

2022 年荔湾区上下九步行街管理经费 第三方绩效评价报告

广州致华会计师事务所(普通合伙)



2022 年度荔湾区财政支出第三方评价

小组成员名单

姓名	单位	专业	职称或职务
李仕坚	广州致华会计师事务所（普通合伙）	审 计	注册会计师、绩效评价师
魏 静	广州致华会计师事务所（普通合伙）	审 计	注册会计师
麦志军	广州致华会计师事务所（普通合伙）	审 计	注册会计师
成文胜	广东珠江投资控股集团有限公司	市政工程	高级工程师
魏剑丹	广东省城乡规划设计研究院	规 划	注册规划师
张志强	广州电子机械会计学会	财务管理	高级会计师
邹伟勇	广东省城乡规划设计研究院	城乡规划	高级工程师
黄 英	广州致华会计师事务所（普通合伙）	金融、工商管理	绩效评价师、高级人力资源管理师
陈贝贝	广州致华会计师事务所（普通合伙）	财务会计	项目经理
谢庚润	广州致华会计师事务所（普通合伙）	财务管理	审计助理
梁洁英	广州致华会计师事务所（普通合伙）	审 计	审计助理

目录

一、基本情况	1
(一) 项目背景	1
(二) 项目立项依据	2
(三) 项目实施单位	2
(四) 项目资金情况	3
(五) 项目绩效目标	3
二、评价结果	3
三、项目绩效分析	4
(一) 项目决策情况	4
(二) 项目过程管理情况	6
(三) 项目产出	8
(四) 项目效益	11
四、主要成效	12
(一) 加强安保维稳，建和谐步行街。	12
(二) 严抓疫情防控，创健康步行街。	14
(三) 推动消防建设，护平安步行街。	14
五、值得关注的问题	16
(一) 绩效指标设置不规范。	16
(二) 指标佐证材料不全面。	16
六、相关建议	17
(一) 加强绩效评价工作，提升绩效管理水平。	17
(二) 推进材料整理收集，全面反映效益成果。	17

2022 年荔湾区上下九步行街管理经费 第三方绩效评价报告

广州市荔湾区人民政府华林街道办事处：

为全面检验 2022 年荔湾区上下九步行街管理经费区本级财政资金的使用绩效，考核资金预期绩效目标实现程度、支出效率和综合效果，进一步提高财政支出管理水平，根据《广州市荔湾区 2023 年度预算绩效管理工作方案》《关于开展 2022 年度财政支出项目绩效评价和部门整体支出绩效评价的通知》，广州市荔湾区财政局委托广州致华会计师事务所（普通合伙）对荔湾区上下九步行街管理经费（下称“该项目”）的财政支出绩效进行了第三方评价，形成评价报告。

一、基本情况

（一）项目背景

商业步行街是以街道建筑形态为主体，地面禁止或限制机动车辆通行，商业及服务设施高度集聚，满足人们对商业的综合性或专业性消费需求，充分体现步行者优先的开放式商业活动空间，包括街道属性的条状商业步行街和街区式购物中心属性的块状商业步行街。根据《关于设立广州市荔湾区上下九商业步行街管理服务中心的批复》等文件精神及相关规定，开展上下九步行街专项管理是该单位职责之一，项目的开展与单位履行职责的相关性强。

近年来，商务部等部门发布高质量推进步行街改造提升、推进城市一刻钟便民生活圈建设、推进城市商圈建设等一系列文件，为城市商圈转型升级提供方向指引。步行街作为城市商圈的重要组成部分，也是促进消费升级的重要平台。

广州市荔湾区华林街道综合服务中心认真贯彻落实上级文件对步行管理工作的重要指示批示精神，高度重视步行街管理工作，积极推进上下九商业步行街管理工作实施，营造步行街良好的经商环境和购物环境，保证步行街景区安全、有序，打造步行街品牌形象，推进上下九步行街国家“AAAA”级景区打造工作。

（二）项目立项依据

根据《关于印发金花街道等 22 个街道党工委及办事处所属事业单位机构编制方案的通知》（荔编字〔2021〕25 号）文件精神，华林街道综合服务中心协助做好步行街范围内的城市管理、公共卫生、公共安全等工作。《中共广州市荔湾区委办公室、广州市荔湾区人民政府办公室关于深化推进“干净、整洁、平安、有序”城市环境工作的督查方案》要求，积极推进步行街管理工作，建立“干净、整洁、平安、有序”的步行街环境。

