

京文旅发〔2023〕125号

北京市文化和旅游局关于印发《政府购买公共文化服务项目绩效评价实施办法（试行）》的通知

各区文化和旅游局，经开区管委会宣传文化部，首都图书馆、市文化馆：

为了贯彻落实《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》《北京市公共文化服务保障条例》等法律和政策，进一步健全现代公共文化服务体系政策，完善政府购买公共文化服务机制，鼓励社会力量参与公共文化服务，推动本市公共文化服务社会化创新发展，我局制定了《政府购买公共文化服务项目绩效评价实施办法（试行）》，现印发给你们，请遵照

执行。

北京市文化和旅游局

2023年12月21日

政府购买公共文化服务项目绩效评价实施办法

(试 行)

第一章 总 则

第一条 为进一步健全现代公共文化服务体系政策，完善政府购买公共文化服务机制，鼓励社会力量参与公共文化服务，推动本市公共文化服务社会化创新发展，依据《北京市公共文化服务保障条例》等法律法规和政策文件，制定本办法。

第二条 根据《关于政府向社会力量购买公共文化服务的实施意见》及指导性目录（京政办发〔2016〕37号），政府购买公共文化服务项目（以下简称“服务项目”）包括公共文化服务和活动类、公共文化设施委托运营管理类。其中，公共文化服务和活动类具体包括公益性文化产品的创作与传播，公益性文化服务和活动的组织与承办，中华优秀传统文化的保护、传承与展示，公共文化工作人员的培训和考核，公共文化项目的研究分析和绩效评估服务等。公共文化设施委托运营管理类包括公共文化设施的运营、维护和管理等。

第三条 本办法所称绩效评价是指服务项目的实施机构（以下简称“购买主体”）运用科学合理的评价指标、标准和方法，对绩效目标完成程度、实施过程、项目效果等进行检查、分析和评价。承接主体是指服务项目的执行机构（以下简称“承接主体”）。

第四条 本办法适用于利用全部或部分财政资金购买的公共文化设施委托运营管理项目、50万元（含）以上公共文化服务和活动类项目。涉密项目应按照保密相关规定执行。

第五条 市文化和旅游部门制定服务项目绩效评价实施办法和标准。区文化和旅游部门制定本区的绩效评价实施方案，指导本区的购买主体开展绩效评价工作，督促评价结果的反馈、整改和应用。市、区文化和旅游部门可根据需要，加强行业指导，组织开展绩效评价监督检查。公共文化服务机构做好本单位相关项目的绩效评价工作。购买主体应组织承接主体开展服务项目的绩效评价工作，制定工作方案，做好过程管理，留存相关文字、图片、视频等档案资料。承接主体应当配合文化和旅游部门、公共文化服务机构、购买主体主动做好事前设定目标、事中执行和事后自评等相关工作，接受监督检查，及时整改提升。

第六条 绩效评价坚持以人民为中心、以需求为导向，坚持科学、公正、客观的原则。

第二章 绩效评价指标

第七条 评价指标由项目类别、分级指标、指标权重和评分标准构成。

第八条 评价指标结构由三级指标组成。

一级指标包括绩效目标完成情况、过程管理、项目效益和满意度四个方面。

二级指标包括绩效目标完成情况、质量达标情况、管理制度健全性、人力配置专业性与稳定性、过程控制有效性、一般效益、创新融合发展效益、购买主体满意度、受益对象满意度。

三级指标为二级指标的细化标准，主要包括制定总体工作方案，明确绩效目标内容，制定管理制度，工作人员配比、培训，过程管理安排，设施开放时间、到馆人次、品牌活动，购买主体和群众满意度，创新举措和新媒体应用等效能指标。

第九条 指标权重根据各项指标在评价体系中的重要程度确定，突出需求和效果导向。项目绩效目标、过程管理、项目效益和满意度的权重分别为 40%、20%、20%、20%。

第十条 评价结果采用百分制，评价等级划分为四档，分别为：90分（含）以上为“优”、80分（含）-90分为“良”、60分（含）-80分为“中”、60分以下为“差”。

在合同期限内出现涉意识形态问题造成严重后果的，产生严重违纪违法问题的，发生亡人事故或社会负面影响较大事故的、存在安全生产和火灾重大隐患不整改的，评价结果为 0 分。

