

东莞市财政支出绩效评价报告



项目名称：2019 年度东莞市轨道交通治安辅助人员经费

受委托单位：东莞市众信绩效管理咨询有限公司

报告编号：DGCZ-JX-2020-004

报告日期：2020 年 8 月

受委托单位盖章：



报告摘要

受东莞市财政局委托，东莞市众信绩效管理咨询有限公司作为第三方评价机构，对“2019年度东莞市轨道交通治安辅助人员经费项目”进行绩效评价，综合评分78.1分，绩效等级为“中”。

项目总体实施情况良好，开展了前期论证工作，按规范实行招投采购，专项资金管理严格，辅助人员工作成效基本符合预期绩效目标，取得了一定的社会效果，得到群众的整体认可。

纵观本次评审，总结该项目存在的主要问题有：

1. 绩效目标设定全面性欠缺，绩效指标细化程度不足；
2. 采购进度安排略为滞后；3. 项目前期准备工作纵深不够：人员配置数量的论证不够充分，实施执行时部分岗位设置不够合理；4. 项目管理过程存在不足：业务技能培训计划性欠缺，人员离职调查未形成常态化，考核监督机制还有待加强，人员资质、服务质量状况监管需深化；5. 财务管理有待加强：个别月份服务费支付有滞后现象，部分辅助人员未在服务方购买“五险一金”，存在一定的管理风险。

为此，总结后提出以下建议：

1. 强化绩效管理意识，夯实预期目标设置；2. 完善采购计划安排，提高资金拨付及时率；3. 优化岗位配置，探索勤务工作安排的调整；4. 加强监管考核力度，促进项目提质增效；5. 探索新政策下项目后续实施方式。

目录

前 言.....	1
一、项目基本情况.....	1
（一）项目概况.....	1
（二）项目绩效目标设定情况.....	3
1. 绩效总目标.....	4
2. 阶段性目标.....	4
（三）项目资金使用情况.....	4
二、绩效评价结果.....	4
（一）评价结论.....	4
（二）绩效目标完成情况.....	5
1. 产出目标完成情况.....	5
2. 效果目标完成情况.....	6
三、绩效管理存在问题与建议.....	12
（一）存在问题.....	12
1. 绩效目标设定全面性欠缺.....	12
2. 采购进度安排略为滞后.....	13
3. 项目前期准备工作纵深不够.....	13
4. 项目管理过程存在不足.....	16
5. 财务管理有待加强.....	17
（二）管理建议.....	19
1. 强化绩效管理意识，夯实预期目标设置.....	19
2. 完善采购计划安排，提高资金拨付及时率.....	20
3. 优化岗位配置，探索勤务工作安排的调整.....	21
4. 加强监管考核力度，促进项目提质增效.....	22
5. 探索新政策下项目后续实施方式.....	23
附件：2019 年度轨道交通治安辅助人员经费项目绩效评价评分表.....	25

前 言

为全面检验财政资金使用绩效，考核资金预期绩效目标的实现程度、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《印发关于全面推进预算绩效管理工作意见的通知》（东府办〔2014〕49号）、《东莞市人民政府办公室关于印发〈关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》

（东府办〔2019〕51号）的相关要求，“东莞市2019年度轨道交通治安辅助人员经费项目”纳入东莞市财政局2020年财政支出第三方重点绩效评价范围。受东莞市财政局委托，我司于2020年5月—7月组织专家对项目进行绩效评价，经过资料审查、专家评审、综合分析等，形成本次绩效评价报告。

一、项目基本情况

（一）项目概况

轨道交通作为市民出行重要交通方式，由于其方便快捷、客流量大、空间封闭的特殊性，极易成为犯罪分子实施极端行为和暴力恐怖活动的目标，根据《中华人民共和国反恐怖主义法》相关条例规定，轨道交通为一级响应区域，同时根据市政府相关会议决定，东莞市轨道交通2号线为市级重点防护单位。面对每年递增的客流量和日益严峻的治安形势，轨道治安防范、反恐任务重要性不容忽视，长期保持警力实行驻站巡防是有效震慑违法犯罪的重要方式。由于东莞市民警人数编制的限制，轨道交通治安管理人员严重不足，轨道交通治安队伍组建问题急需解决。参照国内其他城市轨道交通公安的管理经验（如广州、深圳、苏州），2015年9

月东莞市公安局提出《关于增加我局轨道交通治安管理局分局政府聘员、临工编制和辅警人员的请示》，经市政府常务会议讨论，同意通过政府购买服务方式解决轨道交通治安辅助161个岗位的人员需求，经费参照第五类聘员标准核定。

东莞市轨道交通治安辅助人员经费项目的主管部门是东莞市公安局，下设市轨道交通第一派出所负责具体管理工作，现有民警53人。项目在2016年5月6日至2019年8月7日由广东莞泰保安服务有限公司负责提供劳务派遣服务，从2019年8月8日到2022年8月7日，合同乙方为东莞市振安保安服务有限公司。两阶段服务商均通过政府采购形式确定。

表1 项目基础信息表

一、岗位设置情况		
序号	岗位	配置人数
1	队长岗	4
2	接警台岗	4
3	设备操作维护岗	4
4	视频监控岗	30
5	治安巡逻岗	105
6	内勤岗	4
7	门岗	3
8	送餐岗	3
9	司机岗	4
合计		161
二、工作职责		
总体职责	对公安机关日常运转和警务活动提供辅助支持，其工作职责是协助民警开展日常警务工作，除不具备执法权外，与编制内员工的职责相同	

执勤类	1. 担负轨道交通 2 号线的治安巡逻任务，协助民警开展警务工作，严厉打击各类违法犯罪行为； 2. 参与应急处突演练，熟悉警用器械和防爆器材，协助民警处置各类突发案（事）件； 3. 协助民警开展身份证核查和对可疑人员盘查工作； 4. 根据上级工作的要求，协助民警参与各类大型会议、重大节假日活动的安保任务； 5. 协助民警接受群众报警、求助、为群众提供综合性服务； 6. 协助民警开展其他工作任务。
文职类	协助民警做好文件收发、宣传报道、工作总结、档案文件管理、信息报送等工作
后勤类	统筹物资发放、后勤保障、维护各项设备等工作

东莞市轨道交通 2 号线于 2016 年 5 月 27 日正式开通试运行，全长 37.8 千米，共设置 15 座车站，除轨道交通专业工作人员外，各站点配备有安检员及安全员，主要负责协助站务室做好各项工作，同时配合公安人员进行治安检查与治安事件的处置。

表 2 站点安检员、安全员工作职责

岗位	职责内容
安检员	站点入口乘客物品安全检查
安全员	1. 车站乘客秩序的维护、确保乘客进入车站的良好治安秩序； 2. 负责地铁设施的巡视检查、制止破坏地铁设施的行为； 3. 劝导乘客不文明的乘车行为（吃东西、占座等）； 4. 制止乘客违规行为（乱发广告、扫微信、拍视频等）； 5. 配合公安人员进行治安检查与治安事件的处置； 6. 做好应急事件（如防疫）的预防及处置。 7. 配合车站、公安及政府部门人员做好车站的综合治理。

（二）项目绩效目标设定情况

根据主管部门填报的《绩效目标申报表》，目标设定如下：

1. 绩效总目标

购买轨道交通治安辅助人员数量 161 人，其中接警台岗位 4 人，设备操作维护岗位 4 人，视频岗位 57 人，巡逻岗位 96 人。

2. 阶段性目标

将 161 人安排到轨道 2 号线各警务室工作。

（三）项目资金使用情况

2019 年项目安排预算 967.61 万元，实际支出 967.61 万元，预算执行率为 100%，预算执行情况较好。2019 年初主管部门按照 6.01 万元/人/年的标准申请预算，安排 967.61 万元用于聘用轨道交通治安辅助人员的经费支出。年中参照现行新标准，人均经费安排调整至 7.05 万元/人/年，需增加经费 68.16 万元，该部分经费于 2020 年预算中安排。

二、绩效评价结果

（一）评价结论

经项目单位自评、书面资料审核、座谈会、实地核查和问卷调查结果等综合评价分析，2019 年度轨道交通治安辅助人员经费项目的评价结果为 78.1 分，绩效等级为“中”。

纵观本次评审过程，项目总体实施情况良好，开展了前期论证工作，按规范实行招标采购，专项资金管理严格，辅助人员工作成效基本符合预期绩效目标，取得了一定的社会效果，得到群众的整体认可。扣分项主要体现在绩效目标设定全面性欠缺、前期准备工作纵深不够、管理过程存在不足、财务管理有待加强等。具体请详见附件。

（备注：评分分 4 个档次，分别为：90-100 分为“优”，80-89

分为“良”，60-79分为“中”，60分以下为“差”。)

