



财政支出绩效评价工作报告

项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

委托单位：上海市闵行区交通委员会

预算单位：上海市闵行区交通委员会

执行单位：上海市闵行区城市运输管理所

评价机构：上海信义会计师事务所有限公司

2018 年 6 月 15 日

目 录

摘 要.....	1
一、项目概况.....	3
(一) 项目的背景及目的.....	3
(二) 立项依据.....	4
(三) 项目内容、范围及起始期.....	4
(四) 项目政府采购情况.....	7
(五) 项目预算及资金使用情况.....	8
(六) 项目的组织及管理.....	10
(七) 项目相关利益方.....	14
(八) 项目绩效目标.....	14
二、评价思路.....	15
(一) 评价目的和依据.....	15
(二) 评价的对象和范围.....	16
(三) 评价时段的确定.....	16
(四) 评价方法.....	16
(五) 评价实施过程.....	16
三、绩效评价指标体系.....	17
(一) 评价结论.....	18
(二) 绩效分析.....	19
四、存在问题和改进措施建议.....	28
(一) 存在的问题.....	28
(二) 相关建议.....	29
五、附件.....	错误!未定义书签。
附件 1 指标框架体系.....	错误!未定义书签。
附件 2 评价指标综合评分表.....	错误!未定义书签。
附件 3 评价底稿.....	错误!未定义书签。
附件 4 满意度统计报告.....	58
附件 5 项目访谈报告.....	63

摘要

2018年5月闵行区交通委员会委托上海信义会计师事务所有限公司作为第三方评价机构，对2017年度闵行区政府购买公共交通服务项目进行绩效评价。评价项目组于2018年5月7日启动评价工作，经过调研等前期工作，按照上海市与闵行区绩效评价的规范与要求，设计了项目评价工作方案。2018年5月17日，评价工作方案通过了闵行区财政局组织的专家评审。2018年5月18日至6月10日，通过数据采集、核查核对、问卷调查、访谈、评价工作底稿编制等环节，于2018年6月15日完成了评价报告。

1、立项目的

通过购买公交服务的方式延长公交线路运行时间，缩短班次间隔，将原有多级票价线路改为单一票价，降低市民公交出行成本；延长公交线路运营时间，与轨道交通运营时间接驳；新辟或优化公交线路进入大型居住区、重要商业网点和公用事业办事机构，方便市民出行。

2、项目内容

根据政府向社会力量购买服务相关文件的规定，结合本区公交行业的具体情况和特点，设立了闵行区政府购买公共交通服务项目。主要涉及对公交线路定额补贴和审价补贴两项内容。

3、项目组织、实施、管理

根据协议，审价补贴按在营运中形成的亏损，前三季度实行按季预拨，本年度清算数在次年第一季度根据审价机构出具的审计报告完成结算拨付，定额补贴按协议签订的金额拨付，但部分定额补贴线路因区交通管理部门将有条件的公交线路引入大居，争取市财政资金支持等其他原因未支付，其他项目资金已根据协议拨付中标单位。

4、资金使用

项目2017年度预算金额4,185.58万元，其中：对上年度第四季度审价补贴1,065.28万元，本年度1-3季度审价补贴1,346.30万元，定额补贴1,774.00万元，全部由区级财政承担。

5、绩效业绩表现

评价小组运用评价指标体系及评分标准，通过数据采集、数据核查核对等方法，对2017年闵行区公交行业第三方服务项目进行了客观评价，最终评价得分为89.97分，总体评价为良好。

项目绩效目标清晰，预算编制依据充分，管理措施齐全，项目产出基本达到预期目标，招标文件与服务合同约定的服务内容完成情况好，服务购买方对公交公司服务结果认可度和满意度评价高。但项目实施过程中，也存在项目单位对公交公司服务监督考核机制未建立、信息化管理系统未建立健全、预算执行率偏低等情况。总体而言，项目的实施对提高闵行区居民公交出行的便捷度起到了相应的作用，达到了购买公共交通服务的目的。

