

# 广州市天河区财政局

---

## 关于广州市天河区广州火车站地区管理 委员会办公室 2019 年度部门整体支出 绩效评价的意见

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、现场评价和调查问卷等方式对广州市天河区广州火车站地区管理委员会办公室实施了 2019 年度部门整体支出绩效评价。

经评价，广州市天河区广州火车站地区管理委员会办公室 2019 年度部门整体支出绩效评价总得分 89.54，评定等级为“良”。

### 一、评价概况

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）为处级事业单位，是代表广州市天河区人民政府对广州火车站地区实施城市管理的领导机构，承担组织实施广州火车站地区城市管理工作等 6 项重要职能。东

站地区管委办内设 3 个科室，无下属单位。

依据《广州市天河区机构编制委员会关于印发〈广州市天河区广东火车东站地区管理委员会办公室主要职责、内设机构和人员编制规定〉的通知》（穗天编字〔2001〕94号），2019 年度东站地区管委办履行 6 项主要职责，具体如表 1-1 所示。

表 1-1 部门主要职责

序号	主要职责
1	根据有关法律、法规、规章制度和广州火车东站地区管理委员会的决定，部署、制订该地区的城市管理工作计划，并组织实施。
2	组织该地区各有关部门按各自的职责维护和管理社会治安、公共秩序、交通秩序和市容环境卫生，协调各管理部门在该地区的工作关系。
3	代表广州市天河区广州火车站地区管理委员会行使监督和管理的职能。
4	组织和领导由公安、城管、交管、客管、工商等部门组成的综合性综合执法队，指导、协调其他执法队伍在该地区开展的行政执法管理活动。
5	按照广州火车东站站场地区总体规划和城市管理的有关规定，统一审查站场地区的市容环境、广告、经营点档和市政、交通、电信等设施的设置，并指导、督促有关单位落实日常管理。
6	承办区委、区政府交办的其他事项。

根据《广州市天河区财政局关于批复 2019 年部门预算的通

知》(穗天财通知 2019 34号)《2019年广州市天河区广州火车站地区管理委员会办公室部门预算》，以及车站地区管委办2019年部门决算报表(收入支出决算总表)，部门整体收支情况如下：

1.部门整体收入情况。

2019年车站地区管委办部门整体收入1,121.47万元，均为财政拨款收入。具体情况如表1-2所示。

表 1-2 部门整体收入基本情况<sup>[1]</sup>

单位：万元

收入名称	年初预算数	调整预算数	决算数	占总收入比例
财政拨款收入	1,121.47	1,207.45	1,207.45	97.67%
其他收入	0	0	0	-
本年收入合计	1,121.47	1,207.45	1,207.45	97.67%
用事业基金弥补收支差额	0	0	0	-
年初结转和结余	0	28.83	28.83	0.33%
总计	1,121.47	1,236.28	1,236.28	100%

2.部门整体支出情况。

2019年车站地区管委办部门整体支出1,207.45万元。按经济科目支出性质分类，分为基本支出、项目支出2类。基本支

<sup>[1]</sup>信息来源：车站地区管委办2019年部门决算报表(收入支出决算总表)。

出占比最大，为 83.68%，其中人员经费支出占比高达 76.13%。  
详见表 1-3。

表 1-3 部门整体支出情况<sup>[2]</sup>

单位：万元

支出名称	年初预算数	调整预算数	决算数	占总支出比例
1.基本支出	933.47	1,010.40	1,010.40	83.68%
人员经费	837.90	919.24	919.24	76.13%
日常公用经费	95.57	91.164	91.16	7.55%
2.项目支出	188.00	197.04	197.04	16.32%
基本建设类项目	0	0	0	0
行政事业类项目	188.00	197.04	197.04	16.32%
本年支出合计	1,121.467	1,207.45	1,207.45	100.00%