(二) 绩效目标完成情况

1. 产出目标完成情况

项目预期产出目标大部分完成，主要体现在：

(1) 预期数量目标达成

2019年项目配备了161名轨道交通治安辅助人员，负责东莞市轨道交通2号线的治安防范工作。预期数量目标达成，人员到岗率100%，人均月服务时长为26天，符合合同要求。

(2) 辅助人员离职率符合预期

经汇总，2019年辅助人员年均离职率为3.2%，低于预期10%的指标值，人员稳定性整体较好，除了2019年1月当月离职率高达6.8%外，其他月份队伍结构较为稳定。辅助人员流动情况详见表3。

表3 辅助人员流动情况表

月份	在岗人数	离职人数	总人数	离职率
1	137	10	147	6.8%
2	144	1	145	0.7%
3	151	2	153	1.3%
4	151	6	157	3.8%
5	157	5	162	3.1%
6	156	4	160	2.5%
7	161	5	166	3.0%
8	154	7	161	4.3%
9	161	9	170	5.3%

10	161	4	165	2.4%
11	161	4	165	2.4%
12	160	5	165	3.0%
年平均离职率				3.2%
备注	表中数据来源于主管单位提供的《2019年1至12月人员名单》			

(3) 预算执行情况良好

2019年项目安排预算967.61万元，实际支出967.61万元，预算执行率为100%，预算执行情况较好。

2. 效果目标完成情况

预期效果目标大部分完成，主要体现在：

(1) 轨道交通公共安全维护成果较突出

项目实施以来，辅助人员在民警的带领下承担着轨道交通治安巡逻、治安防范、协助执法及安保等任务，在一定程度上有效缓解警力不足的现状，降低警务运行成本，有效震慑违法犯罪分子，确保轨道交通无爆恐事件、无安全事故和重大案件发生。

经统计，2019年全线辅助人员协助民警圆满完成重大会议活动的安保维稳任务96余次，特别是在新中国成立70周年大庆安保维稳专项工作期间，安保时间从2019年7月份至2019年10月份跨度近三个月，安保时间长、标准高、任务重，2019年10月1日国庆节当晚，轨道交通2号线客流量高达30万人次，其中鸿福路站人流异常密集，全体辅警根据要求积极配合人员调动，做好应急处突大客流事件，圆满的完成了鸿福路站大客流任务，为人民群众欢度节日创造

安全稳定的出行环境，确保了轨道交通安全有序。

同时，辅助人员在隐患排查及警务打击效能方面表现优良。自 2016 年 5 月 27 日 2 号线开通至今，总客流量高达 1.7 亿人次，期间辅助人员配合民警核录检查乘客 278.96 万人次，其中重点人员 9262 人次（涉毒前科 3350 人，盗窃前科 1750 人，其他前科 3937 人），抓获违法犯罪嫌疑人 225（其中在逃 80 人，吸毒 128 人，其他违法犯罪嫌疑人 17 人），指导安检过包件 1.3 亿件，查获各类限带物品、危险品（如发胶、摩丝、剪刀、酒精等）31 万件，其中查获禁带刀具 1556 把，易燃易爆物品 13 万件，全线未发生重大有影响案（事）件，整体治安秩序良好。

2019 年，辅助人员协助民警处置有效警情 241 宗，帮助乘客寻回失物等好人好事 586 宗，其中收到群众赠送锦旗 24 面，积极协助群众解急困，受到群众的赞扬，为城市形象的提升起促进作用。

（2）项目满意度尚可，社会反响良好

为进一步了解项目实施情况，工作组以现场座谈、问卷等形式开展用人单位（轨道交通站点）及公众的满意度调查，随机选取 200 余名以轨道交通方式出行的群众进行调查，形成有效问卷 200 份。调查资料显示，用人单位及公众对项目实施过程的认可度较高。

首先是公众对辅助人员岗位安排的满意度尚可。受访群众对轨道地铁站内接警岗设置、巡逻辅警范围分布表示比较满意及以上的分别为 67%及 71%，岗位安排方面的满意度整体处于中等水平（详见图 1—图 2）。

其次是公众对辅助人员工作过程满意度整体良好。一是对辅警着装及仪容仪表满意度超过八成（82%）；二是对辅助人员日常工作状态的评价方面，77%的受访者表示比较满意或非常满意；同时，受访者对辅助人员工作、服务态度的满意度为 79%，接近八成（详见图 3-5）。

最后是项目的社会效益得到大部分群众认可。79%的受访者对辅助人员协助轨道交通治安管理工作表示满意（图 6）。在问及辅助人员的工作在提升群众安全感方面的成效时，82%的受访者给予正面评价（图 7）。同时，有 85%的群众对我市轨道交通 2 号线的安全管理工作感到满意（图 8）。

