

2024 年度保安员资格考试服务费项目 绩效评价报告

项 目 名 称：保安员资格考试服务费

项目主管部门：深圳市公安局

评价实施单位：深圳市公安局治安管理支队

日 期：2025 年 6 月

目录

一、基本情况.....	1
(一) 项目概况.....	1
(二) 项目绩效目标.....	4
二、绩效评价工作开展情况.....	4
(一) 绩效评价目的和范围.....	4
(二) 绩效评价原则、体系、方法、标准、依据.....	5
(三) 绩效评价工作过程.....	6
三、综合评价情况及评价结论.....	7
(一) 项目综合评价情况.....	7
(二) 评价结论.....	7
四、绩效评价指标分析.....	9
(一) 项目决策情况(得15分,满分15分).....	9
(二) 项目过程情况(得16.53分,满分19分).....	11
(三) 项目产出情况(得42.1分,满分43分).....	12
(四) 项目效益情况(得19分,满分23分).....	16
五、主要经验及做法.....	18
(一) 规范流程,建立考务工作全流程管控体系.....	18
(二) 多方协作,层层推进保安员考试工作部署.....	19
(三) 建设系统,强化线上考试平台落地应用.....	19
六、存在的问题及原因分析.....	20
(一) 预算执行进度落后.....	20

(二) 项目监管工作有待加强.....	20
(三) 保安员资格考试参考率和通过率有待提升.....	20
(四) 线上考试平台建设有待加强.....	21
(五) 项目满意度调查工作有待加强.....	21
七、有关建议.....	21
(一) 加强预算编制与执行管控.....	21
(二) 完善购买服务项目监管机制.....	21
(三) 强化线上考试平台功能建设.....	22
(四) 落实参考人员满意度调查工作.....	22
(五) 强化考试通知与预约系统.....	22
附件 1:	23
保安员资格考试服务费项目绩效指标评价体系.....	23
附件 2:	38
保安员资格考试服务费项目绩效目标申报表.....	38
附件 3:	40
项目绩效评价依据.....	40

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

随着经济的迅速增长和社会安全意识的不断提升，保安服务业在维护社会秩序、保障民众生命和财产安全方面承担着日益重要的职责。然而，保安队伍的整体素质存在较大差异，部分保安人员缺乏必要的专业技能，甚至存在违规行为，对保安行业的声誉和社会稳定造成一定影响。为规范保安服务活动，加强保安员队伍管理，提升其整体素质与专业水平，2009年国务院颁布《保安服务管理条例》（国务院令 第564号），明确规定从事保安服务的人员必须持证上岗，保安员需经公安机关考试合格并留存指纹信息，方可核发《保安员证》。2013年，广东省公安厅依据《公安机关实施保安服务管理条例办法》（公安部令 第112号），进一步细化形成《广东省保安员资格考试实施办法（试行）》，确立了“理论+体能”的双模块考核框架，并明确由市级公安机关负责考试的组织实施及证书核发工作。

为确保深圳市保安员资格考试工作的顺利实施、保障考试的公平公正、切实提升保安员的专业素养与服务能力、防止不符合条件人员进入保安行业，深圳市公安局治安管理支队（以下简称“支队”）设立了保安员资格考试服务费项目（以下简称“项目”）。该项目旨在为资格考试提供必要的资金保障，推动保安服务行业的标准化、规范化建设，进而有效维护社会秩序，保障公民生命财产安全。

2. 实施情况

(1) 组织架构

治安管理支队承担统筹指导职责，涵盖监督保安员考试、核发保安员证工作、确定各区考试指标人数的调配，以及启动与结束年度考试工作等。

各分局负责落实保安员考试和核发保安员证的具体工作，包括制定完善保安员证核发工作的政务办事指南、受理报名、资格审查、收费缴费、对接考务服务供应方、核对成绩、审批核发保安证、公示保安员证核发情况、处理咨询投诉等工作。

鉴于各区报考人数不均、省厅考试费用规定暂无变动等因素，考试系统的建设与维护、考场保障、监考统筹、成绩分析等具体考务工作，仍由治安管理支队委托第三方机构开展。

(2) 工作内容

线上考试组织方面，深圳市已构建一个功能完备的在线考试平台，该平台具备人脸识别和声纹识别等防作弊功能，同时支持手机客户端。每次考试的最大承载量达 1.5 万人同时在线，并配备 4 名技术人员提供技术支持，确保后台监控和考务组织工作顺利进行。2024 年度保安员资格考试中，线上考试人数共计 52,869 人，合格人数为 50,200 人，合格率达 94.95%。

线下体能测试组织方面，深圳市在福田、龙岗、宝安、龙华和深汕合作区各设立一个线下体能测试考点，按标准配

备主考官、考务管理人员、监考人员、网络管理员等，明确监考人员职责，制定考务工作手册、保密制度和应急处置预案，以确保考试的公平、安全和平稳实施。2024 年度成功安排了 457 场线下考试，完成体能测试共计 48,994 人次，合格人数为 48,926 人，合格率达 97.46%。

3. 资金投入和使用情况

2023 年 2 月，支队与深圳市企鹅网络科技有限公司签订《2023 年保安员资格考试服务合同》（合同履行期限：2023 年 2 月 1 日至 2024 年 2 月 1 日）。合同约定服务内容为完成 85,000 人次的保安员资格考试服务，项目单价为 42.75 元/人次，合同总价款为人民币 363.38 万元（该金额为最高结算上限，若结算金额超过此上限，合同自动终止）。2023 年下半年，因收费标准调整问题，考试工作暂停执行，导致合同剩余未支付资金人民币 46.03 万元结转至 2024 年度支付。

2024 年，受部门预算压减影响，该项目预算总额核定为人民币 289.80 万元，其中当年财政拨款 243.77 万元，上年结转资金 46.03 万元（用于支付 2023 年保安员资格考试服务的剩余合同款项）。因当年财政拨款额度不足以按原合同条件续签服务，支队启动采购程序，与深圳市企鹅网络科技有限公司重新签订《2024 年保安员资格考试服务项目合同》（合同履行期限：2024 年 4 月 30 日至 2025 年 4 月 29 日）。合同约定项目单价仍为 42.75 元/人次，合同总价款为人民币 243.77 万元（该金额为最高结算上限，若结算金额达到

此上限，合同自动终止），付款方式为按季度根据实际完成考试人数结算支付。截至 2024 年 12 月，该合同约定的结算额度已使用完毕，2024 年度财政拨款人民币 243.77 万元已全额支付。

（二）项目绩效目标

1. 总体目标

通过实施该项目，组织严格规范的保安员资格考试，提升保安员队伍整体素质，持续为社会输送高素质保安人才，提高保安员持证上岗率，确保其具备专业技能与法律意识，促进保安服务业健康发展，满足社会对安全服务的需求，为维护社会治安稳定提供有力支持。