## 二、绩效目标

### （一）目标设置。

2019年，东站地区管委办完成了站场管理及联合执法工作、春运工作、外包保洁服务三大工作任务，实现站场管辖范围内劝离拉包拉客、劝离和救助流浪乞讨案件、治理乱摆卖案件等大幅减少、春运期间无发生安全事故的部门工作目标，总体履

<sup>[2]</sup>信息来源：东站地区管委办 2019 年部门决算报表（收入支出决算总表）。

职情况良好，部门整体预算投入与产出取得较好成效；但在绩效管理情况、资产管理等方面还有一定的提升空间。

(二) 目标完成。

根据车站地区管委办主要工作任务和部门主要职责，设置部门整体支出绩效目标，截至2019年底，目标已基本全部实现，具体情况详见下表。

2019年度部门整体绩效目标及完成情况

预期目标	完成情况
<p>一、学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神。二、完成2019年车站地区重大节假日旅客运输工作任务。三、全面做好车站地区站场管理工作。四、完善春运工作方案和应急预案</p>	<p>一是通过党组中心组学习和支部党员大会持续抓好习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神传达学习；二是2019年车站地区春运铁路、公路和地铁到发旅客1733万人次，期间无发生安全事故；三是开展联合执勤1092次，出勤人员16754人次整治自行车、共享单车乱停放10968辆，劝离违章出租车、蓝牌车1425辆，劝离、救助流浪乞讨案件349宗，查处拉包、拉客人员520人次，清理乱摆卖215宗；四是完善了《天河区2020年春运旅客铁路运输组织工作方案》《天河区2020年春运旅客铁路运输组织应急方案》等。</p>

三、部门主要绩效

2019年东站地区管委办以城市管理为基本，以信息技术为手段，部门整体工作在开创站场管理新模式，建立城市管理现场化治理共同体等方面取得较好成效，主要表现如下：

（一）实现“共建共治共享”的年度工作目标。

统筹组织，联合执法。东站地区管委办通过统筹和组织综合执法局、交警大队、民政局、派出所以及铁路局、共享单位企业等相关单位，开展每日三个时段联合执勤，协调多部门共同参与城市管理，开创站场“共建共治共享”管理新模式。截至2019年12月31日，东站地区管委办协调开展联合执勤1,092次，出勤人员16,754人次，劝离拉包拉客520宗，管辖区域同类事件同比下降772宗，下降59.75%；劝离、救助流浪乞讨案件349宗，管辖区域同类事件同比下降386宗，下降52.52%；整治车辆乱停、乱放等案件13,780宗，管辖区域同类事件同比下降648宗，同比下降4.49%；2019年清理整治乱摆卖案件215宗，管辖区域同类事件同比下降43宗，同比下降20%。多部门联合执勤显现成效。

（二）完成基础设施改造，服务能力得到进一步提高。

一是推动各行业信息系统互联互通，缩短旅客进站候乘时间。2019年，东站地区管委办根据广州天河火车东站旅客以短途出行为主，客流瞬间增多，旅客进站希望快速通行的特点，

组织和协调铁路、边检、海关等单位，推动信息系统互联互通，运用人脸识别、高清视频等新技术，加快旅客进站候乘时间，截至2019年12月31日，旅客进站候乘时间压缩至10秒/人次。

二是增设导向标识，进一步规范通行秩序。广州天河火车站外站场占地面积28.6万平方米，是广州市接驳功能较齐全的交通枢纽，无缝衔接市内轨道交通、公交换乘、出租汽车、长途客运等多种出行方式。2019年车站地区站场内外增设动态、静态的导向标识20余个、广播设备20余个，核心区域导向标志牌10余个，人流、车流通行秩序进一步规范，旅客出行更加便捷。

三是增设便民设施，不断提高群众的获得感。在车站核心区域协调安装了2处便民直饮水，设置共享单车（非机动车辆）停放区域41处（林和西路14，绿化广场16，林和中路11个），方便群众出行，确保便民利民工作落到实处。