（三）项目实施单位

该项目由广州市荔湾区华林街道综合服务中心（以下简称“华林街综合服务中心”）负责组织实施。

（四）项目资金情况

荔湾区上下九步行街管理经费年初预算805.00 万元，年中无预算金额调整，年度预算 805.00 万元，实际支出 800.55 万元，预算完成率为 99.45%。项目经费主要用于支付安保服务合同和步行街日常办公运作相关费用。具体支出明细如下表所示：

表 1 2022 年度项目支出明细情况

序号	支出内容	实际使用金额
1	保安服务费	292.14
2	办公室运行经费	88.33
3	人员经费	399.05
4	修缮费用	12.72
5	其他	8.31
合计		800.55

（五）项目绩效目标

该项目 2022 年度预期目标为：通过深入开展步行街城市环境综合整治工作，完善各项配套设施，做好步行街范围内的各项工作，保障步行街生产安全、消防安全、反恐安全，营造良好的经商环境和购物环境，提升步行街服务水平，带动商圈的发展。

二、评价结果

本次评价采取目标比较法、因素分析法、现场考察法等评价方法，通过专家书面评价和现场评价，主要围绕项目安排、

项目管理、项目绩效、可持续性等方面实施。专家经过书面评审与现场核查，认为该项目立项依据充分，程序规范，能够反映项目实施带来的产出及效益。该项目综合评价得分为 85.47 分（百分制），绩效等级为“良”。该项目指标得分详见表 2。

表 2 项目绩效评价得分情况

评价维度	分值	评价得分	评价分值占比
决策	16	14	87.50%
过程	24	21.97	91.54%
产出	30	27	90.00%
效益	30	22.5	75.00%
合计	100	85.47	85.47%

三、项目绩效分析

（一）项目决策情况

在项目决策方面，项目立项依据充分，立项程序规范，制定的绩效目标依据充分，符合客观实际，资金安排规范，但存在绩效指标设置稍有欠缺，年初设置的预期指标值偏低等问题。

表 3-1 项目决策绩效评价情况得分

评价指标	分值	评价得分	评价分值占比
立项依据充分性	1	1	100.00%
立项程序规范性	1	1	100.00%

评价指标	分值	评价得分	评价分值占比
绩效目标合理性	5	5	100.00%
绩效指标明确性	5	3	60.00%
预算编制科学性	4	4	100.00%
合计	16	14	87.50%

1、项目立项

（1）立项依据充分性

该项目根据《关于印发金花街道等 22 个街道党工委及办事处所属事业单位机构编制方案的通知》（荔编字〔2021〕25 号）及《关于设立广州市荔湾区上下九商业步行街管理服务中心的批复》（荔编字〔2003〕38 号）文件立项。项目立项依据充分，与部门职责范围相符，属于部门履职所需，是公共财政支持范围，未与其他相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。

（2）立项程序规范性

该项目按照规定程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求，立项程序规范。

2、绩效目标设置情况

（1）绩效目标合理性

项目设定的绩效目标依据充分，条理清晰，符合客观实际。能够直接体现与项目的关联性，项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，绩效目标能够覆盖资金的主要投向。

(2) 绩效指标明确性

该项目共设置了 6 个绩效指标，其中可量化指标有 5 个，指标量化率为 83.33%，但绩效指标设置不均衡，存在产出指标中出现共性指标。经调整，该项目年末考核时设置 6 个绩效指标。调整后续效指标有明确的指标值和指标解释，绩效指标设置与项目目标任务相对应，指标可以通过清晰、可衡量的指标值予以体现。

3、资金投入情况

预算编制科学性：预算编制内容与项目内容相匹配，预算额度测算有相应的标准和计算明细表，预算确定的项目资金量与项目工作任务相匹配。

(二) 项目过程管理情况

项目资金管理制度较为健全，预算执行率高、资金使用与核算规范。项目管理制度健全，制度执行基本有效，但项目未按要求开展年中绩效监控。

表 3-2 过程管理绩效评价情况得分

评价指标	分值	评价得分	评价分值占比
资金使用效率性	5	4.97	99.45%
预算调整变动性	5	5	100.00%
资金使用合规性	4	4	100.00%
管理制度健全性	3	3	100.00%