图 1 对接警岗设置及工作情况评价

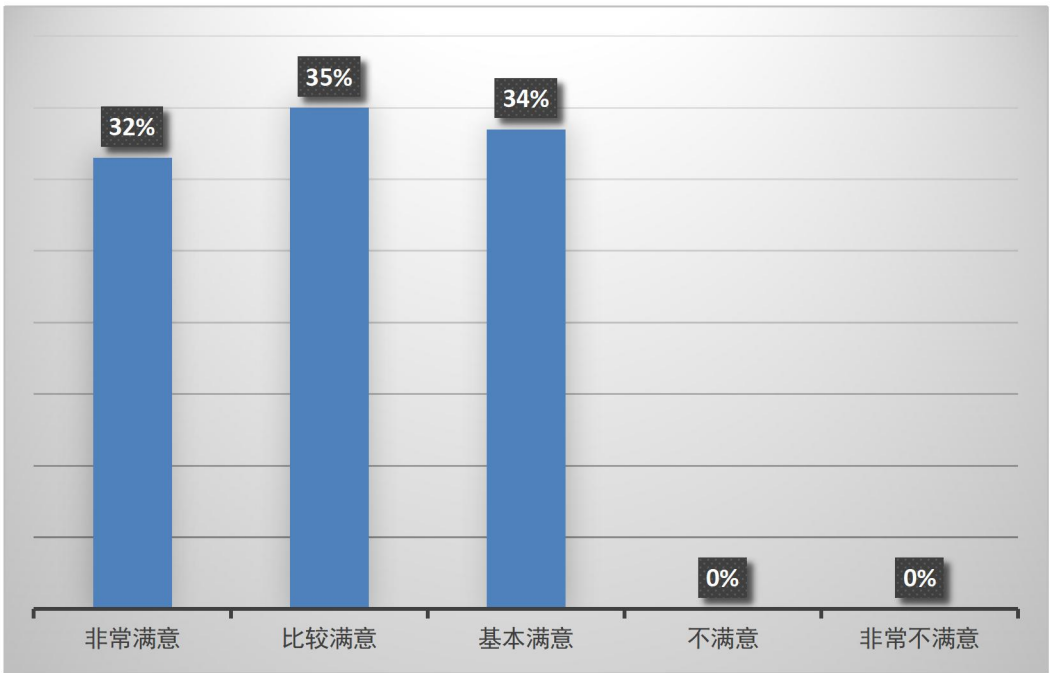


图 2 对站内巡逻辅警工作评价

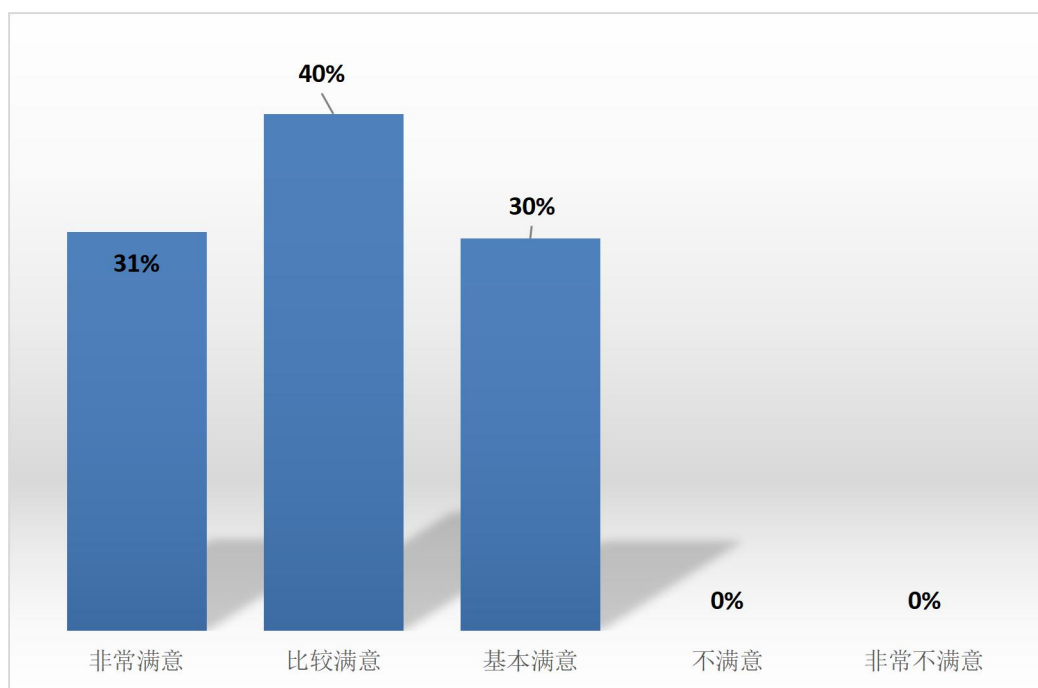


图 3 着装及仪容仪表评价

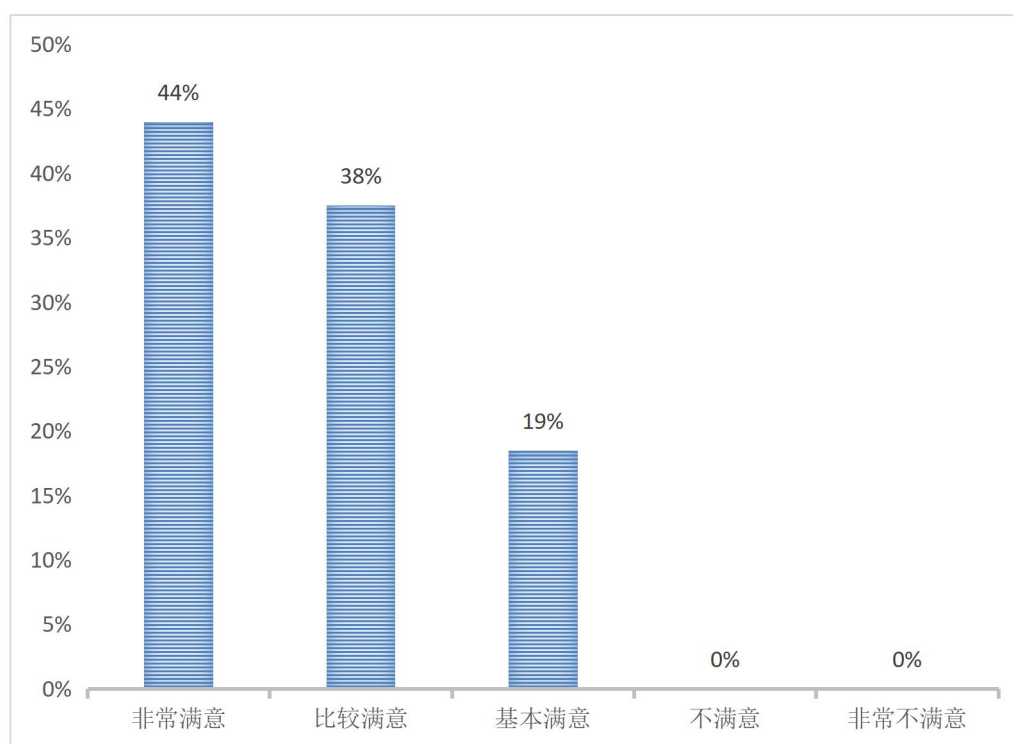


图 4 日常工作状态评价

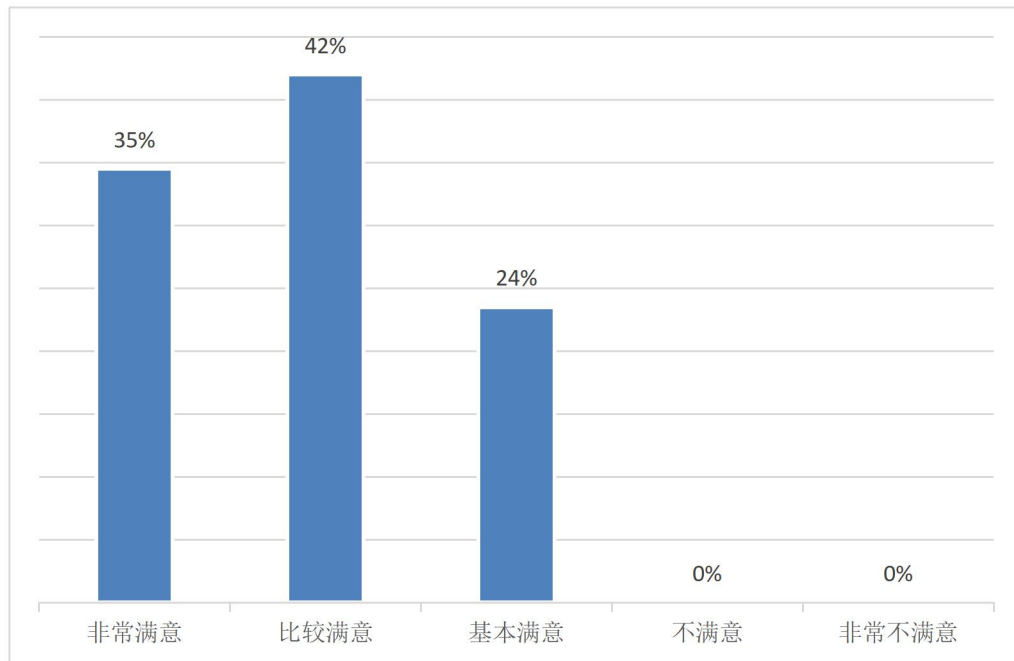


图 5 服务态度满意度

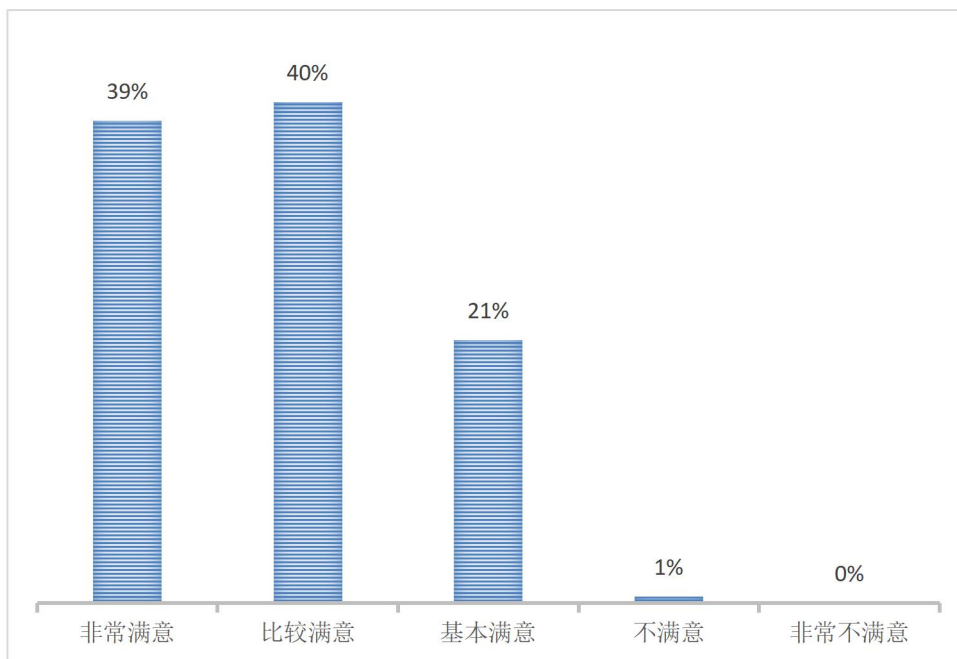


图6 项目整体满意度

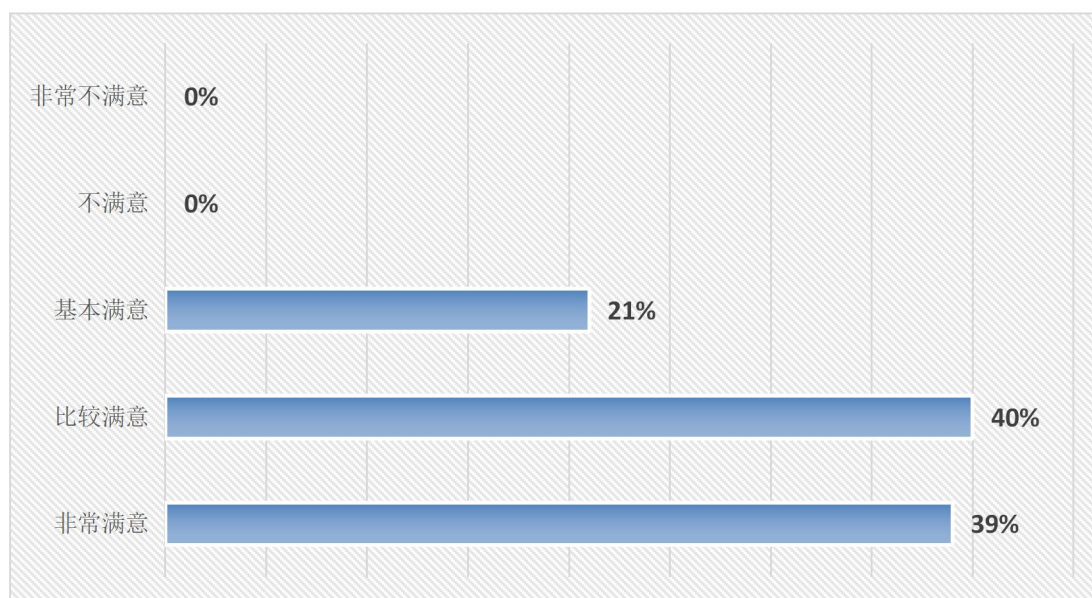


图7 提升公众安全感评价

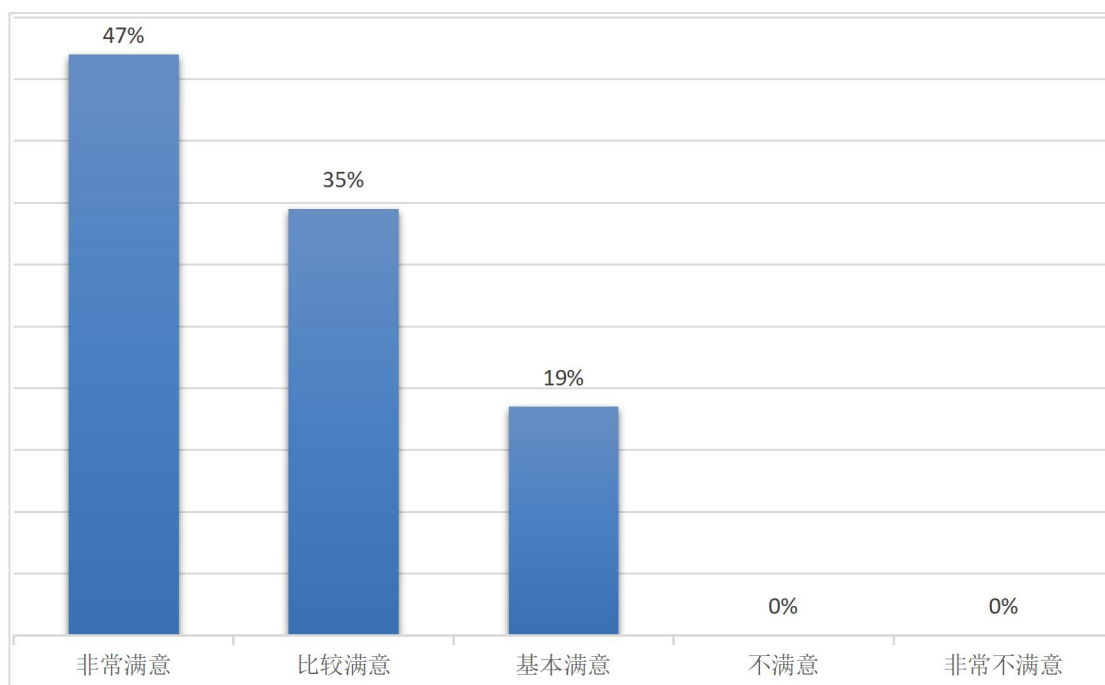
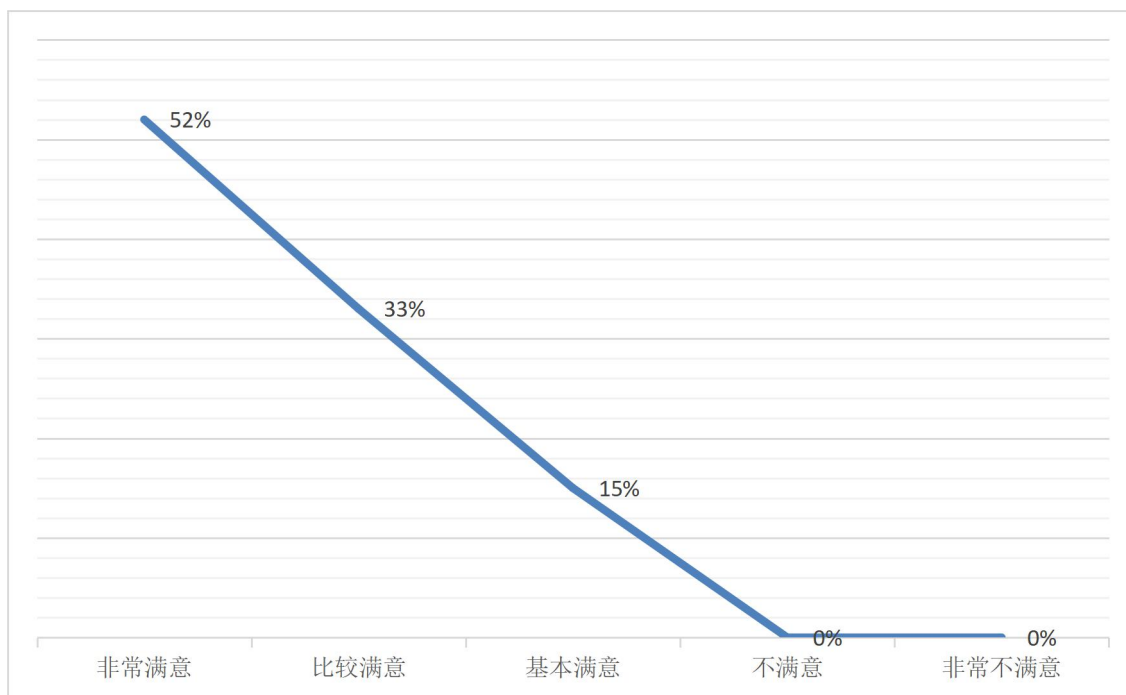


图 8 2 号线安全工作评价



三、绩效管理存在问题与建议

(一) 存在问题

项目年初绩效预期目标整体得到较好落实，辅助人员管理的制度及组织架构较合理，主管部门、服务提供方、轨道交通运营方及辅助人员间就项目执行联动较密切，得到社会一定好评，但在项目整体实施层面存在一些不足。

1. 绩效目标设定全面性欠缺

根据《东莞市财政项目支出绩效目标批复表》，本项目的总体绩效目标设置为“购买轨道交通治安辅助人员数量 161 人，其中接警台岗位 4 人，设备操作维护岗位 4 人，视频岗位 57 人，巡逻岗位 96 人”，2019 年度目标为：将 161 人安排到轨道 2 号线各警务室工作。项目绩效目标仅对实施内容及工作任务进行了阐述，未对预期达到的效果水平进行

明确，效果目标未设置，绩效目标指向性不够明晰、全面性欠缺。