### （三）利用窗口优势，推动宣传工作迈上新台阶。

一是完成LED信息发布系统建设。2019年车站地区管委办在车站核心区域建设了LED信息发布系统，通过全天候滚动反复播放公益宣传广告，如宣传社会主义核心价值观、中国梦、广州好家风、文明旅游、文明出行、维稳反恐、创文创卫等，潜移默化提高群众文明素质等。

二是加大爱国、公益主题宣传。为庆祝建国 70 周年，2019 年 9 月，东站地区管委办统一设计了 30 余个具有浓郁独特的中国风宣传栏，同时更新了以建国 70 周年大庆为主题的公益宣传内容，与国同庆，与群众同庆。

三是全方位推动安全宣传工作。2019 年东站地区管委办组织安全知识“知多滴”、“反诈 App”等活动，协调“铁、地”公安现场宣讲、通过悬挂横幅、设立宣传看板、派发宣传资料等多种形式，宣传地铁、火车、客运防诈骗、反恐、安检查危等方面的安全知识，提高群众安全意识。截至 2019 年 12 月 31 日，东站地区无发生重大安全事故。

#### （四）精细化管理手段日趋成熟。

一是增添站场监控设备。东站地区管委办加强对机动车辆乱停乱放、违法违规行为的整治力度，在林和中路、西路安装了 4 套违章停车视频抓拍监控系统，截至 2019 年 12 月 31 日，抓拍违章停车 1 万余宗。

二是规范站场车辆停靠、通行行为。通过在站前通道安装 800 多米的地马，对行车道进行分离，有效避免接送客车辆长时间乱停放；通过规划设立超过 1000 平方米的交通指引标线，安装禁止 50 余套导向标志，翻新 100 余条反光桩，拆装 82 排中心栏等，让途径东站地区的车辆有序通行。



三是协调资源，推动管辖区域内科学管理。针对林和西北延路段通行受阻问题，东站地区管委办召开多次协调会，研究工作方案，与区交通、城市管理、公安（交警）等部门达成共识，通过减少该路段护栏、调整车道、优化车辆行驶流线布局及信号灯配时等方式，实施潮汐通行，优化道路通行资源，该项工作受到了市民群众的认可和赞扬。

#### 四、存在问题

2019年东站地区管委办在部门整体履职过程中，取得了较好的成效，但实际工作中还存在一些问题，值得关注。

##### （一）绩效管理问题。

一是部分绩效目标没有量化，不易考核。查阅《2019年部门整体支出绩效自评表》<sup>[3]</sup>，东站地区管委办设置的年度部门绩效目标部分没有量化，如设置“完成2019年东站地区重大节假日旅客输运工作任务、全面做好东站地区站场管理工作、完善春运工作方案和应急预案”目标，均为定性指标。其中，还设置了关键指标如“站场基础设施维修维护”、“东站地区核心区域广告宣传”等，也缺少具体的数值，不易对标考核。另外，部门年度履职目标中还缺少效益指标。

---

<sup>[3]</sup>说明：东站管委办自述：2019年按财局要求统一上报各个项目的绩效目标申报表，无部门整体绩效目标申报表，因此，本次以《2019年部门整体支出绩效自评表》填报的内容进行对标考核。

二是制度更新修订不够及时。如 2014 年 10 月 23 日广州市财政局印发《广州市预算绩效管理办法》，并于 2019 年 7 月 2 日更新修订，但查阅东站地区管委办《预算管理办法》（2019 年 7 月 23 日起实施）缺少绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价等相关内容，内部规定未能及时纳入新政策文件的要求。

## （二）资金、资产管理问题。

一是个别费用报销欠规范。抽查 2019 年 1 月 31 日东站春运交通辅警餐费会计凭证（凭证号：第财记账 0025 号），仅记录了 45 名执勤人员名单，以及用餐总数量，缺少早、中、晚、夜餐用餐标准和每日用餐费用明细。