评价指标	分值	评价得分	评价分值占比
制度执行有效性	5	5	100.00%
项目绩效运行监控开展情况	2	0	0.00%
合计	24	21.97	91.54%

1、资金管理情况

（1）资金使用效率性

该项目预算完成率高。2022 年度预算安排金额 805.00 万元，年中无预算调整，实际支出 800.55 万元，预算完成执行率 99.45%。

（2）预算调整变动性

该项目年中无预算调整。

（3）资金使用合规性

项目经费使用符合部门专项资金管理办法，资金的拨付符合必要的审批程序和手续，资金使用根据《广州市荔湾区上下九商业步行街财务管理服务中心财务管理制度》进行核算，按规定用途和标准使用资金。

2、组织管理情况

（1）管理制度健全性

该项目严格遵守《华林街道办事处及下属事业单位财务管理制度》《上下九步行街经营管理制度》等制度展开工作，相关财务和业务制度完善。

（2）制度执行有效性

华林街综合服务中心在项目实施过程中，严格按照相关法律法规和财务管理规定；项目会议纪要、项目备案表、项目采购合同等资料齐全并及时归档；项目实施的人员条件、信息支撑到位；项目按照规定执行了招投标、投资评审、步行街保安人员岗位制度等各项制度。

（3）项目绩效运行监控开展情况

该项目未按照荔湾区 2022 年财政支出绩效运行监控工作的要求开展运行监控，未按时提交绩效运行监控表。

（三）项目产出

2022 年度，该项目的实施，确保步行街日常安保联防工作的运作，积极开展消防安全、安全生产和回复办理居民信访问题，有效维护步行街内部的社会治安秩序，提升商家消防安全意识，减少步行街安全事故发生。

表 3-3 项目产出绩效评价情况得分

评价指标	分值	评价得分	评价分值占比
消防安全、安全生产专项整治行动人数	7.5	5.25	70.00%
安保联防人次数	7.5	7.50	100.00%
消防安全、安全生产事故发生次数	7.5	7.50	100.00%
信访复办率	7.5	6.75	90.00%

评价指标	分值	评价得分	评价分值占比
合计	30	27.00	90.00%

1、消防安全、安全生产专项整治行动。

通过开展消防安全、安全生产专项整治行动，对步行街辖区内企业安全生产、燃气安全、消防安全进行检查，要求各企业、单位紧绷安全防线，加强防范化解各类安全风险。2022年度预期开展消防安全、安全生产专项整治行动出动人次数为200人次，根据《上下九商业步行街2022年消防安全、安全生产工作台账》，2022年开展该项工作共出动642人次。该指标实际值为预期值的3.21倍，按照评分规则，该指标完成值远超过预期值1.5倍。

表 3-4 2022 年消防安全、安全生产工作开展人次数统计表

月份	人次数	月份	人次数
1月	282	7月	30
2月	40	8月	30
3月	40	9月	30
4月	100	10月	30
5月	30	11月	0（因疫情未开展）
6月	30	12月	0（因疫情未开展）
合计		642	

2、安保联防工作。

通过聘请第三方安保公司，协助单位人员共同开展步行街安保联防工作。本年度预期开展各类安保联防工作出动人次 20000 人次，确保步行街日常安保工作正常运作。根据《2022 年步行街保安队伍工作安排表》《2022 年步行街巡逻安排表》统计，2022 年度开展安保联防工作共出动 20472 人次。

表 3-5 2022 年安保联防工作人次统计

月份	人次数	月份	人次数
1 月	1674	7 月	1712
2 月	1570	8 月	1674
3 月	1662	9 月	1640
4 月	1620	10 月	2068
5 月	1834	11 月	1620
6 月	1728	12 月	1670
合计		20472	

3、2022 年度未发生消防安全、安全生产事故。

华林街综合服务中心通过高频次的培训、演练，不断夯实单位工作人员应急救援知识技能；组织步行街商铺从业人员开展消防安全培训演练和邀请广州基安消防宣传中心开展消防培训，提升参与培训人员消防安全知识和技能。本年度未发生消防安全、安全生产事故。

