

内乡县城市管理局

2021 年城乡环卫一体化项目

绩效评价报告

项目单位：内乡县城市管理局

委托单位：内乡县财政局

评价机构：河南昭元绩效评价咨询有限公司

制定日期：2022 年 11 月 30 日



报告编制说明

受南阳市内乡县财政局委托，河南昭元绩效评价咨询有限公司于2022年11月对2021年内乡城乡环卫一体化项目进行财政重点绩效评价，根据委托方的要求，我司通过制定绩效评价方案、资料数据核查、现场调查与访谈、指标分析与评价、撰写绩效评价报告等程序，完成编制《2021年内乡城乡环卫一体化项目绩效评价报告》。报告中的数据、资料来自南阳市内乡县财政部门和项目单位提供的项目资料和其他来源可靠的信息渠道。

本报告遵循河南省财政厅、南阳市财政局、内乡县财政局有关预算绩效管理的规范要求编制，以纸质印刷版和电子版向河南省南阳市内乡县财政局报送，未经河南省南阳市内乡县财政局书面允许，不得随意翻印、发布。

报告编号：昭字 ZY-2022-125

| 职务 | 姓名 | 职称 | 专业 | 质量控制 |
|------------|-----|------------------|----------|------|
| 主要负责人 | 胡素敏 | 会计师 | 会计学 | 主评人 |
| 项目负责人 | 陈翠莹 | 高级经济师 | 经济管理 | 三级审核 |
| 编制人员 名单 | 于旭磊 | 房地产经济师 房地产估价师 | 经济学类其他专业 | 二级审核 |
| | 郭良雨 | 一级注册建造师 | 项目管理 | 一级审核 |
| | 王永茂 | 项目管理 | 项目管理 | 参评组员 |

河南昭元绩效评价咨询有限公司

2021 年内乡县城乡环卫一体化项目绩效评价总览表

| 一、项目预算资金安排和使用情况 | | | |
|--|---------|--------------|---------------|
| 项目名称：2021 年内乡县城乡环卫一体化项目 | | | |
| 实施单位：内乡县城市管理局 | | | |
| 年度预算资金安排 | 3500 万元 | | |
| 到位资金 4000.746 万元，年度实际支出 4000.746 万元 | | | |
| 二、项目绩效目标 | | | |
| 目标 1：实现主城区及乡镇垃圾清扫保洁转运全覆盖 | | | |
| 目标 2：乡镇环卫设施配套到位 | | | |
| 三、实施成效 | | | |
| 一是管理运行模式创新，监督考核机制有效。二是加强监管，城区卫生上档升级。 | | | |
| 四、主要问题及有关建议 | | | |
| <p>主要问题：一是环卫工作质量有待提高；二是项目绩效目标量化细化程度不够。</p> <p>相关建议：一是进一步加大监督考核力度，严格执行检查考核管理制度。二是加强绩效目标填报培训，切实提高绩效目标制定水准。</p> | | | |
| 五、综合评价得分和等级 | | | |
| 一级指标 | 分值 | 得分 | 得分率 |
| 决策 | 15 | 11.5 | 76.67% |
| 过程 | 25 | 25 | 100% |
| 产出 | 30 | 26.83 | 89.43% |
| 效益 | 30 | 26.95 | 89.83% |
| 合计 | 100 | 90.28 | 90.28% |
| 评价结果等级：优 | | | |

目 录

| | |
|----------------------------|--------|
| 一、概述 | - 1 - |
| (一) 项目单位基本情况 | - 1 - |
| (二) 项目基本情况 | - 2 - |
| (三) 项目资金情况 | - 4 - |
| (四) 组织及管理 | - 5 - |
| (五) 项目绩效目标 | - 7 - |
| 二、绩效评价工作开展情况 | - 8 - |
| (一) 绩效评价目的、对象和范围 | - 8 - |
| (二) 绩效评价依据 | - 10 - |
| (三) 评价指标体系 | - 10 - |
| (四) 绩效评价原则、评价方法和标准 | - 12 - |
| (五) 绩效评价工作过程 | - 14 - |
| 三、综合评价情况及评价结论 | - 16 - |
| 四、绩效评价分析 | - 16 - |
| (一) 项目决策情况分析 | - 17 - |
| (二) 项目过程情况 | - 21 - |
| (三) 项目产出情况 | - 24 - |
| (四) 项目效益情况 | - 27 - |
| 五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析 | - 31 - |

| | |
|---|--------|
| (一) 主要经验及做法 | - 31 - |
| (二) 存在的问题 | - 32 - |
| 六、意见和建议 | - 33 - |
| (一) 进一步加大监督考核力度, 严格执行检查考核管理制度 | - 33 - |
| (二) 加强绩效目标填报培训, 切实提高绩效目标制定水准.. | - 34 - |
| 七、其他需要说明的问题 | - 34 - |
| (一) 关于评价责任的说明 | - 34 - |
| (二) 关于报告使用注意事项的说明 | - 35 - |
| 八、附件 | - 35 - |
| 附件一: 2021 年内乡县城乡环卫一体化项目指标体系得分表 | - 36 - |
| 附件二: 满意度调查分析报告 | - 47 - |

绩效评价报告摘要

一、基本情况

为了从机制上解决内乡县城市及乡村脏乱差的现状，改善人民群众生活环境。2018年11月7日，通过内乡县人民政府县长办公会议议定政府购买服务部分的内容。包括城区道路清扫保洁（城控区内机扫率要达到100%）、城乡垃圾收集转运、城乡垃圾转运站维护、城区公厕保洁维护、15个集镇（不含城关镇）建成区各2座新建公厕的保洁维护，这部分内容由财政评审并形成政府购买服务标的进行公开招标。所涉及的县、乡、村新购置的环卫设施设备，按报废年限，以折旧形式计入服务费。

2018年12月25日，经内乡县财政投资评审中心评审，以审定该项目预算费用为4582.2万元作为招标控制价进行招标，福建龙马环卫装备股份有限公司以3636.25768万元中标，并成立内乡县龙马环卫工程有限公司，于2019年4月与内乡县城管局签订《内乡县城乡环卫一体化项目合同》。

2021年度项目总合同数为4545万元，全年执行数4000.746万元。

二、绩效结论

运用评价组设计的指标体系及评分标准，本项目绩效评价得分为90.28分，评价等级为“优”。

三、主要成效

通过采取市场化运作方式，建立环卫作业“管干分离”“有偿服务”的管理运行新模式。严格监督考核机制，县主管部门月度巡查考核，根据考核结果支付托管费用，确保城乡环卫工作质量有效提升。项目单位加强监管，城区卫生上档升级。

四、主要问题

（一）环卫工作质量有待提高

根据城乡环卫一体化服务项目（城区）2021年1月-12月考评情况报告其每月主要存在：一是城区慢车道、人行道漏扫、花扫；二是垃圾容器卫生存在问题，如垃圾桶、果皮箱清掏、封闭箱清运不及时等；三是公厕、中转站存在问题，如：设施维修不及时、消杀次数少，有异味、保洁不及时、便池堵塞等问题。

（二）项目绩效目标量化细化程度不够

根据项目提供的绩效目标申报表可知，项目绩效指标包括产出指标（数量指标、质量指标、时效指标、成本指标）、效益指标（经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响指标）、满意度指标。整体绩效指标设置较为粗糙，定性指标和定量指标不能良好区分。绩效指标设置不够量化和科学化，导致项目在具体执行过程中责任划分不清晰，目标追踪不明确，不能够实时跟踪监控到绩效目标的完成情况，也不能实时做出监控和调整。该问题同时会导致项目目

标模糊不清晰，项目单位无法通过单位自评对该项目进行量化考核，第三方评价单位也无法对项目进行绩效评价，而且会出现预算申报因目标不清晰而导致预算资金规模和结构不合理。

六、意见和建议

（一）进一步加大监督考核力度，严格执行检查考核管理制度

一是建议主管部门丰富和完善宣传活动，通过新闻媒体、网络、宣传标语、宣传单和宣传车等形式不断加大环卫一体化工作的宣传力度，做到家喻户晓、人人皆知，引导广大群众增强生态意识、卫生意识。

二是完善检查督导机制，创新检查督导方式，继续做好日抽查、月度检查、季度考核、年度综合考核制度，督促环卫服务公司加强环境管理，做好职责内的卫生保洁工作。建议项目单位加大明查暗访的力度，针对卫生检查过程中存在的突出问题提高重视，分析问题产生的原因并及时提出整改措施，按要求在社区（镇、村）显著位置设置环卫保洁监督栏，公示相关负责人和保洁员电话，对以上人员进行监督考核。同时加强各相关部门的协调配合机制。

三是通过和其他区县同部门单位开展工作交流会，互相探讨环卫工作开展情况，发现问题及不足，互通有无，吸收先进经验及做法，弥补现行机制；

（二）加强绩效目标填报培训，切实提高绩效目标制定水准

项目绩效目标不仅是进行全面预算管理的基础，亦是对项目绩效制定的标准，对绩效评价工作的开展及工作质量有着重要的影响，但目前项目单位对绩效目标理解不清，具体指标了解不足，量化和细化程度无法满足绩效评价工作的需要，建议对项目单位开展绩效目标填报的培训，切实提高绩效目标制定水准，将项目长期目标细化，完善具体项目内容；年度目标中的数量指标明细化，完善保洁面积、人口、主要部位标准等数量指标。

城乡环卫一体化项目绩效评价报告

河南昭元绩效评价咨询有限公司受南阳市内乡县财政局（以下简称“县财政局”）委托，根据委托方要求，对内乡县 2021 年度城乡环卫一体化项目进行绩效评价。评价组在对项目的资金、组织、管理和实施效果等情况进行资料收集、档案核对、现场访谈后，经过汇总分析，最终形成《内乡县城城乡环卫一体化项目绩效评价报告》。

