

信阳市文化广电与旅游局
信阳博物馆2020年度保安保洁服务项目
绩效评价报告

豫玉川绩评字【2021】第003号

委托机构：信阳市财政局

评价机构：河南玉川联合会计师事务所（普通合伙）

评价日期：二〇二一年十一月

目录

一、项目基本情况	1
(一) 项目立项背景和目的	1
(二) 项目范围、内容和实施期	2
1、项目范围和内容	2
2、项目实施期	2
(三) 项目资金来源及使用情况	2
1、项目资金来源	2
2、资金使用情况	2
(四) 项目实施内容	2
二、绩效自评情况	3
(一) 绩效自评概述	3
1、项目组织情况	3
2、项目完成情况	3
(二) 绩效自评结论	3
三、绩效评价组织情况	4
(一) 绩效评价目的	4
(二) 绩效目标情况	4
1、总体目标	4
2、绩效目标	5
(三) 绩效评价原则及依据	5
1、评价原则	5
2、评价依据	5
(四) 绩效评价方法	6
(五) 绩效评价工作过程	6
(六) 绩效评价指标体系	7
(七) 评价组人员构成与分工	8
四、绩效评价情况分析	8
(一) 项目决策情况分析	8
1、项目立项规范性	8
2、项目目标	9
(二) 项目管理情况分析	9

1、预算管理.....	9
2、财务管理.....	10
3、实施管理.....	11
(三) 产出与效果情况分析	13
1、产出目标.....	13
2、效果目标.....	14
3. 社会评价.....	15
五、绩效评价结论	16
六、主要业绩和经验、主要问题、建议和措施	16
(一) 主要业绩和经验	16
1、建立了健全的管理规章制度、保障了高质量的保安保洁服务.....	16
2、培养了一批高素质服务人员，提升了服务的质量.....	16
(二) 存在的主要问题	16
1、预算编制不够合理.....	17
2、资金使用存在不合理情况.....	17
3、绩效管理方面	17
(三) 相关建议和措施	17
1、加强资金使用的审核、管理、实施监督工作.....	17
2、进一步完善项目管理制度，规范项目实施程序.....	17
3、不断丰富博物馆展出方式，完善相关配套设施.....	18
附件一：信阳博物馆 2020 年保安保洁服务项目绩效评价指标	19
附件二：博物馆调查问卷	24

前言

为贯彻落实全面推进预算绩效管理工作的要求，完善部门预算的管理，强化预算支出责任，提高财政资金的使用效益，根据《中华人民共和国预算法》、《中共河南省委河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）等文件的要求，受信阳市财政局委托，河南玉川联合会计师事务所（普通合伙）于2021年11月24日至2021年12月5日对信阳博物馆2020年保安保洁服务项目开展了绩效评价，评价情况如下：

一、项目基本情况

（一）项目立项背景和目的

信阳博物馆是信阳市委、市政府建设的大型文化惠民工程，是信阳市标志性公共文化设施。2008年4月动工，2010年9月8日正式向社会公众免费开放，年均接待观众35万人次以上，为社会各界提供了一种全新的文化体验和精神享受，已成为信阳市一道亮丽的文化风景线。

信阳博物馆馆藏文物2万余件套，其中三级及以上文物近2000件套。基本陈列“淮上故园--信阳历史文化之旅”按照“大气、震撼、简洁、环保”和“古老家园、现代表述”陈展理念，突出展示性、思想性、知识性、地域性、新颖性、服务型，以豫南历史发展的脉络为序，通过远古家园、淮上诸侯、楚地王风、天下根亲、茶韵天香、豫风楚韵等六大板块，全方位、多维度展示了信阳厚重的历史脉络和鲜明的地域文化特征。

信阳博物馆占地面积51亩，总建筑面积28980m²，其中，文物库房等附属用房16974m²，对外开放服务用房10489m²，工作人员办公用房540m²。涉及面积巨大，系统较为复杂，为了更好的开展工作，提高服务质量，同时减少工勤岗位，将服务走向市场化、社会化，通过政府公开招投标，

实施保安保洁管理服务项目。从而保证参观者有干净美观有序的参观环境和工作人员适宜的办公环境，树立信阳博物馆的良好的公众形象。

（二）项目范围、内容和实施期

1、项目范围和内容

保洁服务主要为负责博物馆对外开放面积及办公区的保洁工作，具体包括：展区一至三楼、办公区一至四楼所有公共区域，门前广场，办公区小院及垃圾清运，为观众提供干净、整洁的参观环境。

保安服务主要为白天维护管理馆内的治安秩序，对少数游客不文明的举止给予劝告和教育外，夜间进行馆内的防盗、防火的治安防范工作，以保障人员及财产的安全。

2、项目实施期

保洁服务项目由信阳博物馆招标采购服务，信阳市浉河区博美家政服务有限公司中标，保洁服务合同价为199,440.00元，项目服务期限为2020年1月-2020年12月，服务期1年；保安服务项目采取单一来源采购方式采购，该项目由信阳宝泰保安服务有限公司承担，合同价为885,600.00元，服务期限为2020年1月至2020年12月，服务期限1年。

（三）项目资金来源及使用情况

1、项目资金来源

项目预算资金为110万元，全部为市级财政资金。项目实际到位资金为110万元，资金到位率100.00%。

项目实施起止时间为2020年1月1日—2020年12月31日。

2、资金使用情况

项目实际支出资金为108.504万元，资金支付率为98.64%，其中支付保洁服务项目19.944万元，支付保安服务项目88.56万元。

（四）项目实施内容

项目实施主体：信阳博物馆

项目地点：信阳博物馆

项目年度：2020年1-12月

项目内容：信阳博物馆通过招投标等方式确定相应的保安保洁公司，保洁公司负责博物馆对外开放服务区及工作人员办公区域等1.5万m²的保洁工作，保证干净整洁的观展环境及办公环境；保安公司负责维护博物馆内的治安秩序，对少数游客不文明的举止给予劝告和教育，夜间进行馆内的防盗、防火的治安防范工作，以保障人员及财产的安全。

二、绩效自评情况

（一）绩效自评概述

1、项目组织情况

根据《中共信阳市委办公室信阳市人民政府办公室关于贯彻落实〈中共河南省委河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见〉的通知》（信办明电〔2020〕132号）、《信阳市财政局关于开展2020年度市级预算绩效自评工作的通知》（信财效〔2021〕1号）文件精神，信阳博物馆对2020年市级预算中保安保洁项目经费绩效情况进行了自评。