2. 阶段性目标

计划在合同开始履行起的 12 个月内，保障 54,172 人参加保安员资格考试，确保参考率不低于 85%、通过率不低于 60%，控制保安员考试服务费的人均成本在 45 元/（人·次）以内。通过这些措施，有效提升保安员的持证上岗率，促进保安队伍整体素质的显著提高，以保障保安服务质量和客户满意度。

2024 年度产出、效益指标具体详见附件 2《保安员资格考试服务费项目绩效目标申报表》。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的和范围

为综合评价支队预算项目实施效果及项目资金使用效益，评价组通过项目档案梳理、现场调研、评价指标体系建

设及评分方式，对保安员资格考试服务费项目实施绩效评价。

本次绩效评价对象为 2024 年支队保安员资格考试服务费项目，预算 289.80 万元。评价范围为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，并可结合评价需求适当延伸评价范围。

（二）绩效评价原则、体系、方法、标准、依据

1. 绩效评价原则

- （1）科学规范、公开透明。
- （2）问题导向，注重质量。
- （3）强化应用、约束有力。

2. 绩效评价指标体系

绩效评价小组遵循科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明的基本原则，参照《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》（深财绩〔2020〕14号）要求，按照“决策-过程-产出-效益”设计评价指标体系。评价指标与该项目密切相关，指标精简实用，全面反映项目决策、过程、产出和效益 4 个方面，具体评价指标体系详见附件 1《保安员资格考试服务费绩效指标评价体系》。

3. 绩效评价方法

为使评价结论科学合理、客观公正，评价方法采用目标结果比较法、因素分析法、公众评判法、穿行测试法等多种方法相结合的模式，对项目进行全面的评价；评价指标分析主要采用定量指标分析，并辅以部分定性分析。

4. 绩效评价标准

- （1）计划标准。指以预先制定的目标、计划、预算、

定额等作为评价标准。

(2) 历史标准。指参照历史数据制定的评价标准，为体现绩效改进的原则，在可实现的条件下应当确定相对较高的评价标准。

绩效评价依据详见附件 3《项目绩效评价依据》。

(三) 绩效评价工作过程

市局成立绩效评价小组，于 2025 年 5 月正式启动绩效评价工作。

1. 梳理资料并明确工作开展安排

通过收集、查阅该项目有关资料，明确绩效评价组织实施形式、工作目标、任务要求和时间安排等。

2. 设计绩效评价指标体系

(1) 收集、整理项目 2024 年度相关资料，全面了解项目背景。

(2) 参照《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》(深财绩〔2020〕14 号)，结合该项目的个性特点，设计《保安员资格考试服务费项目支出绩效评价指标体系》，细化分解评价指标，确定评价标准。

3. 访谈调研并完善评价指标体系

(1) 通过与负责保安员资格考试服务工作的经办同志进行沟通访谈，深入了解项目日常工作范围、项目开展、第三方机构考核等有关情况。

(2) 基于工作访谈结果，修改完善《保安员资格考试服务费项目绩效指标评价体系》。

4. 开展绩效评价

(1) 对项目 2024 年度开支明细进行数据分析，查阅凭证、采购档案等有关资料。

(2) 根据调研结果及查阅项目资料，运用绩效评价方法，对评价指标进行量化评分，得出最终评价结论。

5. 编写评价报告

(1) 基于《保安员资格考试服务费项目绩效评价指标评价体系》和评分结论，初步编制形成《2024 年度保安员资格考试服务费项目绩效评价报告》，并在单位内部征求有关意见。

(2) 根据征求意见对报告进行修订完善，最终编制形成《2024 年度保安员资格考试服务费项目绩效评价报告》。

三、综合评价情况及评价结论

(一) 项目综合评价情况

该项目立项政策依据充分，预算执行情况良好，项目资金预算审批、资金使用均严格按照支队预算、财务管理制度规定执行。项目达到了预期的绩效目标，完成了年度工作目标，充分发挥了财政资金的促进作用，有效规范了保安员资格考试的组织与管理，提升了保安员的专业素质，为社会安全稳定提供了有力保障。

(二) 评价结论

对照绩效评价指标体系，绩效评价小组从项目决策、过程、产出和效益 4 个维度，通过比较法、因素分析法和穿行测试法，对该项目进行客观公正的评价，最终评分结果 92.63 分，评价等级为优。具体详见下表：

表 1 项目绩效评价得分表

一级指标		二级指标		三级指标		得分
名称	权重	名称	权重	名称	权重	
决策	15	项目立项	3	立项依据充分性	2	2
				立项程序规范性	1	1
		绩效目标	7	绩效目标合理性	4	4
				绩效指标明确性	3	3
		资金投入	5	预算编制科学性	4	4
				资金分配合理性	1	1
过程	19	资金管理	7	资金到位率	1	1
				预算执行率	2	1.53
				资金使用合规性	4	4
		组织实施	12	管理制度健全性	2	2
				制度执行有效性	4	4
				项目监管规范性	6	4
产出	43	产出数量	18	总应考人数	1.5	1.5
				线上考试技术人员配备	1.5	1.5
				线下考点设立总个数	1.5	1.5
				单个线下考点配备的考场个数	1.5	1.5
				单个线下考点配备主考官数量	1.5	1.5
				单个线下考点配备网络管理员数量	1.5	1.5
				单个线下考场配备考务管理人员数量	1.5	1.5
				单个线下考场配备监考人员数量	1.5	1.5
				项目团队成员人数	1.5	1.5
				项目保障车辆数	1.5	1.5
				统计分析报告数	1.5	1.5
				专职软件系统操作岗位人数	1.5	1.5
		产出质量	16	专职软件系统操作岗位人员大专以上学历人数	2	2
				单个考点具备的体能测试项目个数	2	2
				线上考试平台最大考试承载人数	2	2
				项目报告全面性	2	2
				保安员资格考试参考率	2	1.85
				保安员资格考试通过率	2	1.85
		产出时效	4	项目平台功能完备性	4	3.4
				线上考试平台监控保存时间	1	1
				线下考场监控图像保存时间	1	1
				准考证信息发布及时性	1	1
						应急响应及时率

一级指标		二级指标		三级指标		得分
名称	权重	名称	权重	名称	权重	
		产出成本	5	保安员资格考试服务人均成本	5	5
效益	23	项目效益	15	保安员资格考试服务费收入总额	5	5
				对保安队伍整体素质的提升程度	5	5
				对保安员持证上岗率的提高程度	5	5
		满意度	8	保安员资格考试参考人员有效投诉次数	4	4
保安员资格考试参考人员满意度	4			0		
总分	100	—	100	—	100	92.63

绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，总分设置为100分，等级划分为四档：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况（得15分，满分15分）

1. 项目立项

（1）立项依据充分性

为确保深圳市保安员资格考试工作的顺利实施、保障考试的公平公正、切实提升保安员的专业素养与服务能力，支队依据《保安服务管理条例》（国务院令 第564号）等相关规定，设立了“保安员资格考试服务费”预算项目，项目立项依据充分，项目内容与市公安局部门职责范围相符。同时，购买服务内容符合政府履职所需辅助性服务范畴，属于政府购买服务开展范围。本指标得满分。