一、概述

（一）项目单位基本情况

内乡县城城市管理局内设综合办公室（行政审批服务股）、市容环境管理股（市政公用设施管理股）。其主要职责是：

1. 受委托起草有关城市管理方面的政府规章草案；拟订城市管理和综合执法的行政措施和规范性文件并组织实施，监督检查执行情况。
2. 承担城市综合管理职责。
3. 承担城市市政公用设施运行管理职责。
4. 承担城市市容市貌管理职责。
5. 承担城市环境卫生管理职责。
6. 承担城市园林绿化工作职责。
7. 承担城市内河水生态治理职责。

8. 承担指挥、调度城市管理方面的应急处置工作；

9. 承担城市管理综合执法职责；

10. 承担县政府依法确定的，与城市管理密切相关和需要纳入统一管理的公共空间秩序管理、违法建设治理、环境保护管理、交通管理等方面有关工作。

11. 参与城市总体规划的制订。

(二) 项目基本情况

1.项目背景

2018年11月7日，通过内乡县人民政府县长办公会议议定：内乡县城乡环卫一体化项目由PPP模式转为政府购买服务和F+EPC（融资+设计施工总承包）模式。其中县城及乡镇的垃圾转运站和公厕建设部分按照F+EPC模式单独制作标书进行招标；其他环卫设备、收集设施及运维费用部分按照政府购买服务模式，根据原PPP模式项目可研报告所拟定的参数重新制定政府购买服务标书进行招标。购买服务年限按照8+8共16年采购。政府购买服务部分的内容。包括城区道路清扫保洁（城控区内机扫率要达到100%）、城乡垃圾收集转运、城乡垃圾转运站维护、城区公厕保洁维护、15个集镇（不含城关镇）建成区各2座新建公厕的保洁维护，这部分内容由财政评审并形成政府购买服务标的进行公开招标。所涉及的县、乡、村新购置的环卫设施设备，按报废年限，以折旧形式计入

服务费。

2018年12月25日，经内乡县财政投资评审中心评审，以审定该项目预算费用为4582.2万元作为招标控制价进行招标，福建龙马环卫装备股份有限公司以3636.25768万元中标，并成立内乡县龙马环卫工程有限公司，于2019年4月与内乡县城管局签订《内乡县城城乡环卫一体化项目合同》。

2.立项目的

城乡环卫一体化项目是实现内乡城乡面貌整洁的有效手段，也是实现城乡统筹、构建和谐社会的重要环节，它能从机制上解决内乡县城城市及乡村脏乱差的现状，改善人民群众生活环境。

3.立项依据

本项目的立项依据包括但不限于：

- (1) 《城市市容和环境卫生管理条例》；
- (2) 《城市生活垃圾管理办法》；
- (3) 《内乡县人民政府县长办公会议纪要》（〔2018〕50号）；
- (4) 南阳市城市管理委员会办公室文件（宛城管委办2018第45号）（公厕）；
- (5) 内乡县城管局提供的城市环卫作业量、城镇市容环境卫生劳动定额及内乡县财政投资评审意见书（内评通〔2018〕第409号）；

- (6) 《内乡县城乡环卫一体化项目合同》；
- (7) 《内乡县城市管理局道路清扫保洁考核办法》；
- (8) 《内乡县城乡环卫一体化项目道路明细表》。

4.主要内容

由环卫服务单位负责城区内的市政道路清扫保洁、垃圾容器清洗、公厕管理、小广告清理、城区生活垃圾转运及乡镇垃圾转运。涉及城区范围内市政道路及保洁点，面积约 299.9 万平方米，其中一级路面面积约 52.5 万平方米，二级路面面积约 198.1 万平方米，三级路面面积约 34.8 万平方米，四级（背街小巷）路面面积约 14.5 万平方米。

5.实施情况

在实际工作中实行网格化管理，对机械作业路线进行更加合理科学的安排，提升质量：全年共清扫收运生活垃圾 7.8 万余吨，背街小巷、城乡接合部等整体卫生差的区域加大了清扫保洁力度，提升了城区整体卫生质量。全年共迎接项目观摩、各项检查共 60 余次，高标准完成迎检区域的市容环境卫生任务。

（三）项目资金情况

1.预算安排

2021 年城乡环卫一体化项目预算资金 3500 万元（后期据实列支），实际执行 4000.7461 万元。

2.支出情况

2021年内乡县城乡环卫一体化项目全年支出4000.746万元。

(四) 组织及管理

1. 相关方职责

工作组根据项目实际情况，梳理出各方职责如下：

表 1-2 项目涉及利益相关方职责

| 序号 | 相关方名称 | 主要职责 |
|----|------------------------------|---|
| 1 | 内乡县财政局 | 负责对预算资金进行安排、拨付、管理及监督。接受预算部门的预算申请并审核下发，对预算执行部门提出的款项拨付申请，科室领导、分管领导审核，按程序拨付资金。 |
| 2 | 内乡县城市管理局/内乡县环卫服务中心 | 负责预算申报和执行、招投标管理、组织协调、监督检查和考核指导城区环卫管理工作。 |
| 3 | 福建龙马环卫装备股份有限公司/内乡县龙马环卫工程有限公司 | 中标单位，负责城区内的市政道路清扫保洁、垃圾容器清洗、公厕管理、小广告清理、城区生活垃圾转运及乡镇垃圾转运。 |

2. 项目管理流程

本项目由内乡县环卫服务中心具体组织实施，由中标单位内乡县龙马环卫工程有限公司按照合同约定对城区内的市政道路清扫保洁、垃圾容器清洗、公厕管理、小广告清理、城区生活垃圾转运及乡镇垃圾转运工作。

针对本项目的管理，如下图所示：

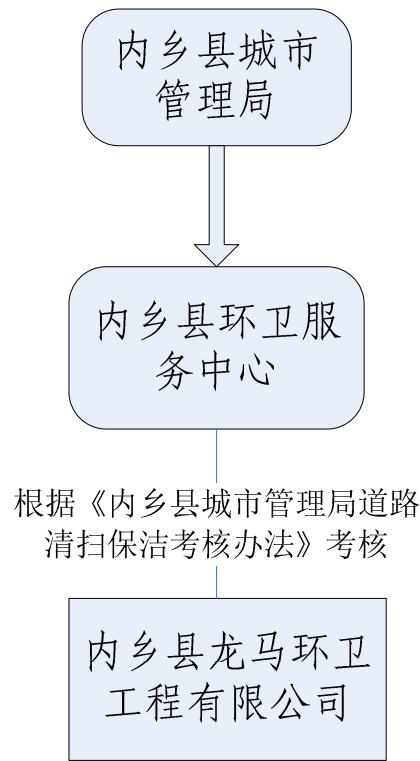


图 1-1 业务管理流程

3.资金管理流程

资金支付根据采用“先作业，后付款”，按月度支付服务款项，即在内乡县龙马环卫工程有限公司当月作业完成后，由内乡县城市管理局环卫服务中心根据考核办法对服务情况进行考核，依据考核结果由内乡县城市管理局报县财政局按相关程序进行申请费用。

内乡县龙马环卫工程有限公司在次月 5 日前根据考核扣款结果向内乡县城市管理局出具增值税发票，内乡县城市管理局及时审批并支付服务款项，并于次月 15 日前支付给内乡县龙马环卫工程有限公司。

(五) 项目绩效目标

1. 总体目标

目标 1：实现主城区及乡镇垃圾清扫保洁转运全覆盖

目标 2：乡镇环卫设施配套到位

2. 项目年度绩效指标

项目单位年初设置了绩效目标申报表，具体见表 1-3。

表 1-3 项目绩效目标申报表

| 实施期目标 | | | | 年度目标 | | |
|------------|------|--|------------|------|--|---------|
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标值 | 二级指标 | 三级指标 | 指标值 |
| 产出指标 | 数量指标 | 实现主城区及乡镇垃圾清扫保洁转运全覆盖 | 100% | 数量指标 | 实现主城区及乡镇垃圾清扫保洁转运全覆盖 | 100% |
| | | 乡镇环卫设施配套到位 | 100% | | 乡镇环卫设施配套到位 | 100% |
| | 质量指标 | 城区所有街道做到无死角清理保洁，垃圾清理清运不隔夜，公厕保洁维护，乡镇垃圾及时转运，达到政府工作目标要求 | 达标 | 质量指标 | 城区所有街道做到无死角清理保洁，垃圾清理清运不隔夜，公厕保洁维护，乡镇垃圾及时转运，达到政府工作目标要求 | 达标 |
| | 时效指标 | 垃圾及时清理清运 | 及时 | 时效指标 | 垃圾及时清理清运 | 及时 |
| | 成本指标 | 城区及乡镇卫生清扫清运 | 4545 万元 | 成本指标 | 城区及乡镇卫生清扫清运 | 3500 万元 |
| 乡镇环卫设施配套到位 | | | 乡镇环卫设施配套到位 | | | |

| 实施期目标 | | | | 年度目标 | | |
|-------|-----------|--------------------------|------|---------|--------------------------|------|
| 一级 | 二级指标 | 三级指标 | 指标值 | 二级 | 三级指标 | 指标值 |
| 效益指标 | 经济效益指标 | 城乡环卫工作统一规划、统一安排,节约成本 | 节约 | 经济效益 | 城乡环卫工作统一规划、统一安排,节约成本 | 节约 |
| | 社会效益 | 是实现城乡统筹、构建和谐社会的重要举措 | 和谐 | 社会效益 | 是实现城乡统筹、构建和谐社会的重要举措 | 和谐 |
| | 生态效益指标 | 环卫工作更上一个台阶,环境卫生得到质的飞跃 | 飞跃 | 生态效益 | 环卫工作更上一个台阶,环境卫生得到质的飞跃 | 飞跃 |
| | 可持续影响指标 | 是改善人居环境的实事工程是构建和谐社会的系统工程 | 改善 | 可持续影响指标 | 是改善人居环境的实事工程是构建和谐社会的系统工程 | 改善 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 社会公众满意度达到95%以上 | ≥95% | 服务对象 | 社会公众满意度达到95%以上 | ≥95% |