同时，绩效指标细化程度不足。如数量指标未能根据岗位设定进行细化，仅笼统以购买 161 人作为数量指标；效益指标未考虑由于辅助人员的引入，对加强公安与轨道运营方工作配合的协同度、响应效率等方面的影响，满意度指标未将公众满意度列入考量等。

2. 采购进度安排略为滞后

经梳理，项目 2016-2019 阶段的合同到期时间为 2019 年 5 月 7 日，主管部门提交《关于采购项目招标的请示》的时间为 2019 年 2 月 18 日，《政府采购计划表》的时间为 2019 年 5 月 14 日，发布公开招标文件是 2019 年 6 月 6 日，项目启动招投标工作的计划以及时间安排略有滞后。同时，因招标文件部分内容需要调整，主管部门于 2019 年 7 月 5 日发布公告显示本轮中标通知书作废，7 月 10 日发布二次采购公告，由此形成了莞泰保安公司服务期限延长 3 个月的情况，使得 2019 年前后两个购买合同间的衔接不够紧密。

3. 项目前期准备工作纵深不够

一是人员配置数量的论证不够充分。自轨道交通 2 号线于 2016 年投入运行至 2019 年 3 年间项目实施的内部环境和外部环境均发生了较大变化，但主管部门在 2016 年及 2019 年两个合同阶段对辅助人员的数量需求均为 161 人，人员配置数量的论证不够充分。一方面，在 2019 年新一合同阶段的人员配置需求方面，主管部门未能以工作量需求等方面入手进行细致的需求调查或分析论证；另一方面，对辅助人员

配置的合理性未进行充分说明。根据单位提供的《民警与治安辅助人员的配比说明》，项目依据广州、深圳、苏州的民警与治安辅助人员的配比聘请 161 名人员的合理性说服力较弱，鉴于不同地区间存在着诸多变量与差异，例如站点数量、治安环境、人员流动密度以及地铁派出所与地面派出所的工作职能交叉、地铁派出所与地铁公司安保人员的工作协调等等，这些影响因素主管部门均没有进行深入分析和对比。