（2）立项程序合规性

支队根据市公安局2024年预算编制要求，按照市公安局财务管理和预算编报的程序规定，合理测算该项目经费，编制项目申报文件，确定项目实施内容与资金使用范围，报

支队党委会审议通过后，报市局审定，并经财政审核后，按照批复金额规范执行，立项程序规范。本指标得满分。

2. 绩效目标

(1) 绩效目标合理性

支队严格按照《深圳市公安局预算管理办法》（深公（警保）字〔2019〕36号）程序申报《保安员资格考试服务费项目绩效目标申报表》，明确了项目总目标和年度绩效目标。产出、效益绩效目标设置较为完整，产出效益和效果符合要求，与预算确定的资金量相匹配。本指标得满分。

(2) 绩效指标明确性

该项目绩效指标内容合理规范，指标值清晰可衡量，能够较为全面地反映实际保安员资格考试服务费项目工作情况。本指标得满分。

3. 资金投入

(1) 预算编制科学性

按照《深圳市公安局资金活动业务工作指引》的要求，支队根据规定的支出范围及标准测算各支出经费，提交项目预算申报，由支队党委会审议支队部门预算后，经市公安局和市财政局审定。项目预算编制经过科学论证，内容与项目工作相匹配，预算额度测算依据充分且按照标准编制。本指标得满分。

(2) 资金分配合理性

市财政局2024年度批复下达部门预算，市公安局从部门预算中安排项目预算，并下达到治安支队。项目资金分配

依据充分，与实际需求相适应。本指标得满分。

(二) 项目过程情况 (得 16.53 分, 满分 19 分)

1. 资金管理

(1) 资金到位率

该项目 2024 年度预算安排 289.80 万元, 实际下达 289.80 万元, 其中当年财政拨款 243.78 万元, 上年结转资金 46.03 万元, 预算资金到位率 100%, 到位情况良好。本指标得满分。

(2) 预算执行率

该项目 2022 年度-2024 年度实际到位资金总额为 1,088.14 万元 (含结转资金), 其中 2022 年度、2023 年度、2024 年度到位资金分别为 618.34 万元、180 万元、289.80 万元; 实际支出资金总额为 794.68 万元 (含结转资金), 其中 2022 年度、2023 年度、2024 年度支出资金分别为 384.10 万元、120.78 万元、289.80 万元。项目年度预算执行率分别为 62.12%、67.10%、100%, 年均预算执行率为 76.40%, 得分=2*76.40%=1.53 分。

综上, 该指标扣 0.47 分。

(3) 资金使用合规性

资金拨付符合《深圳市公安局财务管理规定》(深公(警保)字〔2019〕37号)《深圳市公安局支出业务实施细则》(深公(警保)字〔2019〕43号)相关规定, 不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。本指标得满分。

2. 组织实施

(1) 管理制度健全性

该项目管理制度体系健全，各项制度内容合规、完整，为项目顺利实施提供有效保障。本指标得满分。

(2) 制度执行有效性

经查阅项目资料，项目遵守相关法律法规和相关管理规定；项目调整及支出调整手续完备；项目实施的人员条件、机构设备、防控措施等均及时落实到位，项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料基本齐全并及时归档；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等均落实到位。本指标得满分。

(3) 项目监管规范性

经检查，该项目的监督考核机制有待健全。支队尚未针对第三方机构服务情况建立考核机制，未结合实际工作需求制定明确的考核标准，亦未定期对其服务质量进行全面评估，致使对第三方机构工作的有效监管难以落实。

综上，该指标扣 2 分。

(三) 项目产出情况 (得 42.1 分，满分 43 分)

1. 产出数量

(1) 2024 年保安员资格考试总应考人数 57023 人，超过预期目标 54172 人。

(2) 2024 年线上考试技术人员配备 4 人，有效保障线上考试的稳定组织。

(3) 2024 年保安员资格考试的线上考试平台最大考试承载人数未低于 1.5 万人，有效保障线上考试的顺利实施。

(4) 2024 年保安员资格考试设立线下考点 9 个 (实际使

用 5 个，分别位于福田，龙岗，宝安，龙华，深汕合作区），充分满足各区群众的考试需求。

(5)2024 年保安员资格考试各个线下考点均配备了 4 个考场，确保各项体能测试在规定的时间内完成。

(6)2024 年保安员资格考试各个线下考点均配备至少一位主考官、至少一位网络管理员，各个线下考场均配备至少一位考务管理人员、至少一位监考人员，有效保障全年保安员资格考试体能测试的有序开展。

(7)2024 年第三方机构为保安员资格考试项目专门配备 10 名项目组成员，其中 6 名项目组成员常驻支队开展沟通协调、系统操作、结果汇报等工作，充分保障该项目目标的完成。

(8)2024 年第三方机构为该项目提供了 4 辆保障车辆(别克-粤 BAM113、奔驰-粤 B61SE6、奔驰-粤 B76RK8、比亚迪-粤 BG95866)，主要用于证件运送、检查人员交通等工作，为项目开展提供了有力支持。

(9)2024 年第三方机构共编制 22 份总结分析报告、1 份年度整体报告，为支队统筹开展全市保安员资格考试工作提供了充分的数据。

(10)2024 年第三方机构为保安员资格考试项目配备了专职软件系统操作岗位 6 个，有力支撑了保安员资格考试系统工作的开展。综上所述，本指标得满分。

以上数量指标均完成预期目标，共计得 18 分。

2. 产出质量

(1) 专职软件系统操作岗位人员大专以上学历人数质量指标。2024年第三方机构为保安员资格考试提供的专职软件系统操作岗位人员均为大专以上学历，满足岗位要求。

(2) 单个考点须具备的体能测试项目个数质量指标。2024年保安员资格考试的各个考点均具备立定跳远、4乘10米折返跑、引体向上（男）、仰卧起坐（女）、俯卧撑、一分钟跳绳、纵跳摸高等7个体能测试项目场地，满足考试要求。

(3) 报告数据分析全面性质量指标。2024年第三方机构提供的保安员资格考试统计分析报告全面涵盖所有相关数据，并对数据进行深入剖析，能够充分揭示项目的关键信息和潜在问题。

(4) 线上考试平台功能完备性质量指标。2024年第三方机构搭建的保安员资格线上考试平台具备完善的考试流程支持、稳定的技术性能以及良好的用户交互体验。但查阅资料发现，在该项目2024年度履约评价中，重要条款“考试平台系统应具备全程人脸识别、声纹识别防作弊、公安信息身份验证、试题及答案随机排序、计时显示、强制收卷、自动评分、答题进度自动保存、标记待查试题、显示照片、试卷复查、考试软硬件环境自动检查等”和一般条款“考试界面简单易懂，适用于保安员操作。”两项条款均被扣分，即考试平台存在功能不完善的问题，具体如下：