二、绩效评价工作开展情况

(一) 绩效评价目的、对象和范围

1. 绩效评价目的

财政支出绩效评价是建设效能、责任和廉洁政府的重要手段。为客观评价2021年度内乡县城乡环卫一体化项目绩效,结合项目特点,制定2021年度内乡县城乡环卫一体化项目绩效评价指标体系,通过对项目立项、项目实施、资金拨付、项目监控各环节进行评价,剖析2021年度内乡县城乡环卫一体化项目在项目预算、

管理及项目实施中引入绩效管理理念，发现存在的问题，探究其可能的原因，规范管理方式，总结项目管理经验，同时加强项目资金管理，优化财政支出结构，进一步提升财政专项资金使用效益和政府公共服务水平，为领导科学决策提供确实有力的依据。

本次评价的目的如下：

(1) 通过评价，反映财政资金投入的经济性和效益性，判断项目单位项目制度建设的完备性和执行的有效性，为进一步提高管理水平建言献策。

(2) 通过评价，反映 2021 年度内乡县城乡环卫一体化项目的产出和效果情况，判断项目是否完成预期的工作计划，是否达到预期的绩效目标和社会效益，是否能够获得社会公众的认可和满意。

(3) 通过评价，发现项目资金运用、项目管理、项目执行以及长效机制建设方面存在的问题并提出合理化建议。

2. 评价对象及范围

根据委托方要求和项目单位提供的财务资料等相关内容，确定本次评价对象为 2021 年度内乡县城乡环卫一体化项目合同资金 4545 万元。

从项目实施流程角度看，评价范围包括项目决策过程到项目产出效益的全过程。从时间维度来看，评价范围涵盖 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。绩效评价相关方包括资金实施过程中涉

及的政府职能部门及相关单位。

（二）绩效评价依据

1. 《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

2. 《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）；

3. 《关于贯彻落实〈中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）；

4. 《中共河南省委 河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）；

5. 《河南省财政厅关于印发〈河南省省级预算项目政策事前绩效评估管理办法〉等6个办法的通知》（豫财预〔2019〕176号）；

6. 《河南省财政厅关于印发〈河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（豫财效〔2020〕10号）；

7. 其他与本次评价相关的制度和文件等资料。

（三）评价指标体系

1. 指标体系选取

参考相关文件要求，结合国家、河南省、南阳市、内乡县的相关规定，按照“决策-过程-产出-效益”的逻辑思路对绩效目标进行分解，遵循匹配性与适应性原则，结合计划标准、历史标准等制

定指标的目标值，形成 2021 年度内乡县城乡环卫一体化项目绩效评价
指标体系。指标体系整体框架由 4 大类组成，包括 4 项一级指
标、12 项二级指标和 22 项三级指标。指标数据来源于实地调研、
访谈、基础数据表、政策文件、问卷调查等。

2. 指标体系构成

决策：占权重分 15 分，用于考察项目立项、绩效目标设定以
及预算编制。本项目从项目立项依据充分性、立项程序规范性、绩
效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性、资金分配合理
性等角度进行考察。

过程：占权重分 25 分，用于考察项目的资金管理和组织管理。
本项目重点从资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制
度健全性、制度执行的有效性等方面进行考察。

产出：占权重分 30 分，用于考察项目的执行情况。本项目从
数量、质量、时效等角度进行考察。

效益：占权重分 30 分，用于综合评价资金投入使用后的效益
实现程度以及项目的可持续影响。指标设计相应地从社会效益、生
态效益、可持续影响及满意度等角度入手，有针对性地选取所需要
的三级指标。具体见附件 1。

3. 分值评价标准

根据《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》

（财预〔2020〕10号）的要求，制定绩效评价分值评级划分标准。具体情况见表：

表 2-1 绩效评价分值评级

| 序号 | 分值范围 | 绩效评价结果 |
|----|-----------|--------|
| 1 | 90-100 | 优 |
| 2 | 80-90（不含） | 良 |
| 3 | 60-80（不含） | 中 |
| 4 | 0-60（不含） | 差 |

（四）绩效评价原则、评价方法和标准

1. 绩效评价原则

（1）科学规范原则。绩效评价应当严格执行规定的程序，按科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开原则。绩效评价应当符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

（3）分级分类原则。绩效评价由县级财政部门、县级部门（单位）根据评价对象的特点分类组织实施。

（4）绩效相关原则。绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应当清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2. 绩效评价方法

（1）成本效益分析法。是指将一定时期内的支出与效益进行

对比分析以评价绩效目标实现程度。

(2) 比较法。是指通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度。

(3) 因素分析法。是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

(4) 最低成本法。是指对效益不易计量的多个同类对象的实施成本进行比较，评价绩效目标实现程度。

(5) 公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

(6) 其他评价方法。

根据项目特点，此次采用比较法、因素分析法、公众评判法。

3. 绩效评价标准

(1) 计划标准。是指以预先制定的目标、计划、预算、定额等数据作为评价的标准。

(2) 行业标准。是指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

(3) 历史标准。是指参照同类指标的历史数据制定的评价标准。

(4) 其他标准。

（五）绩效评价工作过程

绩效评价工作分为前期准备、现场实施、评价报告的撰写提交三个阶段。

1. 评价准备阶段

（1）制定评价实施方案，确定现场评价时间。评价组从目标要求、工作内容、方式方法、时间进度及工作步骤等方面做出具体而又明确的计划及实施方案，为绩效评价工作的组织实施提供指引。

（2）确定评价指标。评价组根据《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）文件要求，同时参考项目单位提供的相关资料，结合项目资金的特点，设置了本次评价指标。

（3）确定项目单位需要配合的事项。评价组根据指标体系需要考核的具体内容，设置资料清单以及项目单位需要具体填写的表格和文档，同时要求项目单位及时报送至评价组，以备现场实施阶段对比核查。

（4）收集整理项目单位的相关资料。评价组对项目单位提供的相关资料按照指标体系考核内容进行分类整理，对提供的数据及财务信息进行重点关注。

（5）形成实施方案初稿，按时提交内乡县财政局，并最终按

专家评审意见修改定稿。

2. 现场实施阶段

(1) 评价组深入现场对上报的相关资料进行审查、复核和测评；评价组到达项目现场，进行资料甄别与复核，获取项目相关信息，并留存现场影像资料。

(2) 按照评价标准，对各项指标进行计算和打分，初步形成评价报告框架。评价组通过现场勘查，资料核对后，根据指标体系评分标准进行逐项打分，同时对评分结果进行复核，并将每一项指标得分原因与相关证据相结合，形成指标评分底稿，为撰写报告提供依据。

(3) 将初步评价结果与被评价单位交换意见。

3. 评价报告撰写提交阶段

(1) 评价组根据有关规定，整理、综合分析项目相关信息，向有关方面专家征求、交换意见，得出初步绩效评价结论并将评价结论和有关说明送达被评价单位进行意见征求；

(2) 根据有关规定，整理、综合分析项目相关信息，撰写绩效评价报告。评价组将绩效评价过程中掌握的情况及相关资料数据进行分析整理，最后按规定格式形成评价报告。

(3) 进行三级复核，完善报告，出具正式评价报告提交南阳市内乡县财政局。在专家对评价报告进行评审后，评价组根据专家

评审意见修改报告，并最终提交正式评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

依据《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）规定，评价组对照绩效指标评价体系，从决策、过程、产出和效益四个维度，通过数据采集、实地调研和问卷访谈等方式，对本项目进行客观公正的绩效评价，总得分为90.28分，项目评价等级为“优”，得分情况见下表，各指标具体评分情况详见附件1。

表 3-1 指标得分情况表

| 一级指标 | 决策 | 过程 | 产出 | 效益 | 合计 |
|------|--------|------|--------|--------|--------|
| 分值 | 15 | 25 | 30 | 30 | 100 |
| 得分 | 11.5 | 25 | 26.83 | 26.95 | 90.28 |
| 得分率 | 76.67% | 100% | 89.43% | 89.83% | 90.28% |

基于以上绩效分析和评价结果，2021年度城乡环卫一体化项目的实施，管理运行模式创新，监督考核机制有效，项目单位加强监管，城区卫生上档升级。

但项目在绩效方面存在以下问题：一是环卫工作质量有待提高；二是项目绩效目标量化细化程度不够。三是农村垃圾转运未按照合同纳入月度考核，界定垃圾日产日清时限及标准不明确。

四、绩效评价分析

（一）项目决策情况分析

决策类指标包括 3 个二级指标以及 6 个三级指标，总分值 15 分，得分 11.5 分，得分率 76.67%。

1.项目立项

下设“立项依据充分性”和“立项程序规范性”两个三级指标，总分值 5 分，综合评分 5 分。

表 4-1 项目立项指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | 标准分值 | 得分 |
|--------------------|---------------------|---|------|----|
| A1 项目立项 (5分) | A101 立项依据 充分性 | 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。 具备一个得分要素，得到指标分值的 20%。 | 2 | 2 |
| | A102 立项程序 规范性 | 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。 具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。 | 3 | 3 |

A101 立项依据充分性依据：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。根据《内乡县人民政府县长办公会议纪要》（〔2018〕50号）、南阳市城市管理委员会办公室文件（宛城管委办2018第45号）（公厕）相关立项文件，项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，符合行业发展规划和政策要求，与内乡县城市管理局部门职责范围相符，属于内乡县城市管理局部门履职所需，属于公共财政支持范围，经访谈可知本项目与其他项目不存在重复的情况，符合评价要点①②③④⑤。依据评分标准，A101指标满分2分，实际得分2分。

A102 立项程序规范性：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。依据《内乡县人民政府县长办公会议纪要》（〔2018〕50号）和南阳市城市管理委员会办公室文件（宛城管委办2018第45号）（公厕），项目按照规定的程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求，事前已经过必要的集体决策。符合评价要点①②。依据评分标准，A102指标满分3分，实际得分3分。