4、信访复办率达 100%。

信访复办工作能够促使相关部门和机构依法履行职责，保障群众的合法权益。根据《2022 年度上下九商业步行街调解工作台账》《2022 年 12345 工单投诉汇总表》等文件，本年度收到信访事件总数为 72 份，复办数量为 72 份，信访复办率达 100%。该指标预期值为 90%，目标值设置偏低。

表 3-6 2022 年信访数量及复办情况统计表

信访渠道	信访数量	复办数量	复办率
荔湾区信访局	2	2	100%
广州市政务服务数据管理局	1	1	100%
线下纠纷调解	11	11	100%
“12345”热线	58	58	100%
合计	72	72	100%

（四）项目效益

通过进一步加强对步行街的管理，开展消防安全、安全生产检查，加强整改发现的消防隐患问题，商家对消防隐患的整改率达到 100%。华林街综合服务中心在加强自我管理情况下，积极开展满意度调查，吸取游客建议，从游客视角了解工作存在问题，携手共同开展步行街管理工作。

表 3-7 项目效果绩效评价情况得分

评价指标	分值	评价得分	评价分值占比
消防隐患整改率	15	12	80%
游客、商家满意度	15	10.5	70%
合计	30	22.5	75%

1、消防隐患整改率达到 100%。

华林街综合服务中心督促公房业主自主进行消防隐患整改，空置店铺、楼层排查隐患、清空杂物，坚决防止电线乱拉挂现象。2022 年度，街道对沿街开业的商铺进行检查，共检查商铺 750 家，发现问题 144 家，立即整改 127 家，剩余的 17 家由街安委办整治，至 2023 年 1 月底全部完成整改，整改率为 100%。

2、游客、商家满意度。

华林街综合服务中心以调查问卷的形式考察游客从交通、卫生、安保和体验中对于步行街管理工作的满意度。本年度共获得有效问卷 500 份，其中游客问卷 500 份，商家问卷 0 份。其中游客对步行街管理工作的满意度达到 97.58%。但指标为游客、商家满意度，佐证调查问卷仅涉及游客，商家满意度佐证材料不齐全。

四、主要成效

（一）加强安保维稳，建和谐步行街。

一是加强步行街辖区重点巡防巡查工作。确保每一个路口

均有安保人员进行定点驻守，同时加强步行街范围内机动巡逻，通过班长队员勤于巡查、严密防控部署，本年度共出动 20472 人次。在相关部门的配合下，实现步行街的群防、群检、群治，有效确保了守卫区域和谐安全。二是重视居民维稳问题。在复工复产期间，针对有可能产生的租金减免纠纷的现象，做好各个商场的情况摸查和风险排查，促进业主方与经营方沟通，及时、理性地处理纠纷，把不稳定苗头压制在萌芽阶段。今年来，华林街综合服务中心调解委员会累计参与调解各类矛盾纠纷 14 件，涉及商户 12 家，涉及金额约 596 万元，全年已处理工单 44 宗，办结率 100%。三是认真贯彻省、市、区、街主要领导的指示精神，提高全体人员思想认识、政治敏感性，结合街反恐工作实际情况，确保步行街辖区内和谐安全。每月安排步行街保安队伍举办反恐技能演练，提高应对突发事件的能力和水平，全年累计开展大型应急演练 12 次，在上级部门的多次反恐工作检查中，均获得优秀评价。



图表 4-1 华林街综合服务中心消防演练

（二）严抓疫情防控，创健康步行街。

2022 年度爆发多次疫情，为阻断新冠肺炎疫情传播，巩固来之不易的疫情防控成果，华林街综合服务中心全体工作人员积极配合区、街工作要求，在疫情防控时期，全体干部职工坚守在疫情防控第一线，确保疫情防控工作得到落实，做好大型核酸检测、宣传发动、情况摸排、后勤保障等工作。一是利用上下九广场的电子屏幕滚动播放防控疫情的公益宣传累计约 8 万多次，派发防控疫情通知约 1200 多份，张贴防控疫情宣传海报约 900 多张，提升居民疫情防控思想意识。二是全力做好防控疫情工作，确保步行街没有出现病例和疑似病例。全年累计检查商铺防疫情况 27525 次，发现存在问题 17027 个，督促整改 17027 个。三是积极配合开展疫苗接种工作，协调安排接种事项。通过线上、线下等各种方式，发动步行街内商家、市民、游客接种新冠疫苗，同时做好摸排登记工作。至年底，在步行街新冠疫苗接种点接种人次累计为 116671 人次，步行街内商家接种率已达 100%。

