

政府购买服务项目绩效评价指标体系指引

为切实提升政府购买服务项目绩效评价工作质量，务实开展针对性评价，促进评价结果有效应用，根据各级财政部门有关项目支出绩效评价的要求以及浙江省注册会计师协会发布的《财政资金绩效评价业务基本指引（试行）》《项目支出绩效评价操作规程（试行）》，制定本指引。

一、本指引适用的政府购买服务项目范围

本指引适用于符合《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）规定范围的相关政府购买服务项目。政府购买服务，是指各级国家机关将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担，并根据服务数量和质量等因素向其支付费用的行为。

政府购买服务内容包括政府向社会公众提供的公共服务，以及政府履职所需辅助性服务。政府购买服务的具体范围和内容实行指导性目录管理，财政部和省级财政部门分别制定本级政府购买服务指导性目录。以《浙江省政府向社会力量购买服务指导性目录（2023年度）》为例，“公共服务”类包括18项二级目录、146项三级目录及具体说明，“政府履职辅助性服务”类包括12项二级目录、33项三级目录及具体说明。

二、政府购买服务项目绩效评价主要内容

参照各级财政部门有关项目支出绩效评价的规定，结合

政府购买服务特点，对政府购买服务项目的绩效评价内容主要包括以下方面：

（一）决策立项情况。主要评价项目服务内容是否符合政府购买服务目录范围等相关规定，有无违规扩大购买范围；项目立项程序是否规范到位；与服务内容相关的绩效目标指标设置是否明确合理等。

（二）组织实施情况。主要评价服务项目组织实施的全过程、精细化管理是否规范到位，服务采购计划需求的内容、标准、流程等是否明确，项目实施计划与相关管理办法是否完备；采购方式选择与采购程序执行是否规范；服务合同签订是否规范，服务要求、验收标准、违约责任与监督等关键条款内容是否具体明确，合同履行期限是否合规；合同履行验收管理是否到位，购买主体是否切实跟踪履约进度并督促承接主体及时保质保量提供服务，履约验收是否严格规范；服务记录档案保存是否完整且符合要求等。

（三）实现产出情况。对照政府购买服务需求、实施计划、合同约定以及项目设定的绩效目标等要求，评价各项服务内容的数量、质量、时效、成本等预计目标指标的实际完成程度。

（四）取得效益情况。对照政府购买服务需求、实施计划、相关政策文件以及项目设定的绩效目标等要求，评价各项服务预计效益目标指标的实现程度等典型效益情况。

（五）财务管理情况。主要评价政府购买服务费用的预算编制是否科学，相关费用标准是否明确合理；项目资金预

算执行情况，资金使用管理是否规范等。

（六）满意度情况。主要评价购买主体、服务对象或社会公众等利益相关方对政府购买服务项目实施的满意度。

三、政府购买服务项目绩效评价指标体系构建

（一）评价指标体系设置总体思路

1. 评价指标体系应当具有针对性。指标体系设置既要符合财政部门有关绩效评价指标框架的共性要求，全面评价项目的决策、管理、产出和效益，又要满足对具体政府购买服务项目的实际评价内容需求，充分体现政府购买服务项目特点。尤其是产出和效益类具体指标应直观体现出项目的个性化服务内容与效果。

2. 统筹设置定性和定量评价指标。决策与管理类指标以定性评价为主，产出和效益类指标以定量评价为主。在具体设置指标评分标准时，优先考虑采用定量标准。

3. 评价指标与评分标准设置做到细化、清晰。具体评价指标的内涵解释与评价要点内容、评分标准应当具体清晰，便于理解与评价。采用定量评价的，一般利用计算公式得出评价结果，结合百分比数值或区间值设置评分标准；采用定性评价的，可通过分析评级的方式综合评判，对应设置若干档评分标准。

4. 合理划分评价指标分值权重。坚持评价结果导向，在分配指标分值权重时相对侧重于产出和效益类指标（一般合计不低于60分），并突出决策和管理类指标中关键核心指标的分值权重。

（二）评价指标体系总体框架及说明

参照各级财政部门对项目支出绩效评价指标体系框架的规定，结合政府购买服务项目特点和主要评价内容，针对性构建评价指标体系总体参考框架如下表，具体指标解释等内容详见附件。