2、项目完成情况

信阳博物馆驻馆保安中队下辖41名保安队员，负责全馆安全保卫工作，始终保证24小时人员在岗值班、各保安小队有序轮班，筑牢博物馆安全底线；保洁公司下辖的12名保洁员，负责博物馆对外开放面积及办公区的保洁工作，保证了每天全区域4次保洁，为观众提供了干净整洁的参观环境。

（二）绩效自评结论

信阳博物馆2020年度政府采购保安保洁服务项目自评总分值100分，信阳博物馆根据各分项目及指标的重要程度，设置了各级指标分值，其中：

一级指标：产出指标50分、效益指标30分、满意度指标10分、预算资金执行率10分；

二级（三级）指标：数量指标（保证博物馆全年文物藏品安全及维持良好观展环境）15分；质量指标（资金到位率、使用率）15分；时效指标（全年无安全事故发生率）15分；成本指标（观展人数增长率）4分；经济效益指标（促进旅游等相关产业增收）10分；社会效益指标（提升文物保护意识和公众文物观展意识）10分；生态效益指标（是不会造成生态环境影响）5分；可持续影响指标（提升信阳文化影响力、促进信阳历史文明传承创新）5分；服务对象满意度指标（社会公众对免费开放工作满意度）10分；

综上：各分项目及相应指标基本全部完成，自评得分99分，其中产出指标总分50分，得分49分，效益指标总分30分，得分30分，满意度指标总分10分，得分10分，预算资金执行率总分10分，得分10分。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

考察信阳博物馆保安保洁服务项目财政资金的使用与管理是否合规，管理的过程是否规范、经济、有效，是否实现了预期绩效目标。同时，通过绩效跟踪来总结经验和教训，发现亮点和问题，为下阶段保安保洁服务的实施提供意见、建议和参考。

（二）绩效目标情况

1、总体目标

信阳博物馆是国家二级馆，是国家重点文物保护单位，也是人员密集场所，为了更好的开展工作，提高服务质量，同时减少工勤岗位，将服务走向市场化、社会化，通过政府公开招投标，实施保洁服务和保安服务项目。从而保证参观者有干净美观有序的参观环境和工作人员适宜的办公环境，树立信阳博物馆的良好的公众形象。

2、绩效目标

根据《中华人民共和国预算法》、《中共河南省委河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）等文件的规定，结合项目相关信息，评价小组对项目年度绩效目标进行了进一步的完善，并与项目单位沟通确定后，设置绩效目标如下：

（1）项目决策指标：项目立项规范性、项目目标合理性、项目目标明确性。

（2）项目管理类：预算编制合理性、预算执行率、资金使用合规性、财务管理制度执行情况、财务监控有效性、项目管理制度健全性、管理制度执行情况、项目实施过程规范性、绩效自评情况。

（3）产出与效果类：保洁达标率、垃圾及时清运率、博物馆全年文物藏品安全、安全事故次数、火灾发生次数、观展人数增长率、提升文物保护和公众文物观展意识、提升信阳文化影响力、促进信阳历史文明传承创新、管理者满意度、参观者对整体环境满意度。

（三）绩效评价原则及依据

1、评价原则

绩效评价遵循以下基本原则：

（1）科学规范原则。绩效评价应注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量和定性分析相结合的方法。

（2）公正公开原则。绩效评价应当客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

（3）分类原则。绩效评价由项目评价小组根据评价对象的特点分类组织实施。

（4）绩效相关原则。绩效评价需针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应当清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2、评价依据

- (1) 《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）；
- (2) 中国注册会计师协会关于印发《会计师事务所财政支出绩效评价业务指引》的通知（会协〔2016〕10号）
- (3) 项目单位提供的项目管理、财务资料、管理制度等其他佐证资料。

（四）绩效评价方法

1、数据采集方法及过程

本项目主要采用查阅相关文件政策、会计凭证等资料方式、采集项目资金支出情况、项目完成情况等数据资料；并通过访谈、问卷调查法掌握具体情况，对采集的数据做详细的分析和统计。

2、资金使用情况检查方法及过程

进行文件检查，就项目资金使用情况进行检查，包括是否存在截留、挪用财政专项资金的情况；资金支付审批情况是否合规；资金支付所需材料是否齐备；是否存在擅自改变、扩大支出范围的情况；是否存在擅自提高支出标准、虚列项目支出等情况。

3、问卷调查方法及过程

信阳博物馆2020年保安保洁服务项目问卷调查使用随机抽样的方式，调查问卷采取线上的方式进行发放及回收。

4、访谈方法及过程

访谈采取半结构性访问方法，访谈对象采用推介式抽样和代表性抽样相结合的方式。

5、撰写报告情况

项目评价组根据绩效评价的原理，对收集的数据汇总和分析，撰写绩效评价报告，并在规定时间内上报信阳市财政局。

（五）绩效评价工作过程

为完成这次评价，我们专门组织人员，对信阳博物馆2020年度保安保洁服务项目做了全面、深入的调查研究，进行了科学严谨的分析、汇总及评价。

第一阶段：项目前期准备。项目评价组进行组织分工、文件学习、资料查阅、制度评价指标设计、调查问卷设计等各项工作。

第二阶段：实地检查。项目组前往博物馆进行实地检查，通过查阅相关文件政策、会计凭证、发放问卷、访谈等方式，深入了解项目开展情况和资金使用情况，获取评价第一手资料。

第三阶段：形成初步报告。项目评价组成员通过集中与分散相结合的方式，在调查研究的基础上，结合实际情况，对所获得的材料和数据进行分析总结，形成评价报告初稿。

第四阶段：最终修改完善。在评价初稿基础上，广泛征求信阳财政局和信阳博物馆的意见，对评价报告进行修改完善，形成最终报告。

（六）绩效评价指标体系

项目评价指标由项目决策、项目管理、产出与效果类三项一级指标构成，具体如下：（评价指标体系详见附件一）

1、项目决策指标：由项目决策规范性、项目目标两项二级指标构成。其中，项目目标包括目标合理、目标明确两项三级指标

2、项目管理指标：由预算管理、财务管理、实施管理三项二级指标构成，各二级指标下又设置了相应的三级指标。

3、产出与效果类指标：由产出目标、效果目标两项二级指标构成，各二项指标下又设置了相应的三级指标。

4、指标权重：以上三项一级指标的权重设定为项目决策9%、项目管理36%、产出与效果类55%。

根据得分情况，将项目评价等级定为如下四级：

优秀：得分高于90分（含90分）；

良好：得分80分—90分（含80分）；

合格：得分60分—80分（含60分）；

较差：得分60分以下。

（七）评价组人员构成与分工

根据本次绩效评价的目的及范围，我们安排了一个工作组进行评价工作，配备了拥有专业资格及相关工作经验的4名人员，包括注册会计师3名（其中1人具有资产评估师执业资格），会计师1名。