第十一条 市文化和旅游部门可根据国家、本市对公共文化服务创新发展的新要求，结合实际，适时对评价指标作动态调整。

第三章 组织实施

第十二条 购买主体应在委托承接主体之前，根据本办法和标准要求，针对购买的具体服务项目，编制量化的绩效评价目标，

作为事前、事中、事后绩效评价的必要效能指标，不得低于《北京市公共文化服务体系示范区建设标准》等国家和本市相关要求。

第十三条 服务期限届满后 30 个工作日内，承接主体对照绩效目标和相关要求，组织完成本项目绩效自评工作，向购买主体提交绩效自评报告。

第十四条 绩效报告应当依据充分、内容完整、数据真实、分析透彻、逻辑清晰、权重适当、客观公正、结果合理。

第十五条 购买主体应成立绩效评价小组，成员包括购买主体代表、业务专家、管理专家等，不少于 5 人。直接面向市民的服务项目，应邀请市民代表参加评价。根据实际需要和项目规模，可委托第三方机构开展绩效评价。

购买主体收到承接主体绩效自评报告后，应对服务项目完成的数量、质量、过程、满意度、取得成效等绩效评价目标进行整体评价，形成绩效评价考评结果。

第十六条 购买主体完成绩效评价后，应将考核评价结果及时通知承接主体，提出整改要求。

第十七条 根据服务项目合同及本办法的规定和标准进行整体绩效评价，评价方式包括但不限于：查阅资料、目标比较、现场检查、现场访谈、问卷调查、舆情监测等。

（一）查阅资料。通过审阅服务项目绩效目标、购买程序、服务提供、人员配备、自评报告及有关政策、程序、质量标准等材料，将服务项目的实施效果与绩效目标进行对比，综合分析绩

效目标的实现程度。

(二) 现场检查。对服务项目的活动场所、日常服务或活动过程、管理成效进行现场检查。

(三) 现场访谈。以座谈、随机访谈、暗访等方式，对现场或周边居民、项目合作代表、项目工作人员以及相关方面代表等进行交流，了解服务效能情况。

(四) 问卷调查。以问卷方式对服务对象或周边居民，进行知晓度、满意度测评。

(五) 舆情监测。利用互联网信息技术，汇集网络舆情监测和新闻专题追踪等信息，形成简报、报告、图表等分析结果。

第十八条 购买主体、承接主体应完整汇总和保存服务项目事前、事中、事后所产生的相关资料。绩效评价结束后，购买主体按照档案管理有关规定，将全部绩效评价资料整理归档。

第十九条 文化和旅游部门应根据本级实施服务项目的总体安排，结合实际情况，及时总结经验，推广先进做法，提升服务项目的综合效益。

第二十条 参与绩效评价的相关人员要严格遵守法纪法规，认真履行职责，不得滥用职权。如出现弄虚作假等行为，将依纪依规追究相关单位和人员的责任。

第二十一条 在编制项目预算时，购买主体应预留绩效评价相关费用。

第二十二条 购买主体履行监管职责，应在事前、事中、事后

相关环节及时将发现的问题和整改要求反馈给承接主体，承接主体在收到反馈意见后应立即进行整改，并报送整改落实情况，整改完成时间一般不超过 30 个工作日。

文化和旅游部门、公共文化服务机构可对本区域相关服务项目的绩效评价结果及档案进行抽查，加强监督指导。

第四章 结果应用

第二十三条 项目绩效评价结果可作为财政部门关于政府购买服务项目业务绩效考核参考内容。

第二十四条 购买主体应将评价结果作为服务项目立项、预算安排、完善政策、提升服务和改进管理的重要依据。

第二十五条 购买主体建立政府向社会力量购买公共文化服务信用档案，实行激励和退出机制。对社会信誉和商业信誉良好、连续两年以上评价结果为“优”的承接主体，购买主体可提出书面表扬。连续两年评价结果为“差”的承接主体，应被记入信用档案，两年内不得参与本服务项目的购买服务工作。

第二十六条 购买主体要结合实际，公布绩效考核信息，自觉接受社会监督。

第二十七条 绩效评价工作应当接受文化和旅游、财政、审计、纪检监察部门的监督检查。

第二十八条 承接主体应加强对自评结果的分析、吸纳和整改。购买主体应加强指导，对执行率偏低、偏离绩效目标较大、

评价结果较差的项目，重点督察整改。

第五章 附 则

第二十九条 本办法由市文化和旅游局负责解释。

第三十条 本办法自印发之日起 30 日后施行。

- 附件：1. 政府购买公共文化服务项目绩效评价标准（公共文化服务和活动项目类）
2. 政府购买公共文化服务项目绩效评价标准（公共文化设施委托运营管理类）

附件 1

政府购买公共文化服务项目绩效评价标准

(公共文化服务和活动项目类)