（三）推动消防建设，护平安步行街。

步行街是一个人流密集的区域，存在火灾和其他突发事件的风险。华林街综合服务中心积极推动步行街消防建设，维护步行街安全有序发展，提高市民和游客对步行街的信任度。一是广泛开展宣传，提高消防意识。充分利用宣传屏、公益广告、微信等受众广泛的媒介开展宣传，结合线下上门等方式，指导

商铺从业人员掌握日常消防设施的使用以及消防常识，开展消防演练和消防培训等工作，营造“多角度、宽领域、全覆盖”的宣传氛围，切实提高群众消防安全意识。二是持续优化设施，降低安全隐患。将修缮喷淋系统和电气线路改造、配置电气火灾监控设备和设置消防卷盘等补齐消防基础设施短板工程纳入到上下九步行街品质提升一期工程。同时就步行街现存的消防隐患和基础设施薄弱问题，汇总整理相关工程建议，协助设计单位进行基础数据摸查，补齐消防短板，畅通消防通道。三是建立问题清单，坚持对账销号。在区消防大队专人指导下，迅速组织对上下九商业步行街沿街商铺消防隐患问题的全面摸查，共检查商铺 750 家，发现问题 144 家，形成详细的问题台账，针对发现的问题，督促商家立即整改，并协助商铺更新安装有关消防设备。其中，立即整改商家达 127 家，剩余 17 家均在 2023 年 1 月底完成整改。



图表 4-2 华林街综合服务中心消防安全检查

五、值得关注的问题

（一）绩效指标设置不规范。

华林街综合服务中心积极开展步行街管理工作，推动各项工作正常有序运行，保障步行街日常运作，提升游客游玩体验和满意度。在绩效评价管理方面，绩效指标设置存在部分问题。一是绩效指标设置不均衡，本年度开展工作取得的成效丰富，仅设置一个效益指标，未能全面反映项目绩效情况。二是部分绩效指标值设置偏低，如“消防安全、安全生产专项整治行动入次数”指标实际完成值 642 人次，为预期 200 人次的 3.21 倍。又如“信访复办率”指标值设置为 90%，未达到 100%。

（二）指标佐证材料不全面。

上下九步行街是广州市最古老、最繁华的商业街区之一，拥有悠久的历史 and 独特的文化魅力，在广州旅游业中扮演着重要的角色，不仅吸引了众多的游客，也为当地的经济发展做出了积极贡献。游客满意度对于旅游业至关重要，满意的游客不仅可以成为宣传力量，还能带来重复消费、提升形象和声誉，产生经济效益。在项目开展过程中，项目实施单位收集绩效指标佐证材料，但存在绩效指标佐证材料收集不全面的问题，如“游客、商家满意度”，本年度仅开展对游客的满意度调查，未对商家进行满意度调查，所获取的佐证材料不能全面反映项目指标完成情况。

六、相关建议

（一）加强绩效评价工作，提升绩效管理水平。

项目实施单位应提高对绩效评价工作的重视程度，加强绩效工作人员培训，提升绩效评价人员的绩效管理和评价能力。同时，项目实施单位应当按照绩效指标设置要求，结合项目实际情况，设置符合具体项目的个性化绩效指标，以充分反映项目的实际绩效成果。设置绩效指标时，应当与项目相关业务部门充分协商，结合以前年度项目开展情况，合理设置绩效指标预期值。

（二）重视材料整理收集，全面反映效益成果。

在项目实施过程中，项目实施单位应及时收集归档相关佐证材料以及数据信息，对所收集的档案资料进行分类、整理、汇总，确保所收集的材料与绩效指标之间具有相关性，全面反映绩效指标完成情况。例，针对“满意度指标-游客、商家满意度”指标，应根据绩效指标佐证材料要求，开展对步行街游客、商家满意度调查，以全面、客观地佐证绩效指标的完成情况。