项目组的成员构成见下表：

姓名	职称	本项目中角色	工作职责
王超	注册会计师 资产评估师	项目负责人	包括与委托评价单位洽谈、沟通，全面把控项目进度，随时了解评价各工作时段进展情况，并解决不可预见的问题。
马立峰	注册会计师 房地产估价师	项目组长	负责撰写评价项目工作方案。全面参与了解评价项目各环节工作，根据工作进度及突发情况，调派人员。负责出具评价报告。
原焯	注册会计师	项目组成员	重点负责采集项目效果方面的评价指标资料。负责设计、实施社会问卷调查。
杨朝	会计师	项目组成员	重点负责采集项目效果方面的评价指标资料。负责设计、实施社会问卷调查。

四、绩效评价情况分析

（一）项目决策情况分析

项目决策情况权重分9分，实际得分9分。

1、项目立项规范性

项目立项规范性指标权重3分，实际得分3分，具体详见表4-1

二级指标	分值	评分标准	得分
项目立项规范性	3	项目设置与资金管理规范相符得满分；部分相符得1.5分，不相符得0分。	3

项目能够按照《信阳博物馆理事会章程》设立，按照政府采购要求进行采购。因此，本指标得3分。

2、项目目标

项目目标指标权重分6分，实际得分6分。由2个三级指标构成。具体详见表4-2：

表4-2项目目标指标及分值

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
项目目标	6	目标合理	3	目标值合理可实现并提供论证依据得满分；合理但不能提供依据得 1.5 分，部分合理得 1 分，严重不合理的不得分。	3
		目标明确	3	目标是否清晰、可衡量 目标是否与项目年度计划相对性 目标是否与预算资金量相匹配缺少一项扣1 分，扣完为止。	3

(1) 目标的合理性：本指标满分 3 分，得 3 分。项目目标合理，制定有年度资金使用计划及工作目标。因此，本指标得满分。

(2) 目标明确性：本指标满分 3 分，得 3 分。项目目标基于年度目标及中长期规划而设立，且与预算相匹配。因此，本指标得满分。

(二) 项目管理情况分析

项目管理情况权重分36分，实际得分29分。

1、预算管理

预算管理指标权重分8分，实际得分7分。由2个三级指标构成。具体详见表4-3：

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
预算管理	8	预算编制合理性	4	预算编制与项目计划相符，得 2 分 预算编制与上年度实际支出先结合，得 1 分 预算编制考虑到项目变动情况，得 1 分	3
		预算执行率	4	预算执行率=实际支出金额+应付未付数/项目预算金额×100%。≥95%得满分。每下降 1%，扣权重的 2%。	4

(1) 预算编制合理性：本指标满分 4 分，得 3 分。截至2019年12月31日，博物馆仍有16,620.00元保洁劳务费未支付，在编制2020年度预算时，未考虑这部分应付款。故本指标扣1分。

(2) 预算执行率：本指标满分 4 分，得 4 分。截至2020年底，信阳博物馆保安保洁服务费预算安排共计110万元，实际支出为108.504万元。预算执行率=（实际支出金额+应付未付数）/项目预算金额×100%=108.504/110×100%，预算执行率为 98.64%，根据评分标准执行率95%-100%得满分，本指标满分。

2、财务管理

组织管理指标权重分12分，实际得分9分。由3个三级指标构成。具体详见表4-4：

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
财务管理	12	资金使用合规性	4	1. 按项目预算或计划的内容、进度支付的，得 1 分 2. 资金支付方式、支付标准、支出内容等符合有关制度规定的得 1 分； 3. 项目主持单位和合作单位资金单独设账核算，或统一设置能清晰反映各类资金核算情况，科目使用规范的，得 1 分 4. 凭证健全、支出票据合法有效的，得 1 分； 5. 无凭证或票据无效的，发现一份扣 0.1 分，扣完为止。 存在超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，本项不得分。	3
		财务管理制度执行情况	4	1. 是否有相应的项目专项资金管理办法 2. 是否按照专项资金管理制度执行 3. 制定或具有相应的内控制度和流程 4. 内控制度和流程执行过程具有有效的监督措施，确保有效运行。 缺少一项扣 1 分，扣完为止	3

		财务监控 有效性	4	1. 是否具有相应的监控机制（1分） 2. 是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段（1分） 3. 监控手段是否达到了预期的效果（2分）	3
合计					9

(1) 资金使用合规性：本指标满分 4 分，得3分。项目资金使用存在不合理的情况，项目资金使用应符合预算经费的管理规定，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复规定的用途。在调研中发现，2020年项目预算经费支出中，支付了16,620.00元用于2019年的保洁费，导致2020年预算经费短缺，未能全面覆盖2020年项目支出，造成1,660.00元的经费缺口，该1,660.00元博物馆用办公经费支付，不符合信阳博物馆财务制度管理办法要求，但由于金额较小，本指标扣1分。

(2) 财务管理制度执行情况：本指标满分 4 分，得 3 分。项目具有符合财务会计制度规定的相应的内部财务制度和流程，如《信阳博物馆财务管理制度》、《信阳博物馆部门预算管理办法》等，执行过程中存在监督措施未严格执行的情况。因此，本指标扣 1 分。

(3) 财务监控有效性：本指标满分 4 分，得 3 分。信阳博物馆要求使用资金的各业务部门要对申请的资金支付情况负责，并要求财务部门要严格按照财务制度和流程进行核对，并对资金使用情况监督，并会同监察室进行核查。调查中发现，财务监控在部分环节失效造成了预算短缺的情况。因此，本指标扣 1 分。

3、实施管理

实施管理指标权重分16分，实际得分13分。由4个三级指标构成。具体详见表4-5：

表4-5实施管理指标及分值

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
------	----	------	----	------	----

实施管理	16	项目管理 制度健全 性	3	制定或具有相应的业务管理制度和措施。	3
		项目管理 制度执行 情况	4	1. 保安保洁公司是否严格执行考核工作，考核记录是否健全，考核结果是否执行（2分） 2. 保安保洁是否严格按照工作手册进行管理；台账记录是否健全（2分）	4
		项目实施 过程规范 性	4	3. 1.根据信阳博物馆要求规定制定各项管理制度（1分） 4. 2.按照工作手册实施，且台账、审核资料健全（1分）3.档案管理健全，得1分。 5. 4.信阳博物馆进行抽查或例行考核得1分	3
	绩效自评 情况	5	1.绩效目标设置合理，得1分。 2.评价依据可定性，可定量，得2分 3.评价具体，可靠，得2分	3	