①考试平台声纹识别防作弊功能不稳定，声音录入功能无法长时间稳定运行，部分时间段声音丢失，难以满足反作

弊的监考需求。

②考试平台界面操作较为复杂，参考人员进入考试时需跳转多个界面，不利于参考人员顺畅地进行考试。

综上，该指标扣 0.6 分。

(5) 根据数据统计，2024 年度深圳市保安员考试报考人数为 57,023 人，实际参加考试人数为 52,869 人，保安员资格考试参考率=实际参加考试人数/保安员资格考试报考人数*100%=92.72%，得分=92.72%*2=1.85 分。

综上，该指标扣 0.15 分。

(6) 根据数据统计，2024 年度深圳市保安员考试实际参加考试人数为 52869 人，通过保安员资格考试人数为 48,926 人，保安员资格考试通过率=通过考试人数/实际参加考试人数*100%=92.54%，得分=92.54%*2=1.85 分。

综上，该指标扣 0.15 分。

以上质量指标多数完成预期目标，共计得 15.1 分。

3. 产出时效

(1) 2024 年保安员资格考试的线上考试平台监控保存时间为 1 年，符合线上考试平台监控保存时间时效要求。

(2) 2024 年保安员资格考试的线下考场监控图像保存时间为 3 个月，符合线下考场监控图像保存时间时效要求。

(3) 2024 年保安员资格考试的准考证信息均按计划及时发布，未出现延迟情况。

(4) 2024 年保安员资格考试在应对平台故障、不可抗力等突发情况时，风险预案完整且响应时间符合要求，未发生

因紧急状况导致的考试延迟、暂停等问题。

以上时效指标均完成预期目标，共计得 4 分。

4. 产出成本

2024 年度保安员考试服务费人均成本为 42.75 元/（人·次），低于国家标准 45 元/（人·次），体现了在考试组织过程中的良好成本控制水平。综上所述，本指标得满分。

（四）项目效益情况（得 19 分，满分 23 分）

1. 经济效益

（1）“保安员资格考试服务费收入总额”情况

根据财政部和国家发展改革委共同发布的《关于公安部门收取保安员资格考试费的通知》（财综〔2011〕60号），市级人民政府公安机关在组织保安员资格考试时，可以向报名者收取费用。广东省公安厅印发的《关于明确我省保安员资格考试收缴费用有关问题的通知》（广公(治)字〔2023〕822号）规定参加广东省保安员资格考试的人员，每人收取考试费 85 元，其中省级财政分成 40 元/人、市级财政分成 45 元/人。2024 年度深圳市组织开展的保安员资格考试，共有 57,023 名人员报名参加，收取考试费用 484.70 万元，为地方财政收入做出了积极贡献。综上所述，本指标得满分。

2. 社会效益

（1）“对保安队伍整体素质的提升程度”情况

支队通过建立严格且全面的考试标准，涵盖保安业务、法律法规及安全防范等多领域知识，同时融入多项体能测试，确保保安人员具备专业知识、精湛技能和强健体魄。数据显

示，2024年共组织57,023人次参加考试，到考率达92.72%，合格率为92.54%。经严格考核选拔出的48,926名合格保安员，有效维护了社会治安秩序，为社区、企业等提供了坚实的安全保障，有力推动了保安队伍向专业化、规范化方向发展，为社会治安稳定和群众安居乐业做出了重要贡献。综上所述，本指标得满分。

（2）“为社会输出专业保安人数”情况

支队根据《公安部办公厅关于进一步深化保安监管工作改革切实促进保安业高质量发展的通知》（公治安〔2023〕3986号）有关要求，结合工作实际优化流程，缩短发证周期，做到7个工作日内受理考试申请到完成审批，实现手机端理论考试，有效提升考试发证效率。2024年度保安员资格考试服务项目通过手机端便捷笔试+线下体能测试高效化考试形式，圆满完成既定目标，全年累计组织57,023名保安员参加考试。经过严格筛选和层层把关，最终成功向社会输送48,926名专业且高素质的保安人才，有效维护社会秩序的和谐稳定，成为守护城市安全的重要基石。综上所述，本指标得满分。

3. 满意度情况

（1）“保安员资格考试参考人员有效投诉次数”情况

2024年度保安员资格考试参与人员有效投诉次数为0次，远低于预期目标≤5次，反映出考试组织工作的规范性和服务质量较高。综上所述，本指标得满分。

（2）“保安员资格考试参考人员满意度”情况

该项目未对保安员资格考试参考人员开展满意度调查，缺乏数据支撑评价的全面性，难以合理评判保安员资格考试参考人员对项目开展的满意程度，不利于项目持续优化。综上所述，本指标不得分。

综上，该指标扣4分。

五、主要经验及做法

（一）规范流程，建立考务工作全流程管控体系

2024年，支队制定并实施保安员资格考试考务方案，明确考试工作要求，强化了对考务工作全流程的管控力度，确保考试各个环节严格按照方案要求执行，有效提升保安员资格考试的整体效能和公正性。

一是健全考务制度体系。依据国家相关法规及公安部门的要求，制定涵盖考试报名、资格审核、考场编排、监考流程、成绩评定与公示等全环节的《考务工作手册》，明确各环节操作规范与标准，确保流程统一、有章可循。

二是细化岗位责任分工。明确考务组组长、监考人员、记录人员及场地器材管理人员等岗位职责，由考务组组长统筹协调考务全流程，监考员严格执行考生动作规范性评判，辅助岗位按职责分工保障考场秩序与设备运维。通过权责明晰化，提升考务执行效率与质量。

三是优化信息化流程管理。依托线上考试平台，实现考生信息自动化采集、准考证智能生成、考场自动编排、成绩实时统计分析及公示，大幅简化人工操作，构建高效、透明、可追溯的考务管理体系。

（二）多方协作，层层推进保安员考试工作部署

深圳市公安局制定《保安员证核发事项委托分局实施工作方案》，构建分工明确、协作紧密、层层推进的保安员考试工作体系，提高工作效率，确保考试质量，为选拔高素质保安员队伍、促进保安服务业发展提供有力支撑。

一是市级统筹与分局落地双轨并行。支队层面统筹全市考试规划与证书核发，科学分配参考指标，主导考前培训、应急机制建设及数据安全保障；分局层面严格履行属地实施职责，完善政务办事指南，规范开展报名受理、资格审查、考务对接及成绩核验审批，确保理论（手机端）与体能测试全流程顺畅。

二是政企协作提升服务效能。支队联合保安服务公司、培训机构开展考前培训，明确服务标准；建立考务供应商准入与监管机制，保障场地、设备及技术支持无缝衔接，形成“培训—考试—发证”闭环服务。

（三）建设系统，强化线上考试平台落地应用

支队积极践行上级关于保安员资格考试改革要求，全力推动保安员资格考试线上平台建设，致力于打造便捷化、规范化、高效的考试新模式，为保安员资格考试提供强有力的信息化支撑。

