

2023 年度广州市妇女联合会部门 重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景资料

项目名称：家政“安心服务证”项目

项目主要内容和用途：本项目旨在深化推进家政服务业提质扩容“领跑者”行动，扩大家政服务有效供给，推动家政服务新模式。项目通过持续开展家政“安心服务证”项目，推动家政服务人员持证业务，实现对持证家政服务人员的“可查询、可追溯、可评价”，营造持证用证、查证验证及评价持证服务的良好环境，推动我市家政服务信用体系建设。

项目历年安排：2022 年家政“安心服务证”项目预算安排为 275.95 万元；2023 年家政“安心服务证”项目预算安排为 375 万元。

（二）项目资金分配情况

家政“安心服务证”项目属于一般公共预算财政拨款收入，2023 年项目资金预算安排 375 万元，实际投入资金 375 万元，年度实际投入资金占预算资金的 100%。家政“安心服务证”项目严格实行项目资金专款专用，资金支付均通过国库集中支付系统财政授权支付方式完成，资金使用情况如下：

使用项目	金额（元）	占比（%）
委托业务费	1,602,226.4	42.73%
劳务费	1,114,840	29.73%
印刷费	385,000	10.27%
咨询费	12,000	0.32%
邮电费	32,249.66	0.86%
其他交通费用	2,775.54	0.07%
其他商品和服务支出	600,908.4	16.02%

（三）项目政策依据

1.《中共广州市委办公厅广州市人民政府办公厅印发关于推动“南粤家政”工程羊城行动高质量发展的实施方案的通知（穗厅字〔2021〕29号）》

2.《广州市深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动实施方案（穗发改〔2022〕23号）》

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

家政“安心服务证”项目年度预期绩效目标：“南粤家政”工程作为广东省民生实事项目，是广州市委、市政府高度重视、高位谋划、高质量推进的爱心工程、民生工程，为贯彻落实《广州市实施“南粤家政”羊城行动工作方案》等各项工作部署，持续开展家政安心服务证项目，实现对持证家政服务人员的“可查询、可追溯、可评价”，营造持证用证、查证验证及评价持证服务的良好环境，推动我市家政服

务信用体系建设。

家政“安心服务证”项目年度绩效指标由管理指标、产出指标和效益指标构成。指标权重总分为100分，具体权重分配情况如下：

资金管理指标权重占12分，指标内容为：资金支出率。

事项管理指标权重占8分，指标内容为：监管有效性。

产出指标权重占40分，指标内容为：1.建立1个培训档案数据库；2.家政“安心服务证”培训人数达2万人；3.家政“安心服务证”每次培训课时不少于5小时。

效益指标权重占40分，指标内容为：1.宣传报道的次数达到11个短视频推广、3篇软文推送、12场图片拍摄精修，38场视频；2.服务对象满意度 $\geq 95\%$ 。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

根据年初设定的绩效目标，运用科学、合理的预算绩效评价指标，对家政“安心服务证”项目的产出和效果进行分析评价，提高项目预期效果，确保项目实施效率，持续深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动，通过开展家政安心服务证项目，实现对持证家政服务人员的“可查询、可追溯、可评价”，营造持证用证、查证验证及评价持证服务的良好环境，推动我市家政服务信用体系建设。

（二）绩效评价标准和评价方法

评价分为三级评价指标，通过过程指标、产出指标和效益指标3个一级评价指标；资金管理、事项管理、数量指标、

质量指标、社会效益指标和满意度指标 6 个二级指标；资金支出率、监管有效性、建立档案数据库、家政“安心服务证”培训人数、家政“安心服务证”培训课时、宣传报道的次数、服务对象满意度 7 个三级指标，结合单位历年开展项目经验，确定评价框架体系，并进行数据比对和发放调查问卷，对 2023 年家政“安心服务证”项目开展绩效自评工作。