(1) 项目管理制度健全性：本指标满分 3 分，得 3 分。项目管理制度健全，针对保洁服务，信阳博物馆按照《信阳博物馆卫生管理制度》、《信阳博物馆环境保洁制度（试行）》、《信阳博物馆厕所卫生管理制度（试行）》等规章制度规定的作业项目和标准对信阳市浉河区博美家政服务有限公司提出了要求，信阳市浉河区博美家政服务有限公司制定了博美家政服务保洁方案等具体细则实施管理，针对保安服务，信阳博物馆根据《信阳博物馆驻馆保安中队规范化管理细则》、《信阳博物馆保卫科工作人员岗位职责》、《展厅看展保安队员管理制度》、《信阳博物馆保安队长夜间带班制度》、《外岗交接班制度》等制度规范对信阳宝泰保安服务有限公司提出了要求，业务管理制度合法合规、较为健全。因此，本指标得满分。

(2) 管理制度执行情况：本指标满分 4 分，得 4 分。项目执行中办公室、保卫科和保安公司严格按照管理制度的规定和措施实施，资金申请、支出手续完备、审核资料齐全、台账记录清醒并及时归档、条件落实到位，工作日志记录完整，采取了相应的考核以及必需的控制措施。

(3) 项目实施过程规范性：本指标满分 4 分，得 3 分。通过考核记录、工作日志及现场勘查的情况看，服务人员在工作中存在不规范行为。因此，本指标扣1分。

(4) 绩效自评情况：本指标满分5分，得3分。项目单位能够按照绩效自评相关要求，出具自评报告，但自评报告中对相关产出和效益指标的量化不够准确，部分绩效目标设置不合理，因此扣除绩效自评方面扣除 2.00 分。

(三) 产出与效果情况分析

产出与效果类权重分55分，实际得分49分。

1、产出目标

产出目标指标权重分17分，实际得分17分。由3个三级指标构成。具体详见表4-6：

表4-6产出目标指标及分值

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
产出目标	17	保洁达标率	6	完成率≥95%，计 6 分；每下降 1%，扣权重的 2%，低于 70%不计分。	6
		垃圾及时清运率	6	完成率=100%，计 5 分；每下降 1%，扣权重的 5%，低于 80%不计分。	6
		博物馆全年文物藏品安全及良好的观展环境	5	完成率=100%，计 5 分；否则不计分	5
合计					17

(1) 保洁达标率：本指标满分 6 分，得 6 分。根据物业内部考核结果以及信阳博物馆后勤保障科考核记录统计，保洁达标率为100%，本指标得满分。

(2) 垃圾及时清运率：本指标满分 6 分，得 6 分。根据保洁公司内部考核结果以及信阳博物馆后勤保障科考核记录统计，垃圾在规定时间内完成了清运，本指标得满分。

(3) 博物馆全年文物藏品安全及良好的观展环境：本指标满分 5 分，得 5 分。根据保安队长巡查日志以及信阳博物馆保卫科考核记录统计，保安中队下辖41名保安队员，始终保证人员24小时在岗值班，各保安小队有序轮班，筑牢博物馆安全底线；根据保洁日志及办公室考核记录统计，保洁公司下辖12名保洁员，对负责区域保证了每天4次保洁，本指标得满分。

2、效果目标

效果目标指标权重分27分，实际得分22分。由5个三级指标构成。具体详见表4-7：

表4-7效果目标指标及分值

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
效果目标	27	安全事故次数	6	无安全事故得6分，否则不得分	6
		火灾发生次数	6	无火灾发生得6分，否则不得分	6
		观展人数增长率	5	受疫情影响，达到预期7%的增长率，得5分，否则得2分。	2
		提升文物保护水平和公共文物观展意识	5	根据调查问卷得出居民及企事业单位对项目实施效果的满意程度，满意度 $\geq 90\%$ 得4分； $80\% \leq$ 满意度 $< 90\%$ 得3分； $50 \leq$ 满意度 $< 80\%$ 得1分；满意度 $< 50\%$ 不得分。	4
		提升信阳文化影响力、促进信阳历史文明传承	5	观展人数显著增长，青少年受众面广，展馆展出方式、活动丰富多彩。	4

		创新			
合计					22

(1) 安全事故发生次数：本指标满分 6 分，得 6 分。根据工作台账及现场巡查情况，2020年信阳博物馆未发生安全事故。因此本指标满分。

(2) 火灾发生次数：本指标满分 6 分，得 6 分。根据工作台账及现场巡查情况，2020年信阳博物馆未发生火灾。因此本指标满分。

(3) 观展人数增长率：本指标满分 5 分，得2分，经统计，博物馆2019年度观展人数40余万人，2020年度受到疫情的影响，休馆时间较长，参观人数下降至14余万人，未能实现预期的增长率，因此，本指标酌扣3分。

(4) 提升文物保护水平和公共文物观展意识：本指标满分5分，得4分，调查问卷统计分析结果显示，博物馆观展效果欠佳，参观者更希望展品能以多种方式展出，如参与制作过程、实体操作等，因此，本指标扣1分。

(5) 提升信阳文化影响力、促进信阳历史文明传承创新：本指标满分5分，得4分，调查问卷统计分析结果显示，在参观者中学生占比最低，参观者多为30-50岁的中年人，说明博物馆对青少年的吸引力不够，无法很好的进行文化的传承与创新，因此，本指标扣1分。

3. 社会评价

社会评价指标权重分11分，实际得分10分。由2个三级指标构成。具体详见表4-8：

表4-8社会评价指标及分值

二级指标	分值	三级指标	分值	评分标准	得分
社会评价	11	管理者满意度	5	满意度 95%以上，计 5 分；每下降 1%，扣权重的 2%，低于 80%不计分。	5

		参观者对整体环境满意度	6	满意度 $\geq 95\%$ 得6分； $90\% \leq$ 满意度 $< 95\%$ 得5分； $85\% \leq$ 满意度 $< 90\%$ 得3分；满意度 $< 85\%$ 不得分。	5
--	--	-------------	---	---	---

(1) 管理者满意度：本指标满分 5 分，得 5 分。通过访谈记录及管理者对项目评分表得出，管理者对保安保洁的满意度为97%。因此本指标满分。

(2) 参观者对整体环境满意度：本指标满分 6 分，得 5 分。根据调查问卷统计分析结果显示，参观者的满意度为91.5%。因此本指标扣1分。

五、绩效评价结论

按照项目评价小组设计的评价指标体系及评分标准，通过文件检查、问卷调查及访谈等，对信阳博物馆保安保洁服务项目进行客观评价，项目得分为87分，属于良好，其中项目决策总分9分实际得9分，得分率100%；项目管理总分36分，实际得29分，得分率80.56%；产出与效果类总分55分，实际得49分，得分率89.1%。

