

2023 年泮塘五约核心区工作经费 第三方绩效评价报告

广州致华会计师事务所（普通合伙）

2024 年 7 月

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	3
(四) 项目资金情况	3
(五) 项目绩效目标	3
二、评价结果	4
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	10
四、主要成效	12
(一) 加强安全秩序管理，筑牢辖区安全防线。	12
(二) 强化基础设施维护，落实精细化管理措施。	13
(三) 开展形式多样活动，营造和谐共享氛围。	13
五、值得关注的问题	14
(一) 物业精细化管理水平有待提升。	14
(二) 指标体系设置科学性有待提升。	14
六、相关建议	15
(一) 多举措推进精细化管理，打造整洁有序泮塘环境。	15
(二) 提高绩效指标编制质量，推进绩效管理提质增效。	16

泮塘五约核心区工作经费 第三方绩效评价报告

广州市荔湾区人民政府昌华街道办事处：

为全面检验泮塘五约核心区工作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的管理水平，根据《广州市荔湾区 2024 年度预算绩效管理工作方案》《关于开展 2023 年度财政支出项目绩效复核和重点评价工作的通知》有关规定，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）对泮塘五约核心区工作经费（以下简称“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

2018 年 10 月 24 日，习近平总书记在荔湾区永庆坊考察时指出，城市规划和建设要高度重视历史文化保护，不急功近利，不大拆大建。要突出地方特色，注重人居环境改善，更多采用微改造这种“绣花”功夫，注重文明传承、文化延续，让城市留下记忆，让人们记住乡愁。泮塘五约拥有 900 多年历史，位于广州市荔湾区中山八路以南、泮塘路以西，紧邻荔湾湖公园和仁威古庙，它不仅是广州历史城区中少有的多姓宗族共居古村聚落，而且至今仍可见麻石路、青砖墙、瓦筒屋、趟栊门等岭南民居聚落

元素。泮塘五约的历史可以追溯到宋朝，原名“半塘”，后因祈望本地学子“入泮”成才的美好愿景，改名为“泮塘”。

荔湾区贯彻落实习近平总书记重要指示精神，以微改造的“绣花”功夫推动泮塘五约片区有机更新。2016年，泮塘五约被列入广州市首批微改造项目，是广州首个以“保留”为目的的城市更新项目。2017年2月12日微改造一期启动，2018年4月23日二期工程启动，并在2019年完工。改造后的泮塘五约以“古村+文创”的发展模式，引入轻餐饮、青年公寓、文化展览等功能，打造“出门见生活，入门品艺术”的广式生活体验区和新文化部落。这不仅为老街区重新注入了新活力，也形成了传统与现代相融共生的多元文化环境。

为了提升泮塘五约的管理水平和运营秩序，改善环境卫生状况，提高治安水平，进一步推进城市精细化管理水平，昌华街道办事处自2022起着手推进泮塘五约城市精细化管理项目。在此过程中，引入保利城物业管理企业入驻泮塘五约，工作内容包括开展区域内基础设施常态化维护工作，规划、养护与管理公共绿地景观，协助开展整治交通乱象，劝阻辖区内不文明行为及参与群防群治工作等。进一步夯实社区治理基础，提升社区公共服务品质，打造泮塘五约的“新生活、新品质、新气象”。

（二）项目立项依据

该项目资金符合区人民政府决策，与部门职责范围相符，属于部门履职所需，未与相关部门同类项目或部门内部相关项目重

复。

（三）项目实施单位

该项目由广州市荔湾区人民政府昌华街道办事处（以下简称“昌华街道办事处”）负责组织实施。

（四）项目资金情况

2023年项目年初资金安排为420.00万元，年中无预算调整，全年预算资金420.00万元。2023年度实际支出404.25万元，预算执行率为96.25%。该项目经费主要用于泮塘五约品质提升、泮塘五约核心区物业管理服务及泮塘五约核心区外围全域化服务。具体支出明细如下表所示：