6、存在问题

在项目实施过程中仍然存在下列问题，值得引起重视：未建立对公交公司的日常监督考核机制；未建立可持续的信息化系统管理机制；项目立项时，将项目安排在公交统筹资金项目下，造成预算无法调整，预算执行率偏低的问题，同时在年初预算编制时，预算编制不够规范精细，使得实际支出与预算数相差较大。

7、建议

建议尽快建立公交线路的日常监督考核机制，加强对提供服务的单位过程监督、结果考核；建议尽快建立政府购买公共交通服务的信息化系统管理机制，完善政府购买公共交通服务的常态化管理；建议单独安排项目资金，或与财政预算部门协商年中调整项目预算，以便提高项目的预算执行率。

前言

为贯彻落实财政部《关于印发〈财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（财预[2011]285号）、《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发[2013]55号）、《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22号）、《关于印发〈上海市政府购买社会组织服务项目绩效评价管理办法（试行）〉的通知》（沪财绩〔2016〕18号），根据上海市闵行区财政局（以下简称区财政局）开展2017年度财政支出绩效评价的工作安排，闵行区交通委（以下简称区交通委）委托上海信义会计师事务所有限公司为第三方评价机构，对闵行区交通委2017年度政府购买公共交通服务项目财政专项支出进行绩效评价。

一、项目概况

（一）项目的背景及目的

1、项目背景

公共交通是城市经济社会全面、协调发展的重要基础，既是解决人民群众出行的民生工程，也是体现出社会公平和共享社会发展成果的重要平台。国务院办公厅分别于2005年和2012年颁布了《关于优先发展城市公共交通的实施意见》（〔2005〕46号文）和《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》（〔2012〕64号文），明确了城市人民政府要将公共交通发展资金纳入公共财政体系。上海市政府于2007年和2013年分别出台了《上海市政府关于优先发展城市公共交通的意见》和《上海市人民政府关于贯彻〈国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见〉的意见》（〔2013〕46号文），明确了合理界定补贴补偿范围，对实行低票价、减免票、经营冷僻线路、承担政府指令性任务等形成的政策性亏损，由地方财政给予适当补贴。

本项目由区交通委、区财政局牵头成立了“闵行区公交行业评价工作组”，由市交通委财务处、区人大、区政协、市公交行业协会、区交通委、区财政局、区国资委、区纪委纠风办等成员组成。

截止2017年底，闵行区共有公交线路238条，涉及闵行区政府购买公交服务项目共36条公交线路，其中审价补贴15条，定额补贴21条。

结合政府购买公交服务机制的新要求,闵行区交通委和闵行区财政局于2012年制定了《闵行区公共交通专项资金使用管理暂行办法》(闵建交〔2012〕33号)文件,闵行区公交行业评价工作组于2017年制订了《闵行区公共交通专项资金使用管理办法(2017版)》,进一步规范了闵行区公共交通专项资金支出管理,提高公交专项资金使用绩效。

2、立项目的

(1) 闵行区公交线路原为郊区化配置,运行时间短、站距长、营运间隔长、票价较高。通过购买公交服务的方式延长公交线路运行时间,缩短班次间隔,将原有多级票价线路改为单一票价,降低市民公交出行成本。

(2) 公交和轨交换乘不便,营运时间上不能衔接。通过购买公交服务的方式延长公交线路运营时间,与轨道交通运营时间接驳。

(3) 快速增长起来的大型小区、重要商业网点和公用事业办事机构,由于物业的先期开发和人口大量集中导入,需要配置公交线路。通过购买公交服务的方式,新辟或优化公交线路进入大型居住区、重要商业网点和公用事业办事机构,方便市民出行。

(二) 立项依据

- 1、《关于优先发展城市公共交通的实施意见》(国办发〔2005〕46号);
- 2、《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》(国发〔2012〕64号)
- 3、《上海市政府关于优先发展城市公共交通的意见》(沪府发〔2007〕14号)
- 4、《上海市人民政府关于贯彻〈国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见〉的意见》(沪府发〔2013〕46号)