1.资金支出率，年度执行率 100%，分值 12 分。

2.监管有效性，年度已对项目开展有效监控，分值 8 分。

3.建立档案数据库，年度指标值建立 1 个培训档案数据库，实际年度指标值已建立 1 个培训档案数据库，分值 10 分。

4.家政“安心服务证”培训人数，年度指标值家政“安心服务证”培训人数达 2 万人，实际年度指标值完成家政“安心服务证”培训人数 37351 人，分值 10 分。

5.家政“安心服务证”培训课时，年度指标值家政“安心服务证”每次培训课时不少于 5 小时，实际年度指标值已为 37351 人“安心服务证”培训，培训课时 5 小时以上，分值 20 分。

6.宣传报道的次数，年度指标值 11 个短视频推广、3 篇软文推送、12 场图片拍摄精修，38 场视频，实际年度指标值已完成 11 个短视频推广、3 篇软文推送、12 场图片拍摄精修，38 场视频，分值 20 分。

7.服务对象满意度，年度指标值服务对象满意度 $\geq 95\%$ ，实际年度指标值根据发出 420 份调查表，收回 420 份调查表，

满意达 99.3%，分值 20 分。

（三）绩效评价实施过程

1.前期准备：

（1）明确评价内容和范围：2023 年家政“安心服务证”项目。

（2）成立绩效评价工作小组：组建由项目执行相关工作人员组成的项目绩效评价小组，负责整个项目绩效评价工作。

（3）人员培训：对评价工作组工作人员进行项目总体情况介绍、绩效评价指标、评价标准和评价方法的培训。

2.组织实施：

（1）数据采集：围绕绩效评价指标体系开展数据收集工作，包括项目相关执行部门的业务资料和财务资料，如项目年度工作计划、项目成果报告、项目经费执行情况表等，确保每项评价指标都有对应的佐证材料。

（2）组织评审：绩效评价工作小组成员对项目相关资料开展审核、分析，得出初步评审结论。

3.分析评价：

（1）实施评价：按照设立的评价指标、标准、权重、方法实施评价，形成评价结论。

（2）编制评价报告：根据项目基本情况、评价工作情况、项目绩效情况、主要经验和存在的问题、意见建议等，形成项目绩效评价报告。

（3）反馈与改进：将评价结果及时反馈给项目相关工

作人员，针对项目实施中存在的问题，提出相应的改进意见或建议，以促进项目的持续优化和提升。

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目管理绩效指标分析

1.资金管理指标：资金支出率（该指标分值 12 分）

指标实际完成情况：家政“安心服务证”项目 2023 年初预算编制数为 375 万元，年度预算执行数为 375 万元，项目资金已按预算编制情况执行，预算执行率达到 100%，该指标得分 12 分。

2.事项管理指标：监管有效性（该指标分值 8 分）

指标实际完成情况：2023 年已对家政“安心服务证”项目开展有效的年中项目监控，年度执行过程中通过对照年初设定的绩效目标，对项目进展情况进行持续监督，及时发现和解决问题，该项指标得分 8 分。

（二）项目结果绩效情况分析

1.关于产出指标。数量指标，计划家政“安心服务证”培训人数达 2 万人，建立 1 个培训档案数据库，实际完成家政“安心服务证”培训人数 37351 人，并建立 1 个培训档案数据库；质量指标，计划家政“安心服务证”每次培训课时不少于 5 小时，实际为 37351 人“安心服务证”培训的课时达 5 小时以上。参与家政“安心服务证”培训人数的增加，能让更多家政从业人员在专业知识和技能方面得到提升，能够提供更专业、更高质量的服务；培训时长达标确保了家政服务人员能够全面掌握相关知识和技能。

2.关于效益指标。社会效益指标，计划开展 11 个短视频推广、3 篇软文推送、12 场图片拍摄精修，38 场视频宣传报道，实际已完成家政“安心服务证”项目 11 个短视频推广、3 篇软文推送、12 场图片拍摄精修，38 场视频推广；满意度指标，计划服务对象满意度 $\geq 95\%$ ，实际发出 420 份调查表，收回 420 份调查表，服务对象满意达 99.3%。通过媒体宣传及调研，有利于改变社会对家政服务行业的传统观念，提高家政服务行业的社会地位和影响力，从而提升家政服务质量和信任度、促进行业规范化发展。