表1 2023年度项目支出明细情况

序号	支出内容	计划支出数 (万元)	实际支出数 (万元)	支出率
1	泮塘五约品质提升	0.00	60.97	-
2	泮塘五约核心区物业管理服务	398.00	297.90	74.85%
3	泮塘五约核心区外围全域化服务	22.00	45.38	206.25%
支出合计		420.00	404.25	96.25%

（五）项目绩效目标

通过实施环境卫生与保洁管理、绿化的养护和管理、设备和设施养护管理、综合协管服务管理、消防安全管理、突发事件应急处理预案管理及综合管理服务等综合性服务工作，提升泮塘五约片区的管理水平和运营秩序，保障片区居民的财产和人身安全

全，打造环境友好型、居住友好型社区，提升居民的幸福感和获得感。

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，主要围绕项目决策、项目过程、项目产出、项目效益等方面实施。专家经过评审，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，但也存在绩效指标设置欠科学及预算编制准确性有待提高等问题。该项目综合评价得分 82.06 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

评价纬度	分值	评价得分	评价分值占比
决策	16	13.00	81.25%
过程	24	23.06	96.08%
产出	30	24.00	80.00%
效益	30	22.00	73.33%
合计	100	82.06	82.06%

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，立项程序较为规范，项目制定的绩效目标具体明确，但绩效指标科学性和可衡量性不

足，预算编制准确性有待提高。

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%
绩效目标合理性	5	5	100.00%
绩效指标明确性	5	4	80.00%
预算编制科学性	4	2	50.00%
合计	16	13	81.25%

1、项目立项情况

(1) 立项依据充分性

该项目资金符合区人民政府决策，与部门职责范围相符，属于部门履职所需，未与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

该项目为经常性管养类服务资金，项目立项程序规范。

2、绩效目标设置情况

(1) 绩效目标合理性

绩效目标合理有效，定位清晰，表述基本准确，符合完整性、相关性、可行性、全面性。

(2) 绩效指标明确性

项目将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，原绩效指标共设置了 4 个，其中可量化指标 3 个，指标量化率为 75.00%。指标设置可衡量性不足，不够科学合理，有效性有待提高。

3、资金投入情况

预算编制基本科学合理，预算内容与项目内容相匹配，不存在先采购后申请预算的情况。但预算编制准确性有待提高，经费实际支出数与计划数存在偏差。

(二) 项目过程管理情况

项目资金管理制度较为健全，资金使用与核算较为规范。项目管理制度比较健全，制度执行有效，项目按要求年中开展项目绩效运行监控工作。但存在预算执行率有待提高的问题。

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	4.06	81.20%
预算调整变动性	5	5.00	100.00%
资金使用合规性	4	4.00	100.00%
管理制度健全性	3	3.00	100.00%
制度执行有效性	5	5.00	100.00%
项目绩效运行监控开展情况	2	2.00	100.00%
合计	24	23.06	96.08%

1、资金管理情况

(1) 资金使用效率性

该项目预算完成率有待提高。2023年项目年初资金安排为420.00万元，年中无预算调整，全年预算资金420.00万元。2023年度实际支出404.25万元，预算执行率为96.25%。

(2) 预算调整变动性

该项目无预算调整。

(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，资金的拨付有必要的审批程序和手续，资金使用根据《昌华街道办事处财务管理制度》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

在管理制度方面，昌华街道办事处建立了《昌华街道办事处财务管理制度》《昌华街道办事处内部请示审批制度》《昌华街道办事处固定资产管理制度》《昌华街道办事处加班误餐管理规定》等制度，为项目的实施提供了业务指引，相关财务和业务制度完善。

(2) 制度执行有效性

昌华街道办事处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，项目招投标文件、项目合同书等资料齐全并及时归档，按规定执行了政府采购、招投标、投资评审等各