综上所述，A1指标综合得分为5分。

2.绩效目标

下设“绩效目标合理性”和“绩效指标明确性”两个三级指标，总分值4分，综合评分2分。

表 4-2 绩效目标指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 | 标准分值 | 得分 |
|--------------------|---------------------|--|------|----|
| A2 绩效目标 (4分) | A201 绩效目标合 理性 | 评价要点： 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是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 具备一个得分要素，得到指标分值的 25%。但如缺少要素①指标得分为 0。 | 2 | 2 |
| | A202 绩效指标明 确性 | 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。 具备得分要素①，得到指标分值的 40%；具备得分要素②和③，各得到指标分值的 30%。 | 2 | 0 |

A201 绩效目标合理性：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。依据绩效目标申报表。该项目有绩效目标，绩效目标与实际工作内容具有相关性，项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平。符合评价要点①②③。依据评分标准，A201 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

A202 绩效指标明确性：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明细化情况。依据绩效目标申报表。细化分解了部分绩效目标为具体的绩效指

标，但质量指标没有通过清晰、可衡量的指标值予以体现，与项目目标任务书或计划数未相对应。不符合评价要点①②③。依据评分标准，A202 指标满分 0 分，实际得分 0 分。

综上所述，A2 指标综合得分为 2 分。

3.资金投入

下设“预算编制科学性”和“资金分配合理性”两个三级指标，总分值 6 分，综合评分 4.5 分。

表 4-3 资金投入指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|--------------------|-----------------|--|------|-----|
| A3 资金投入 (6分) | A301 预算编制科学性 | 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。 具备一个得分要素，得到指标分值的 25%。 | 3 | 3 |
| | A302 资金分配合理性 | 评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； 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。 具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。 | 3 | 1.5 |

A301 预算编制科学性：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。根据内乡县城市管理局提供的城市环卫作业量、城镇市容环境卫生劳动定额及内乡县财政投资评审

意见书（内评通〔2018〕第409号），预算编制经过科学论证，与项目内容匹配，预算额度测算依据充分，按照标准编制，预算确定的项目投资额与工作任务相匹配。符合评价要点①②③④。依据评分标准，A301指标满分3分，实际得分3分。

A302 资金分配合理性：项目预算资金分配是否有测算依据，与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性、合理性情况。根据内乡县城市管理局提供的城市环卫作业量、城镇市容环境卫生劳动定额及内乡县财政投资评审意见书（内评通〔2018〕第409号）、项目合同文件，预算资金分配依据充分，但项目预算资金3500万元与合同资金额度不合理，与项目单位实际情况不适应。符合评价要点①，不符合评分要点②。依据评分标准，A302指标满分3分，实际得分1.5分。

综上所述，A3资金投入指标综合得分为4.5分。

（二）项目过程情况

管理指标包括2个二级指标以及5个三级指标，总分值25分，得25分，得分率为100.00%。

1.资金管理

下设“资金到位率”“预算执行率”和“资金使用合规性”三个三级指标，总分值12分，综合评分12分。

表 4-4 资金管理指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|---------------------|-----------------|--|------|----|
| B1 资金管理 (12分) | B101 资金到位率 | 评价要点： 资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。 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。 资金到位率≤100%，且未对项目开展造成不良影响，得分等于指标分值×资金到位率；资金到位率<100%，且对项目开展造成不良影响，得分等于0。 | 3 | 3 |
| | B102 预算执行率 | 评价要点： 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（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。 得分等于指标分值×预算执行率。 | 3 | 3 |
| | B103 资金使用合规性 | 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办法的规定； 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。 具备一个得分要素，得到指标分值的25%。但如缺少要素④指标得分为0。 | 6 | 6 |

B101 资金到位率：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。通过查看资金台账、支付凭证和审计报告，该项目预算资金 3500 万元，实际到位资金为 4007.46 万元，资金到位率为 114.50%。依据评分标准，B101 指标满分 3 分，实际得分 3 分。

B102 预算执行率：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。通过查看资金台账、支付凭证和审计报告，该项目预算资金 4007.46 万元，目前已支付 4007.46 万元。预算执行率为 100%。依据评分标准，B102 指标满分 3 分，实际得

分 3 分。

B103 资金使用合规性：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。通过查阅资金台账，支付凭证、合同、审计报告和财务管理制度，符合国家财经法规和财务管理制度的规定，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算和合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚支等情况。符合评价要点①②③④。依据评分标准，B103 指标满分 6 分，实际得分 6 分。

综上所述，B1 指标综合得分为 12 分。

2. 组织实施

下设“管理制度健全性”和“制度执行有效性”，总分值 13 分，综合评分 13 分。

表 4-5 组织实施指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|----------------------|-----------------|--|------|----|
| B2 组织实施 (13 分) | B201 管理制度健全性 | 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。 具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。但如缺少要素①指标得分为 0。 | 5 | 5 |
| | B202 制度执行有效性 | 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。 具备一个得分要素，得到指标分值的 25%。但如缺少要素①指标得分为 0。 | 8 | 8 |

B201 管理制度健全性：项目施工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。通过现场查阅资料，财务制度管理方面，内乡县城市管理局参照本单位财务制度进行资金管理，建立了健全的财务管理制度，有完善的内部控制制度，且项目实施过程中资金的使用严格按照项目财务管理制度进行，项目资金管理办法符合财务会计制度的规定。业务管理制度方面，项目单位制定了内乡县城市管理局道路清扫保洁考核办法，环卫服务单位制定了车队岗位职责及管理制度和垃圾收集运输方案，符合评价要点①②。据评分标准，B201 指标满分 5 分，实际得分 5 分。

B202 制度执行有效性：B202 制度执行有效性：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。根据访谈和实地调研结果，项目的实施遵守相关法律法规和相关管理规定，项目合同书、月度考核报告资料齐全并及时归档，符合评价要点①②③④，据评分标准，B202 指标满分 8 分，实际得分 8 分。

综上所述，B2 指标综合得分为 13 分。

（三）项目产出情况

产出指标包含 3 个二级指标以及 5 个三级指标，总分值 30 分，得分为 26.83 分，得分率 89.43%。

1. 产出数量

下设“市政道路保洁完成率”和“公厕保洁完成率”两个三级指标，总分值 10 分，综合评分 10 分。

表 4-6 产出数量指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|--------------------|-------------------|--|------|----|
| C1 产出数量 (8分) | C101 市政道路保洁完成率 | 评价要点： 根据合同，共计 61 条道路，面积约 299.9 万平方米，其中一级路面面积约 52.5 万平方米，二级路面面积约 198.1 万平方米，三级路面面积约 34.8 万平方米，四级（背街小巷）路面面积约 14.5 万平方米。 市政道路保洁完成率=实际覆盖面积/目标规划服务面积×100% 得分=标准分值×市政道路保洁完成率。 | 5 | 5 |
| | C102 公厕保洁完成率 | 评价要点： 根据投标报价单，纳入保洁内乡县公厕数量 78 座。 公厕保洁完成率=实际保洁公厕数/目标规划服务保洁公厕数×100% 得分=标准分值×公厕保洁完成率。 | 5 | 5 |

C101 市政道路保洁完成率:对照绩效目标，对服务市政道路保洁情况进行评价。根据访谈结果，市政道路保洁完成率为 100%，据评分标准，B102 指标满分 5 分，实际得分 5 分。

C102 公厕保洁完成率:对照绩效目标，对服务公厕保洁情况进行评价。根据访谈结果，目前纳入保洁内乡县公厕数量 104 座。公厕保洁完成率为 133.33%，据评分标准，B102 指标满分 5 分，实际得分 5 分。

综上所述，C1 指标综合得分为 10 分。

2. 产出质量

下设“全年监督考核达标率”一个三级指标，总分值 10 分，综合评分 8.33 分。

表 4-7 产出质量指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|---------------------|-------------------|---|------|------|
| C2 产出质量 (10分) | C201 全年监督考核达标率 | 评价要点： 全年监督考核达标率=月度考核达标次数/考核次数×100% 得分=标准分值×全年监督考核达标率。 | 10 | 8.33 |

C201 全年监督考核达标率:对照内乡县城市管理局道路清扫保洁考核办法，对监督考核管理情况进行评价。根据城乡环卫一体化服务项目（城区）2021 年 1 月-12 月考评情况报告，达标次数 10 次，未达标次数 2 次，全年监督考核达标率为 83.33%，据评分标准，B201 指标满分 10 分，实际得分 8.33 分。

综上所述，C2 指标综合得分为 8.33 分。

3. 产出时效

下设“收运垃圾及时性”和“环卫问题整改及时性”两个三级指标，总分值 10 分，综合评分 8.5 分。

表 4-8 产出时效指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|---------------------|-------------------|---|------|-----|
| C3 产出时效 (10分) | C301 收运垃圾及时性 | 评价要点： 根据合同约定，城区、农村垃圾中转日产日清；通过现场询问观察以及各个部门组织的检查、暗访，有一处不达标扣 0.5 分。 | 5 | 5 |
| | C302 环卫问题整改及时性 | 评价要点： 有一处不达标扣 0.5 分。通过现场询问观察以及各个部门组织的检查、暗访，有一处不达标扣 0.5 | 5 | 3.5 |

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|------|------|-----------|------|----|
| | | 分。 | | |

C301 收运垃圾及时性:考核城区、农村垃圾中转的及时程度。经评价组现场检查,未发现垃圾收运不及时问题。据评分标准,B301 指标满分 5 分,实际得分 5 分。

C302 环卫问题整改及时性:考察考核问题是否及时整改。根据城乡环卫一体化服务项目(城区)2021 年 1 月-12 月考评情况报告,1 月份,垃圾容器卫生多次督促整改依然落实不到位;2 月份,飞龙大道、郾都大道、灵山路、长宁路、龙源路、德彰路等路段慢车道、人行道花扫、漏扫问题一直不能有效解决。5 月份,对环卫服务中心所反馈的宝天曼大道(五里堡铁路桥)人行道漏扫、汽车站周边保洁不到位问题在两次现场办公督导的情况下依然整改不彻底。共计 3 次,据评分标准,B302 指标满分 5 分,实际得分 3.5 分。