政府购买服务项目绩效评价指标体系总体参考框架

一级指标	二级指标	三级指标			
业务指标	项目立项	服务内容合规性			
		立项程序规范性			
		服务目标明确度			
		服务目标合理性			
	计划管理	需求计划完备度			
		方案制度健全性			
	采购执行	采购流程合规性			
		合同签订规范性			
	履约管理	跟踪监督到位度			
		验收流程规范性			
		验收结果有效性			
		服务档案完备度			
	项目产出	服务数量	承接主体提供服务的内容数量、质量与计划目标的相符度。三级指标一般为某几项具体服务任务指标的完成程度。可结合项目立项时绩效目标表中产出指标的设定情况以及采购计划、服务合同、有关政策文件要求、实际服务内容或服务成果等情况，进一步细化设置个性化数量与质量评价指标。		
		服务质量			
		服务时效-服务完成及时性/服务时间符合度			
		成本节约-总体成本控制率/单位成本控制率			
	项目效益	社会效益	四类效益指标为共性参考要素，不涉及的方面可不评价。三级指标一般为某几项具体服务效益指标的完成程度。可结合项目立项时绩效目标表中效益指标的设定情况以及采购计划、服务合同、有关政策文件要求、政府购买服务所发挥		
		经济效益			
		生态效益			

		可持续影响	的实际效益等情况，进一步细化设置个性化效益评价指标。
财务指标	预算编报	预算编制科学性	
		服务费用标准合理性	
	资金管理	预算执行率	
		资金支付规范性	
满意度指标	满意度	购买主体满意度	
		服务对象或社会公众满意度	

1. 评价指标体系框架总体说明

上述框架中，立项决策类指标基本适用于各类服务项目；管理类指标为共性参考指标，是聚焦解决“重采购、轻管理”问题的关键评价抓手，是评价政府购买服务项目全过程管理规范、精细化水平的代表性指标，三级指标可结合实际评价需求灵活调整；产出和效益类指标中的三级指标确不适用的可删减，三级指标需结合被评价项目的实际服务内容进一步针对性设置，以直观体现出被评价项目的个性化服务内容与特定效果。

2. 具体指标评分标准设置要求

在实际构建的评价指标体系中，应当明确具体指标的评分标准，通过设置定性或定量标准，一般可将指标分值划分为2-4档，使得评价结果合理呈现差异化。若具体指标包括几个评价要点的，也可根据重要性分别设置各要点分值或权重。主要类型指标评分标准设置示例如下：

（1）规范性指标评分标准。规范性指标多为决策和管理类指标，如：某一规范性评价要点具备得分要素的，得到相应分值，不具备的不得分；若不完全具备得分要素的，也可根据存在问题的严重程度，设置若干中间档分值。

(2) 完成度指标评分标准。完成度指标多为产出和效益类指标，①定量百分比法，如：评价得分=指标分值*指标完成率；②量化区间法，如：根据指标完成率区间（划分具体的百分比区间），相应确定得分区间 100%-80%（含）、80%-60%（含）、60%-0%；③定性评判法，如：根据指标综合完成程度（如基本完成、部分完成、完成较差），相应确定得分区间 100%-80%（含）、80%-60%（含）、60%-0%。

四、政府购买服务项目绩效评价关键核心指标内容设置

为切实提高评价结果可用度，对政府购买服务相关的关键核心指标内容要进行重点评价。在指标体系设计时，应当深入研究、突出体现关键核心指标内容的评价要求。结合项目实际，在设置具体指标的评价要点中，除一般性评价要点外，更需突显关键核心要点内容。

（一）决策类关键核心指标内容

1. 服务内容合规性。如实际购买服务内容是否全部符合政府购买服务规定及目录范围要求，有无变相扩大购买服务范围，有无借政府购买服务名义变相举债融资或用工，有无将应当由政府直接履职的事项外包等服务泛化问题；具体服务内容是否具备公共性和公益性，通过政府购买服务是否有利于促进政府职能转变。