项制度。项目实施的人员条件、信息职称落实到位。

(3) 项目绩效运行监控开展情况

按照荔湾区 2023 年财政支出绩效运行监控工作的要求开展运行监控，昌华街道办事处按时提交项目绩效运行监控表。

(三) 项目产出

2023 年度该项目根据计划基本完成泮塘五约核心区工作既定任务，安装人脸识别摄像头监控系统 19 支，配置物业管理人
员超 30 人，第三方物业公司完成服务质量达标率为 98.50%。

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
人脸识别摄像头监控系统安装数量	10	8	80.00%
物业管理人员配置人数	10	8	80.00%
服务质量达标率	10	8	80.00%
合计	30	24	80.00%

1、完成安装人脸识别摄像头监控系统 19 支。

2023 年度项目预期安装 18 支人脸识别摄像头监控系统。根据昌华街道办事处提供的项目合同书、项目验收情况表和竣工验收表，实际完成安装人脸识别摄像头监控系统 19 支。人脸识别摄像头监控系统分布在主要巷道口、社区主要干道，对该辖区进行 24 小时全天候、无死角监控，对违法犯罪行为形成有力威慑，加强了开放式小区技术防控和应急监控布防能力。摄像头监控系

统具体安装数量和位置如图 1 所示：

项目验收情况表

项目名称	昌华街泮塘五约核心区域智能监控项目		
项目地点	广州市昌华街泮塘五约核心区域		
实施单位	中科智盛（广州）科技有限公司		
开工日期	2023 年 11 月 5 日	完工日期	2023 年 11 月 20 日
序号	监控点名称	数量	验收情况
1	三官庙前街 29 号之一	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
2	五约外街 49 号	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
3	仁威祖庙 20 号	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
4	泮塘五约直街 34 之二	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
5	三官庙前街 37 号之一	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
6	五约直街 118 号	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
7	五约涌边街 22 号	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
8	五约八巷 2 号	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
9	青春里 6 号之一	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
10	五约外街 44 号之一	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
11	五约直街 34 之一	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
12	李氏祖坟旁边	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
13	五约直街 10 号	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
14	五约外街 8 号	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
15	五约八巷 22 号	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
16	五约外街 132 号	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
17	五约外街 73 号	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
18	涌边街 39 号之一	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过
19	五约涌边街 48 号之一	1	<input checked="" type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过

图 1 摄像头监控系统安装情况

2、完成物业管理人员配置人数不少于 30 人。

2023 年度昌华街道办事处聘请第三方物业管理公司进行物业管理，预期配置物业管理人员不少于 30 人，实际完成上半年配置 34 人，下半年配置 31 人。相关人员条件、信息职称落实到位。

3、物业管理服务质量达标率为 98.50%。

2023 年度第三方物业管理公司服务质量达标率预期不少于 90%，实际昌华街道办事处每月定期对第三方物业管理公司服务质量进行监督检查，检查内容涉及环境绿化、设施管理、综合协管、综合管理、应急处理、平安有序建设、社区活化及活动七个方面，服务质量达标率为 98.50%。

（四）项目效益

2023 年度昌华街道办事处根据泮塘五约街区的实际情况，把增进民生福祉摆在重要位置，多措并举进行泮塘五约品质提升和物业管理工作。管理期间，泮塘五约街区专业化管理水平得到提升，区域内环境卫生、公共设施、绿化、道路及治安等保持良好状态。

表 3-5 项目效益绩效评价情况得分

评价指标	分值	评价得分	评价分值占比
提高社区管理和服务水平	10	8	80.00%
改善居民居住环境和城区形象	10	8	80.00%
周边群众满意度	10	6	60.00%
合计	30	22	73.33%

1、社区管理和服务水平有效提升。

2023 年度昌华街道办事处有效提升社区管理和服务水平，发挥泮塘五约街区引入物业管理服务企业的优势，重点加强公共秩序管理、环境卫生治理、群防共治等方面的工作，进一步提升