表 4 民警与治安辅助人员的配比说明

地区	在编警力	治安辅助人员	配比
广州	450	1550	1: 3.5
深圳	609	1823	1: 3
苏州	89	410	1: 4.5
东莞	53	161	1: 3

表 5 东莞市轨道交通 2 号线历年车站客运量统计

单位：人次					
序号	车站	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
1	东莞火车站	2216874	3794686	4338164	4934557
2	茶山站	667133	1212997	1319626	1412243
3	榴花公园站	990965	1602689	1787230	1980355
4	下桥站	862908	1486454	1702473	1866005
5	天宝站	1264755	2366473	2842465	3269876
6	东城站	2427651	4422701	5150160	5659714
7	旗峰公园站	1364326	2254797	2415697	2547238
8	鸿福路站	2680465	5113921	6236318	8429078
9	西平站	952803	1960704	3242745	3919783

10	蛤地站	848939	1816333	2442087	3037141
11	陈屋站	538613	1011290	1192570	1367911
12	寮厦站	2075418	3295140	3557789	3828944
13	珊美站	909523	1746977	2126517	2505314
14	展览中心站	941331	1707352	1986476	2241848
15	虎门火车站	2744000	4947459	5710605	6756326
合计		21485704	38739973	46050922	53756333
备注		1. 2016 年统计期间为 5.27-12.31; 2. 2017-2019 年均为完整年度客运量。			

二是实施执行时部分岗位设置不够合理。本项目所购买的辅助人员属于较高风险工作岗位，因此用人成本较其他岗位相对偏高，但购置辅助人员中设立送餐、门岗、司机、内勤等岗位，一方面不符合本项目立项批复《关于增加我局轨道交通治安管理局政府雇员及临工编制和辅警人员的复函》（东府办复〔2015〕648号）“后勤服务岗位相关经费，通过日常公用经费统筹解决”的决议，另一方面则形成一定程度的工作内容专业化偏离及资源浪费情况；同时设备操作岗的设置缺乏一定的必要性，现场核查时发现站点警务室的计算机等软硬件设备的故障仍需由专业公司工作人员进行维护，对相关岗位的设置仍需主管部门进行深入探究。另外，结合《辅助人员流动情况表》（表2）可知，2019年各月辅助人员队伍整体较为稳定，但1-6月在岗人数均不足161人，同样完成了当月的治安维护任务。按照政府采购“养事不养人”的原则，主管部门在实施项目时应当尽可能提高工作效

率。

4. 项目管理过程存在不足

一是业务技能培训欠缺计划性。合同中约定每月培训时间不少于 24 小时（培训方式和内容需由甲方审定，乙方组织实施）。主管部门提供了人员培训情况的佐证材料，业务技能培训工作落实整体较到位，不足之处是缺乏系统化的培训方案，现行培训制度计划性体现不足，如年初制定培训方案，内容应涵盖培训流程、培训模块、讲师要求、培训效果反馈或心得体会、时间安排、人员安排、地点安排、审批权限、监督措施、资料归档要求等。

二是人员离职调查未形成常态化，决策导向作用未体现。合同规定，乙方应对离职员工进行离职原因调查，并定期提交离职原因分析报告给甲方。但是，截止目前乙方只提供了两份离职原因调查报告：第一份是莞泰保安公司对辅警离职原因调查报告，报告中显示：莞泰保安公司派驻到派出所辅助人员从 1 月 1 日至 7 月 30 日共计离职 35 人，报告时间出具为 2019 年 7 月 30 日，但是核查发现 35 人与《2019 年 1-12 月治安辅助人员数量统计》（表）中的 37 人有出入；第二份是振安保安公司对辅警离职原因调查报告，《2020 年 1 月至 2020 年 4 月离职原因分析报告》显示这期间离职 14 人，但是报告时间出具为 2019 年 12 月 25 日，时间有矛盾；除了上述提到的问题以外，还存在未形成离职原因分析机制，报告跨越时间过长导致时效性和决策导向作用减弱等问题。

三是考核监督机制还有待加强。首先是主管部门对辅助

人员有量化考核机制，特别是站点的辅警每两小时签到一次。鉴于机动岗或巡逻岗的岗位非固定性，受限于目前的科技装备不足，未能做到全过程轨迹追踪，还存在一定的管理漏洞；其次是主管部门对保安公司未形成制度化规范化的服务质量考核制度，如工作质量、履约情况、社保购买情况、工作配合度、服务费支付及时足额情况等；最后是项目在接受社会监督方面还有待加强，问卷调查显示 75% 的受访者表示不清楚轨道交通治安监督的监管方式，社会监管机制或渠道仍需拓宽。

四是人员资质、服务质量状况监管需深化。从提供人员档案看，服役人员约占 30%、未服役人员占 70%；同时，在学历分布上涵盖高中、大专、本科等，整体上人员结构和素养呈现参差不齐的状况；另一方面是人员档案归档不够完整，合同约定了辅助人员的技术资格、职称、学历等要求，主管部门提供的人员档案均具备人员简历表，但个别人员缺乏相关的技术资格、职称、学历等完整的档案材料，目前的人员档案归档情况，不利于后续的管理深化。

5. 财务管理有待加强

一是个别月份服务费支付有滞后现象。根据《治安辅助人员项目财务管理制度》规定：“主管部门每月 3 日前，根据签名表核查结果，制定核算上月考勤提供给振安保安服务公司，振安保安服务公司根据已制作的辅助人员费用结算表，于每月 15 日通过银行转账给员工。”但是，根据《公安局本专项资金 19 年明细表》个别月份支付给保安公司服务费的时间有滞后，如 2019 年 3 月 1 日支付 1 月服务费、

2019年3月27日支付2月服务费、2019年4月26日支付3月服务费、2019年5月30日支付4月服务费、2019年7月2日支付5月服务等。经现场抽查相关经费申请文件，经费申请及时，但因未能及时进行审批及支付等，导致个别月份服务费支付滞后现象，一定程度上反映单位对资金的支付进度监控不够到位。

二是存在部分辅助人员未在服务方购买“五险一金”现象。服务合同约定“乙方必须按照法律规定为员工代扣代缴个人所得税、五险一金”。一方面，部分月份未足额购买社保的人数较突出，个别人员未购买社保是因为已经在户籍地购买，主管部门将对应的社保资金返还给个人，做法合理，但服务提供方未要求相关人员提供不能重复购买社保的证明文件并纳入个人档案中，存在一定的管理风险。另一方面，住房公积金必须由所在单位（公司）进行设立和缴纳，项目中部分人员未购买公积金属于违约，主管部门应及时介入并纠偏。

表6 2019年辅助人员未在服务方购买“五险一金”汇总表

单位：人次

时间	服务方	未购买 社保（五险）	仅购买 工伤保险	未购买 公积金
1月	莞泰公司	10	4	1
2月		15	4	9
3月		11	4	1
4月		12	4	2
5月		14	4	2
6月		13	4	1

7 月		17	4	2
8 月 (1-7 日)		16	4	1
8 月 (8-31 日)	振安公司	2	119	121
9 月		2	28	7
10 月		4	6	2
11 月		0	5	0
12 月		5	2	4
合计		121	192	153
备注	1. 数据来源于《2019 年 1-8 月工资表》、《2019 年 8-9 月辅助人员费用》； 2. 社保（五险）：指基本养老保险、失业保险、工伤保险、基本医疗保险、生育保险； 3. 仅购买工伤保险：指辅助人员除了在服务方购买工伤保险外，其余四险（基本养老保险、失业保险、基本医疗保险、生育保险）均未在服务方购买； 4. 公积金：指住房公积金。			

（二）管理建议

1. 强化绩效管理意识，夯实预期目标设置

绩效目标是预算绩效管理的基础，是项目预算绩效管理系统的前提，绩效目标的设定应当与项目预算资金安排相匹配，既体现预期产出目标也反映预期效益水平。主管部门在设定本项目绩效总目标及年度目标时，应符合部门职能及发展规划，反映项目需要完成的工作内容，如安保、反恐、维稳、协助执法、提高工作效率等，保障绩效目标的指向明确性及全面性。

同时，绩效指标设定要根据绩效目标的内容，做到全面性、可行性和相关性，产出指标尽可能量化，如可在治安巡逻次数、接受群众报警/求助次数、宣传报道数量、各类大

型会议、重大节假日活动的安保任务次数、协助民警开展身份证核查和对可疑人员盘查工作次数、协助民警处置各类突发案（事）件数量、全线未发生重大有影响案（事）件、整体治安秩序良好等方面进一步挖掘绩效指标；按接警台岗位、设备操作维护岗位、视频岗位、巡逻岗位的不同，分别设置数量指标；时效指标增加新入职的辅助人员到位及时率、辅助人员准点上班率、早退率等指标；社会效益考虑由于辅助人员的引入，在加强公安与地铁公司工作的配合协同、提高工作效率、响应时效提升等；可持续指标增加设置管理制度的可持续性；满意度分别设置地铁公司、社会公众对辅助人员的满意度预期等等，主管部门应充分利用和总结历年工作经验，梳理项目实施过程中的工作及管理重点，提炼为绩效指标和目标要素，发挥绩效目标及指标的导向作用。