2. 预算编制科学性。如预算编制是否符合“厘清政府与市场的边界”要求，是否符合“从严、必须、节约”的原则，是否有利于降低行政成本。

3. 服务费用标准合理性。如政府购买服务项目的服务费

用标准是否完备，预算编制采用的费用标准是否符合相关规定，结合市场价格、历史采购价格水平等可比数据分析评判费用标准是否合理。

（二）管理类关键核心指标内容

1. 需求计划完备度。如是否在充分开展需求调查的基础上确定服务采购需求，采购服务的内容、水平、流程等要素是否具体明确，公共服务项目的服务需求是否按照国家基本公共服务标准等要求制定。

2. 方案制度健全性。如针对特定复杂的政府购买服务项目是否制定完善的实施计划方案或管理办法，相关技术保障措施、风险防控措施、监督考核办法等是否健全。

3. 合同签订规范性。如合同中服务的内容、数量、质量、期限、验收标准、费用结算、违约责任、监督考核等关键条款约定是否清晰明确，合同签订是否严谨、能否切实防范风险，合同履行期限是否符合规定等。

4. 跟踪监督到位度。如购买主体是否及时跟踪合同履行进度与质量等情况，是否有效落实监督考核，承接主体是否存在违规转分包等。

5. 验收流程规范性。如公共服务项目验收是否有服务对象参与，技术复杂、专业性强的服务项目验收是否有专业人员参与或委托第三方专业机构等。

6. 验收结果有效性。如验收内容是否全面，涉及技术、安全等服务标准的履约验收是否到位；验收结果信息是否客观准确等。

7. 服务档案完备度。如承接主体是否按规定要求保存完整服务记录台账，购买主体是否获取服务实施的重要资料信息并归档管理等。

（三）产出类关键核心指标内容

需根据服务项目所属行业领域的特殊要求，结合实际服务内容成果、计划目标等情况，在三级指标“服务数量”“服务质量”项下针对性设置个性化的服务内容数量和特定质量指标，以评价承接主体实际提供的服务内容数量、质量与计划目标及合同约定的相符度。

1. 服务数量指标。如：对培训服务可评价“培训人数完成率”“培训次数完成率”等，对某项慢病患者健康管理服务可评价“重点人群服务覆盖率实现程度”“患者健康管理率实现程度”等。

2. 服务质量指标。如：对培训服务可评价“培训结业率达标度”“考核优良率达标度”等，对城乡居民健康档案管理服务可评价“健康档案信息准确性”“健康档案信息完整性”等。在评价基本公共服务类项目的服务质量时，需同步结合《国家基本公共服务标准》及相关服务规范的要求。

（四）效益类关键核心指标内容

需结合服务开展的实际效益、计划目标等情况，选择性在三级指标“社会效益”“经济效益”“生态效益”“可持续影响”项下进一步细化设置个性化的关键效益指标，适用性评价服务实施对社会发展、经济发展、生态环境在某些方面的直接或间接影响以及服务成效发挥的可持续影响。以个

别政府购买服务项目的典型效益评价指标示例如下：

1. 社会效益类指标，如：对就业创业公共服务可评价“带动就业人数”“带动创业项目落地数”等指标。

2. 经济效益类指标，如：对科技成果转化和推广服务可评价“成果转化投产率”“成果转化实现产值”等指标。

3. 生态效益类指标，如：对河道保洁服务可评价“促进河道水质提升（具体水质指标）”“保持河道水环境整洁”等指标。

4. 可持续影响类指标，如：对城乡居民健康教育服务可评价“社会公众对健康教育相关内容的知晓率”等指标。

5. 满意度指标。政府履职所需辅助性服务类项目评价一般应考虑评价购买主体的满意度，公共服务类项目评价的满意度调查须充分收集服务对象对接受服务内容与质量水平的评价意见及综合满意度。

五、使用提示

本指引旨在为浙江省内会计师事务所和资产评估机构开展政府购买服务项目绩效评价工作提供技术参考，不具有强制性，相关从业人员在执业中应注意结合具体评价项目的特点灵活运用。

本指引中未涉及的常规评价技术要求，参照各级财政部门相关文件以及浙江省注册会计师协会发布的《财政资金绩效评价业务基本指引（试行）》《项目支出绩效评价操作规程（试行）》的规定执行。

