

2023 年度中国共产党广州市委员会统战部 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

侨博馆位于沿江西路 183 号，建筑面积 8481.67 平方米，为在文物行政主管部门正式登记备案的博物馆，承担着博物馆为社会服务的职能，包括藏品征集、研究，向公众开放，举办展览、宣传推广、社会教育、文化产品开发等内容。为确保博物馆馆址安全，提升公共服务水平，给观众提供一个安全、卫生、舒适的参观环境。侨博馆物业管理经费项目通过政府广州公共资源交易中心公开招标方式，确定中航物业管理有限公司为我馆物业管理公司，为博物馆提供安全管理、环境卫生清洁、展区管理辅助、绿化养护、设备设施维保等服务，本项目 2023 年预算申报金额为 812.21 万元。

（二）项目资金细化分配情况

本项目包括物业管理费、水费、电费、邮电费等。其中物业管理费 709.61 万元、电费 96 万元、水费 3.6 万元、邮电费 3 万元。

（三）项目政策依据

本次物业管理费项目的设立和执行均依据《广州市财政局关

于印发市本级大型公共场馆基本运行物业管理费标准的通知》（试行）。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

本项目的绩效目标围绕提升物业管理效率、保证服务质量、开展文化交流活动以及增强访客满意度等方面展开。绩效指标包括物业管理服务面积、参观群众满意度、举办广府文化和华侨华人交流活动次数，以量化的方式跟踪和评估物业管理的整体表现。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

绩效评价旨在通过对物业管理费使用的全面分析，评估资金使用的效率和效果，以确保每一笔投入都能得到最大的产出，同时对管理流程中存在的问题进行诊断和调整。

（二）绩效评价标准和评价方法

评价标准将结合项目绩效目标及政策要求来设定，采用定性与定量相结合的方法进行。评价过程中将采集相关数据、报告，并结合参观群众的反馈信息，进行全面分析。

（三）绩效评价实施过程

评价工作由广州市委统战部牵头，侨博馆负责具体落实，确保评价工作的客观性和公正性。评价将定期进行，及时更新绩效数据并反馈给主管部门。

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目管理绩效指标分析

通过设定的绩效指标，如物业管理服务面积、参观群众满意度、举办广府文化和华侨华人交流活动次数，定期进行数据收集和分析。年中进行绩效运行监控，年末进行绩效自评，具体分析各项指标完成情况，并提供优化建议。

（二）项目结果绩效情况分析

一是物业公司为博物馆提供了综合保障服务，物业服务面积达到 100%覆盖。通过出入口安全、安检、展区安全、安全监控等多方面管理，落实参观人员预约制要求，馆外周边区域内实行 2 小时一次动态巡逻岗，累计巡逻 4380 次、保障 8760 小时侨博馆周边无治安事件情况发生，本年无安全事故发生。全年线上线下观展人数累计超 400 万人次，其中在海珠广场地铁站厅展览参观人数超过 280 万人次；先后获评中国华侨历史博物馆首家分馆、广州市少先队实践教育基地、新穗商理想信念教育基地、广州市第二批文物保护利用典型案例。接待党政机关、企事业单位、社会团体、海外侨团 400 余个，国家、省、市等各级领导先后到馆考察调研并给予高度评价；

二是完成不少于 4 次的广府文化和华侨华人交流活动的绩效目标。如先后举办“百年长堤 华侨印记”展、“鸿雁传家书 浓浓家国情”广府侨批等专题展；开展“我和祖国有个约会”“侨课进侨校”“侨心共筑航空梦”等系列社会教育活动；

三是随机向参观侨博馆游客发放调查表，共计收回有效调查

表 1879 份，游客对侨博馆整体印象满意度为 99.13%。侨博馆在展览陈列内容、展品丰富度、参观路线、讲解服务、馆内指示标识、馆内绿化、其他设施、前台服务、展厅管理人员服务、馆内环境清洁得到了广大游客的认可，完成参观群众满意度大于 90% 的绩效目标。为争创二级博物馆，积极融入粤港澳“人文湾区”建设，打造成集收藏、展示、研究、教育为一体的国际交流新名片，物业服务、后勤保障对侨博馆发展起到至关重要的作用。

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

2023 年度物业管理经费项目绩效评价得分 99.96 分，绩效评价为“优”。

（二）项目综合评价结论

通过开展本项目，保障侨博馆的正常运作，确保侨博馆馆安全，进一步提升公共服务水平，助力广州文博事业高质量发展。

六、主要经验做法、存在问题和建议

博物馆物业管理项目的绩效自评是一个全面、系统的工程，我馆通过制定考核标准，每月对该项目实施一次严格的绩效考核评估，根据评估结果及时反馈，并督促改进，确保物业管理的整体效能显著提升，完成年初既定的绩效目标。但在物业管理经费项目的绩效实现过程中，我们发现设定的绩效目标可能过于宽泛、未与激励机制对接。须在管理中不断优化、设定科学、可量化、可操作性强的绩效目标，以便进一步做好项目管理。

（一）政策方面建议

无。

（二）项目管理方面建议

建立项目监控机制，包括进度跟踪、绩效目标完成情况和质量保障。

（三）绩效管理方面建议

一是在申报财政资金和项目立项时，进一步优化绩效指标的设置。对表述不明确的指标进行明确化、量化，不符合实际的指标进行修正，减少指标执行中的模糊地带；

二是对往年的项目进行归纳、研究和总结，根据上一年度的绩效目标实际完成情况预估下一年度计划实施完成程度，设置相对合理、客观的绩效指标值，使指标名称与指标内容相匹配。

（四）其他方面建议

一是从制度上完善合同管理要求，通过制定《合同管理制度》等相关制度，明确履行合同签订事项的重要性，在实际操作中应执行相关制度，规避由于个人行为造成的失误风险；

二是对合同文本内容进行严格审核。在提交合同文本时，应对合同内容逐一审查，明确合同签订期限，避免由于细节问题造成的合同纠纷。

七、绩效评价结果应用

一是用于改进工作流程，通过对绩效评价结果的分析，发现工作流程中的瓶颈和问题，采取相应措施进行改进，提高整体工作效率；

二是用于制定目标和计划，根据绩效评价结果，为下一阶段的工作制定明确的目标和计划，确保工作的顺利进行；

三是加强沟通和反馈，定期与物业公司进行沟通，让他们及时了解业主单位的需求和期望，提高物业服务水平。