2. 完善采购计划安排，提高资金拨付及时率

一是完善采购计划安排。主管部门应总结工作经验，预估政府采购程序及时间安排方面的影响，预留充足时间提前招标工作，提前论证项目需求方案，做好计划衔接工作，尽量避免进度滞后和因招标文件部分需要调整而需二次招标的情况。在发生如投诉事件或其他影响中标结果时，应尽快启动应急预案，以进一步加快工作进展，保证各阶段工作的连贯性和稳定性。

二是提高服务费审批及支付效率，提升对合同款项支付条款的落实及时性，以利于服务提供方按合同时间要求及时足额支付辅助人员薪酬，保障服务质量。同时，主管部门应

督促服务提供方落实“五险一金”购买要求和规范管理，针对未购买社保人员应要求其提供已购买社保的相关佐证材料，并出具书面材料确认不在服务提供方购买社保的个人意愿，以避免后续可能出现的法律风险。

3. 优化岗位配置，探索勤务工作安排的调整

一是优化人员岗位配置。建议主管部门针对本项目的普通岗位（如门岗3人、送餐岗3人、内勤岗4人、司机岗4人），一方面该类岗位属低风险岗位，工作性质与辅助人员服务购买差异较大，另一方面是该类岗位即便出现人员变动，对工作连续性的影响不大的情况，可按照工勤人员标准购买服务，降低财政资金支出压力，建议上述的普通岗位直接取消，转由市场调节供给。同时，取消设备维护岗（4人），将设备交由专业公司维护质量更有保障。结合2019年1-6月在岗人数均不足161人，同样完成了当月的治安维护任务的情况，建议主管部门在满足治安管理需求的前提下，考虑对辅助人员规模进行一定程度的压减。

二是探索勤务工作安排的调整优化。目前辅助人员工作时间分两班，分别是早班（07:00-15:00）和晚班（15:00-22:30），持续工作的时间太长，疲劳工作不利于提高工作效率和应对突发事件。建议主管部门在保证工作时长的基础上，调整和优化工作排班，确保辅助人员工作质量和工作形象得到保障，如在不增加人手的情况下，考虑一三班（7:00-12:00、15:30-18:30）、二四班（12:00-15:30、18:30-22:30）等形式。同时，由于地铁乘客有较多的交通咨询需求，建议在不影响辅助人员本职工作的情况下，加

强辅助人员尤其是巡逻岗、接警台岗在道路交通环境方面的培训，为乘客提供更多且准确度高的咨询服务。

4. 加强监管考核力度，促进项目提质增效

项目在实施过程中，要坚持行政许可和依法行政原则贯穿项目管理的全过程，不断完善管理制度和责任要求，总结经验，堵塞风险敞口，做到项目管理分工明确、责任清晰、监管到位、实施效益充分体现。

一是梳理厘清主管部门和服务提供方职责分工。项目通过财政预算资金保障，以政府采购程序选择符合条件要求的人力资源劳务输出公司，供需方要定位清晰，厘清管理责任和主体间的从属关系，按职责做好管理工作，确保项目实施管理主体清晰、责任明确。

二是落实好项目的监督管理。主管部门应制定并完善专项业务管理制度和工作指引，清晰界定政府部门执法工作人员与辅助人员的工作分工，明确辅助人员工作内容，规范工作方法，统一工作程序和服务标准，为项目执行奠定规范基准。其次，强化对服务提供方的监督考核，督促服务提供方建立合理的人员岗位奖罚考核制度及绩效考核制度，主管部门应组建项目绩效监督评估工作组，定期开展项目绩效运行内部监控，总结项目运作以来的经验和方法，结合项目特性，根据不同服务岗位、工作内容等实现绩效分配差别化的管理模式，充分调动辅助人员工作积极性。立足到岗率、工作过程规范性、特发事件处理及时率、仪容仪表合格率、群众对服务态度满意度等内容对各岗位辅助人员进行全面考核。以每阶段辅助人员整体考核结果为基础，结合服务方薪酬支付

及时、足额程度，“五险一金”、人员培训、工作配合度等对服务方进行工作质量评估，推动服务经费拨付比例与评估结果挂钩，督促服务提供方积极加强内部服务管理、提升服务质量。建立服务对象、轨道运营方与主管部门间便捷的信息反馈机制，避免出现监管盲区。

三是重视辅助人员的培训管理。辅助人员作为轨道交通治安管理力量的补充，其对外形象、处事方式、工作效率和社会影响等方面的民众观感都将归属于政府公共形象。作为职能主管部门，在切实做好日常管理的基础上，应督促服务提供方加强人员思想、法制意识、政策宣贯和业务技能等再教育培训，做到外树形象、内强素质，特别注意社会管理热点问题和红线。关注聘用人员心理健康评估，定期开展涵盖身体素质、心理健康、技能掌握运用等方面的评估，结果纳入个人档案管理。加强服务提供方对辅助人员的薪酬待遇和劳动福利保障，减少辅助人员离职率。制订年度培训计划，建立常态化的培训机制，加强对辅助人员的量化考核，特别是站点外的机动岗或巡逻岗，堵塞离岗脱岗的管理漏洞。

5. 探索新政策下项目后续实施方式

根据财政部《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号），应当由政府直接履职的事项及以劳务派遣方式用工的均不得纳入政府购买服务范围。本项目不属于政府购买服务范围，但通过对辅助人员服务质量、服务内容等进行规范和完善管理制度建设，有助于协助市公安局做好治安管理工作，其作用和意义对新形势下的政府管理非常重要。建议主管部门结合往年轨道交通发展的大环境变化和治安管理的

工作量和工作内容经验，以管治需求为导向，制定新政策背景下的实施方案和制度框架，探索创新实施方式下的工作质量、工作标准与经费相对应的预算需求，研究项目后续实施方式和管治方法，为全市治安协管力量引入，提供可示范参考的创新预算和管理模式。

附件：2019 年度轨道交通治安辅助人员经费项目绩效评价评分表

冯同

杨经子

陈子明



项目负责人签字：

吴明

受委托单位公章：

附件:

2019 年度轨道交通治安辅助人员经费项目绩效评价评分表

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标		指标说明	评分标准	评分意见	得分	支撑材料
名称	权重	名称	权重	名称	权重	名称	权重					
前期工作	15	论证决策	5	项目立项	2	立项依据充分性	2	评价要点: ①项目立项依据是否符合部门职能和事业发展规划等; ②项目是否按照规定的程序申请设立,立项所提交的资料是否符合相关要求,做到合规合理。	立项依据充分,符合相关决策或规划,申报程序及资料合规合理,并获得上级部门批准的,得2分;否则不得分。	立项依据充分,符合相关决策或规划,申报程序及资料合规合理,并获得上级部门批准。	2	《关于增加我局轨道交通治安辅助分局政府聘员、临工编制和辅警人员的复函》(东府办复〔2015〕648号)等
				服务采购	3	需求全面性	2	评价要点: ①项目招标文件中用户需求制定是否与计划工作内容相匹配,购买服务的数量、标准、质量要求等是否明确、全面、科学。	招标文件中用户需求内容制定全面、明确、科学的,得2分;其他视情况扣分。	需求内容制定全面、明确。	2	采购编号:东采公〔2016〕114号招标文件;《轨道交通治安辅助人员劳务派遣项目公开招标文件》、项目合同等
						采购合规性	1	评价要点: ①项目相关服务是否按要求进行招标或政府采购,采购过程是否合法规范。	项目相关服务供应商的确定通过招标或政府采购,且采购过程合法规范的,得1分;否则不得分。	项目通过公开招标形式确定服务商(振安公司),招标流程规范。	1	招投标文件,中标通知书、项目合同等采购资料
		绩效目标设置	4	绩效目标合理性	4	指向明确	1	评价要点: ①绩效目标设定是否符合部门职能及发展规划,并与相应的财政支出范围、方向、效果紧密相关,体现决策意图。	绩效目标设符合部门职能及发展规划、体现决策意图的,得1分,否则不得分。	项目目标设置符合部门职能,基本体现决策意图,但预期效果未体现。	0.5	绩效目标批复表
						全面性	1	评价要点: ①绩效目标是否在数量、质量、成本控制 and 时效等方面进行细化,做到定量表述,不能以量化形式表述的,采用定性的分级分档形式表述。 ②绩效目标是否与项目年度任务数或计划数相对应。	目标设置完整全面,并与年度任务数或计划数相对应的,得1分;其他视情况扣分。	项目仅设置了产出目标,未设置效果目标,指向性不明确。	0.5	绩效目标批复表