(三) 项目内容、范围及起始期

1、项目的历史沿革

闵行区区政府为了贯彻国务院和市政府关于“公交优先”的战略以及将公交事业定位于公益属性的理念,自2006年上海市公交实行差别化管理,采用政府购买服务的方式来扶持公交运行事业,保障本区公交线网的规划、建设和管理,并结合区域经济提速发展、人口集中导入的客观需求,提供与之相适应的财政资源。

闵行区公交差别化管理前线网密度低，2005 年仅为 0.9 km/km²，另外，且线网分布不均，特别是城镇化后的农村地区，公交线路相对偏少。2006 年至今，闵行区共开辟区域性公交线路 69 条，调整、优化公交线路 100 余条，公交线网密度已达到 1.837km/km²。

闵行区“政府购买公共交通服务项目”为经常性项目，每年预算明细内容根据实际需求有所不同，项目历年审价补贴和定额补贴线路数如表 1，财政资金的投入和使用情况如表 2。

表 1 近三年审价补贴和定额补贴线路数量

单位：条

年度	定额补贴线路	审价补贴线路	合计
2015 年	18	15	33
2016 年	18	15	33
2017 年	21	15	36

表 2 项目历年财政资金的投入和使用情况表

单位：万元

年度情况		审价补贴		定额补贴	合计
		上年度第四季度	1-3 季度		
2015 年度	预算金额	1,277.04	1,968.84	937.00	4,182.88
	执行金额	402.26	1,325.84	855.00	2,583.10
2016 年度	预算金额	1,155.54	1,657.09	967.00	3,779.64
	执行金额	498.71	1,089.44	912.00	2,500.16
2017 年度	预算金额	1,065.28	1,346.29	1,774.00	4,185.58
	执行金额	891.31	1,208.30	1,394.00	3,493.61

2、项目主要内容

根据《闵行区公共交通专项资金使用管理办法（2017 版）》的文件精神，闵行区政府购买公交服务项目共分为审价补贴和定额补贴两种形式。据介绍，闵行区公交行业评价工作组对闵行区公交补贴项目进行评审，通过会议纪要的方式发布审核结果。

（1）审价补贴项目

1) 补贴范围

补贴范围由亏损补贴和经营微利补贴两部分组成，实行分段计算。亏损补贴按补贴公交线路服务段计算出总营运成本，扣除该服务段实际营业收入后的不足部分，计算公式为：补贴额=营运公里成本单价×补贴线路营运总里程-实际营运收入。经营微利补贴是为了鼓励企业积极性，给予发生年度营运亏损的企业适当比例的政策性补偿，计算公式为：经营微利补贴额=亏损补贴额×5%。

2) 补贴标准

自 2006 年起审价补贴标准参照 2005 年上海市《关于配合轨道交通建设公交线路绕道补贴问题的会商意见》，分别为空调车有人售票 5.5 元/公里，空调车无人售票 5.15 元/公里，非空调车有人售票 5.35 元/公里，非空调车无人售票 5 元/公里；自 2014 年起，随着物价及劳动力成本大幅上涨等因素影响，各公交企业纷纷反映该补贴标准已无法维持大幅上涨的成本压力，不能保证正常营运，为此，经闵行区公交行业评价工作组讨论后，确定 2016 年审价补贴营运公里成本单价补贴标准为空调车有人售票 6.5 元/公里、空调车无人售票 6.15 元/公里；2017 年审价补贴营运公里成本单价统一为 6.5 元/公里。

表 3 审价补贴营运公里成本单价表 单位：元/公里

种类	2006-2015 年		2016 年	2017 年
	非空调车	空调车		
无人售票	5.00	5.15	6.50	6.50
有人售票	5.35	5.50	6.15	

经营微利补贴按亏损额的 5% 计算。

(2) 定额补贴项目

1) 补贴范围

由于执行政府指令而增加运营成本的公交线路，包括为了实现地铁站等大型枢纽与公交接驳、零距离换乘，区域公交线路首末班车延时、线路延伸而新增的营运成本补贴；为了进一步优化公交线网，经相关程序确定新辟的区域公交线路或既有公交线路增加运能、调整走向后新增的营运成本补贴；为了降低公众出行成本，由多级票价调整为单一票价后的营收补贴。上述线路由于只产生某一段的成本增加，不适合使用审价补贴的方式，因此采用定额补贴。