综上所述,C3 指标综合得分为 8.5 分。

(四) 项目效益情况

项目效益指标包括 4 个二级指标以及 6 个三级指标,总分值 30 分,得 26.95 分,得分率为 89.83%。

1. 社会效益

下设“新闻媒体曝光或被群众举报情况”和“促进当地社会就

业”两个三级指标，总分值 10 分，评分 8.5 分。

表 4-9 社会效益指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|---------------------|------------------------|---|------|-----|
| D1 社会效益 (10分) | D101 新闻媒体曝光或被群众举报情况 | 评价要点：根据考核评分记录情况，若出现一次，有一处经核实属实扣 0.5 分。 | 5 | 3.5 |
| | D102 促进当地社会就业 | 评价要点： 结合工作记录给出综合得分（就业水平显著提高得标准分值，提高程度一般得 60%标准分值，提高程度差得 0 分） | 5 | 5 |

D101 新闻媒体曝光或被群众举报情况：新闻媒体曝光或被群众举报而产生的负面影响。根据城乡环卫一体化服务项目（城区）2021 年 1 月-12 月考评情况报告，1 月份因城区整体卫生差，县领导批评，7 月份考核垃圾容器维修更换不及时，被双创办点名批评，11 月 25 日，转运车在西峡垃圾焚烧发电因违规操作造成安全事故。以上共计 3 次产生负面影响。D101 指标满分 5 分，实际得 3.5 分。

D102 促进当地社会就业：项目实施后是否增加社会就业，社会公共服务业是否得到促进，是否有利于促进就业。根据与项目单位访谈，内乡龙马公司现有环卫作业人员 550 余人，有力的促进当地社会就业。依据评分标准，D102 指标满分 5 分，实际得 5 分。

综上所述，D1 指标综合得分为 8.5 分。

2. 生态效益

下设“改善人居环境”一个三级指标，总分值 6 分，综合评分

6分。

表 4-10 生态效益指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|--------------------|----------------|---|------|----|
| D2 生态效益 (6分) | D201 改善人居环境 | 评价要点： 结合访谈和实地调研结果，判定改善人居程度显著得标准分值，改善程度一般得60%标准分值，改善程度差得0分。 | 6 | 6 |

D201 改善人居环境:项目实施后是否有效改善人居环境。根据访谈结果，结合城区居民满意度调查问卷第五题“您认为城乡环卫一体化有助于村庄、道路公共区域街道环境改善吗?”95.17%的群众认为极大帮助,明显改善公共区域街道环境。依据评分标准,D201指标满分6分,实际得6分。

综上所述，D2 指标综合得分为6分。

3.可持续影响

下设“项目后续长效运行保障机制”一个三级指标，总分值6分，综合评分6分。

表 4-11 可持续影响指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|---------------------|----------------------|--|------|----|
| D3 可持续影响 (6分) | D301 项目后续长效运行保障机制 | 评价要点： ①进行监督管理工作。 ②环保服务单位制定环卫运输车辆管理制度，奖罚考核制度、车辆周检制度、驾驶岗位人员的安全生产、文明驾驶教育，档案等制度。 ③组织和人员保障机制较为完备。 具备得分要素①，得到指标分值的40%；具备得分要素②和③，各得到指标分值的30%。 | 6 | 6 |

D301 项目后续长效运行保障机制:项目是否建立应急预案、长

效管理机制是否对收运车辆及设备运行维护及保养。根据访谈结果，针对城区环卫一体化项目，项目单位以月度考核方式进行监督考核，针对乡镇按照具体工作量审计支付，环卫服务单位制定了车队岗位职责及管理制度和垃圾收集运输方案，组织和人员保障机制较为完备。符合评价要点①②③。依据评分标准，D301 指标满分 6 分，实际得分 6 分。

综上所述，D3 指标综合得分为 6 分。

4. 满意度

下设“环卫工作者对城乡环卫一体化满意度”和“城区居民满意度”两个三级指标，总分值 8 分，综合评分 6.45 分。

表 4-12 满意度指标得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 指标说明及评分规则 | 标准分值 | 得分 |
|--------------------|----------------------------------|--|------|------|
| D4 满意度 (8 分) | D401 环卫工作者对 城乡环卫一体 化满意度 | 评价要点： 根据满意度调查问卷，满意度等级从非常满意到非常不满意 5 个等级的权重分别为 100%、80%、60%、40%、0%，则满意度 $Y = [(\text{非常满意数} \times 100\% + \text{很满意数} \times 80\% + \text{一般满意数} \times 60\% + \text{不满意数} \times 40\% + \text{非常不满意数} \times 0\%) / \text{调查问卷回收总数}] \times 100\%$ 。 满意度大于等于 90%，得满分，否则每降 1%，扣 5% 分值，扣完为止。 | 4 | 2.45 |
| | D402 城区居民满意 度 | 评价要点： 根据满意度调查问卷，满意度等级从非常满意到非常不满意 5 个等级的权重分别为 100%、80%、60%、40%、0%，则满意度 $Y = [(\text{非常满意数} \times 100\% + \text{很满意数} \times 80\% + \text{一般满意数} \times 60\% + \text{不满意数} \times 40\% + \text{非常不满意数} \times 0\%) / \text{调查问卷回收总数}] \times 100\%$ 。 满意度大于等于 90%，得满分，否则每降 1%，扣 5% 分值，扣完为止。 | 4 | 4 |

D401 环卫工作者对城乡环卫一体化满意度：考察环卫一体化

工作人员对项目满意程度。根据满意度调查问卷回收 86 份，有效问卷 86 份，经统计，满意度 82.25%。依据评分标准，D401 指标满分 4 分，实际得 2.45 分。

D402 城区居民满意度：考察受益城区居民对项目满意程度。根据满意度调查问卷回收 118 份，有效问卷 118 份，经统计，满意度 95.00%。依据评分标准，D402 指标满分 4 分，实际得 4 分。

综上所述，D4 指标综合得分为 6.45 分。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

1.管理运行模式创新，监督考核机制有效

通过采取市场化运作方式，建立环卫作业“管干分离”“有偿服务”的管理运行新模式。严格监督考核机制，县主管部门月度巡查考核，根据考核结果支付托管费用，确保城乡环卫工作质量有效提升。

2.加强监管，城区卫生上档升级

一是严格落实城市道路“以克论净·深度保洁”、“双十”标准。加大人机结合力度，对道路浮灰、夹角灰、人行道进行深度清扫与保洁。背街小巷、城乡接合部等整体卫生差的区域加大了清扫保洁力度，提升了城区整体卫生质量。

二是对城区主次干道、绿化带等存在的卫生死角开展了详细排

查，第一时间反馈并整改到位，使城区的街道卫生有了极大提高。

三是强化城区垃圾中转站日常巡查监管工作，严格执行随脏随打扫、每日两消杀、特殊时期每日四消杀制度，落实好除“四害”、污染防治工作。

四是继续落实“厕所革命”。严格落实一人一厕或二人一厕管理规定，及时消杀除虫、燃香除臭，确保卫生始终保持“四净四无”标准。对公厕内的配套设施设备及时检修，保证公厕设施正常使用。对查出的问题责令立即整改。

五是城乡生活垃圾严格做到日产日清。全年共清扫收运生活垃圾7.8万余吨，全部运输至西峡垃圾焚烧发电厂进行焚烧处理。

（二）存在的问题

1.环卫工作质量有待提高

根据城乡环卫一体化服务项目（城区）2021年1月-12月考评情况报告，其每月主要存在：一是城区慢车道、人行道漏扫、花扫；二是垃圾容器卫生存在问题，如垃圾桶、果皮箱清掏、封闭箱清运不及时等；三是公厕、中转站存在问题，如：设施维修不及时、消杀次数少，有异味、保洁不及时、便池堵塞等问题。

2.项目绩效目标量化细化程度不够

根据项目提供的绩效目标申报表可知，项目绩效指标包括产出指标（数量指标、质量指标、时效指标、成本指标）、效益指标（经

济效益、社会效益、生态效益、可持续影响指标)、满意度指标。整体绩效指标设置较为粗糙,定性指标和定量指标不能良好区分。绩效指标设置不够量化和科学化,导致项目在具体执行过程中责任划分不清晰,目标追踪不明确,不能够实时跟踪监控到绩效目标的完成情况,也不能实时做出监控和调整。该问题同时会导致项目目标模糊不清晰,项目单位无法通过单位自评对该项目进行量化考核,第三方评价单位也无法对项目进行绩效评价,而且会出现预算申报因目标不清晰而导致预算资金规模和结构不合理。

六、意见和建议

(一) 进一步加大监督考核力度,严格执行检查考核管理制度

一是建议主管部门丰富和完善宣传活动,通过新闻媒体、网络、宣传标语、宣传单和宣传车等形式不断加大环卫一体化工作的宣传力度,做到家喻户晓、人人皆知,引导广大群众增强生态意识、卫生意识。

二是完善检查督导机制,创新检查督导方式,继续做好日抽查、月度检查、季度考核、年度综合考核制度,督促环卫服务公司加强环境管理,做好职责内的卫生保洁工作。建议项目单位加大明查暗访的力度,针对卫生检查过程中存在的突出问题提高重视,分析问题产生的原因并及时提出整改措施,按要求在社区(镇、村)显要位置设置环卫保洁监督栏,公示相关负责人和保洁员电话,对以上

人员进行监督考核。同时加强各相关部门的协调配合机制。

三是通过和其他区县同部门单位开展工作交流会，互相探讨环卫工作开展情况，发现问题及不足，互通有无，吸收先进经验及做法，弥补现行机制；

（二）加强绩效目标填报培训，切实提高绩效目标制定水准

项目绩效目标不仅是进行全面预算管理的基础，亦是对项目绩效制定的标准，对绩效评价工作的开展及工作质量有着重要的影响，但目前项目单位对绩效目标理解不清，具体指标了解不足，量化和细化程度无法满足绩效评价工作的需要，建议对项目单位开展绩效目标填报的培训，切实提高绩效目标制定水准，将项目长期目标细化，完善具体项目内容；年度目标中的数量指标明细化，完善保洁面积、人口、主要部位标准等数量指标。