一级指标	二级指标	三级指标	分值范围	打分	评分标准	佐证材料
绩效目标完成情况 (40分)	目标设定 (10分)	1. 制定总体工作方案。 2. 制定绩效目标 (不得低于《北京市公共文化服务体系示范区建设标准》等国家和本市相关要求)。	8-10		绩效目标合理可行。总体工作方案内容完善, 涵盖绩效目标所有内容, 具体创新性、引领性。	提供总体工作方案, 项目绩效目标表。
			4-7		绩效目标合理可行。总体工作方案内容完善, 涵盖绩效目标所有内容, 不缺项, 具有合理性。	
			0-3		绩效目标不明确。未制定总体工作方案或内容不完善, 有缺项。	
	实际完成数量情况 (15分)	完成规定绩效目标的数量情况。	11-15		完成全部绩效目标, 且数量、内容相吻合, 效果明显, 具有创新性。	提供绩效目标内容、实际完成情况说明及佐证材料。
			6-10		完成全部绩效目标, 且数量、内容相吻合, 效果一般。	
			0-5		未完成全部绩效目标或数量、内容与绩效目标不完全吻合。	
	完成质量情况 (15分)	完成规定绩效目标的质量情况。	11-15		全部完成的绩效目标质量水平高, 效果明显。	提供项目验收材料。
			6-10		完成全部绩效目标, 质量水平、效果等一般。	
			0-5		未完成全部绩效目标, 或质量水平、效果较差。	

过程管理 (20分)	管理制度完整性 (10分)	1. 服务内容、意识形态监控制度及实施情况。2. 服务规范及实施情况。3. 安全制度及实施情况。4. 后勤保障制度及实施情况。5. 服务档案记录、管理、报送制度及实施情况。6. 服务对象需求反馈机制及实施情况。7. 接诉处理方案及实施情况。	8-10		所有制度健全，有创新点。	提供说明材料及照片、标准、制度等材料。
			4-7		所有制度健全。	
			0-3		制度不健全，有缺项。	
	过程控制有效性 (10分)	1. 制定过程控制的措施或方案，是否及时收集绩效相关信息，包括公众需求征集、投诉处理情况等。2. 及时向购买主体上报服务情况。3. 自评报告按时完成，内容真实、完整、全面。4. 完整保存档案资料。	8-10		完成所列各项工作，实施效果明显，有创新点。	提供情况说明及照片、文件等证明材料。
			4-7		完成所列各项工作，实施效果一般。	
			0-3		未完成所列各项工作，有缺项。	
实施效益 (20分)	服务成效 (10分)	1. 按照合同约定的服务时间提供服务。2. 按照合同约定的服务时长提供服务。3. 按照合同约定的服务内容提供服务。4. 按照合同约定的服务质量提供服务。5. 按照合同约定的服务人数提供服务。6. 建立群众需求反馈机制，及时吸纳群众需求。7. 每场参与服务或活动的市民不少于20人。	8-10		保质保量完成所列各项工作，有创新点。	提供情况说明及照片、文件等证明材料。
			4-7		完成所列各项工作，实施效果一般。	
			0-3		未完成所列各项工作，有缺项。	
	创新/融合发展效益 (10分)	1. 创新举措，包括公共文化新服务、新品牌、新队伍、新模式，创造性地满足不同群众文化需求，特别是面向老年人、残疾人、未成年人、军人等群体。2. 新技术或新媒体的应用和推广。3. 推动本地民间艺术保护传承，成效显著。4. 工作人员获街道、区、市各级奖励情况，入选国家级、市级的奖项或者案例，或被国家级媒体报道，在全国、全市有示范作用等。	8-10		完成第1-3项内容，并取得良好成效。	提供情况说明和证明材料。
			4-7		完成第1-3项内容。	
			0-3		未完成第1-3项内容，有缺项。	

满意度 (20分)	购买主体 满意度 (10分)	购买主体对项目执行情况、完成情况的满意度。	8-10		购买主体满意度指标达到 90%及以上。	提供购买主体 满意度测评结果。
			4-7		购买主体满意度指标 80% (含) -90%。	
			0-3		购买主体满意度指标低于 80%。	
	服务对象 满意度 (10分)	服务对象对项目实施效果的满意度。	8-10		服务对象满意度指标达到 90%及以上。	提供服务对象 满意度测评结果。抽取参加 活动或者服务的 至少 50 人， 做问卷调查。
			4-7		服务对象满意度指标 80% (含) -90%。	
			0-3		服务对象满意度指标低于 80%。	
得分						

附件 2

政府购买公共文化服务项目绩效评价标准

(公共文化设施委托运营管理类)