广州市荔湾区2022年度财政资金项目支出绩效重点评价表

主管部门:广州市荔湾区人民政府华林街道办事处

项目实施单位:广州市荔湾区华林街道综合服务中心

项目名称:上下九步行街管理经费

一级 指标	二级指标	三级指标	测评情况	得分
决策 (16分)	项目立项 (2分)	立项依据充分性 (1分)	该项目根据《关于印发金花街道等22个街道党工委及办事处所属事业单位机构编制方案的通知》(薪编字〔2021〕25号)及《中共广州市荔湾区委办公室、广州市荔湾区人民政府办公室关于深化推进“干净、整洁、平安、有序”城市环境工作的督查方案》文件立项。项目立项依据充分,与部门职责范围相符,属于部门履职所需,是公共财政支持范围,未与其他相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	1
		立项程序规范性 (1分)	该项目按照规定程序申请设立,审批文件、材料符合相关要求,立项程序规范。	1
	绩效目标 (10分)	绩效目标合理性 (5分)	项目设定的绩效目标依据充分,条理清晰,符合客观实际。能够直接体现出与项目的关联性,项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平,绩效目标能够覆盖资金的主要投向。	5
		绩效指标明确性 (5分)	该项目依据项目绩效目标分别设置了产出类和效益类指标。但部分绩效指标设置不规范,如部分指标预期值偏低、效益指标设置不均等。扣2分。	3
	资金投入 (4分)	预算编制科学性 (4分)	预算编制内容与项目内容相匹配。	4
过程 (24分)	资金管理 (14分)	资金使用效率性 (5分)	该项目年度预算805万元,实际支出800.55万元,预算支出完成率=800.55/805×100%=99.45%。	4.97
		预算调整变动性 (5分)	项目本年度未发生预算调整。	5
		资金使用合规性 (4分)	资金使用合规,符合国家财经法规和财务管理制度的规定,资金的拨付有完整的审批程序和手续,符合项目预算批复以及合同规定的用途,不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	4
	组织管理 (10分)	管理制度健全性 (3分)	华林街道办事处已具有相应的财务和业务管理制度,且制度合法合规、完整。	3
		制度执行有效性 (5分)	项目实施遵守相关法律法规和业务管理规定,项目调整手续完备,项目合同书等资料齐全并及时归档,项目实施的人员条件、信息取称落实到位,按规定执行了政府采购、招投标、投资评审等各项制度。	5
		项目绩效运行监控开展情况 (2分)	未提交绩效运行监控表。	0

一级 指标	二级指标	三级指标	分值	指标内容及第三方评价情况	预期值	实际值	得分
产出 (30分)	产出数量	消防安全、安全生产专项整治行动次数	7.5	根据《上下九商业步行街2022年消防安全、安全生产专项整治》，2022年开展该项工作共出动642人次。该指标实际值为预期值的3.21倍，该指标完成值超过预期1.5倍以上。扣减指标分值30%。	≥200人次/年	642人次	5.25
		安保联防人次	7.5	根据单位提交的“2022年步行街保安队伍工作安排部署、2022年步行街巡逻安排表”，2022年开展的各类安保联防人次数为20472人次。	≥20000人次/年	20472人次	7.5
	产出质量	消防安全、安全生产事故发生次数	7.5	上下九步行街本年末未发生消防安全、安全生产事故。	≤5次	0次	7.5
		信访复办率	7.5	根据2022年华林街信访工作的回复函、信访情况汇报等文件，信访复办率为100%。该指标设置值偏低，扣减10%指标分值。	90%	100%	6.75
	社会效益	消防隐患整改率	15	2022年度，街道对沿街开业的商铺进行检查，共检查商铺750家，发现问题144家，立即整改127家，剩余的17家由街安委办整治，至23年1月底全部完成整改，整改率为100%。该指标为新增指标，按80%计分。	95%	100%	12
效益 (30分)	社会效益	游客、商家满意度	15	根据上下九步行街满意度测评报告，本年度共发放520份调查问卷，收回500份，游客对步行街管理的满意度为97.58%。但指标为游客、商家满意度，佐证调查问卷仅涉及游客，佐证材料不齐全。此处按70%计分。	≥95%	游客满意度97.58%，商家满意度未知	10.5
绩效等级					得分		85.47