社区公共服务品质。其中，本年度每日进行安全巡逻 28 次以上，入户走访 1100 余人次，接待和解决社区居民诉求 98 次，开展社区无偿修理服务 26 次，组织消防知识宣传活动、消防应急演练 4 次。部分工作照片如图 2 所示。



图 2 物业管理服务工作照片展示

2、居民居住环境和城区形象得到改善。

2023 年度昌华街道办事处实施日常循环清洁、开展辖区内的除四害消杀作业以及提升辖区设施设备等措施，进一步改善了居民居住环境和城区形象。其中，完成辖区除四害消杀工作 27 次，对辖区内绿化环境进行升级、更换、绿植补种 6 次，完成公区路灯更换工作 150 余次。部分照片如图 3 所示。



图 3 社区环境照片展示

3、未能提供满意度有效佐证数据。

2023 年度昌华街道办事处计划开展居民群众满意度调查，实现满意度预期值不少于 95%。开展满意度调查能够更好深入群众、倾听呼声、了解诉求，切实解决事关群众切身利益的实际问题。根据单位所实施的工作效果及评价现场的了解情况，昌华街道办事处此项目取得一定的成效，但在实际工作过程中未开展满意度调查工作，未提供此指标的有效佐证数据。

四、主要成效

2023 年度，昌华街道办事处充分发挥泮塘五约街区引入物业管理服务企业的优势，重点加强公共秩序管理、环境卫生治理、群防共治等方面的工作。进一步提升了公共秩序管理水平，有效改善人居环境状况，高质量推动老旧社区优化提升，助力打造文商旅发展新格局。主要成效如下：

（一）加强安全秩序管理，筑牢辖区安全防线。

一是常态化开展“六乱”治理专项行动，对辖区内乱摆放、乱停放、乱挂物、乱搭建、乱张贴、乱涂画等不文明现象进行专项整治。同时，引导商户和群众切实履行“门前三包”责任。通过全面整治和耐心劝导，有效提升了群众的文明意识，营造整洁、安全、有序的环境。二是加大巡查力度，确保每日至少进行 28 次安全巡逻。在巡逻过程中，密切注意任何可疑人员、携带可疑物品者、酒后寻衅滋事者以及其它异常情况，及时发现并制止各类违法行为。努力做到发现问题及时解决、发现隐患及时排除、

发现漏洞及时填补，实现群防群治和治安隐患排查全覆盖。三是提高监控室的工作效率和服务质量，严格实施5S管理标准，对监控室进行规范管理。同时，落实监控室管理制度，确保每个环节都符合规定，有力地维护泮塘五约街区治安秩序。

（二）强化基础设施维护，落实精细管理措施。

一是新安装了19支配备深度学习算法的摄像头监控系统，这些系统能够实现全结构化数据采集，并具备多场景数据融合分析能力，从而实现全方位态势感知，如对车辆、人脸及异常行为进行智能识别。不仅提升了治安防范能力，还增强了应急管理能力，并且提高了居民的整体生活品质。二是加大对辖区设施的巡检力度，重点对消防设备、排水口、壁灯、路灯及路面等关键设施进行检测，确保不留死角、不设盲区，为居民打造一个更加安全、舒适的生活环境。三是结合泮塘文化特色和季节气候变化，定期对辖区内绿化环境进行升级、更换及绿植补种工作。注重植物长势的观察和精细养护，通过定期修剪、施肥、浇水等措施，保持植物的良好状态。美化了泮塘五约的整体环境，提升居民生活幸福指数。四是积极了解并响应居民家庭的维修需求，入户协助辖区居民进行简易维修26次，解决居民在日常生活中遇到的困扰，提升居民的生活便利度和满意度。