五、项目综合评价等级和评价结论

（一）项目综合评价得分及评价等级

按照《2024 年广州市市级财政资金绩效评价工作方案》要求，经综合评价，该项目部门评价得分 100 分，评价等级为“优秀”。

（二）项目综合评价结论

广州市作为首批全国家政服务业提质扩容“领跑者”城市，不断推进“南粤家政”工程。自家政“安心服务证”项目启动以来，成效显著，共计发放超 8 万余张“安心服务证”，推进家政“安心服务证”项目，旨在建立家政服务管理体系和从业人员星级评定机制，使家政服务“可追溯、可查询、可评价”。2023 年该项目实际完成家政“安心服务证”培训人数超 3 万人，已按时按质完成家政“安心服务证”持证业务培训，对于规范家政市场、提高从业素质、保障消费者权益具有重要意义，促进了家政行业的规范化、品质化升级，

为行业的持续健康发展奠定了坚实基础。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

（一）政策方面建议

在深化落实《广州市深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动实施方案（穗发改〔2022〕23号）》的基础上，进一步完善家政服务业的政策体系，制定更多有利于家政“安心服务证”项目推广的政策措施，通过政策引导、资金扶持等方式鼓励更多家政从业人员和企业参与进来，推动家政服务业的健康发展。

（二）项目管理方面建议

家政“安心服务证”项目依托广州市家政服务综合平台，实现家政人员信息的集中管理和动态更新，后续将在增强数据安全与隐私保护的基础上，通过大数据分析和市场调研，精准对接市场需求和消费者需求，提供更加个性化、专业化的家政服务技能提升培训。同时，推动与商务部、广东省、广州市等各级信用信息、家政服务相关系统和平台的数据共享，实现更广泛的信息互通和资源整合。

（三）绩效管理方面建议

本年度已完成家政“安心服务证”项目的绩效目标及绩效指标。今后将加强对家政“安心服务证”项目执行情况的日常监控，结合项目实际开展情况，定期对绩效指标进行评估、调整，确保指标的科学性和有效性，并及时发现和解决存在的问题，提高项目管理及执行效率。

（四）其他方面建议

1.针对市民对“安心服务证”的认可度还有待提高的问题，后续将通过持续开展“安心家政”服务月、羊城家政超市供需会暨公益集市等活动，深入社区、深入群众，加大“安心服务证”项目的宣传广度和深度，提高企业、从业人员及消费者对“安心服务证”认知度和接受度，助力全市家政服务的提升。

2.针对部分家政从业人员使用智能手机进行信息录入、查询、考试等操作方面存在困难，后续将优化系统操作流程，设计更加友好、直观的操作界面，方便家政从业人员快速上手。并持续采取线上、线下培训模式扎实推进“安心服务证”培训工作，对平台上的家政企业进行定期评估和审核，确保服务质量达到标准。

七、绩效评价结果应用

通过对家政“安心服务证”项目开展的绩效评价，将绩效评价工作贯穿于项目执行的全过程，进一步提高了各责任部门对开展项目支出绩效评价工作重要性和必要性的认识。将家政“安心服务证”项目的绩效分析与结果反馈应用到项目执行中，对优化项目未来的发展方向、提升项目效能具有至关重要的意义。

（一）从项目管理方面来看，今后将围绕工作目标及绩效要求，深化学习交流，持续组织开展家政企业学习交流、行业调研等，科学分析把握家政服务行业发展现状，进一步提升家政从业人员技能水平，激励他们树立更高的家政服务理念。

（二）从项目预算安排来看，下一步将根据项目总体绩效目标，结合项目开展实际情况，将绩效评价工作贯穿于项目执行的全过程，通过细化家政“安心服务证”项目的具体目标，从提升家政服务质量、增强消费者信任度、促进家政行业规范化发展等方面，通过设置更加科学的方法和指标对项目绩效进行客观评价，为预算调整和优化提供依据。