

## 附件 6

# 2023 年度广州市天河区广州火车站地区 管理委员会办公室部门重点项目绩效评价 报告

## 一、评价项目概述

### （一）项目背景

为提高火车站地区核心区域综合管理和环境卫生保洁水平，加强以广州火车站广场为基点，东以林和中路西面人行道为界，北以广园东路(长途客运站至地铁 F 出口)人行道为界，西以林和西路东侧人行道为界，南以中信广场北门林乐路以北绿化广场为界，站前路及车站二层平台区域的日常管理，采取每天按早(8 时-16 时)、中(16 时-24 时)、晚(24 时翌日 8 时)3 个时段安排人员开展工作，负责相关区域的卫生保洁、志愿服务、协助巡查督导、联合执勤等工作。

### （二）项目立项依据

根据区领导在车站地区管委办 2016 年《关于启动车站地区 2017 年综合保洁加强工作招标程序的请示》上的批示精神，车站地区管委办 2021 年 11 月 2 日发区财政局《关于申请政府采购 2022 - 2023 年度车站地区保洁服务的函》和 2022 年 11 月 25 日区财局批复。根据打造干净整治，平安有序站区环境工作需要和区领导批示精神,经车站地区管委办

调研，为进一步提高车站地区综合管理和环境卫生水平，采用采购外包形式开展工作。

### （三）项目绩效目标

1.主要对卫生保洁包括车站站前通道、二层平台、车站南广场、天河飘绢广场、林和西人行道延长线和车站公安城管大楼等区域的加强保洁工作；2.配合公安、城管、民政等部门对服务区域开展治安、城管、流浪乞讨等开展巡查督导、联合执勤工作；3.积极配合处置车站地区突发状况如水浸、水管爆裂、交通拥堵、旅客滞留等工作。

### （四）项目资金来源及使用情况

2023 年度外包保洁服务年度预算 118.34 元，全部是区财政资金，资金全部安排落实，预算完成数 118.34 万元，执行率 100%。

### （五）项目实施情况

**1.配合开展联合执勤工作。**每日早、下午、晚配合相关部门开展联合执勤工作，加强对火车东站区域共享单车、电动车、五类车、机动车辆管理，维护车站道路秩序。发现违规乱摆卖、流浪乞讨人员、拉包拉客人员配合职能部门及时协调处理。每日按时记录联合执勤数据，月末统计资料上报。

**2.卫生保洁服务。**每天安排工作人员加强车站广场、二楼停车场等车站地区公共区域的卫生保洁工作；日常注重服务区域卫生巡查和保洁兜底工作，发现问题及时通知相关业

主部门，并配合做好保洁工作；做好区域的公共直饮水机的卫生保洁和设备维护；加强东站进出站通道巡查，及时清理地面垃圾、烟头，同时劝导旅客注意公共卫生；做好东站联合执勤室的卫生保洁，每周对进行一次大扫除和消杀，确保办公室干净整洁。

**3.配合做好各节假日、春运工作。**根据东站地区管委办工作要求，积极配合完成春运、中秋、元旦、国庆、端午等法定节假日期间站场保障工作。增加对火车东站区域巡查次数，及时清理周边共享单车，加强公共设施卫生保洁，配合各站场职能部门加强站内安全秩序，保证通道顺畅。

**4.配合开展站场志愿服务。**遇雷雨等恶劣天气，根据工作安排，积极配合开展志愿服务，为有需要的游客派发雨伞雨衣；各节假日期间安排人员，开展温馨服务为旅客指引乘车，劝导站内旅客文明候车、在非吸烟区禁止吸烟等工作；响应全广州市寒冬送温暖活动，积极配合区民政局在东站开展流浪人员救助行动，对滞留的流浪人员积极劝导前往救助站，对不愿去救助站有需要的流浪人员派发棉被、御寒衣物、食物。

## **二、评价结论与绩效分析**

### **（一）总体结论**

负责处理广州东站地区管理委员会的日常工作，对省、市区管理东站的 20 多个职能部门及有关单位开展协调工作；

保障每年火车车站地区的春运、国家法定节假日和学生放假期间及日常旅客运输工作；积极协调公安部门严厉打击各类违法犯罪活动，对拉包拉客进行清理，消除各类安全隐患；协调交警加强对道路的管理疏导，处理各类违章车辆；组织林和街、区民政局、广州火车东站、东站派出所、铁路东站派出所等单位开展联合整治行动，加强车站地区环卫保洁督导、“六乱”整治联勤联动等综合城市管理工作，提升站场管理和服务水平，确保了车站地区道路交通安全、有序、畅通，进一步增强了人民群众的获得感、幸福感与安全感。