七、其他需要说明的问题

（一）关于评价责任的说明

事后续效评价在时间上有一定的滞后性。通常事后续效评价用于评价之前年度的项目，受时间变化等因素影响，一方面，部分评价工作无法完全还原项目当年状况，如社会满意度调查和实地调研时，绝大部分群众反映的是当前的问题，很难客观地反映出项目当年的情况；另一方面，评价反馈的部分问题在以后工作中改进落实存在困难。

(二) 关于报告使用注意事项的说明

1. 项目评价的可靠性基于相关部门和单位提供资料的全面性和准确性，评价组尽可能地收集更为全面、有效、准确的文件和数据，但由于客观因素的限制，评价组只能在相关部门和单位提供的现有资料的前提下，结合应有的职业判断得出尽可能可靠的评价结论。

2. 本报告使用人对评价结果的把握应建立在对评价各项条件及说明认真阅读和理解的基础之上。

(三) 其他问题说明

因项目合同约定年度资金支出基数明确，建议财政部门按照合同约定基数下达预算指标。

八、附件

附件一：2021年内乡县城乡环卫一体化项目指标体系得分表

附件二：满意度调查分析报告

附件一：2021年内乡县城乡环卫一体化项目指标体系得分表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|------------------|--------------------|-----------------|------|---|--|----|
| A 决策 (15分) | A1 项目立项 (5分) | A101 立项依据充分性 | 2 | <p>评价要点：</p> <p>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；</p> <p>②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；</p> <p>③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>具备一个得分要素，得到指标分值的20%。</p> | <p>A101 立项依据充分性依据：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。根据《内乡县人民政府县长办公会议纪要》（〔2018〕50号）、南阳市城市管理委员会办公室文件（宛城管委办2018第45号）（公厕）相关立项文件，项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，符合行业发展规划和政策要求，与内乡县城市管理局部门职责范围相符，属于内乡县城市管理局部门履职所需，属于公共财政支持范围，经访谈可知本项目与其他项目不存在重复的情况，符合评价要点①②③④⑤。依据评分标准，A101 指标满分2分，实际得分2分。</p> | 2 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|------|--------------------|-----------------|------|--|---|----|
| | | A102 立项程序规范性 | 3 | <p>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。 具备一个得分要素，得到指标分值的 50%。</p> | <p>A102 立项程序规范性：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。依据《内乡县人民政府县长办公会议纪要》（〔2018〕50号）和南阳市城市管理委员会办公室文件（宛城管委办 2018 第 45 号）（公厕），项目按照规定的程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求，事前已经过必要的集体决策。符合评价要点①②。依据评分标准，A102 指标满分 3 分，实际得分 3 分。</p> | 3 |
| | A2 绩效目标 (4分) | A201 绩效目标合理性 | 2 | <p>评价要点： 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是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 具备一个得分要素，得到指标分值的 25%。但如缺少要素①指标得分为 0。</p> | <p>A201 绩效目标合理性：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。依据绩效目标申报表。该项目有绩效目标，绩效目标与实际工作内容具有相关性，项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平。符合评价要点①②③。依据评分标准，A201 指标满分 2 分，实际得分 2 分。</p> | 2 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|------|--------------------|-----------------|------|---|--|----|
| | | A202 绩效指标明确性 | 2 | <p>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。 具备得分要素①，得到指标分值的40%；具备得分要素②和③，各得到指标分值的30%。</p> | <p>A202 绩效指标明确性：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。依据绩效目标申报表。细化分解了部分绩效目标为具体的绩效指标，但质量指标没有通过清晰、可衡量的指标值予以体现，与项目目标任务书或计划数未相对应。不符合评价要点①②③。依据评分标准，A202 指标满分0分，实际得分0分。</p> | 0 |
| | A3 资金投入 (6分) | A301 预算编制科学性 | 3 | <p>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。 具备一个得分要素，得到指标分值的25%。</p> | <p>A301 预算编制科学性：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。根据内乡县城市管理局提供的城市环卫作业量、城镇市容环境卫生劳动定额及内乡县财政投资评审意见书（内评通〔2018〕第409号），预算编制经过科学论证，与项目内容匹配，预算额度测算依据充分，按照标准编制，预算确定的项目投资额与工作任务相匹配。符合评价要点①②③④。依据评分标准，A301 指标满分3分，实际得分3分。</p> | 3 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|------------------|---------------------|-----------------|------|---|---|-----|
| | | A302 资金分配合理性 | 3 | <p>评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； 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。具备一个得分要素，得到指标分值的50%。</p> | <p>A302 资金分配合理性：项目预算资金分配是否有测算依据，与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性、合理性情况。根据内乡县城城市管理局提供的城市环卫作业量、城镇市容环境卫生劳动定额及内乡县财政投资评审意见书（内评通（2018）第409号）、项目合同文件，预算资金分配依据充分，但项目预算资金3500万元与合同资金额度不合理，与项目单位实际情况不适应。符合评价要点①，不符合评分要点②。依据评分标准，A302 指标满分3分，实际得分1.5分。</p> | 1.5 |
| B 过程 (25分) | B1 资金管理 (12分) | B101 资金到位率 | 3 | <p>评价要点： 资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。 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。 资金到位率≤100%，且未对项目开展造成不良影响，得分等于指</p> | <p>B101 资金到位率：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。通过查看资金台账、支付凭证和审计报告，该项目预算资金3500万元，实际到位资金为4007.46万元，资金到位率为114.50%。依据评分标准，B101 指标满分3分，实际得分3分。</p> | 3 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|------|------|-----------------|------|---|---|----|
| | | | | 标分值×资金到位率；资金到位率<100%，且对项目开展造成不良影响，得分等于0。 | | |
| | | B102 预算执行率 | 3 | 评价要点： 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（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。 得分等于指标分值×预算执行率。 | B102 预算执行率：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。通过查看资金台账、支付凭证和审计报告，该项目预算资金 4007.46 万元，目前已支付 4007.46 万元。预算执行率为 100%。依据评分标准，B102 指标满分 3 分，实际得分 3 分。 | 3 |
| | | B103 资金使用合规性 | 6 | 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办法的规定； 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。 具备一个得分要素，得到指标分值的 25%。但如缺少要素④指标得分为 0。 | B103 资金使用合规性：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。通过查阅资金台账，支付凭证、合同、审计报告和财务管理制度，符合国家财经法规和财务管理制度的规定，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算和合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚支等情况。符合评价要点①②③④。依据评分标准，B103 指标满分 6 分，实际得分 6 分。 | 6 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|------|---------------------|-----------------|------|---|--|----|
| | B2 组织实施 (13分) | B201 管理制度健全性 | 5 | <p>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。 具备一个得分要素，得到指标分值的50%。但如缺少要素①指标得分为0。</p> | <p>B201 管理制度健全性：项目施工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。通过现场查阅资料，财务制度管理方面，内乡城市管理局参照本单位财务制度进行资金管理，建立了健全的财务管理制度，有完善的内部控制制度，且项目实施过程中资金的使用严格按照项目财务管理制度进行，项目资金管理办法符合财务会计制度的规定。业务管理制度方面，项目单位制定了内乡城市管理局道路清扫保洁考核办法，环卫服务单位制定了车队岗位职责及管理制度和垃圾收集运输方案，符合评价要点①②。据评分标准，B201指标满分5分，实际得分5分。</p> | 5 |
| | | B202 制度执行有效性 | 8 | <p>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、技术鉴定等资料齐全并及时归档； ④项目实施的人员条件、场地设</p> | <p>B202 制度执行有效性：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。根据访谈和实地调研结果，项目的实施遵守相关法律法规和相关管理规定，项目合同书、月度考核报告资料齐全并及时归档，符合评价要点①②③④，据评分标准，B202指标满分8分，实际得分8分。</p> | 8 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|------------------|---------------------|-------------------|------|---|---|----|
| | | | | 备、信息支撑等是否落实到位。具备一个得分要素，得到指标分值的 25%。但如缺少要素①指标得分为 0。 | | |
| C 产出 (30分) | C1 产出数量 (10分) | C101 市政道路保洁完成率 | 5 | <p>评价要点： 根据合同，共计 61 条道路，面积约 299.9 万平方米，其中一级路面面积约 52.5 万平方米，二级路面面积约 198.1 万平方米，三级路面面积约 34.8 万平方米，四级（背街小巷）路面面积约 14.5 万平方米。</p> <p>市政道路保洁完成率=实际覆盖面积/目标规划服务面积×100% 得分=标准分值×市政道路保洁完成率。</p> | C101 市政道路保洁完成率:对照绩效目标，对服务市政道路保洁情况进行评价。根据访谈结果，市政道路保洁完成率为 100%，据评分标准，B102 指标满分 5 分，实际得分 5 分。 | 5 |
| | | C102 公厕保洁完成率 | 5 | <p>评价要点： 根据投标报价单，纳入保洁内乡县公厕数量 78 座。</p> <p>公厕保洁完成率=实际保洁公厕数/目标规划服务保洁公厕数×100% 得分=标准分值×公厕保洁完成率。</p> | C102 公厕保洁完成率:对照绩效目标，对服务公厕保洁情况进行评价。根据访谈结果，目前纳入保洁内乡县公厕数量 104 座。公厕保洁完成率为 133.33%，据评分标准，B102 指标满分 5 分，实际得分 5 分。 | 5 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|------|---------------------|-------------------|------|---|--|------|
| | C2 产出质量 (10分) | C201 全年监督考核达标率 | 10 | 评价要点： 全年监督考核达标率=月度考核达标次数/考核次数×100% 得分=标准分值×全年监督考核达标率。 | C201 全年监督考核达标率:对照内乡县城城市管理局道路清扫保洁考核办法，对监督考核管理情况进行评价。根据城乡环卫一体化服务项目（城区）2021年1月-12月考评情况报告，达标次数10次，未达标次数2次，全年监督考核达标率为83.33%，据评分标准，B201指标满分10分，实际得分8.33分。 | 8.33 |
| | | C301 收运垃圾及时性 | 5 | 评价要点： 根据合同约定，城区、农村垃圾中转日产日清；通过现场询问观察以及各个部门组织的检查、暗访，有一处不达标扣0.5分。 | C301 收运垃圾及时性:考核城区、农村垃圾中转的及时程度。经评价组现场检查，未发现垃圾收运不及时问题。据评分标准，B301指标满分5分，实际得分5分。 | 5 |
| | C3 产出时效 (10分) | C302 环卫问题整改及时性 | 5 | 评价要点： 有一处不达标扣0.5分。通过现场询问观察以及各个部门组织的检查、暗访，有一处不达标扣0.5分。 | C302 环卫问题整改及时性:考察考核问题是否及时整改。根据城乡环卫一体化服务项目（城区）2021年1月-12月考评情况报告，1月份，垃圾容器卫生多次督促整改依然落实不到位；2月份，飞龙大道、郟都大道、灵山路、长宁路、龙源路、德彰路等路段慢车道、人行道花扫、漏扫问题一直不能有效解决。5月份，对环卫服务中心所反馈的宝天曼大道（五里堡铁路桥）人行道漏扫、汽车站周边保洁不到位问题在两次现场办公督 | 3.5 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|-------------------|----------------------|------------------------|------|---|--|-----|
| | | | | | 导的情况下依然整改不彻底。共计 3 次，据评分标准，B302 指标满分 5 分，实际得分 3.5 分。 | |
| D 效益 (30 分) | D1 社会效益 (10 分) | D101 新闻媒体曝光或被群众举报情况 | 5 | 评价要点：根据考核评分记录情况，若出现一次，有一处经核实属实扣 0.5 分。 | D101 新闻媒体曝光或被群众举报情况：新闻媒体曝光或被群众举报而产生的负面影响。根据城乡环卫一体化服务项目（城区）2021 年 1 月-12 月考评情况报告，1 月份因城区整体卫生差县领导批评，7 月份考核垃圾容器维修更换不及时，被双创办点名批评，11 月 25 号，转运车在西峡垃圾焚烧发电因违规操作造成安全事故。以上共计 3 次产生负面影响。D101 指标满分 5 分，实际得 3.5 分。 | 3.5 |
| | | D102 促进当地社会就业 | 5 | 评价要点： 结合工作记录给出综合得分（就业水平显著提高得标准分值，提高程度一般得 60%标准分值，提高程度差得 0 分） | D102 促进当地社会就业：项目实施后是否增加社会就业，社会公共服务是否得到促进，是否有利于促进就业。根据与项目单位访谈，内乡龙马公司现有环卫作业人员 550 余人，有力的促进当地社会就业。依据评分标准，D102 指标满分 5 分，实际得 5 分。 | 5 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|------|---------------------|----------------------|------|--|--|------|
| | D2 生态效益 (6分) | D201 改善人居环境 | 6 | 评价要点： 结合访谈和实地调研结果，判定改善人居程度显著得标准分值，改善程度一般得60%标准分值，改善程度差得0分。 | D201 改善人居环境：项目实施后是否有效改善人居环境。根据访谈结果，结合城区居民满意度调查问卷第五题“您认为城乡环卫一体化有助于村庄、道路公共区域街道环境改善吗？”95.17%的群众认为极大帮助，明显改善公共区域街道环境。依据评分标准，D201 指标满分6分，实际得6分。 | 6 |
| | D3 可持续影响 (6分) | D301 项目后续长效运行保障机制 | 6 | 评价要点： ①进行监督管理工作。 ②环保服务单位制定环卫运输车辆管理规章制度，奖罚考核制度、车辆周检制度、驾驶岗位人员的安全生产、文明驾驶教育，档案等制度。 ③组织和人员保障机制较为完备。 具备得分要素①，得到指标分值的40%；具备得分要素②和③，各得到指标分值的30%。 | D301 项目后续长效运行保障机制：项目是否建立应急预案、长效管理机制是否对收运车辆及设备运行维护及保养。根据访谈结果，针对城区环卫一体化项目，项目单位以月度考核方式进行监督考核，针对乡镇按照具体工作量审计支付，环卫服务单位制定了车队岗位职责及管理制度和垃圾收集运输方案，组织和人员保障机制较为完备。符合评价要点①②③。依据评分标准，D301 指标满分6分，实际得分6分。 | 6 |
| | D4 满意度 (8分) | D401 环卫工作者对城乡环 | 4 | 评价要点： 根据满意度调查问卷，满意度等级从非常满意到非常不满意5个等级的权重分别为100%、80%、 | D401 环卫工作者对城乡环卫一体化满意度：考察环卫一体化工作人员对项目满意程度。根据满意度调查问卷回收86份，有效问卷86份，经统计，满意度82.25%。 | 2.45 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 标准分值 | 指标说明 | 评分过程 | 得分 |
|------|------|--------------|------|--|--|-------|
| | | 卫一体化满意度 | | 60%、40%、0%，则满意度 $Y=[(非常满意数 \times 100\% + 很满意数 \times 80\% + 一般满意数 \times 60\% + 不满意数 \times 40\% + 非常不满意数 \times 0\%) / 调查问卷回收总数] \times 100\%$ 。 满意度大于等于 90%，得满分，否则每降 1%，扣 5% 分值，扣完为止。 | 依据评分标准，D401 指标满分 4 分，实际得 2.45 分。 | |
| | | D402 城区居民满意度 | 4 | 评价要点： 根据满意度调查问卷，满意度等级从非常满意到不满意 5 个等级的权重分别为 100%、80%、60%、40%、0%，则满意度 $Y=[(非常满意数 \times 100\% + 很满意数 \times 80\% + 一般满意数 \times 60\% + 不满意数 \times 40\% + 非常不满意数 \times 0\%) / 调查问卷回收总数] \times 100\%$ 。 满意度大于等于 90%，得满分，否则每降 1%，扣 5% 分值，扣完为止。 | D402 城区居民满意度：考察受益城区居民对项目满意程度。根据满意度调查问卷回收 118 份，有效问卷 118 份，经统计，满意度 95.00%。依据评分标准，D402 指标满分 4 分，实际得 4 分。 | 4 |
| 合计 | | | 100 | | | 90.28 |