附件: 《政府购买服务项目绩效评价指标体系参考框架》

附件

政府购买服务项目绩效评价指标体系参考框架

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释与评价要点内容	评分标准参考类型
业务指标	项目立项	服务内容合规性	该指标用以评价反映购买服务内容与政府购买服务规定范围的相符程度。 评价要点如：购买的各项具体服务内容是否全部符合政府购买服务规定及目录范围，有无借政府购买服务名义变相举债融资或用工，有无将应当由政府直接履职的事项外包等违规扩大购买服务范围情形；具体服务内容是否具备公共性和公益性，是否与政府部门履职所需或职责范围相符，通过购买服务是否有利于促进政府职能转变。	定性评价
		立项程序规范性	该指标用以评价反映项目申请立项过程的规范性情况。 评价要点如：申请审批程序是否完备，是否按照有关要求进行必要的财力匹配评估、专家论证、事前绩效评估、集体决策等流程。	定性评价
		服务目标明确度	该指标用以评价反映购买服务所设定任务目标的具体细化程度。 评价要点如：服务内容的数量、质量、时效以及预期效果等目标指标是否明确，是否将关键服务内容与成果细化分解为具体任务指标，是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现。	定性评价
		服务目标合理性	该指标用以评价反映购买服务相关目标指标设定的合理性情况。 评价要点如：设定的目标指标与实际服务内容是否相匹配，相关指标值是否恰当或符合正常水平与标准要求，目标任务量与购买服务资金规模是否相匹配。	定性评价
	计划管理	需求计划完备度	该指标用以评价反映服务采购需求计划的完备程度。 评价要点如：是否在充分开展需求调查的基础上确定服务采购需求，采购服务的内容、水平、流程等要素是否具体明确，公共服务项目的服务需求是否按照国家基本公共服务标准等相关要求制定。	定性评价

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释与评价要点内容	评分标准参考类型
		方案制度健全性	该指标用以评价反映购买主体内部管理制度、相关计划方案对服务项目采购与实施的保障程度。 评价要点如：购买主体的相关内部控制制度是否健全，针对特定复杂的购买服务项目是否制定完善的实施计划方案或管理办法，相关技术保障措施、风险防控措施、监督考核办法等是否健全。	定性评价
	采购执行	采购流程合规性	该指标用以评价反映项目采购方式及采购程序执行的合规性情况。 评价要点如：采购方式选择是否合规，采购程序执行是否规范（采购文件编制、评审、信息公开等方面是否符合政府采购及单位内控制度等规定，有无流于形式、显失公正或围标串标等违规情形），承接主体是否切实符合相关资格与能力要求。	定性评价
		合同签订规范性	该指标用以评价反映购买服务合同签订的严谨性、规范性情况。 评价要点如：合同中服务的内容、数量、质量、期限、验收标准、费用结算、违约责任、监督考核等关键条款约定是否量化清晰、具体明确，合同签订是否严谨、能否切实防范风险，合同履行期限是否符合政府购买服务相关文件规定，合同关键内容是否与采购文件要求完全一致。	定性评价
	履约管理	跟踪监督到位度	该指标用以评价反映购买主体对承接主体服务履约过程的监督管理到位程度。 评价要点如：购买主体是否及时跟踪合同履行进度与服务质量等情况，是否有效落实监督考核工作，是否督促确保承接主体及时、保质、保量服务到位，是否存在违规转分包情形；关键的履约变更事项是否客观合理，变更是否经过严格审批并按照政府采购相关规定签订补充合同。	定性评价