一级指标	二级指标	三级指标	分值范围	打分	评分标准	佐证材料
绩效目标完成情况 (40 分)	绩效目标保障措施 (10 分)	1. 制定总体工作方案。 2. 制定绩效目标 (不得低于《北京市公共文化服务体系示范区建设标准》等国家和本市相关要求)。	8-10		绩效目标合理可行。总体工作方案内容完善, 涵盖绩效目标所有内容, 具体创新性、引领性。	提供总体工作方案, 项目绩效目标表。
			4-7		绩效目标合理可行。总体工作方案内容完善, 涵盖绩效目标所有内容, 不缺项, 具有合理性。	
			0-3		绩效目标不明确。未制定总体工作方案或内容不完善, 有缺项。	
	实际完成情况 (15 分)	完成全部规定的绩效目标的情况。	11-15		完成全部绩效目标, 且数量、内容相吻合, 效果明显, 具有创新性。	提供绩效目标内容、实际完成情况说明及佐证材料。
			6-10		完成全部绩效目标, 且数量、内容相吻合, 效果一般。	
			0-5		未完成全部绩效目标或数量、内容与绩效目标不完全吻合。	
	质量达标情况 (15 分)	完成规定的绩效目标的质量情况。	11-15		全部完成的绩效目标质量水平高, 效果明显。	提供项目验收材料。
			6-10		完成全部绩效目标, 质量水平、效果等一般。	
			0-5		未完成全部绩效目标, 或质量水平、效果较差。	

过程管理 (20分)	管理制度健全性(4分)	1. 服务目录制定和公示。2. 场馆预订、活动信息公示制度。3. 设施设备管理和维护制度。4. 场馆卫生标准。5. 服务规范。6. 安全保障和应急管理。7. 服务档案记录、管理、报送制度。8. 服务对象需求反馈机制。	4		所有制度健全，实施效果明显，有创新点。	提供照片、标准制度、管理办法等材料。
			3		所有制度健全，实施效果一般。	
			0-2		制度不健全，有缺项。	
	人员配置专业性与稳定性(6分)	1. 专业人员大专以上学历及以上占比80%及以上。2. 专业人员每年参加培训10天及以上。3. 项目负责人在承接主体连续工作2年及以上。	6		符合全部要求，有创新点。	提供人员花名册、学历证书、培训记录、劳动合同等复印件。
			3-5		至少2项符合要求。	
			0-2		不符合3项要求或只有1项符合要求。	
	过程控制有效性(10分)	1. 制定过程控制措施或办法，是否及时收集绩效相关信息，包括公众需求征集、投诉处理情况等。2. 及时向购买主体上报服务情况。3. 自评报告按时完成，内容真实、完整、全面。4. 按时完成管理制度规定的运营报告并公示(月度、季度运营报告，数据统计，年报并公示等)。5. 完整保存档案资料。	8-10		完成所列各项工作，实施效果明显，有创新点。	提供情况说明及照片、文件等证明材料。
			4-7		完成所列各项工作，实施效果一般。	
			0-3		未完成所列各项工作，有缺项。	
实施效益 (20分)	服务成效(10分)	1. 设施免费开放时间不少于56小时/周，重点节假日和寒暑假期间延时开放至晚9点。2. 至少拥有1个品牌文化活动及活动开展情况。3. 至少拥有1个品牌群众文化团队及活动开展情况。4. 公共文化设施年到馆人次逐年增长。5. 参加文化活动的人数占本地常住人口的比例逐年增长。6. 建立群众需求反馈机制，及时吸纳群众需求。	8-10		保质保量完成所列各项工作，有创新点。	提供情况说明及照片、文件等证明材料。
			4-7		完成所列各项工作，实施效果一般。	
			0-3		未完成所列各项工作，有缺项。	

	创新/融合发展效益 (10分)	1. 创新举措, 包括公共文化新服务、新品牌、新队伍、新空间、新模式, 创造性地满足不同群众文化需求, 特别是面向特殊群体。2. 新技术或新媒体的应用和推广。3. 推动本地民间文化艺术保护传承。4. 入选国家级、市级的奖项或者案例, 工作人员获得市级、区级奖励情况, 有被国家级媒体报道, 在全国、全市有示范引领作用。	8-10		完成第 1-3 项内容, 并取得良好成效。	提供情况说明和证明材料。
			4-7		完成第 1-3 项内容。	
			0-3		未完成第 1-3 项内容, 有缺项。	
满意度 (20分)	购买主体满意度 (10分)	购买主体对项目执行情况、完成情况的满意度。	8-10		购买主体满意度指标达到 90%及以上。	提供购买主体满意度测评结果。
			4-7		购买主体满意度指标 80% (含) -90%。	
			0-3		购买主体满意度指标低于 80%。	
	服务对象满意度 (10分)	服务对象对项目实施效果的满意度。	8-10		服务对象满意度指标达到 90%及以上。	提供服务对象满意度测评结果。设施周边随机抽取至少 100 人, 做问卷调查。
			4-7		服务对象满意度指标 80% (含) -90%。	
			0-3		服务对象满意度指标低于 80%。	
得分						

此件依申请公开

北京市文化和旅游局办公室

2023年12月25日印发