2) 补贴标准

根据《闵行区公共交通专项资金使用管理办法（2017 版）》（闵交（2018）61 号）第六条第三款“定额补贴（含一次性补贴）”的补贴标准为：

对于新辟、延时、增能、调向原则上实行定额补贴，即按照招标确定的第三方（上海市公交行业协会）对新增总营运成本的评估结果给予补贴：对于有客流培育前景的公交线路最长补贴期限一般不超过三年，补贴金额由第三方评估确定，逐年递减。第二年补贴额为第一年补贴额的 80%、第三年补贴额为第一年补贴额的 60%。如遇特殊体现社会效益、无客流培育前景的公交线路，补贴金额由第三方评估确定，每三年为一个评估周期，根据评估报告，确定线路下一个周期的补贴方案。调价线路实行定额补贴，补贴金额须经第三方评估，根据评估报告，由区交通委与相关企业洽谈情况确定。

一次性补贴的公交线路，补贴金额由第三方（上海市公交行业协会）评估后提交闵行区公交行业评价工作组审核后确定。

3、项目范围

2017 年度政府购买公共交通服务项目涉及 36 条公交线路，其中：

“审价补贴”线路 15 条，分别是：163 路、174 路、180 路（区间）、闵行 12 路、闵行 14 路、闵行 1 路、闵行 22 路、闵行 2 路、浦江 1 路、浦江 2 路、浦江 3 路、浦江 4 路、浦江 5 路、浦江 6 路、浦江 7 路。

“定额补贴”线路 21 条，分别是：143 路（区间）、157 路、177 路、341 路、704 路、712 路、729 路、747 路、753 路、772 路（含闵行 20 路）、915 路、古美环线、虹桥枢纽 4 路、马莘专线、闵行 17 路、闵行 20 路、闵行 28 路、闵行 36 路、闵红线、闵马线、莘车线。

4、项目起始期

项目开始时间为 2017 年 1 月 1 日，完成时间为 2017 年 12 月 31 日。

5、项目实施计划

项目实施分为两个阶段，预算编制和补贴发放：

预算编制（2016 年 8-11 月）：区交通委制定年度项目预算编制依据和补贴标准，区运管所据此进行预算编制。区交通委对区运管所上报的预算编制进行审核、批复其上报的预算。

补贴发放（2017 年 1-12 月）：根据审价报告或补贴协议按季度拨付公交企业政府购买公交服务项目款项。

（四）项目政府采购情况

与《上海市人民政府关于进一步建立健全本市政府购买服务制度的实施意见》（沪府发〔2015〕21号）附件《上海市市本级政府购买服务实施目录》中A1601城市公共交通服务相匹配。

区交通委通过“上海市政府采购网”对政府购买第三方服务项目进行公开招投标。

（五）项目预算及资金使用情况

1、预算编制情况

（1）审价补贴项目

2017年度审价补贴线路的预算资金根据上年清算数和当年前三季度计划预付金额测算确定。即根据上年审价报告支付2016年第四季度和2017年1-3季度的运营补贴。具体明细见表3。

（2）定额补贴项目

2017年度定额补贴线路的预算资金按照上海市公交行业协会出具的亏损评估报告，且经闵行区公交行业评价工作组审核确定的补贴金额和年限进行测算，具体明细见表4。

2、预算安排情况

2017年度闵行区“政府购买公共交通服务项目”预算总额为4185.5784万元，均为区级资金。

表4 预算安排明细表

单位：万元

类别	项目内容	预算数
定额补贴	2017年度定额补贴线路	1,774.00
审价补贴	2016年第4季度公交线路运营补贴	1,065.28
审价补贴	2017年度1-3季度线路运营补贴	1,346.30
总计		4,185.58