## （二）项目绩效分析

1.项目产出完成情况分析：2023 年积极参加车站地区管委办每天三个时段（9：30、15：30、19：30）组织开展的车站地区联合执勤工作，共出动 1093 次，参与单位 16 个，出勤人员 11203 人次。配合相关部门重点对乱摆卖、占道经营、流浪乞讨、拉包拉客、机动车乱停放、“五类车”、乱张贴乱悬挂、共享单车乱停放、电动车违规行驶等违规行为进行管理、整治。一年来共处理乱摆卖和违规宣传 186 宗，检查拉包拉客人员 11 名，检查非法营运机动车 5 辆，劝离违章停放机动车 3 辆，劝离滞留流浪人员 435 名，救助滞留流浪人员 1 名，劝离违规乱停放电单车 3312 辆，清理乱停放共享单车 7183 辆，规整单车停放点 2363 处，清理乱堆放杂物 38 车。

2.项目效益情况分析：2023 年春运从 1 月 7 日开始至 2 月 15 日结束共 40 天，其中：广州火车东站到发旅客 346.9

万人次，较去年同期增长 33.4%，相比 2019 年下降 43.3%(其中发送旅客 172.8 万人次，较去年同期增长 34%；到达旅客 174.1 万人次，较去年同期增长 33.3%)；地铁东站乘降 511.5 万人次；穗港高铁于 1 月 15 日恢复开行，期间发送 52330 人次，到达 48801 人次，到发合计 101131 人次，日均到发 3889 人次。

日常每天进出车站旅客及周边商圈客流量约 30 万人次，较好地完成了车站地区环境卫生督导、“六乱”整治、联勤联动等综合城市管理工作，确保了车站地区道路交通安全、有序、畅通，进一步增强了人民群众的获得感、幸福感与安全感。

### **三、项目主要绩效或成功经验**

（一）部门联动，充分调动成员单位积极性。各联动单位出勤情况（2023 年全年），共出动 1093 次，参与单位 16 个，出勤人员 11203 人次，其中车站地区管委会 7476 人次，林和街城管执法队 3072 人次，区东站派出所 440 人次，区民政局 58 人次，铁路东站派出所 87 人次，环卫二所 30 人次，区公安分局治安大队 9 人次，市交通执法局 9 人次。

（二）久久为功，持续开展联合执勤工作。在全体联合执勤队员的共同努力和积极配合下，共处理乱摆卖和违规宣传 186 宗，检查拉包拉客人员 11 名，检查非法营运机动车 5 辆，劝离违章停放机动车 3 辆，劝离滞留流浪人员 435 名，

救助滞留流浪人员 1 名，劝离违规乱停放电单车 3312 辆，清理乱停放共享单车 7183 辆，规整单车停放点 2363 处，清理乱堆放杂物 38 车。

#### **四、存在问题或不足**

（一）因外包保洁服务待遇较低，存在相关人员流动较大，专业性不强、综合素质不高，相关台账资料不完善等问题。

（二）对外卖车、快递车等新业态管理措施不够多。个别外卖员、快递员为方便取、送餐，递快递，直接将电动车停放在机动车道上或拥堵在车站、商场门口，造成交通拥堵，带来一定的交通和安全隐患。相关工作人员只能采取劝导等方式，管控措施不多，效果不太好。

#### **五、相关建议**

（一）政策方面建议。日常每天进出东站旅客及周边商圈客流量约 30 万人次，较好地完成了车站地区环境卫生督导、“六乱”整治、联勤联动等综合城市管理和环卫保洁兜底工作，确保了车站地区道路交通安全、有序、畅通，得到“路、地”多个管理部门的广泛支持，建议继续保持和壮大外包保洁队伍，推进车站地区高质量发展再上新台阶。

（二）项目管理方面建议。进一步督促金地公司完善台账资料、考核资料，进一步细化提升工作人员待遇措施，每月报管理科室备案。

（三）绩效管理方面建议。进一步加强与金地公司沟通，采取以老带新、加强驻场员工培训等工作，提升相关人员工作熟练度。