二是个别物资采购、入仓、出库管理有待完善。抽查 2019 年 1 月 31 日春运工作保障物资费会计凭证（凭证号：第财记账 0023 号），其中由于商店使用热敏打印纸，采购明细内容已模糊不清，难以佐证物资购置情况。此外，该凭证还缺少物资入仓验收单、出仓等必备材料。

三是制度未能衔接新政策要求。如《东站地区管委办国有资产使用管理办法（暂行）》参照《行政单位国有资产管理暂行办法》（财政部令 2006 年第 35 号）编制，该《行政单位国有资产管理暂行办法》已于 2019 年 3 月 29 日修订印发，目前《东站地区管委办国有资产使用管理办法（暂行）》未及时对国有资

产来源、表现形式、资产配置及使用、处置、产权登记与产权纠纷处理等内容进行修订。另外，《车站地区管委办国有资产使用管理办法（暂行）》还缺少对无形资产管理和低值易耗品管理的内容。

### （三）事项管理问题。

一是个别合同约定欠合理。查阅 2019 年车站地区外包保洁服务合同（合同编号：201712111543521110）<sup>[4]</sup>，外包保洁服务预算资金 84 万元，以购买服务人员数量作为测算依据，但合同条款未涉及承担机构投入人员数量的相关要求，且合同条款缺少了工作内容或工作范围的约定。另外，该合同服务费用按月支付，但合同缺少罚则与考核验收约定。

二是个别合同付款方式欠严谨。如查阅 2019 年的《常年法律顾问合同》约定：合同签订后五个工作日内，一次性支付服务费用；再如查阅 2018-2020 年期间完成的租赁交通管理系统项目合同，缺少项目的质量承诺书。

三是缺少投诉解决的闭环管理记录。查阅广州 12345 政府服务热线“反馈喷泉问题”案件工单登记表（编号：穗 12345 转字第 0819030478182001 号），市民刘先生建议：喷泉清理杂物，及时更换水。该工单记录办理结果为（2019 年 3 月 6 日）：

---

<sup>[4]</sup> 说明：外包保洁合同为广州市公共资源交易中心提供的制式合同，不能修改。

了解喷泉正在维修，并将后续处理情况及时通报事主。至 2020 年 8 月 11 日，该投诉缺少对处理结果后向市民反馈的闭环管理记录。

四是应急预案中缺漏消防安全的应急安排。查阅《天河区 2020 年春运旅客铁路运输组织应急方案》，方案中明确区春运指挥部、东站地区管委办、广州火车站、区民政局、区域管综合执法局等不同部门的工作职责，但缺少对消防安全的应急安排。

## 五、改进建议

为推进东站地区管委办部门整体履职工作的绩效，提出以下相关建议。

（一）提高预算绩效管理意识，强化预算绩效管理工作。

一是科学合理设置指标。绩效目标是贯穿项目实施全过程的“导向牌”，同时也是对项目通盘统筹的体现，应将预算绩效管理理念贯彻部门履职工作始终，且《广州市财政局关于印发〈广州市预算绩效管理办法〉的通知》（穗财绩〔2019〕48号）明确指出，绩效目标是在一定计划时限内使用财政资金应达到的产出和效益。因此，东站地区管委办可考虑围绕部门年度任务，结合工作特性科学合理设置效益指标，可从车辆乱停乱摆放整治、流浪乞讨劝离、救助，以及乱摆卖清理同比下降情况

等设置社会效益指标，可从群众投诉同比下降，或满意度同比上升情况等设置服务对象满意度指标。此外，绩效指标应尽量量化，《广州市财政局关于印发〈广州市预算绩效管理办法〉的通知》（穗财绩〔2019〕48号）明确提出，绩效指标应可测评、可衡量，故指标设置应依据财政支出内容及项目特性，可考虑从联合执勤、购买服务人员、公益宣传、信息化建设具体的工作量、工作完成的及时性，以及工作质量控制等设置产出指标。