3、预算执行情况

“政府购买公共交通服务”项目资金每季度拨付一次，审价补贴线路前三季度实行按季预拨，上年度清算数在次年第一季度根据中介机构出具的审计报告完成结算拨付；定额补贴按照年度预算分季拨付。

2017 年度项目预算资金共计 4,185.5784 万元，均为区级财政资金，截至 2017 年 12 月 31 日，项目支出 3,493.6127 万元，执行率 83.47%，预算资金安排审价线路 15 条，定额补贴线路 21 条，实际执行审价线路 15 条，定额补贴线路 19 条。明细如下表所示：

表 5 “审价补贴”项目预算支出汇总表

单位：万元

项目明细	预算资金			实际支出			执行率
	上年4季度	1-3季度	合计	上年4季度	1-3季度	合计	
浦江1路	52.77	33.00	85.77	54.25	33.00	87.25	101.73%
闵行2路	40.53	61.22	101.75	14.03	61.22	75.25	73.96%
180路(区间)	25.05	35.69	60.75	5.23	18.00	23.23	38.24%
闵行1路	25.45	38.25	63.70	4.65	24.00	28.65	44.98%
闵行22路	21.55	28.04	49.58	42.71	28.04	70.74	142.68%
174路	86.06	129.64	215.70	114.44	129.64	244.08	113.16%
163路	101.70	60.00	161.70	82.18	60.00	142.18	87.93%
闵行12路	50.00	40.00	90.00	10.15	-	10.15	11.28%
浦江2路	100.08	150.31	250.38	107.05	150.31	257.35	102.78%
浦江3路	61.19	98.70	159.89	9.26	98.70	107.96	67.52%
浦江4路	88.21	90.00	178.21	125.65	90.00	215.65	121.01%
浦江5路	187.46	233.24	420.70	140.26	233.24	373.50	88.78%
浦江6路	65.56	109.38	174.95	69.77	109.38	179.15	102.40%
浦江7路	86.66	112.78	199.43	78.24	112.78	191.02	95.78%
闵行14路	73.00	126.05	199.05	33.45	60.00	93.45	46.95%
合计	1,065.28	1,346.29	2,411.58	891.31	1,208.30	2,099.61	87.06%

表 6 “定额补贴”项目预算支出汇总表

单位：万元

项目明细	预算资金	实际支付	执行率
古美环线	50.00	50.00	100.00%
闵行20路	100.00	100.00	100.00%
177路	45.00	45.00	100.00%
915路	70.00	70.00	100.00%

项目明细	预算资金	实际支付	执行率
747 路	80.00	80.00	100.00%
753 路	30.00	30.00	100.00%
157 路	80.00	80.00	100.00%
341 路	50.00	50.00	100.00%
莘车线	40.00	40.00	100.00%
闵行 17 路	18.00	18.00	100.00%
马莘专线	60.00	60.00	100.00%
闵红线	40.00	40.00	100.00%
704 路	7.00	7.00	100.00%
712 路	60.00	60.00	100.00%
闵马线	30.00	30.00	100.00%
143 路 (区间)	250.00	250.00	100.00%
闵行 28 路	64.00	64.00	100.00%
虹桥枢纽 4 路	200.00	-	0.00%
闵行 36 路	80.00	-	0.00%
闵行 20 路	120.00	120.00	100.00%
729 路	300.00	200.00	66.67%
合计	1,774.00	1,394.00	78.58%

预算执行率分析：

“政府购买公交服务项目”属于“公交统筹资金”项目，根据《闵行区公共交通专项资金区镇共同承担方案》（闵财编【2011】23号），我区从2011年起对公共交通项目专项资金实行由区镇两级政府共同承担，“公交统筹资金”项目的资金总量一经确定，年中各公共交通项目的预算不做调整。区交通管理部门通过各种优化措施节省的补贴资金无法进行预算调整，造成项目执行率过低。

因区交通管理部门合理调整优化公交线路，增加线路营收，并将部分有条件的公交线路引入大居，争取市财政资金支持，减少区财政资金补贴，造成部分线路执行率偏低；同时审价补贴线路中也有部分线路亏损超过预期，造成审价后补贴超出预算。