六、主要业绩和经验、主要问题、建议和措施

(一) 主要业绩和经验

1、建立了健全的管理规章制度、保障了高质量的保安保洁服务

相关管理规章制度是保安保洁公司提高高质量服务的保障。信阳博物馆与保安保洁公司通过制定与项目相适应的管理制度及各项服务标准，使保安保洁工作规范化运作。

2、培养了一批高素质服务人员，提升了服务的质量

信阳博物馆属人员密集场所，也是文化宣传接待单位，因此，不断提高相关服务人员的素质就显得非常重要，保安保洁公司在提供服务的过程中，培养了一批素质较高、责任心较强的队员，能以饱满的热情、良好的精神风貌、规范的礼仪技巧，做好博物馆安全保卫和服务工作。

(二) 存在的主要问题

1、预算编制不够合理

截至2019年12月31日，博物馆仍有16,620.00元保洁劳务费未支付，在编制2020年度预算时，未考虑这部分应付款。

2、资金使用存在不合理情况

项目资金使用应符合预算经费的管理规定，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复规定的用途。在调研中发现，2020年项目预算经费支出中，有16,620.00元用于2019年的保洁费，不符合信阳博物馆财务制度管理办法要求。导致2020年预算经费短缺，未能全面覆盖2020年项目支出，造成1,660.00元的经费缺口。

3、绩效管理方面

(1) 开展绩效评价知识学习，提高对绩效评价的认识，在后续项目中做到绩效目标明确、细化和量化。

(2) 在绩效自评价中加强对绩效指标的重视，确保绩效评价指标体系健全、自评报告要素完整，从而可以更加客观地开展绩效自评、编写自评报告。

(三) 相关建议和措施

1、加强资金使用的审核、管理、实施监督工作

加强对项目资金的跟踪监督，制定合理的资金使用计划，严格按照合同规定内容进行管理，严格按照项目资金实施计划、实施方案内容进行，按照“项目实施到哪里，责任跟到哪里”，“资金流到哪里，监管就跟到哪里”的原则，强化部门监督，定期开展检查，实行全程监管。

2、进一步完善项目管理制度，规范项目实施程序

要加强保安保洁管理工作实施过程中的管理，保安保洁公司要依据上报信阳博物馆的工作计划完成实际工作，达到预期目标和要求，督促各分项负责人员按进度完成工作，跟踪工作执行进度和进展情况，及时

发现和解决日常工作中存在的困难和问题，确保各项工作顺利推进，营造一个良好的参观与工作环境。

3、不断丰富博物馆展出方式，完善相关配套设施

博物馆是文化传播的重要窗口，是进行文化传承与创新的基地，因此，要举办多种多样的展览活动，加强与参观者的互动，扩大参与面，同时，博物馆等周边地带的餐饮购物场所较少、停车等配套开发不足，希望能进一步加强开发，为参观者提供更多的餐饮购物选择，优化停车、标识引导等相关服务。

附件一：信阳博物馆2020年保安保洁服务项目绩效评价指标

附件二：博物馆调查问卷

中国注册会计师：

中国注册会计师：

河南玉川联合会计师事务所（普通合伙）

2021年12月10日

附件一：信阳博物馆2020年保安保洁服务项目绩效评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释计算公式	评分标准	数据来源	得分
A 项目决策 (9%)	A1 项目立项规范性		3	项目设置是否规范，是否针对资金内容和属性，体现政策意图	项目设置与资金管理规范相符得满分；部分相符得 1.5 分，不相符得 0 分；	项目申请资料	3
	A2 项目目标 (6%)	A21 目标的合理性	3	用以反应项目前期是否进行过可行性论证	目标值合理可实现并提供论证依据得满分；合理但不能提供依据得 1.5 分，部分合理得 1 分，严重不合理的不得分。	项目申请资料	3
		A22 目标明确性	3	用以反映和考核项目目标与专项资金使用意图相符情况	目标是否清晰、可衡量 目标是否与项目年度计划相对性 目标是否与预算资金量相匹配缺少一项扣 1 分，扣完为止。	项目申请资料	3
B 项目管理 (36%)	B1 预算管理 (8%)	B11 预算编制合理性	4	反映和考核预算编制情况。	预算编制与项目计划相符，得 2 分。 预算编制与上年度实际支出先结合，得 1 分。 预算编制考虑到项目变动情况，得 1 分。	财务账簿 部门支出核定表	3
		B12 预算执行率	4	考察经费预算资金的执行情况	预算执行率=实际支出金额+应付未付数/项目预算金额×100%。≥95%得满分。每下降 1%，扣权重的 2%。	财务账簿	4

	B2 财务管理 (12%)	B21 资金使用规范性	4	反映各专项资金支出流程是否规范，是否遵循国家相关财务法规，符合市、区管理要求，支出凭证是否健全有效，账目记录是否清晰	<p>1、按项目预算或计划的内容、进度支付的，得 1 分</p> <p>2. 资金支付方式、支付标准、支出内容等符合有关制度规定的得 1 分；</p> <p>3. 项目主持单位和合作单位资金单独设账核算，或统一设置能清晰反映各类资金核算情况，科目使用规范的，得 1 分</p> <p>4. 凭证健全、支出票据合法有效的，得 1 分；无凭证或票据无效的，发现一份扣 0.1 分，扣完为止。</p> <p>存在超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，本项不得分。</p>	财务管理制度、财务账簿	3
		B22 财务管理制度执行情况	4	用以反映和考核财务管理对资金规范、安全运行的保障情况	<p>1. 是否有相应的项目专项资金管理办法</p> <p>2. 是否按照专项资金管理制度执行</p> <p>3. 制定或具有相应的内控制度和流程</p> <p>4. 内控制度和流程执行过程具有有效的监督措施，确保有效运行。</p> <p>缺少一项扣 1 分，扣完为止。</p>	财务管理制度、财务账簿	3

		B23 财务监控有效性	4	项目单位是否为保障资金的安全、规范运行采取了必要的监控、管理措施，用以反映和考核项目单位对资金运行的控制情况	是否具有相应的监控机制 是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段 监控手段是否达到了预期的效果 缺少一项扣 1 分，扣完为止。	财务管理制度、财务账簿	3
	B3 实施管理（16%）	B31 项目管理制度健全性	3	考察与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况	制定或具有相应的业务管理制度和措施。	项目管理制度	3
		B32 管理制度执行情况	4	考察项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核业务管理制度的有效执行和质量控制情况	保安保洁公司是否严格执行季度考核工作，考核记录是否健全，考核结果是否执行；保安保洁是否严格按照工作手册进行管理；台账记录是否健全 符合所有条件得满分；一项不符合扣 1 分，扣完为止。	管理制度、检查记录、项目台账、合同	4
		B33 项目实施过程规范性	4	反映资金实施过程是否规范，是否严格执行相应管理制度，包括按规定程序和要求实施	1. 根据信阳博物馆要求规定制定各项管理制度，得 1 分。 2. 按照工作手册实施，且台账、审核资料健全，得 1 分。 3. 档案管理健全，得 1 分。 4. 信阳博物馆进行抽查或例行考核得 1 分	检查记录、台账、合同、工作手册	3
		B34 绩效自评情况	5	绩效自评情况	1. 绩效目标设置合理，得1分。 2. 评价依据可定性，可定量，得2分	自评报告	3