附件二：满意度调查分析报告

南阳市内乡县城乡环卫一体化项目

绩效评价问卷调查分析报告（内乡县环卫工作者）

一、调查对象与调查内容

（一）调查对象

本次调查对象为内乡县环卫工作者。

（二）调查内容

1. 客观问题

受访城区居民的个人基本信息；年龄、工作年限、保洁范围、收入水平、保洁频次、工作时长等；

2. 主观问题

您对城乡环卫一体化项目有哪些意见和建议？

二、调查方法与调查方式

（一）调查方法

针对上述问卷调查对象开展问卷调查，在抽样调查全面开展之前，先对部分样本问卷进行论证，依据论证结果对问卷和抽样方案进行修改和调整，以保证调研切合实际，顺利进行。

（二）调查方式

因疫情原因，本次调查采用电子问卷调查方式，调查回收有效问卷 86 份，共计有效问卷 86 份。

（三）问卷的发放和回收

评价组安排专业调查人员，组织安排问卷调查工作。在此过程中，将保持良好的问卷作答环境，保证调研的科学性和严谨性。

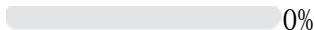
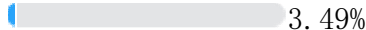
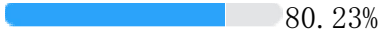
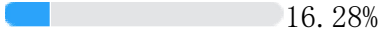
（四）调研安排

根据项目进度安排，评价组于 2022 年 12 月对调查对象开展问卷调查并回收、分析。



三、调查问卷的分析

（一）个人信息

1. 您的年龄为？ [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|------------|----|---|
| A. 18 岁以下 | 0 |  0% |
| B. 18-30 岁 | 3 |  3.49% |
| C. 31-55 岁 | 69 |  80.23% |
| D. 55 岁以上 | 14 |  16.28% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |






2. 您从事保洁工作多久了？ [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|---|
| A. 1 年以下 | 18 |  20.93% |
| B. 1-3 年 | 29 |  33.72% |
| C. 3-5 年 | 21 |  24.42% |
| D. 5 年以上 | 18 |  20.93% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |

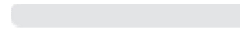
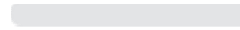
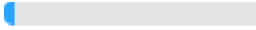

3. 您是临时工还是正式工人？ [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|---|
| A. 临时工 | 31 |  36.05% |
| B. 正式工人 | 55 |  63.95% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |

4. 您主要负责哪方面的保洁工作？ [单选题]

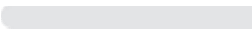
| 选项 | 小计 | 比例 |
|-------------|----|--|
| A. 乡镇（街道）清扫 | 23 |  26.74% |
| B. 洒水降尘 | 31 |  36.05% |
| C. 垃圾收集转运 | 21 |  24.42% |
| D. 公厕保洁管理 | 4 |  4.65% |
| E. 其他 | 7 |  8.14% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |

5. 您目前工作收入每月为多少？ [单选题]

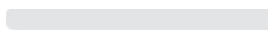
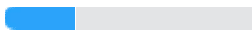
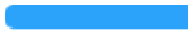
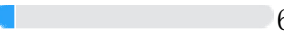
| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------------|----|---|
| A. 500 元以下 | 0 |  0% |
| B. 500-1000 元 | 0 |  0% |
| C. 1000-2000 元 | 4 |  4.65% |
| D. 2000 元以上 | 82 |  95.35% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |

(二) 基本问题


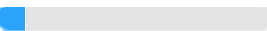
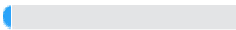
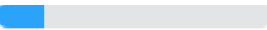
6. 您对所负责的区域目前的保洁频率为？ [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|-------------|----|---|
| A. 一天一次 | 3 |  3.49% |
| B. 一天多次 | 83 |  96.51% |
| C. 两天一次 | 0 |  0% |
| D. 两天以上保洁一次 | 0 |  0% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |

7. 您每天的工作时长为？ [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|-------------|----|---|
| A. 1-5 小时 | 0 |  0% |
| B. 5-8 小时 | 22 |  25.58% |
| C. 8-10 小时 | 58 |  67.44% |
| D. 10 小时及以上 | 6 |  6.98% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |

8. 您认为导致您所保洁区域道路、公共厕所、垃圾中转站等不干净的原因是？ [单选题]

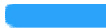
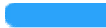


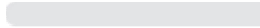
| 选项 | 小计 | 比例 |
|-----------------|----|---|
| A. 居民不注意卫生 | 59 |  68.6% |
| B. 环卫人员保洁不及时 | 9 |  10.47% |
| C. 设施有问题 | 3 |  3.49% |
| D. 环卫工作量较大，人员不足 | 15 |  17.44% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |

9. 在您的日常保洁工作中，上级部门是否进行巡查？ [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|---|
| A. 是 | 86 |  100% |
| B. 否 | 0 |  0% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |

(三) 满意度问题

10. 您对目前的环卫人员、环卫车辆配备及公厕、垃圾中转站等基础设施能不能满足环卫工作的需求是否满意？ [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|---|
| A. 非常满意 | 32 |  37.21% |
| B. 满意 | 42 |  48.84% |
| C. 一般满意 | 10 |  11.63% |
| D. 不满意 | 2 |  2.33% |
| E. 非常不满意 | 0 |  0% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |

11. 您认为常态化保洁对环卫管理水平提升情况如何？ [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|---|
| A. 非常满意 | 26 |  30.23% |
| B. 满意 | 48 |  55.81% |
| C. 一般满意 | 11 |  12.79% |
| D. 不满意 | 1 |  1.16% |
| E. 非常不满意 | 0 |  0% |

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|----|
| 本题有效填写人次 | 86 | |

12. 您对目前工作条件的满意度? [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|--------|
| A. 非常满意 | 18 | 20.93% |
| B. 满意 | 52 | 60.47% |
| C. 一般满意 | 12 | 13.95% |
| D. 不满意 | 4 | 4.65% |
| E. 非常不满意 | 0 | 0% |
| 本题有效填写人次 | 86 | |

(四) 开放性问题

13. 您对城乡环卫一体化项目有哪些意见和建议?

(1) 根据路段情况加减人员作业路程。

(2) 建议规范沿街门店严格落实门前卫生，规范辅道车辆违章停车，方便机械作业及人工保洁程度。

(3) 建议所有市民及保洁工人，看到洒水车时不要乱跑，我们会及时关闭，过后再开。

(4) 落实店铺门前五包责任以及流动商贩管理!

(5) 提高店面和居民素质，环卫工作才能提高。

(6) 多宣传，提高广大民众环卫意识，目前宣传力度不够。

(7) 宣传到位，提升整体居民素质是关键。

(8) 多上现代化机械设备多点保洁人员多给点薪水。

(9) 根据情况加减人员路程作业，提高环卫人员工资福利待遇。

(10) 多宣传，提高民众环卫意识，目前力度不够。

(11) 人员不足，设备落后。需加大投入。

(12) 提高居民环保意识，做好环卫工人的本职工作。

(13) 我希望每个人都认真对待自己的工作坚守岗位工资再高那么一点
点。

(14) 希望每一位环卫工人都认真对待自己的工作坚守岗位为内乡撑起
一片蓝天，另外驾驶员的月薪再涨点就更完美了。

(15) 希望每位环卫工人都坚守岗位认真完成自己的工作另外工资再涨
点就好。

南阳市内乡县城乡环卫一体化项目

绩效评价问卷调查分析报告（城区居民满意度调查问卷）

一、调查对象与调查内容

（一）调查对象

本次调查对象为了解该项目的城区居民满意度。

（二）调查内容

1. 客观问题

城区居民的基本信息，居住地的环卫设施情况，对环卫工作的满意程度；

2. 主观问题

您对城乡环卫一体化项目有哪些意见和建议？

二、调查方法与调查方式

（一）调查方法

针对上述问卷调查对象开展问卷调查，在抽样调查全面开展之前，先对部分样本问卷进行论证，依据论证结果对问卷和抽样方案进行修改和调整，以保证调研切合实际，顺利进行。

（二）调查方式

本次调查采用电子问卷调查方式，电子问卷调查回收有效问卷 145 份。

（三）问卷的发放和回收

评价组安排专业调查人员，组织安排问卷调查工作。在此过程中，将保持良好的问卷作答环境，保证调研的科学性和严谨性。

（四）调研安排

根据项目进度安排，评价组于 2022 年 12 月对调查对象开展问卷调查并回收、分析。

三、调查问卷的分析

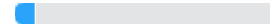
（一）个人信息

1. 您的居住地？ [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|-----------|-----|---|
| A. 附近本地居民 | 139 |  95.86% |
| B. 非本地居民 | 6 |  4.14% |
| 本题有效填写人次 | 145 | |

（二）基本问题

2. 据您观察，您所在区域保洁人员环卫工作质量如何？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|-------------------------|-----|--|
| A. 很干净，没有积存垃圾、无杂物 | 132 |  91.03% |
| B. 存在少量的垃圾，但对生活环境影响不大 | 11 |  7.59% |
| C. 存在严重的垃圾等情况，严重影响了生活环境 | 2 |  1.38% |
| 本题有效填写人次 | 145 | |

3. 居住的地方有没有垃圾集中点，如垃圾桶，垃圾箱，垃圾站？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|-------------|----|---|
| A. 距离很远 | 16 |  11.03% |
| B. 不远不近，正合适 | 88 |  60.69% |
| C. 距离很近 | 41 |  28.28% |

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|-----|----|
| 本题有效填写人次 | 145 | |

4. 您觉得您居住地附近的垃圾桶清理及时吗?多久清理一次吗?


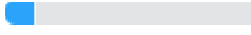
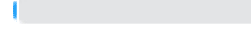
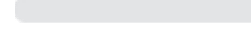
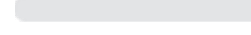
| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|-----|--|
| A. 及时 | 135 |  93.1% |
| B. 一般 | 9 |  6.21% |
| C. 不及时 | 1 |  0.69% |
| 本题有效填写人次 | 145 | |

5. 您认为城乡环卫一体化有助于村庄、道路公共区域街道环境改善吗?

| 选项 | 小计 | 比例 |
|---------------|-----|---|
| A. 极大帮助, 明显改善 | 138 |  95.17% |
| B. 效果一般 | 6 |  4.14% |
| C. 基本没有效果 | 1 |  0.69% |
| 本题有效填写人次 | 145 | |

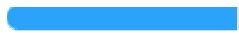
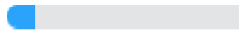
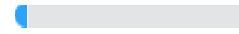
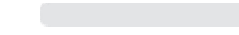
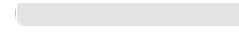
(三) 满意度问题

6. 您认为实施城乡环卫一体化对改善环境的影响程度?

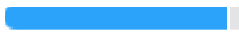
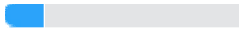
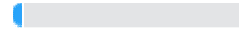
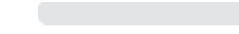
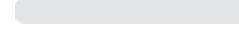
| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|-----|---|
| A. 非常满意 | 124 |  85.52% |
| B. 满意 | 16 |  11.03% |
| C. 一般满意 | 3 |  2.07% |
| D. 不满意 | 1 |  0.69% |
| E. 非常不满意 | 1 |  0.69% |

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|-----|----|
| 本题有效填写人次 | 145 | |


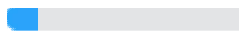
7. 您对居住地附近垃圾清理及时性的满意度? ()

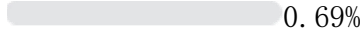
| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|-----|---|
| A. 非常满意 | 121 |  83.45% |
| B. 满意 | 15 |  10.34% |
| C. 一般满意 | 7 |  4.83% |
| D. 不满意 | 0 |  0% |
| E. 非常不满意 | 2 |  1.38% |
| 本题有效填写人次 | 145 | |

8. 您对您所居住区域道路、公共厕所、垃圾中转站等保洁工作是否满意?

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|-----|---|
| A. 非常满意 | 117 |  80.69% |
| B. 满意 | 21 |  14.48% |
| C. 一般满意 | 6 |  4.14% |
| D. 不满意 | 0 |  0% |
| E. 非常不满意 | 1 |  0.69% |
| 本题有效填写人次 | 145 | |

9. 您对保洁频率是否满意? [单选题]

| 选项 | 小计 | 比例 |
|---------|-----|---|
| A. 非常满意 | 119 |  82.07% |
| B. 满意 | 17 |  11.72% |

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|-----|--|
| C. 一般满意 | 8 |  5.52% |
| D. 不满意 | 0 |  0% |
| E. 非常不满意 | 1 |  0.69% |
| 本题有效填写人次 | 145 | |

(四) 开放性问题

10. 您对城乡环卫一体化项目有哪些意见和建议?

- (1) 及时清理，及时处理。
- (2) 提升居民整体管理城市的主体责任。
- (3) 把卫生搞好，及时清运。
- (4) 加强一体化末端管理，提升农村居民的满意度。
- (5) 要做到检不检查一个样。
- (6) 继续努力做的更好。
- (7) 城区道路阴天洒水太频，不利市民出行。
- (8) 很多地方垃圾不分类，可多一些宣传。
- (9) 开发机器，减省人力。
- (10) 多进行宣传，提高环保意识。