一是构建一体化线上系统。开发集成报名、编排、组卷、监考、评分功能的考试平台，提供“一站式”线上服务，满足规模化、标准化考试需求。

二是强化平台技术支撑。平台配备先进防作弊技术，身

份核验采用人脸/声纹双因子实时认证；防舞弊设计包含试题及答案随机排序、计时显示、强制收卷及自动评分等功能，提升考试组织效率；终端兼容 Android 和 iOS 系统，参考人员可从主流手机应用市场下载安装，界面简洁易操作。

三是完善运维与应急机制。平台配备专职技术团队全程保障，制定应急预案，及时解决考试突发问题；系统支持单场超 1.5 万人并发考试，确保高负载下稳定运行，顺利开展大规模考试。

六、存在的问题及原因分析

（一）预算执行进度落后

保安员资格考试服务项目 2022 至 2024 年度的实际到位资金总额为 1,088.14 万元，累计支出 794.68 万元。分年度具体情况如下：2022 年度到位资金 618.34 万元，实际支出仅为 384.10 万元，执行率为 62.12%，主要原因在于市场调研不充分，导致预算测算的精准度不足；2023 年度到位资金 180 万元，实际支出 120.78 万元，执行率为 67.10%，主要原因是收费规定过期导致考试暂停；2024 年虽实现了 100% 的执行率，但综合三年来看，平均执行率仅为 76.77%，仍需进一步加强管理以提高执行效率。

（二）项目监管工作有待加强

在保安员资格考试项目管理中，支队尚未建立第三方服务机构考核机制，缺乏可量化的服务质量评估标准，未定期开展全面绩效评估，导致监管实效不足。

（三）保安员资格考试参考率和通过率有待提升

2024年保安员资格考试参考率仅92.72%（缺考4,154人次）、通过率仅92.54%（不合格3,943人次）。一是部分考生因异地工作无法返深、离职致报名失效、未及时关注考试信息通知等，导致参考率较低；二是部分高龄考生存在手机操作不熟练、理论知识掌握不牢、体能测试未达标等问题，导致通过率不高。

（四）线上考试平台建设有待加强

项目实施过程中，第三方机构建设的线上考试平台功能存在功能不完善的问题。一是声纹识别防作弊功能不稳定，存在录音中断、声音丢失等技术缺陷；二是操作界面跳转流程繁琐，影响考生答题流畅性。

（五）项目满意度调查工作有待加强

该项目仅通过收集保安员资格考试参考人员有效投诉次数来反映参考人员的满意程度，未对参考人员开展满意度调查，缺乏数据支撑评价的全面性，难以合理评判保安员资格考试参考人员对项目开展的满意程度，不利于项目持续优化。

七、有关建议

（一）加强预算编制与执行管控

一是优化预算编制。强化市场调研与历史数据分析，科学预测考试规模；建立政策变动应急响应机制，提升预算精准性。二是强化执行管控。加强跨部门政策协同，优化内部资金拨付流程，确保预算高效执行。

（二）完善购买服务项目监管机制

一是建立量化考核体系。支队应依据实际工作需求制定详细、明确且可量化的第三方机构评估标准，涵盖服务完成情况、实施质量、响应时效、平台稳定性等关键评估指标。二是实施动态监管。支队应结合定期考核、突击检查、考生反馈等多维度考核方式，对第三方机构的服务质量进行全面、客观的评估，落实奖惩机制。

（三）强化线上考试平台功能建设

建议在对第三方机构的考核工作中，针对第三方机构线上考试平台的建设运维情况进行重点评估，督促其针对声纹识别功能不稳定和操作界面繁琐等问题，引入更为先进的声纹识别算法及设备，重新设计考试平台界面，加强技术调试与测试工作，以满足反作弊监考和简化操作的实际需求。

（四）落实参考人员满意度调查工作

建议结合项目实际情况开展全面的满意度调查。由项目单位自行组织实施、聘请专业第三方协助开展，或将满意度调查工作作为考试服务合同的一部分，调查内容包括保安员资格考试参考人员对本项目工作开展的满意度及建议等，以便实现项目实施过程的优化调整。

（五）强化考试通知与预约系统

一是强化通知提醒。联用工单位，通过短信/电话/邮件等多渠道精准推送考试信息，减少考生因工作地点变动或疏忽错过考试的情况。二是升级预约系统。简化预约流程，增加考试时间调整灵活性，降低缺考率。

附件 1:

保安员资格考试服务费项目绩效指标评价体系

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
决策	15	项目立项	3	立项依据充分性	2	项目立项符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责	—	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点: ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策; ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求; ③项目立项是否与部门职责范围相符,属于部门履职所需; ④项目是否属于公共财政支持范围,是否符合中央、地方事权支出责任划分原则; ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。 以上每点 0.4 分,根据实际情况酌情给分。		2	
				立项程序规范性	1	项目申请、设立过程符合相关要求	—	项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点: ①项目是否按照规定的程序申请设立; ②审批文件、材料是否符合相关要求; ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。 以上每点 0.33 分,根据实际情况酌情给分。		1	
		绩效目标	7	绩效目标合理性	4	项目所设定的绩效目标依据充分,符合客观实际	—	项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	评价要点: (如未设定预算绩效目标,也可考核其他工作任务目标) ①项目是否有绩效目标; ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性; ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平;		4	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
									④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 以上每点1分，根据实际情况酌情给分。			
				绩效指标明确性	3	依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量等	—	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的细化情况。	评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。 以上每点1分，根据实际情况酌情给分。		3	
		资金投入	5	预算编制科学性	4	项目预算编制经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标相适应	—	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。 以上每点1分，根据实际情况酌情给分。		4	
				资金分配合理性	1	项目预算资金分配有测算依据，与补助单位或地方实际相适应	—	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学	—	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学	评价要点： ①预算资金分配依据是否充分，体现厉行节约从严从紧安排的导向； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。 以上每点0.5分，根据实际情况酌情给分。	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
								性、合理性情况。				
过程	19	资金管理	7	资金到位率	1	100%	100%	实际到位资金与预算资金的比率,用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%。 得分=1×资金到位率 实际到位资金:一定时期(本年度或项目期)内落实到具体项目的资金。 预算资金:一定时期(本年度或项目期)内预算安排到具体项目的资金。		1	
				预算执行率	2	100%	70.65%	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情况。	本指标衡量近三年项目预算执行情况。 得分=2*近三年项目预算执行率,近三年项目预算执行率=(2022年预算执行率+2023年预算执行率+2024年预算执行率)/3。 预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%。 实际支出资金=一定时期内项目实际拨付的资金。	该项目2022年度-2024年度实际到位资金总额为1088.14万元(含结转资金),其中2022年度、2023年度、2024年度到位资金分别为618.34万元、180万元、289.80万元;实际支出资金总额为794.68万元(含结转资金),其中2022年度、2023年度、2024年度支出资金分别为384.10万元、120.78万元、289.80万元。项目年度预算执行率分别为62.12%、67.10%、	1.53	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
										100%，得分=2*(62.11%+67.10%+100%)/3=1.53，根据评分标准，本指标扣0.47分，得1.53分。		
				资金使用合规性	4	项目资金使用符合相关的财务管理制度规定	—	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点： ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理规程的规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 以上每点1分，根据实际情况酌情给分。		4	
		组织 实施	12	管理制度健全性	2	项目实施单位的财务和业务管理制度健全	—	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点： ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。 以上每点1分，根据实际情况酌情给分。		2	
				制度执行有效性	4	项目实施符合相关管理规定	—	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点： ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定； ②项目调整及支出调整手续是否完备； ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。 以上每点1分，根据实际情况酌情给分。		4	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
				项目监管规范性	6	项目监管符合相关规定	—	项目执行过程中是否对购买服务项目的实施与绩效进行有力监管,用以反映和考核对项目业务安排的管理情况。	评价要点: ①支队是否对第三方机构的工作开展情况设置考核标准并定期考核; ②支队是否针对各项工作开展过程中发现的问题,及时提出工作建议,采取调整和改进措施并动态调整下一步工作计划; ③支队是否将履约结果作为验收依据。 以上每点2分,根据实际情况酌情给分。	在保安员资格考试项目管理中,支队尚未建立针对第三方服务机构的考核机制,未能结合实际工作需求制定明确的考核标准,亦未定期对其服务质量进行全面评估,致使对第三方机构工作的有效监管难以落实。 综上所述,不符合评价要点①的相关要求,根据评分标准,本指标扣2分,得4分。	4	
产出	43	产出数量	18	总应考人数	1.5	≥54172人	57023人	反映保安员资格考试在项目开展期间的总应考人数。	本指标满分1.5分。 若全市保安员资格考试总应考人数≥54172人,得满分。 若全市保安员资格考试总应考人数<54172人,则不得分。		1.5	
				线上考试技术人员配备	1.5	≥4人	7个	反映保安员资格考试线上考试的技术人员配备情况。	本指标满分1.5分。 若线上考试技术人员配备数≥4人,得满分。 若线上考试技术人员配备<4人,则不得分。		1.5	
				线下考点设立	1.5	≥5个	5个	反映保安员资格考试在全市设立的线下考	本指标满分1.5分。 若线下考点设立总个数≥5个,得满分。 若线下考点设立总个数<5个,则不得分。		1.5	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
				总个数				试考点总个数。				
				单个线下考点配备的考场个数	1.5	≥4个	4个	反映每个线下考点配备的体能测试考场个数。	本指标满分1.5分。 若单个线下考点配备的考场个数≥4个，得满分。 若单个线下考点配备的考场个数<4个，则不得分。		1.5	
				单个线下考点配备主考官数量	1.5	≥1个	1	反映每个线下考点配备的主考官数量。	本指标满分1.5分。 若单个线下考点配备主考官个数≥1个，得满分。 若单个线下考点配备主考官个数<1个，则不得分。		1.5	
				单个线下考点配备网络管理员数量	1.5	≥1个	1	反映每个线下考点配备的网络管理员数量。	本指标满分1.5分。 若单个线下考点配备网络管理员个数≥1个，得满分。 若单个线下考点配备网络管理员个数<1个，则不得分。		1.5	
				单个线下考场配备	1.5	≥1个	1	反映每个线下考点配备的考务管理人员数量。	本指标满分1.5分。 若单个线下考场配备考务管理人员个数≥1个，得满分。 若单个线下考场配备考务管理人员个数<1个，则		1.5	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
				考务管理人员数量					不得分。			
				单个线下考场配备监考人员数量	1.5	≥1个	1	反映每个线下考点配备的监考人员数量。	本指标满分 1.5 分。 若单个线下考场配备监考人员 ≥1 个，得满分。 若单个线下考场配备监考人员 <1 个，则不得分。		1.5	
				项目团队成员人数	1.5	≥10人	14人	反映第三方机构为实施保安员资格考试工作配备的项目团队成员人数。	本指标满分 1.5 分。 若项目团队成员人数 ≥10 名，得满分。 若项目团队成员人数 <10 名，则不得分。		1.5	
				项目保障车辆数	1.5	≥4辆	4辆	反映第三方机构为实施保安员资格考试工作配备的项目保障车辆数。	本指标满分 1.5 分。 若项目保障车辆数 ≥4 辆，得满分。 若项目保障车辆数 <4 辆，则不得分。		1.5	
				统计分析报告数	1.5	≥11份	22份	反映第三方机构在开展服务项目期间针对保安员资格考试开展情况编制的统计分析报告数量。	本指标满分 1.5 分。 若按要求汇总考试数据，并提交详细统计分析报告 ≥11 份，得满分。 若未按要求汇总考试数据，且提交详细统计分析报告 <11 份，则不得分。		1.5	合同约定服务开始日期为 2024 年 4 月 30 日，根据保安员资格考试服务项目履约评价包报告，履