					3. 评价具体，可靠，得2分		
C 产出效果 (55%)	C1 产出目标 (17分)	C11 保洁达标率	6	保洁计划完成情况。 【公式：完成率=达标的项目/完成的项目】	完成率≥95%，计 6 分；每下降 1%，扣权重的 2%，低于 70%不记分。	工作台账 现场巡查	6
		C12 垃圾及时清运率	6	垃圾清运情况。【公式：达标率=达标的项目/完成的项目】	完成率=100%，计 5 分；每下降 1%，扣权重的 5%，低于 80%不记分。	工作台账 现场巡查	6
		C13 博物馆全年文物藏品安全及良好的观展环境	5	藏品全年的安保情况。【公式：完成率=完成的天数/计划完成的天数】	完成率=100%，计 5 分；否则不记分。	工作台账 现场巡查	5
	C2 项目效果 (27%)	C21 安全事故次数	6	安全事故次数	无安全事故得6分，否则不得分	工作台账 现场巡查	6
		C22 火灾发生次数	6	火灾发生次数	无火灾发生得6分，否则不得分	工作台账 现场巡查	6
		C23 观展人数增长率	5	观展人数增长情况。【公式：增长率=(20年度观展人数-19年度观展人数)/19年观展人数】	达到预期增长率，得5分，受疫情影响，未能达到预期增长率，得2分	工作台账 现场巡查	2
		C24 提升文物保护水平和公众文物观展意识	5		根据调查问卷得出居民及企事业单位对项目实施效果的满意程度，满意度≥90%得4分；80%≤满意度<90%得3分；50%≤满意度<80%得1分；满意度<50%不得分。		4

		C25 提升信阳文化影响力、促进信阳历史文明传承创新	5		观展人数显著增长，青少年受众面广，展馆展出方式、活动丰富多彩。		4
	C3社会评价 (11%)	C31 管理者满意度	5	主要根据调访谈来评分。	满意度 95%以上，计 5 分；每下降 1%，扣权重的 2%，低于 80%不计分。	访谈报告	5
		C32 参观者对整体环境满意度	6	通过调查报告满意度综合评分	满意度 90%以上，计 8 分；每下降 1%，扣权重的 5%，低于 80%不计分。	调查问卷	5
合计			100				87

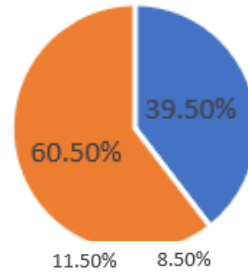
附件二:博物馆调查问卷

尊敬的朋友：你们好！十分感谢您在百忙之中抽出时间来填写这份关于信阳博物馆的调查问卷，本调查采取不记名方式，你的个人资料信息完全保密，您的回答将成为本研究报告的贵重资料。希望您如实填写，非常感谢您的大力支持和合作！

1: 您的性别是？ 【单选题】

- 男
- 女

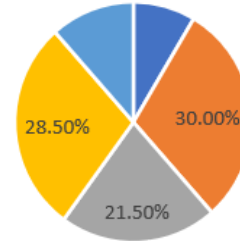
调查结果：如右图所示



2: 您的职业 【单选题】

- 学生
- 机关及事业单位人员
- 企业人员
- 居民
- 其他

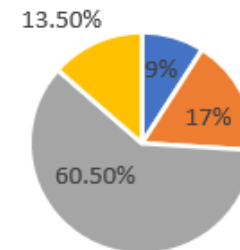
调查结果：如右图所示



3: 您的年龄？ 【单选题】

- 20岁以下
- 20--30岁
- 31--50岁
- 50岁以上

调查结果：如右图所示

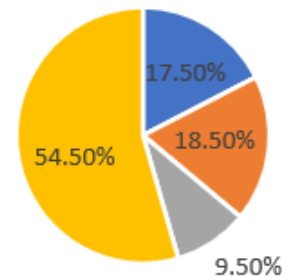


4: 您是第几次来馆参观？ 【单选题】

- 第一次
- 第二次
- 第三次
- 第四次及以上

调查结果：如右图所示

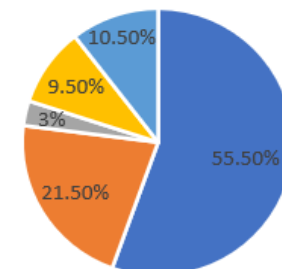
■ 20岁以下 ■ 20-30岁 ■ 31-50岁 ■ 50岁以上



5: 您来馆的交通方式是？ 【单选题】

- 自驾
- 公共交通

■ 第一次 ■ 第二次 ■ 第三次 ■ 第四次及以上



■ 自驾 ■ 公共交通 ■ 团队车辆 ■ 步行 ■ 其他

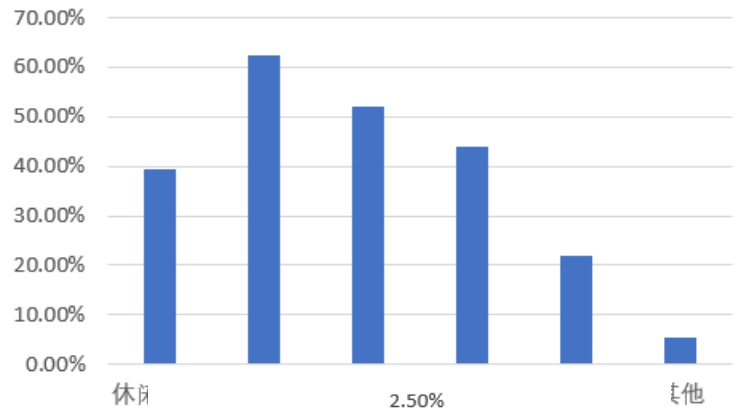
- 团队车辆
- 步行
- 其他

调查结果：如右图所示

6: 您来馆参观的目的是? 【可多选】

- 休闲旅游
- 增长知识
- 教育子女
- 个人兴趣
- 学习研究
- 其他

调查结果：如右图所示

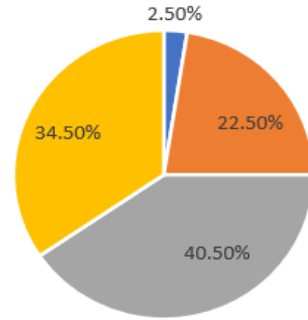


7: 您来馆参观的时长大概是?