					合理可行	2	评价要点： ①制定的绩效目标是否做到符合客观实际，科学合理，经过主管部门的合理努力，能够实现。 ②绩效目标的预期产出效益及效果是否符合正常的业绩水平。	目标设定合理可行，达到正常业绩水平，在项目周期内具有实现可能性的，得 2 分；其他视情况扣分。	绩效目标合理可行，具有实现可能性，但预期产出效益及效果未体现。	1	绩效目标批复表	
		绩效指标设定	3	绩效指标明确性	3	相关性	1	评价要点： ①绩效指标设定是否与绩效目标有直接关联，能否全面准确反映目标的实现程度。	绩效指标与目标匹配度高，能全面准确反映目标实现程度的，得 1 分；其他视情况扣分。	绩效指标与目标较相关，但指标设置不够全面。	1	绩效目标批复表
						可衡量性	2	评价要点： ①绩效指标设定是否做到定量指标与定性指标相结合，系统地反映财政支出的预期产出和效益。	绩效指标设定符合做到定量指标与定性指标相结合的，得 2 分；其他视情况扣分。	绩效指标设定基本实现定量与定性相结合，但部分指标细化及量化程度不够，如数量、时效、效益指标等。	1	绩效目标批复表
		预算配置	3	资金配置	3	预算配置合规性	3	评价要点： ①预算资金的申请是否符合程序，计算依据是否充分，计算过程是否详尽，计算过程是否合理。用以反映和考核预算资金配置的合规性、科学性、合理性。	预算资金申请符合程序要求，计算依据充分，计算过程详尽合理的，得 3 分；否则不得分。	项目预算资金申请符合程序要求，计算依据充分。	3	2019 年预算申请、公交分局 2019 年专项预算批复、每期申请资金拨付的文件等
过程管理	25	财务管理	7	财务制度	1	健全性	1	评价要点： ①项目主管部门的财务制度是否健全，是否制定专项的资金财务管理办法。用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。	制定有项目相关资金财务管理办法的，得 1 分；其他视情况扣分。	项目资金管理制度较健全。	1	轨道交通治安辅助人员劳务派遣项目财务管理制度、专户财务制度(莞泰)、专户财务制度(振安)

				资金使用	4	支出 合规性	2	评价要点： ①项目主管部门资金支出时是否有完整的审批程序和手续； ②项目会计核算是否规范，是否进行专账管理，支出记录是否完整规范，凭证是否合规有效。 ③资金拨付是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	资金支出合理规范，不存在违规支出情况的，得 2 分；否则视情节扣分。 被财政、审计部门检查、评价，发现问题的，或发现问题未整改的，不得分。	资金支出合理规范，不存在违规支出情况。	2	现场抽查明细账及记账凭证、原始凭证。
						预算 调整率	2	评价要点： ①预算的调整情况，体现年初预算编制的准确程度。 预算调整率= 预算追加（减）数/年初预算数 ×100%。	未出现预算调整的，得 2 分；预算调整率在 10%以内的，得 1.5 分；10%-20%以内的，得 1 分；21%-30%以内的，得 0.5 分；预算调整率大于 30%的，不得分。	2019 年未出现预算调整。	2	《关于追加东莞市公安局轨道交通治安辅助人员预算的请示》（东公公交〔2019〕14 号）
				财务 监控	2	有效性	2	反映项目主管部门为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目主管部门对资金运行的控制情况。	具备相应的财务监控机制或采取了相应的财务检查等，监控措施到位且有效的，得 2 分；其他视情况扣分。	财务监控较为有效，但出现部分月份派出所申请资金支付，但上级单位未能及时转账的情况，致使个别月份服务费支付有滞后。	1	现场查阅明细账等资料、座谈了解
		业务 管理	18	业务 制度	6	制度 完善性	2	评价要点： ①项目主管部门是否已制定或具备专项业务管理、绩效管理制度； ②业务管理制度是否合法、合规、完整。	具备相关业务制度、绩效管理制度的，得 2 分；有业务制度，无项目绩效管理制度的，得 1 分；两项制度均未建立的，不得分。	制度建设较为完善，但项目实施过程中的绩效管理仍需加强。	1.5	辅警管理制度、辅警奖惩办法、辅警考勤制度、振安公司投诉处理制度、等
						执行 落实 有效性	2	评价要点： ①项目实施过程中是否严格执行落实相关法律法规和业务、绩效管理制度的规定。用以反映和考核业务、绩效管理制度的有效执行情况。	严格执行项目相关管理制度的，得 2 分；基本执行的，得 1 分；其他情况不得分。	各项制度得到较有效执行，但过程管理有待加强，现场抽查发现个别辅警调班审批不够完整。	1	座谈了解、实地核查、项目过程资料查阅。

						计划性	2	评价要点： ①项目实施是否制定有详细的工作计划或实施方案； ②项目实施绩效是否纳入主管部门、承包方的年度工作总结内容等。	项目制定有详细的工作计划或实施方案，能按计划开展工作的，并将项目实施绩效纳入工作总结的，得 2 分；其他视情况扣分。	项目实施具有较好的计划性，但实施过程有待改进，如 2019 年前后 2 个购买合同之间的衔接不够紧密、部分条款未及时修正。	1.5	座谈了解、排班表、管理制度等佐证资料
				项目实施	7	服务合同合理性	2	评价要点： ①服务合同与用户需求重要条款是否保持一致； ②审核项目签署的服务合同，服务范围是否明确、服务内容是否完整、服务标准是否合理、服务时长、服务过程监管、考核是否合理等。	服务合同与用户需求重要条款保持一致且内容合理的，得 2 分；其他视情况扣分。	服务合同条款整体合理，但未涉及到对乙方的服务质量评价机制，存在可完善的地方。	1.5	招标文件、服务合同
						人员配置合理性	3	评价要点： ①对辅助人员 161 人的配置合理性进行评价，包括岗位设置、人数安排、职责分工等的合理性、必要性。	项目辅助人员需求及岗位设置等合理且必要的，得 3 分；其他视情况扣分。	人员配置总体较合理，但目前以较高成本购置送餐、门岗、后勤等岗位的合理性需探讨。	1.5	座谈了解、岗位设置说明等佐证资料
						业务技能培训	1	评价要点： ①项目是否根据合同要求及实施情况，制定详细且有针对性的业务培训方案； ②实施过程中是否落实辅助人员的业务技能培训及集训要求，并做好资料收集、整理。	制定有详细、针对性强的培训方案，将技能培训及集训要求落实到位，并提供佐证材料的，得 1 分；其他视情况扣分。	业务技能培训工作落实情况较好，但在系统化培训方案制定方面存在欠缺。	0.8	座谈了解、查阅 2019 年培训台账等佐证资料
						安全保障措施	1	评价要点： ①项目主管部门是否落实监管责任，要求承包方制定相关安全保障、应急处置方案或措施等，并为特勤人员购买足额的意外伤害险。	承包方制定并落实安全保障、应急处置等相关制度，且已为从业人员购置足额保险，并提供佐证的，得 1 分；其他视情况扣分。	服务方制定有应急预案，为辅警购买了五险一金，但项目商业保险购买上有欠缺，存在风控漏洞。	0.8	座谈了解、查阅 19 年资金支出、辅助人员工资发放明细等佐证资料