二是建立健全预算绩效管理制度。参照《广州市财政局关于印发〈广州市预算绩效管理办法〉的通知》（穗财绩〔2019〕48号），结合部门实际工作需求，建立健全职责明确、绩效目标管理、绩效运行监控，以及绩效评价等全过程预算绩效管理机制。

（二）加大对资金、资产管理力度，进一步规范资金、资产管理。

一是定期或不定期组织相关会计业务人员进行单位内部财产物资核算，资金核算等方面的培训，提高会计人员的业务水平，此外，还应加强对会计档案管理，建立和完善会计档案的收集、整理、保管、利用和鉴定销毁等管理制度，并指定专门人员定期或不定期检查会计资料的完整性、真实性、规范性等，保证会计档案的真实、完整、可用、安全。

二是及时衔接新政策，根据《事业单位国有资产管理暂行办法》（财政部令第 100 号），及时更新修订对国有资产配置及使用、处置、产权登记与产权纠纷处理等相关内容，此外，根据《政府会计准则第 3 号——固定资产》（财会〔2016〕12 号）《政府会计准则第 4 号——无形资产》（财会〔2016〕12 号）等相关文件，结合部门整体实际情况，建立健全低值易耗品管理相关制度，以及无形资产确认、初始计量、摊销、处置、信息披露等相关管理制度。

### （三）规范事项管理程序，提高事项管理水平。

一是增加补充协议，规范合同管理。针对合同缺少服务人员投入、工作内容或范围、罚则与考核验收约定等，可考虑增加签订补充协议，明确各项约定，规避发生合同经济纠纷的风险。

二是完善合同条款，确保项目保质保量。建议东地区管委办在制订合同时，综合考虑多方面因素，科学合理的设定资金拨付节点，以及根据项目特性，增设项目质量承诺环节，激励项目承担机构保障项目质量，积极推进项目实施。

三是提高闭环管理意识，增设工单处理结果闭环整合环节。依据实际工作情况，根据群众诉求或反映后续未得到解决或有待跟进的相关情况，增设后续解决或跟踪的记录环节，确保群

众诉求或反映能够得到有效的解决。

四是建立健全应急预案，提高过程质量控制。根据不同部门的工作职责，结合工作开展的实际情况，建立健全消防安全应急预案，明确消防安全职责，并定期或不定期组织开展消防安全、消防救助等应急演练，提高项目实施的质量控制。

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）。

附件：广州市天河区广州火车站地区管理委员会办公室  
2019 年度部门整体支出绩效评价评分表



（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。



附件

广州市天河区广州火车站地区管理委员会办公室 2019 年度部门整体支出绩效评价评分表

评价指标				指标说明	评分标准	评分	评分说明	
一级指标 名称	二级指标		三级指标					
	名称	权重 (%)	名称					权重 (%)
财 政 管 理 情 况 评 价	50	预 算 资 金 管 理	35	15	本指标得分=（预算支出执行率-80%）÷（100%-80%×15）； 1.预算支出执行率低于80%的，不得分； 2.本指标中预算支出执行率根据市财政局（国库处）通报的情况整理计算。	15		
			预算完成率	主要考核部门预算执行情况。				
			5		本指标得分=(1-预算调整率)×5。 预算调整率=(1- 预算调整金额÷	4.99	本部门年初项目预算 238.57 万元，调整后预算	