【单选题】

- 0.5 小时内
- 0.5-1 小时
- 1-2 小时
- 2 小时以上

调查结果：如右图所示

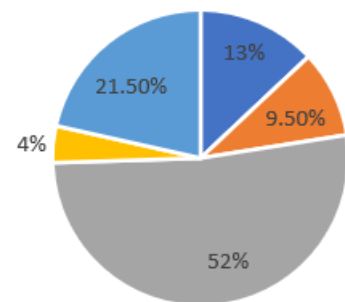


8: 您是通过何种渠道获知博物馆的活动信息? 【单选题】

- 电视
- 网站
- 微博、微信等社交媒体
- 报纸
- 其他

调查结果：如右图所示

■ 0.5小时内 ■ 0.5-1小时 ■ 1-2小时 ■ 2小时以上

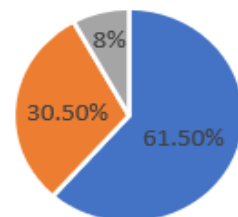


9: 您觉得该博物馆的陈列品够不够丰富、够不够水平? 【单选题】

- 够
- 一般般
- 不够

调查结果：如右图所示

■ 电视 ■ 网站 ■ 微博、微信等社交媒体 ■ 报纸 ■ 其他

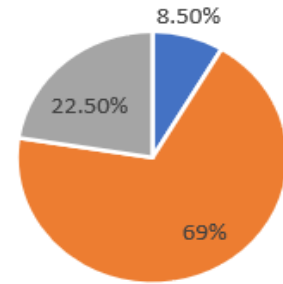


■ 够 ■ 一般般 ■ 不够

10: 您认为博物馆的免费开放有影响到服务质量和环境吗?

- 是
- 否
- 不清楚

调查结果: 如右图所示

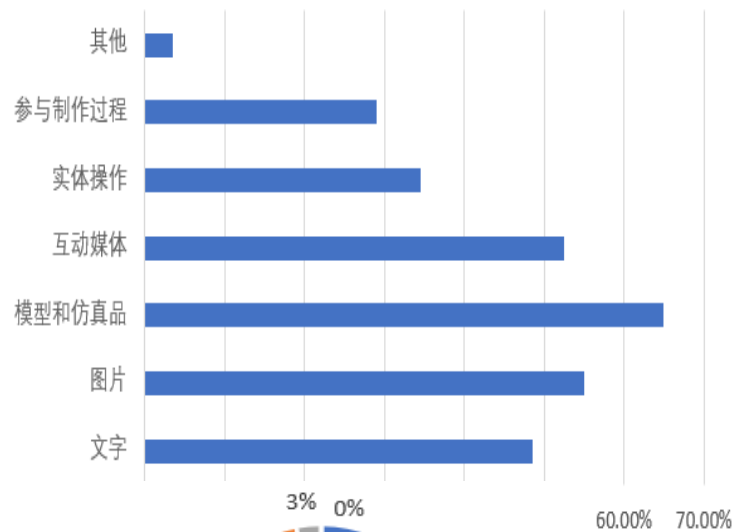


■ 是 ■ 否 ■ 不清楚

11: 您认为展品以什么方式展出更能增加您对展品的了解:【可多选】

- 文字
- 图片
- 模型和仿真品
- 互动媒体
- 实体操作
- 参与制作过程
- 其他

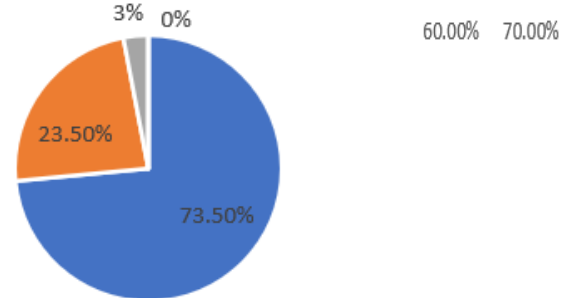
调查结果: 如右图所示



12: 您对展馆卫生环境状态的评价是:【单选题】

- 非常满意
- 满意
- 基本满意
- 不满意

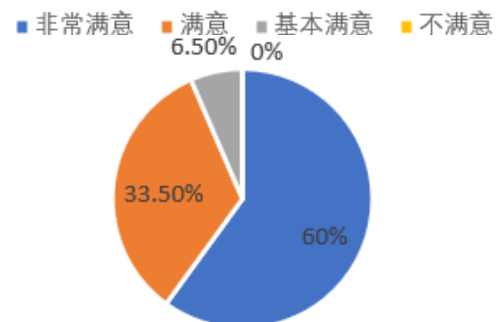
调查结果: 如右图所示



13: 您对馆内展厅分布和旅游路线的设计是否满意?【单选题】

- 非常满意
- 满意
- 基本满意
- 不满意

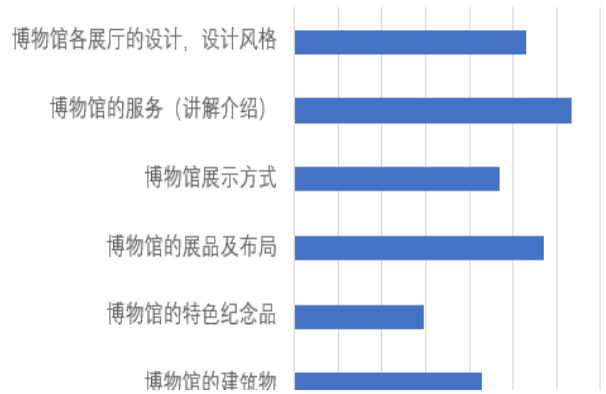
调查结果: 如右图所示



■ 非常满意 ■ 满意 ■ 基本满意 ■ 不满意

14: 在参观过程中给您留下深刻印象的是?【可多选】

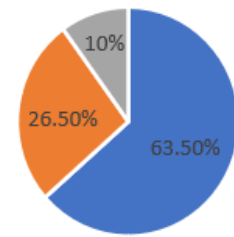
- 博物馆的建筑物
 - 博物馆的特色纪念品
 - 博物馆的展品及布局
 - 博物馆展示方式
 - 博物馆的服务（讲解介绍）
 - 博物馆各展厅的设计，设计风格
- 调查结果：如右图所示