产出	25	项目产出	25	实施质量可控性	5	考核机制制定	2	评价要点： ①主管部门是否制定专门、详细的考核、评分标准，确保辅助人员工作的服务质量。	主管部门制定有专门、详细、合理的考核评分标准或体系的，得 2 分；其他视情况扣分。	制定的考核评分标准不与服务费用支付挂钩，激励作用未充分体现。	1	座谈了解、辅警量化考核的相关资料
						监督检查	2	评价要点： ①主管部门是否对项目进行日常监督检查，检查记录是否完整； ②主管部门是否落实考核工作，考核频次是否合理，考核记录是否完整。	主管部门对项目开展日常监督检查并落实考核工作，频次合理且相关记录完整的，得 2 分；其他视情况扣分。	项目监管整体较为合理，但在机动岗或巡逻岗的全过程轨迹追踪等方面，存在管理漏洞。	1.5	座谈了解、签到表、辅警量化考核的相关资料
						社会监管机制	1	评价要点： ①主管部门是否设立项目社会监管机制或渠道，接受社会监督。	项目设立了社会监督渠道的，得 1 分；其他视情况扣分。	监管机制较为完善，在接受群众方面还有待加强，监管方式群众知晓率仅为 25%。	0.5	座谈了解、单位对群众、轨道单位等群体回访资料
				完成情况	4	人员配备达标率	2	评价要点： ①项目是否按计划配置了足额的辅助人员，用以考核人员配置完成情况。 人员配备达标率=（实际配置的辅助人员数/计划配置的辅助人员数）*100%	得分=人员配备达标率*2	2019 年项目人员配置整体达标，但 1-6 月存在不同程度的人员缺岗情况，适当扣分。	1.5	2019 年 12 月《轨道交通 2 号线治安辅助人员在岗情况报告》、考勤表、工资核算表等佐证资料
						在岗率	2	评价要点： ①项目辅助人员应到岗实到岗情况，通过随机抽查计算本项得分。 在岗率=（实际在岗的辅助人员数/应在岗的辅助人员数）*100%	得分=在岗率*2	人员在岗率良好，基本按排班计划落实到位。	2	实地调研、2019 年 12 月《轨道交通 2 号线治安辅助人员在岗情况报告》、考勤表、排班表工资核算表等佐证资料
					6	单人单月服务时长	3	评价要点： ①项目辅助人员的服务时间是否符合合同要求，通过核查考勤表等佐证资料计算本项得分。	人均服务时长≥26 天每月的，得 3 分；每低 1 天扣 1 分，其他视情况扣分。	辅助人员单人单月服务时长达到 26 天，符合合同要求。	3	实地调研、2019 年 12 月《轨道交通 2 号线治安辅助人员在岗情况报告》、考勤表、排班表工资核算表等佐证资料

						巡查 频率	3	评价要点： ①考察项目是否实行不间断的机动巡查和定岗驻守，以公众反馈的见警率作考量。 见警率=见到辅助人员的人数÷调查总人数×100%	通过现场调研、公众问卷调查等综合分析：见警率≥90%的得3分；≥80%的得2分；其他视情况扣分。	实地调研辅助人员巡查频率较高，问卷调查中98.5%的受访者表示见到过辅警的巡查身影。	3	实地调研、问卷调查
				服务质量	8	考核 达标率	4	评价要点： ①查阅项目档案资料，审核主管部门对项目的考核结果，得出辅助人员工作质量达标情况。 考核达标率=（考核结果为达标的次数/总考核次数）*100%	考核达标率≥95%的，得4分；≥90%的，得3分；大于等于80%、小于90%的，得2分；大于等于70%、小于80%的，得1分；低于70%的，不得分。	主管单位对辅助人员考核的结果整体较好，达标率大于95%。	4	座谈了解、查阅考核等资料
						招录人员 达标率	4	评价要点： ①查阅项目人员资质资料，审核招录人员资质达标情况。 资质达标率=（资质要求达标人数/辅助人员总数）*100%	得分=招录人员达标率*4	项目仅对设备维护岗提出资质要求，除一人学历要求未达标外，资质达标率为99.4%。但服务方在人员信息存档方面存在不足，档案管理仍需加强。	3	座谈了解，查阅人员档案资料
				成本控制	7	预算 执行率	2	评价要点： ①考核预算安排资金、实际使用资金与结转资金的情况。用以反映资金安排的科学性、准确性和合理性。 预算执行率=（实际支付财政预算资金/财政安排预算资金）*100%	预算执行率大于等于90%以上的，得2分；大于等于80%，小于90%的，得1分；低于80%的，不得分。	2019年项目安排预算967.61万元，实际支出967.61万元，预算执行率为100%，预算执行情况较好。	2	项目支出明细账等财务资料
						经费使用 合规性	5	评价要点： ①考核承包方是否按要求实现经费支出专账管理，将员工工资、职务补贴、评优评先、五险一金、商业意外险、劳务管理费从专户转至各项目的相应账号后支出。	承包方经费使用符合专账管理要求的，得5分；其他视情况扣分。	能够严格保证辅警工资与合同一致，个别人员未购买社保，但将这一资金返还给该相关人员，做法合理，但补充提供的相关人员未在公司购买社保情况说明存在漏洞。	4	座谈了解、工资支付等佐证资料

效果	35	项目 效益	35	社会 效益	22	公共安全 保障	4	评价要点： ①考核项目实施后，市轨道交通 2 号线的公共安全保障情况，以是否发生群众安全事故和重大案件为考量。	评审期内轨道交通 2 号线未出现公共安全事件的，得 4 分；其他视情况扣分。	项目在维护轨道交通公共安全方面成效显著，完成各项安保任务，配合民警核录检查乘客 278.96 万人次，抓获违法犯罪嫌疑人 225 人，为市民营造安全有序的轨道交通环境。	4	座谈了解、实地核查、项目成效等佐证资料
						安全隐患 排查	4	评价要点： ①考核项目实施后，辅助人员在轨道交通 2 号线安全隐患排查中的作用。	结合座谈了解和资料核查，综合评价辅助人员在轨道交通安全隐患排查工作中的效益，满分 4 分。	2019 年配合民警核录检查重点人员 9262 人次、抓获违法犯罪嫌疑人 225 人，查获各类限带物品、危险品 31 万件，项目安全隐患排查方面成效显著。	4	座谈了解、实地核查、项目成效等佐证资料
						安全 事故 发生数	2	评价要点： ①项目实施中，辅助人员出现安全事故的次数。	评审期内未出现安全事故的，得 2 分；其他视情况扣分。	评审期内，辅助人员未出现安全事故。	2	座谈了解、实地核查、项目成效等佐证资料
						工作状态 认可度	4	评价要点： ①考核公众对辅助人员日常工作状态的认可度。	（1）本项评分结合现场评审、问卷调查数据综合考量； （2）受访对象对辅助人员工作状态认可度 90%以上的，得 4 分；每降低 5%，扣 1 分，扣完为止。	调查结果显示，77%的受访群众对辅助人员日常工作状态表示比较满意及以上。同时，工作组进行实地核查时发现辅助人员整体工作状态较好。	2	实地核查、问卷调查
						服务态度 认可度	4	评价要点： ①考核公众对辅助人员日常服务态度的认可度。	（1）本项评分结合现场评审、问卷调查数据综合考量； （2）受访对象对辅助人员服务态度认可度 90%以上的，得 4 分；每降低 5%，扣 1 分，扣完为止。	调查数据可得，79%的群众对辅助人员的服务态度表示比较满意或非常满意。	2	实地核查、问卷调查

						公众安全感提升	4	评价要点： ①项目实施后，是否能有效提升公众安全感。	(1) 本项评分结合现场评审、问卷调查数据综合考量； (2) 受访对象认为项目实施有效提升安全感占比达 90%以上的，得 4 分；每降低 5%，扣 1 分，扣完为止。	在受访群众中，82%认为辅助人员的参与轨道交通治安管理工作，有助于提升群众安全感。	2.5	实地核查、问卷调查
			可持续影响	3	可持续性	3	评价要点： ①项目的发展目标、实施效益是否可持续，现行管理体制是否满足长远发展需要。	综合考量，项目发展目标、实施效益及现行管理体制可持续的，得 3 分；其他情况酌情评分。	项目发展目标、效益及管理体制等整体具有可持续性，但在岗位分配、过程管理等方面仍可进一步优化。		2.5	座谈了解、实地核查、问卷调查、查阅管理制度等项目佐证资料
			社会评价	10	投诉率	1	评价要点： 考核公众对辅助人员的服务投诉情况。	投诉率 10%以上，不得分；5%-10%的，得 0.5 分；5%以下得 1 分。项目实施造成社会不公而引起纠纷、诉讼、信访、上访甚至违法犯罪的，得 0 分。	评审期内，项目未出现针对辅助人员的有效投诉。		1	座谈了解、实地核查、查阅项目佐证资料
					用人单位满意度	4	评价要点： 考核轨道交通运营方对辅助人员工作的满意程度。	本项评分以问卷调查数据考量，用人单位满意度 90%以上，4 分；每降低 5%，扣 1 分，扣完为止。	通过与轨道交通站点运营方的座谈了解，用人单位满意度为 100%。		4	与站点负责人座谈了解、实地核查
					公众满意度	5	评价要点： ①公众对镇内特勤人员协管服务成效的满意程度。	本项评分以问卷调查数据考量，公众满意度 90%以上，5 分；每降低 5%，扣 1 分，扣完为止。	79%的受访群众对辅助人员协助轨道交通治安管理表示比较满意及以上，其中非常满意占比为 39%。		2	实地核查、问卷调查
合计							100	—	—	评分结果	78.1	—

逆指标	-10	逆指标	-10	资金使用	-10	资金使用	-10	反映项目实施过程中，是否存在克扣、截留、挤占、挪用资金，是否有违规列支三公经费等。	资金使用出现克扣、截留、挤占、挪用、违规列支三公经费等现象，在评定总分中减去相应分数。	评审过程中，未发现资金支出违规情况。	0	资金支出明细账等财务资料
—										综合得分	78.1	—
—										评价等次	中	—
专家签名	 