（三）开展形式多样活动，营造和谐共享氛围。

一是开展消防知识宣传和应急演练活动4次。邀请消防员现场向群众展示和演示灭火器、消防水带、防毒面具等消防器材的

使用，并示范如何应对火灾现场突发情况。同时，采取“先演示，后体验”的模式，让居民亲自实践灭火过程，真正把理论运用到实践中去，提高了社区居民消防安全意识。二是在泮塘直街 100 号设立保利书屋，根据辖区居民的实际需求，配备了多种类型的书籍，丰富居民阅读资源和文化生活，促进居民与游客的文化互动，提升泮塘社区的文化品位和影响力。三是每周定期及按节日特点组织策划泮塘社区和西关大屋社区活动。协助居委会每周三开展红色露天电影活动，开展中秋节游园会及迎冬至包饺子活动等与节日相关的活动。加深居民对传统文化的理解和认同，丰富了居民的文化生活，促进邻里间的交流与互助，增强社区的凝聚力和向心力。

五、值得关注的问题

（一）物业精细化管理水平有待提升。

本年度，昌华街道办事处与保利物业达成合作，共同开展泮塘五约街区的社区治理，泮塘五约街区公共服务品质和人居环境得到一定的提升。但由于泮塘五约街区属于开放区域，进出口较多，人员流动性大，易存在不文明的行为，给物业管理增加一定难度。同时，部分辖区居民存在将生活垃圾随意丢弃在楼下的不良行为，影响了辖区的整体环境，而物业公司未及时发现问题并进行处理。因此，为了进一步提升泮塘五约街区的社区治理水平，必须进一步加大精细化管理的力度。

（二）指标体系设置科学性有待提升。

在预算绩效管理过程中，预算绩效指标设计是一项非常重要的工作，是后续预算绩效管理开展的准则和方向，相关指标的细化和量化也将直接影响工作结果和效果。昌华街道办事处对指标设置存在不足。年初指标预期设计时未着眼于街道整体发展规划，且未及时根据实际工作情况进行调整，导致原绩效指标与工作实际情况部分脱节，科学性、合理性、可执行性不足，所收集的佐证材料与绩效指标之间缺乏相关性，给后续的绩效评价工作带来困难。

六、相关建议

为提高财政资金使用效益，完善项目业务管理，提高项目可持续性，推动民生实事项目长效服务人民群众，根据上述项目问题，提出以下建议：

（一）多举措推进精细化管理，打造整洁有序泮塘环境。

一是加强监督管理。建议昌华街道办事处建立健全监管机制，加强对物业公司的监督与考核。同时，鼓励业主委员会等组织参与社区管理，监督物业公司的服务质量。二是通过定期举办培训班、开展技能竞赛等方式，加强对物业人员的培训和教育，提升员工的服务意识和综合素质。三是利用物联网、大数据等现代信息技术手段，建设全域化管理服务平台，实现信息共享和协同管理，提高管理效率和响应速度。四是不断创新宣传方式，通过新颖活泼、群众喜闻乐见的宣传手段进行文明行为宣传，同时，主动收集居民群众反馈的意见和建议，不断改进宣传方式。

（二）提高绩效指标编制质量，推进绩效管理提质增效。

一是在项目绩效评价设计阶段，要充分考虑绩效指标的完整性、相关性、适当性、可行性。建议参考往年的预算执行情况，类似项目的先进水平、行业标准、经验标准以及结合项目预期实施进展和预计投入的资金规模，加强对绩效指标的提炼，选取有代表性的个性化绩效指标。二是加强对预算执行进度的监测、分析和管埋，增加绩效监控频率，及时发现项目运行是否偏离既定的绩效目标，一旦发现预算支出绩效运行与绩效目标发生偏离，应及时采取措施予以纠正，确保绩效目标如期实现。三是在项目实施过程中根据既定的项目指标及时收集相关的佐证材料，并定期进行分类、汇总，确保所收集的材料与绩效指标之间具有相关性和匹配性，从而提高绩效评价工作质量。