15: 您的参馆习惯是：【单选题】

- 希望有讲解员介绍参观内容
- 喜欢自己看
- 无所谓

调查结果：如右图所示



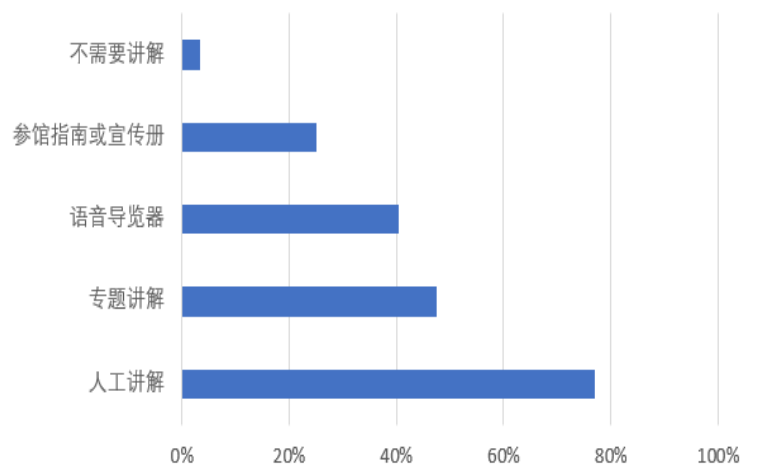
16: 对于博物馆的讲解方式，您希望：

【可多选】

- 人工讲解
- 专题讲解
- 语音导览器
- 参观指南或宣传册
- 不需要讲解

调查结果：如右图所示

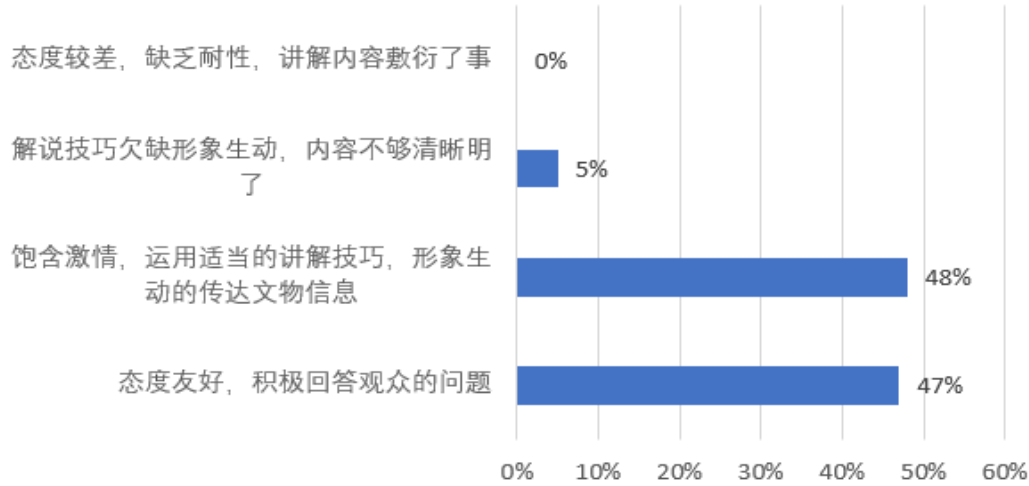
■ 希望有讲解员介绍参观内容 ■ 喜欢自己看 ■ 无所谓



17: 对于讲解员的解说质量，请问您的评价是：【单选题】

- 态度友好，积极回答观众的问题
- 饱含激情，运用适当的讲解技巧，形象生动的传达文物信息
- 解说技巧欠缺形象生动，内容不够清晰明了
- 态度较差，缺乏耐性，讲解内容敷衍了事

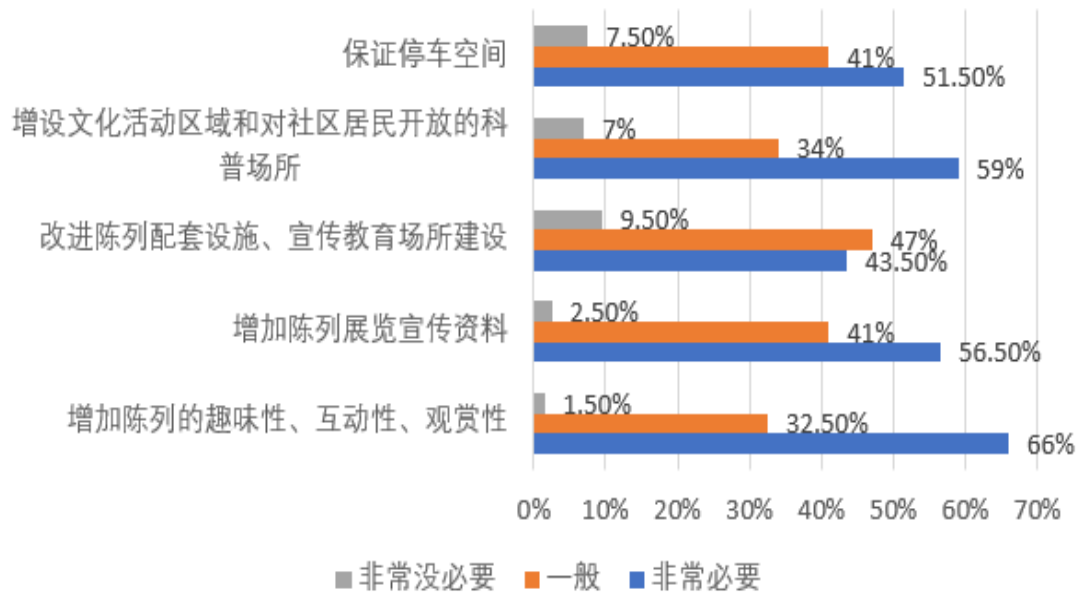
调查结果：如下图所示



18: 请勾选出您认为需要改进的地方

	非常没必要	一般	非常必要
增加陈列的趣味性、互动性、观赏性			
增加陈列展览宣传资料			
改进陈列配套设施、宣传教育场所建设			
增设文化活动区域和对社区居民开放的科普场所			
保证停车空间			

调查结果：如下图所示：



19: 您认为博物馆哪些空间方面还有待提高? (如开设展馆不够多、公共区域空间设计上问题, 展馆设计没有设计感、展馆内功能不够完善、展柜设计方面问题、展厅内氛围、文化展示、等方面)

参观者反映, 博物馆开设的展馆不够多, 希望经常举办展览活动, 加强与参观者的互动, 扩大参与面, 同时, 博物馆等周边地带的餐饮购物场所较少、停车等配套开发不足, 希望能进一步加强开发, 为参观者提供更多的餐饮购物选择, 优化停车、标识引导等相关服务。