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
												约评价时间即考试服务完成时间为2025年2月,根据合同按月编制分析报告的需求,共需编制报告11份。
				专职软件系统操作岗位人数	1.5	≥6人	6人	反映第三方机构安排的专职软件系统操作岗位人数。	本指标满分1.5分。 若专职软件系统操作岗位数≥6人,得满分。 若专职软件系统操作岗位数<6人,则不得分。		1.5	
		产出质量	16	专职软件系统操作人员大专以上学历人数	2	≥6人	6人	反映第三方机构安排的专职软件系统操作人员大专以上学历的人数。	本指标满分2分。 若专职软件系统操作人员大专以上学历人数≥6人,得满分。 若专职软件系统操作人员大专以上学历人数<6人,则不得分。		2	
				单个考点具备的体	2	7个	7个	反映每个考点具备的体能测试项目个数,包括立定跳远、4	本指标满分2分。 若单个考点具备的体能测试项目个数为7个,得满分。 若单个考点具备的体能测试项目个数少于7个,		2	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
				能测试项目个数				乘10米折返跑、引体向上(男)、仰卧起坐(女)、俯卧撑、一分钟跳绳、纵跳摸高。	则不得分。			
				线上考试平台最大考试承载人数	2	≥15000人	15000人	反映线上考试平台每次考试能同时承载的最大考试人数。	本指标满分2分。 若线上考试平台最大考试承载人数≥15000人,得满分。 若线上考试平台最大考试承载人数<15000人,则不得分。		2	
				项目报告全面性	2	报告数据完整全面、分析内容清晰客观	—	项目第三方机构编制的统计分析报告的数据完整性、分析清晰性,用以反映统计分析报告对相关数据、项目的关键信息和潜在问题的分析情况。	评价要点: ①考核第三方服务机构是否定期编制统计分析报告,向支队汇报各项服务的相关工作进展,并建立服务工作台账; ②是否按照考点和考场分别准确统计到考率,数据是否完整且无遗漏; ③是否对缺考人员的构成情况进行详细分析,包括缺考原因及分布情况; ④是否以安全的方式提交符合深圳市公安局治安支队要求的考试成绩明细,格式是否规范,数据是否准确; ⑤是否对考试成绩进行多维度分析,包括平均分、及格率、优秀率、分数分布等,并对不同考点、考场、考生群体的成绩进行对比分析。 以上每点0.4分,根据实际情况酌情给分。		2	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
				保安员资格考试参考率	2	100%	92.72%	反映保安员资格考试报名人员实际参与考试的情况,保安员资格考试参考率=实际参加考试人数/报考人数*100%。	本指标满分 2 分。 得分=2*保安员资格考试参考率=2*实际参加考试人数/报考人数*100%。	根据数据统计, 2024 年度深圳市保安员考试报考人数为 57023 人, 实际参加考试人数为 52869 人, 保安员资格考试参考率=实际参加考试人数/保安员资格考试报考人数*100%=92.72%, 得分=92.72%*2=1.85, 根据评分标准, 本指标扣 0.15 分, 得 1.85 分。	1.85	
				保安员资格考试通过率	2	100%	92.54%	反映保安员资格考试参与人员通过考试的情况,保安员资格考试通过率=通过考试人数/实际参加考试人数*100%。	本指标满分 2 分。 得分=2*保安员资格考试通过率=2*通过考试人数/实际参加考试人数*100%。	根据数据统计, 2024 年度深圳市保安员考试实际参加考试人数为 52869 人, 通过保安员资格考试人数为 48926 人, 保安员资格考试通过率=通过考试人数/实际参加考试人数*100%=92.54%, 得分=92.54%*2=1.85, 根据评分标准, 本指标扣 0.15 分, 得 1.85 分。	1.85	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
				项目平台功能完备性	4	项目平台功能全面、符合相关要求	—	<p>项目线上考试平台的功能完备程度,用以反映考试平台的考试流程支持程度、技术性能和用户交互体验等方面的情况。</p>	<p>评价要点: ①是否提供完整的线上考试平台服务,包括报名数据处理、考场编排、考题制作与回收、评分等功能,满足保安员资格证考试项目需求; ②是否提供在线考试系统及所需的第三方辅助软件、后台查询、实时监控、人像采集、云服务器等软件设施; ③是否具备全程人脸识别、声纹识别防作弊、公安信息身份验证、试题及答案随机排序、计时显示、强制收卷、自动评分、答题进度自动保存、标记待查试题、显示照片、试卷复查、考试软硬件环境自动检查等功能; ④考生客户端是否支持 Android 和 iOS 系统,是否可在主流手机应用市场下载,安装是否方便; ⑤是否保证考生只能在规定时间内访问规定试卷,试卷、答案、成绩是否无法篡改、否认和非法访问,题库及考试数据是否加密保存; ⑥考试界面是否简单易懂,是否适合保安员操作; ⑦是否支持每次考试当量不少于 15000 人同时在线,确保考试顺畅; ⑧是否安排专门的技术人员做好技术支持,并制定考试过程中的应急处置保障方案,及时解决考试中出现的问题; ⑨是否符合国家保密要求,是否已完成等级保护。 以上第①点 0.8 分,②-⑧点每点 0.4 分,根据实际情况酌情给分。</p>	<p>通过查阅资料发现,在该项目年度履约评价中,重要条款“考试平台系统应具备全程人脸识别、声纹识别防作弊、公安信息身份验证、试题及答案随机排序、计时显示、强制收卷、自动评分、答题进度自动保存、标记待查试题、显示照片、试卷复查、考试软硬件环境自动检查等”和一般条款“考试界面简单易懂,适用于保安员操作。”两项条款均被扣分,即考试平台存在功能不完善的问题,具体如下: ①考试平台声纹识别防作弊功能不稳定,声音录入功能无法长时间稳定运行,部分时间段声音丢失,难以满足反作弊的监考需求。 ②考试平台界面操作较为复杂,参考人员</p>	3.4	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
										进入考试时需跳转多个界面，不利于参考人员顺畅地进行考试。 综上所述，不符合评价要点③和⑥的相关要求，根据评分标准，本指标扣 0.6 分，得 3.4 分。		
		产出时效	4	线上考试平台监控保存时间	1	≥1年	1年	反映平台具备的考试流程支持、技术性能以及用户交互体验。	本指标满分 1 分。 若线上考试平台监控保存时间 ≥1 年，得满分。 若线上考试平台监控保存时间 <1 年，则不得分。		1	
				线下考场监控图像保存时间	1	≥3月	3月	反映考场监控数据的完整性和可追溯性，以及考场管理的规范性和技术支持的有效性。	本指标满分 1 分。 若线下考场监控图像保存时间 ≥3 个月，得满分。 若线下考场监控图像保存时间 <3 个月，则不得分。		1	
				准考证信息发布及时性	1	100.00%	100.00%	反映准考证信息公布时效。	本指标满分 1 分。 若准考证信息发布 100%及时，得满分。 若存在准考证信息发布不及时的情况，则不得分。		1	
				应急响应及时	1	100.00%	100.00%	反映应对平台故障、不可抗力等突发情况的	本指标满分 1 分。 若应急响应 100%及时，得满分。 若存在应急响应不及时的情况，则不得分。		1	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
				率				时效。				
		产出成本	5	保安员资格考试服务人均成本	5	≤45元/（人·次）	42.75元/（人·次）	反映组织开展保安员资格考试的人均成本控制水平。	本指标满分5分。 若保安员资格考试服务人均成本 ≤ 45元/（人·次），得满分。 若保安员资格考试服务人均成本 > 45元/（人·次），则不得分。		5	
效益	23	项目效益	15	保安员资格考试服务费收入总额	5	≥460.46万元	484.70万元	反映开展保安员资格考试的报名费非税收入总额。	本项指标满分5分。 若2024年度开展保安员资格考试的报名费非税收入 ≥ 460.47万元，得满分。 如若2024年度开展保安员资格考试的报名费非税收入 < 460.47万元，不得分。		5	预计2024年度总应考人数54172人，根据《关于明确我省保安员资格考试收缴费有关问题的通知》，每人收取考试费用85元，2024年度预计收取考试费用=54172*85=4604620元。