			为预算完成率的修正指标。	年初预算 ) × 100% 1.预算调整金额不论调增或调减,均取绝对值; 2.预算调整金额和年初预算均不包含人员经费。	288.21 万元, 预算调整率为 0.24%, 根据评分标准, 扣 0.01 分。
财政拨款收入 预决算差异率	3	反映部门(单位)收入预算编制准确性	财政拨款收入差异率= (收入决算数-收入调整预算数) ÷ 收入调整预算数 × 100% 。 1.差异率=0, 本指标得满分; 2.每增加 5% (含) 扣减 0.5 分, 直至扣完为止。	3	
部门预算资金 支出均衡性	5	部门(单位)部门预算实际支付进度和既定支付进度的匹配情况, 反映和考核部门(单位)预算执行的及时性和均衡性。	部门(单位)部门预算实际支付进度和既定支付进度的匹配情况, 反映和考核部门(单位)预算执行的及时性和均衡性。 本指标得分=全年平均执行率 × 5。 1.全年平均执行率 > 100%的, 按 100%计算。 2.本指标中全年平均执行率根据国库处通报的情况整理计算。	5	
结转结余率	2	部门(单位)当年度结转	结转结余率=年末财政拨款结转和	2	



				部门(单位)本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率,用以反映和考核部门(单位)对机构运转成本的实际控制程度。	2	1.“三公”经费实际支出数≤预算安排的三公经费数,得1分,否则不得分;日常公用经费决算数≤日常公用经费调整后预算数,得1分,否则不得分。	2	
				部门设置的绩效指标是否完整、全面、贴合反映部门本年度的履职情况,指标值是否合理,用以反映和考核部门依据整体绩效目标所设定的绩效指标与部门职能的符合性。	3	1.绩效指标完整、全面、贴合反映部门本年度的履职情况,得2分;2.指标值设置合理,不存在指标值设置偏高或偏低,得1分;3.其他情况酌情扣分。	1.5	绩效目标部分没有量化,且部门年度履职目标中还缺少效益指标,酌情扣1.5分。
				部门依据整体绩效目标所设置的绩效指标是否	3	1.绩效指标能反映绩效目标的,得1分;	2	部分绩效指标没有量化,不易对标考核,酌情扣1
				公用经费控制率	2			
				绩效管理情况	12			
				绩效目标明确性	3			
				绩效指标有效性	3			

			清晰、细化、可量化，用以反映和考核部门整体绩效目标的细化情况。	2.绩效指标清晰、细化、可量化的，得2分； 3.其他情况酌情扣分。	分。	
			部门绩效运行监控开展情况	根据2019年第三方机构对部门整体绩效运行监控的结果来填列。	3	
			项目支出绩效自评情况	部门是否组织对所有财政支出项目进行绩效自评，绩效自评是否遵循客观、真实、有效的原则，用以反映和考核部门组织绩效自评的情况。	2019年部门所有财政支出项目10个，其中4个为二次分配项目，故不纳入本指标考核范围。2020年完成绩效自评项目数量共5个，完成率83.33%，根据评分标准，扣0.5分。	
资产管理	3	资产管理安全性	1	部门(单位)的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴，用以反映和考核部门(单位)资产	0.5	仅有的1辆公务用车(粤A029D2)未贴固定资产标签，且2019年交通管理系统缺少无形资产的管理，酌情扣0.5分。

		安全运行情况。				
	<p>1.比率 ≥ 90%的，得 2 分；</p> <p>2.90% &gt; 比率 ≥ 75%的，得 1.5 分；</p> <p>3.75% &gt; 比率 ≥ 60%的，得 1 分；</p> <p>4.比率 &lt; 60%的，得 0 分。</p> <p>2</p> <p>固定资产利用率=(实际在用固定资产总额 ÷ 所有固定资产总额) × 100%。</p>	<p>部门(单位)实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比率,用以反映和考核部门(单位)固定资产使用效率程度。</p>	2	固定资产利用率		
	<p>绩效目标完成的质量管理有待提升,如外包保洁服务项目合同缺少罚则与考务项目缺少罚则,再如租赁交接验收约定,再如租赁交接管理系统项目缺少质量承诺书要求,项目质量保障缺少闭环,酌情扣 3 分。</p> <p>5.34</p>	<p>部门(单位)实际完成的绩效指标数量与所设置绩效指标数量之间的比率,用以反映和考核部门(单位)整体绩效目标完成情况。</p>	8.34	绩效目标完成率	25	
履职情况评价	<p>50</p> <p>产出</p>	部门(单位)在规定时间内	8.33	项目完成及时	8.33	本指标得分=在规定时间内完成的