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释与评价要点内容	评分标准参考类型	
		验收流程规范性	该指标用以评价反映购买主体组织服务验收工作的规范性和专业度。 评价要点如：购买主体是否科学组建验收组及时开展履约验收并形成验收文档，公共服务项目验收是否有服务对象参与，技术复杂、专业性强的服务项目验收是否有专业人员参与或委托第三方专业机构进行验收，公共服务项目的验收结果是否按照规定渠道向社会公开。	定性评价	
		验收结果有效性	该指标用以评价反映验收结果的全面性、客观性和准确度。 评价要点如：验收内容是否完整包括具体服务完成的内容、数量与质量等情况，涉及技术、安全等服务标准的履约验收是否到位；验收结果是否符合实际情况，验收数据信息是否准确，验收记录及佐证材料能否有效支撑验收结论，总体验收意见结论是否客观。	定性评价	
		服务档案完备度	该指标用以评价反映服务档案管理的到位程度。 评价要点如：承接主体是否按照合同约定或管理办法的要求保存完整服务记录台账，购买主体是否获取服务实施的重要资料信息并归档管理，相关档案能否充分反映服务实施全过程情况。	定性评价	
	项目产出	服务数量	三级指标一般为某几项具体服务任务指标的完成程度	该指标用以评价反映承接主体实际提供服务的内容数量与计划目标的相符程度。 评价内容如具体服务数量指标的完成率：实际服务数（实际完成值）与计划服务数（计划目标值）的比率。	优先采用定量评价
		服务质量		该指标用以评价反映承接主体实际提供服务的质量与计划目标的相符程度。 评价内容如具体服务质量指标的达标率或整体服务达标率：达到既定服务质量标准的服务项数与实际服务总项数的比率。既定服务质量标准是指依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的质量指标值。	
		服务时效-服务完成及时性/服务时		该指标用以评价反映承接主体服务时效目标的实现程度。 评价内容如实施计划或合同约定的“某项服务成果提交时间节点”“某项服务的	定性与定量评价相

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释与评价要点内容	评分标准参考类型
		间符合度	时间频率” “某项服务的持续周期” 等服务时效要求是否执行到位。	结合
		成本节约-总体成本控制率/单位成本控制率	该指标用以评价反映服务购买成本控制的有效性。 “总体成本控制率”或“单位成本控制率”：购买服务的计划总成本与实际总成本的比率或计划单位成本与实际单位成本的比率，实际成本数据取自实际结算费用及结算明细，计划成本数量一般取自预算金额及测算明细。	定量评价
	项目效益	社会效益 经济效益 生态效益 可持续影响 四类效益指标为共性参考要素，不涉及的可不评价，三级指标一般为某几项具体服务效益指标的完成程度	三级指标用以评价反映某些特定服务效益目标的实现程度。 具体服务效益指标的完成率：实际完成值与计划目标值的比率；若相关效益内容难以定量评价的，则采用定性评价，如“提升**能力”“提高**水平”“促进**发展”等，一般需结合案卷研究、社会调查等方式进行综合评判。	优先采用定量评价
财务指标	预算编报	预算编制科学性	该指标用以评价反映项目预算编制的科学性情况。 评价要点如：预算编制是否符合“厘清政府与市场的边界”要求、是否符合“从严、必须、节约”的原则、是否有利于降低行政成本，预算支出内容与购买服务内容是否完全相关，预算测算及依据是否充分，预算资金量与购买服务量是否相匹配。	定性评价

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释与评价要点内容	评分标准参考类型
		服务费用标准合理性	该指标用以评价反映购买服务费用预算标准的合理性情况。 评价要点如：相关服务费用标准是否完备，预算编制采用的费用标准是否符合相关规定；若无规定支出标准的，可结合市场价格、历史采购价格水平等可比数据分析判断服务费用测算标准是否合理。	定性与定量评价相结合
	资金管理	预算执行率	该指标用以评价反映项目预算资金的实际使用情况。 评价内容为一定时期（某年度或项目周期）内的项目预算执行率， $\text{预算执行率} = (\text{实际支出资金} / \text{预算安排资金}) * 100\%$ 。	定量评价
		资金支付规范性	该指标用以评价反映服务费用支付与合同约定或履约情况的匹配程度以及财务监控到位度。 评价要点如：服务费用支付进度是否符合合同约定，是否在满足相关前置条件的基础上准确支付（如据实结算或按考核结果结算等），是否存在提前支付或多支付服务费用等违规情形；资金支付是否经过完整的审批流程，资金支付佐证资料是否完备有效（如是否提交服务成果或履约考核资料等）。	定性与定量评价相结合
满意度指标	满意度	购买主体满意度	该指标用以评价反映购买主体对承接主体服务履约及服务效果的综合满意程度。	定量评价
		服务对象或社会公众满意度	该指标用以评价反映服务对象或社会公众对所接受服务的综合满意程度。 对公共服务项目评价的满意度调查，须充分收集服务对象对接受服务内容与质量水平的评价意见及综合满意度。	定量评价