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
				对保安队伍整体素质的提升程度	5	显著提升	显著提升	反映深圳市保安队伍整体素质的提升程度。	<p>本项指标满分 5 分。</p> <p>①若项目实施后，深圳市保安队伍在专业知识与技能、服务意识与态度、应急处理能力等多方面均显著提升，队伍稳定性增强，则得满分。</p> <p>②若保安队伍整体素质有一定改善，但在部分关键指标上提升不明显，未达到全面显著提升的预期目标，可视具体情况给予相应分数。</p> <p>③若保安队伍整体素质未见明显提升，甚至出现素质下降、队伍不稳定等问题，则不得分。</p>		5	
				为社会输出专业保安人数	5	≥40000 人	48926 人	反映保深圳市保安员资格考试为社会输出专业保安人数。	<p>本项指标满分 5 分。</p> <p>①2024 年度开展保安员资格考试为社会输出专业保安人数 ≥40000 人，得满分。</p> <p>②2024 年度开展保安员资格考试为社会输出专业保安人数在 20000 人-30,000 人之间，得 3 分。</p> <p>③2024 年度开展保安员资格考试为社会输出专业保安人数 <20000 人，不得分。</p>		5	
		满意度	8	保安员资格考试参考人员有效投诉次数	4	≤5 次	0 次	反映保安员资格考试参考人员对考务工作安排与组织的有效投诉情况。	<p>评价要点：</p> <p>①实际有效投诉次数 ≤5 次，且投诉处理机制完善、改进措施有效，得 4 分；</p> <p>②投诉次数在 6-10 次之间，得 2 分；</p> <p>③投诉次数超过 10 次，得 0 分。</p>		4	
				保安员资格考试参	4	≥90%	—	反映保安员资格考试参考人员对保安员资格考试工作的	<p>本项指标满分 3 分。</p> <p>①若被调查保安员资格考试参考人员对工作满意度全部认为“非常满意”的，则得 4 分。</p> <p>②若被调查保安员资格考试参考人员对工作满意</p>	该项目未对保安员资格考试参考人员开展满意度调查，缺乏数据支撑评价的全面	0	

一级指标		二级指标		三级指标		计划完成值	实际完成值	指标解释	评分标准	扣分原因	得分	备注
名称	权重	名称	权重	名称	权重							
				考人员满意度				满意度,保安员资格考试参考人员满意度=对保安员资格考试工作比较满意或非常满意的群众数/接受调研的群众数×100%。	度未全部认为“非常满意”的,则按非常满意度×4+比较满意度×3+一般满意度×2计分。 ③若该项目受到市、省或国家相关部门表扬,加1分。 ④若未对保安员资格考试参考人员开展满意度调查,则不得分。	性,难以合理评判保安员资格考试参考人员对项目开展的满意程度,不利于项目持续优化,故不得分。		
总分	100		100		100						92.63	

附件 2:

保安员资格考试服务费项目绩效目标申报表

项目编码:	440300211061500020388	项目名称:	保安员资格考试服务费
申请单位:	深圳市公安局治安管理支队	一级预算单位:	深圳市公安局(本级)
实施期限:	7	项目类型:	31 履职类项目
是否新增项目:	否	分配方式:	因素法和项目法
项目总金额(中期规划,元):	22,865,967.00	本年度项目金额(元):	2897986.5
政策依据:	《关于做好保安员资格考试发证有关工作的通知》(公治[2010]543号)、《关于广东省保安员资格考试费收缴有关问题的通知》(粤公通字[2013]62号)、《关于做好我省保安员资格考试发证有关工作的通知》(粤公通字[2013]89号),根据《深圳市保安行业创新管理改革实施方案》及保安员适岗培训要求,开展此项目		
测算依据:	目前我市在“平安深圳”平台登记在册保安员约 23.72 万人,持证率约为 68%,根据三大队调研走访及保安企业反馈情况,保安员年流失率约为 40%,预计 2024 年度完成 8.5 万人次保安员资格考试,与 2023 年度持平,考试费用暂按考试服务费 45 元/人计算(如有变动,以省厅最新下发的收费标准为准),预算金额为 382.5 万元。		
年度目标:	通过开展该项目,在合同服务期内及时完成 54172 人保安员资格考试考务组织工作,实现保安员资格考试参考率达 85%、通过率达 60%的目标,有效提高保安员持证上岗率,显著提升保安队伍整体素质。		
长期目标(跨度多年的项目需填):	通过实施该项目,组织国家保安员资格考试,提高保安员持证上岗率,提升保安队伍整体素质。		

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	度量单位	指标解释
产出指标	数量指标	年度完成保安员资格考试人数	54172 人		反映年度参加保安员资格考试总人数情况
		保安员资格考试参考率	≥85%		反映年度保安员资格考试参考人员情况，保安员资格考试参考率=参考资格考试的保安员人数/保安员总人数*100%
	质量指标	保安员资格考试通过率	≥60%		反映保安员资格考试通过情况，保安员资格考试通过率=通过考试的保安员人数/参加考试的保安员总人数*100%
	时效指标	保安员资格考试完成既定任务时限	12 个月内（合同开始履行之日起）		反映保安员资格考试工作完成本年度考试人数任务时限情况
	成本指标	保安员考试服务费人均成本	≤45 元/（人·次）		反映保安员资格考试工作成本情况
效益指标	经济效益指标	不适用	不适用		不适用
	社会效益指标	对保安员持证上岗率的提高程度	有效提高		反映项目对保安员持证上岗率的提升作用
		对保安队伍整体素质的提升程度	显著提升		反映项目对保安队伍整体素质的提升作用
	生态效益指标	不适用	不适用		不适用
	可持续影响指标	不适用	不适用		不适用
满意度指标	服务对象满意度指标	参与保安员考试人员有效投诉次数	≤5 次		反映参与保安员考试人员对本项目实施过程中的满意程度
	其他满意度指标	不适用	不适用		不适用

附件 3:

项目绩效评价依据

评价依据类型	评价依据
政策法规依据	主要包括但不限于： 1. 《保安服务管理条例》 2. 《公安机关实施保安服务管理条例办法》 3. 《公安部办公厅关于进一步深化保安监管工作改革切实促进保安业高质量发展的通知》 4. 《关于做好保安员资格考试发证有关工作的通知》（公治〔2010〕543号） 5. 《关于做好我省保安员资格考试发证有关工作的通知》（粤公通字〔2013〕89号） 6. 《广东省保安员资格考试实施办法(试行)》 7. 《关于明确我省保安员资格考试收缴费用有关问题的通知》
项目决策材料	主要包括但不限于： 1. 《2024年保安员考试服务项目支队党委会议纪要》 2. 《保安员资格考试服务合同审批表》 3. 《关于审议2024年度深圳市保安员资格考试服务项目采购相关内容的请示》 4. 《支队党委请示文件呈批表》 5. 《2024年部门预算申报表》
实施过程材料	主要包括但不限于： 1. 《治安支队2024年辅助明细账》 2. 《线下集中考试实施方案和线上分散考试实施方案》 3. 《保安员体能测试考务工作手册》 4. 《保安员考试保密方案》 5. 《安全应急措施及预案（应急处置保障方案）》 6. 《2024年度深圳市保安员考试总结》 7. 《保安员资格考试指引》 8. 《关于印发保安员证核发事项委托分局实施工作方案的通知》
项目绩效材料	包括但不限于： 1. 《保安员资格考试服务费-目标》 2. 《保安员资格考试服务费-监控》
项目自评材料	包括但不限于： 《保安员资格考试服务费-自评》

其他依据	<ol style="list-style-type: none">1. 包括但不限于:2. 《拟项目配备人员职责、车辆有关信息材料》3. 《关于保安员证核发试点工作安排及提请支持事项的报告》4. 《保安资格考试服务合同（终）》5. 《保密责任承诺书》6. 《请款报告》7. 《履约验收报告》8. 《履约评价报告》9. 《深圳市公安局政府采购涉密涉敏审查表（合同履行阶段）》
------	---