				项目数量 ÷ 总项目数量 × 7 其他情况酌情扣分。				
				内完成的项目数量与完成项目数量之间的比率，用以反映和考核部门（单位）项目完成及时的情况。				
率	项目验收合格率	8.33	部门（单位）验收合格的项目数量与完成项目数量之间的比率，用以反映和考核部门（单位）项目完成质量的情况。	本指标得分=验收合格的项目数量 ÷ 总项目数量 × 7 其他情况酌情扣分。	5.33		两份项目验收单缺失关键内容，未填写验收具体内容，按照既定评分标准，酌情扣 3 分。	
				部门（单位）履职过程中是否发生重大安全事故，用以反映和考核部门（单位）履职工作实现的社会效益。				
	重大安全事故发生次数	3	部门（单位）履职过程中是否发生重大安全事故，用以反映和考核部门（单位）履职工作实现的社会效益。	部门（单位）履职过程中发生重大安全事故，本指标不得分，其他情况酌情扣分。	3			
效益	25							
				群众对部门（单位）开展公益宣传的知晓程度，用以反映和考核部门（单位）				
	公益宣传知晓率	3	群众对部门（单位）开展公益宣传的知晓程度，用以反映和考核部门（单位）	本指标得分=满意度调查对公益宣传表示知晓的群众数量 ÷ 参与满意度调查的群众数量 × 100% × 3	2.56		本次调查群众共计 196 人，其中对公益宣传等知晓的群众共 167 人，公益	

				其他情况酌情扣分。		宣传知晓率 85.20%，根据评分标准，扣 0.44 分。
				位)履职工作实现的社会效益。		
				部门(单位)履职过程中整治车辆乱停、乱放等案件相较上年是否有所下降,用以反映和考核部门(单位)履职工作实现的可持续性。	4	本指标得分=[1-(本年度整治车辆乱停、乱放等案件数量-上年度整治车辆乱停、乱放等案件数量)÷上年度整治车辆乱停、乱放等案件数量×100%]×4
				部门(单位)履职过程中劝离、救助流浪乞讨案件相较上年是否有所下降,用以反映和考核部门(单位)履职工作实现的可持续性影响。	4	本指标得分=[1-(本年度劝离、救助流浪乞讨案件数量-上年度劝离、救助流浪乞讨案件数量)÷上年度劝离、救助流浪乞讨案件数量×100%]×4
				清理整治乱摆卖案件下降率	4	本指标得分=[1-(本年度清理整治乱摆卖案件数量-上年度清理整治



			较上年是否有所下降,用以反映和考核部门(单位)履职工作实现的可持续性影响。	乱摆摊案件数量) ÷ 上年度清理整治乱摆摊案件数量 × 100%] × 4		
			群众对部门(单位)开展公益宣传的知晓程度,用以反映和考核部门(单位)履职工作实现的效益。	本指标得分=信访案件处理表示满意的案件数量 ÷ 信访案件处理总数 × 100% × 3	3	
			服务对象对部门(单位)履职工作的满意程度,用以反映和考核部门(单位)履职工作实现效益。	本指标得分=满意度调查对部门(单位)总体履职情况表示满意的群众数量 ÷ 参与满意度调查的群众数量 × 100% × 4 其他情况酌情扣分。	3.49	本次参与满意度调查的群众共计 196 人,其中对东站管委会总体工作持满意态度的群众有 171 人,服务对象满意度为 87.24%,根据评分标准,扣 0.51 分。
			合计		89.54	

