂

按没有完成目标计列。但存在：一是个别指标设置的科学性不足等；二是指标设置不够全面等。（详见“三、存在问题”）

二、项目阶段实施情况

（一）完成部分阶段工作目标。

通过参与联合执勤工作，协助执勤队伍人员劝离流浪乞讨人员、清理整治乱停放共享单车、整治乱摆卖情况等，截至监控时点，协助清理整治乱停放共享单车、机动等超过 3415 辆，占 2019 年全年比重 9.76%，整治拉包拉客人员 6 宗，占 2019 年全年比重 1.15%，辅助联合执勤工作效果明显。

（二）美化环境效果明显。

通过对车站地区站场（面积约 36.4 万平方米）每天开展卫生保洁，对广场、道路卫生死角等公共服务区域进行清洁打扫，并及时清运站场垃圾，做到站场垃圾“日产日清”。

三、存在问题

（一）事项管理问题。

该项目事项管理问题主要表现为服务合同缺少考核罚则。如《车站地区管委办外包保洁服务合同》（编号：202001130060），约定服务费用按月拨付，但合同缺少对外包保洁服务质量考核的罚则，没有体现对项目质量闭环管理的约束性，且现场了解，每月外包保洁服务的质量考核均由承担单位（广州中建物业发展有限公司）组织实施，存在较大的主观性，未能有效体现对服务承

担单位服务质量的监管。

（二）绩效运行问题。

一是个别指标设置科学性不足。如“加强保洁、清运站场垃圾数量”指标，预期实现值为“1吨”，清运垃圾为环卫保洁的收尾工作，并未能有效体现项目主要实施内容，且每日的垃圾量较难提前预测，因此以清理垃圾的重量衡量项目产出，还欠合理科学，再如“协助清理乱停放共享单车、自行车”、“协助劝离拉包拉客人员”、“协助劝离流浪乞讨人员”等指标，预期实现值为具体数值，但乱停放共享单车、自行车数量、拉包拉客人员数量、流浪乞讨人员数量具有较大的不可预测性，以具体数值考核工作实施成效还欠周虑。

二是指标设置不够全面。该项目主要通过购买服务人员开展车站地区站场保洁等相关工作，指标设置缺少对采购人员数量或人员到位情况等考核，且缺少设置时效指标、质量指标。

四、改进建议

（一）规范事项管理程序，提高合同管理的严谨性。

建议结合项目实际情况，可考虑增设项目质量考核或验收环节，约束项目承担机构对项目过程的质量管理，确保项目保质保量完成，且定期组织实施对服务承担单位的质量考核，客观考核外包保洁服务质量，并针对考核中发现的问题，及时采取防控措施，提高项目实施成效。

（二）提升预算绩效管理意识，提高指标设置的科学性。

一是指标设置，应科学合理。建议根据财政支出和项目特性，设置符合客观实际，且能在考核期限内如期实现的指标，提高指标设置的科学性，如“加强保洁、清运站场垃圾数量”指标，可考虑设置为“垃圾日产日清完成率”，用每日清运的垃圾量与每日产生的垃圾量之间的比率，衡量垃圾清运的工作成效。当预测未来完成情况存在较大的不确定性时，可考虑结合以往年度指标实现情况，设置可考虑设置“同比增长率”，或考虑逆向指标“同比下降率”等，如可考虑设置“劝离拉包拉客案件下降率”、“劝离流浪乞讨案件下降率”等指标。

二是指标设置，应考虑全面。绩效指标主要包括产出指标（数量指标、质量指标、时效指标和成本指标）和效益指标（经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响和服务对象满意度），指标设置应逻辑清晰，环环相扣，故产出数量指标可考虑增设“采购服务人员数量”、“服务人员到位率”等，质量指标可考虑设置“外包服务考核通过率”、“服务人员变动率”等；时效指标可考虑设置“每日工作任务完成及时率”、“消杀行动完成及时率”等。

请东站地区管委办根据实际情况抓紧整改，在收到本意见之日起 30 日内将整改情况报告和相关佐证材料报送我局（财政监

督科)。



(联系人: 石家文; 联系电话: 85535977)

公开方式：免于公开

抄送：区审计局。

发：本局预算科、城建社保科。