（六）项目的组织及管理

1、项目组织情况

（1）资金拨款单位：闵行区财政局

接受预算执行部门提出的款项拨付申请，财政专管员、科室领导、分管领导审核资金申请，提出审核意见，按程序拨付资金，对预算资金进行安排、拨付、管理及监督。

(2) 项目预算主管单位：闵行区交通委

负责项目预算的编制和申报；负责资金拨付的复核工作；对具体执行单位——闵行区城市交通运输管理所的具体工作进行监督和指导。

(3) 项目实施单位：闵行区城市交通运输管理所

负责政府购买公交服务项目资金拨付的申请工作，提交区交通委审核；委托第三方评估机构，分别对审价补贴线路进行审计和对定额补贴线路进行评估；与相关公交企业签订补贴协议。落实合同签订、审价联络、补贴审核、资金申请等相关工作。

(4) 项目服务单位：相关公交企业

各补贴公交企业根据补贴协议落实公交线路的调整、运行和管理。遵守《上海市公共汽车和电车客运管理条例》进行线路运营。

(5) 补贴金额核定：上海市公交行业协会负责对定额补贴线路出具亏损评估报告后提交闵行区公交行业评价工作组审核后确定定额补贴线路的补贴金额及年限。

通过政府采购的方式确定第三方机构对补贴金额进行核定。

会计师事务所负责对审价线路出具公交亏损补贴的审价报告，核定里程数，营运收入，并计算出核定的年度线路补贴金额。

2、项目实施管理及流程

(1) 项目具体组织实施流程：

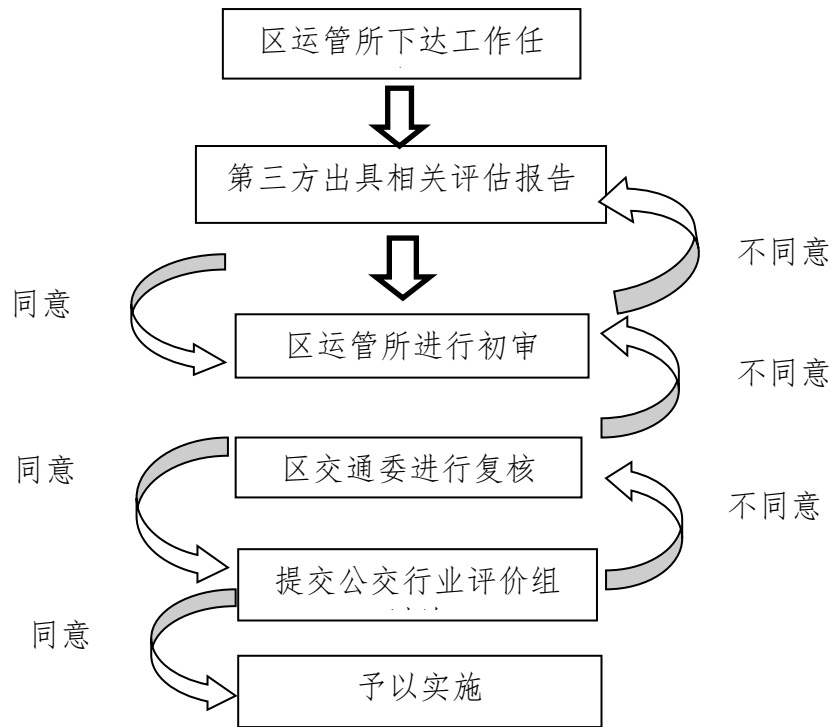


图1 业务管理流程图

(2) 资金管理与拨付流程

经核查，2017年度项目预算资金拨付均为直接支付。由区运管所根据《关于公交专项资金使用审核流程的管理规定》（闵运管[2014]8号），内部实行四级岗位审批制，分别由客运科、财务科、分管领导和主管领导审核后，上报区交通委复核；区交通委由分管领导审核后，报请区财政局逐级审批，确保资金使用安全、支付合理。

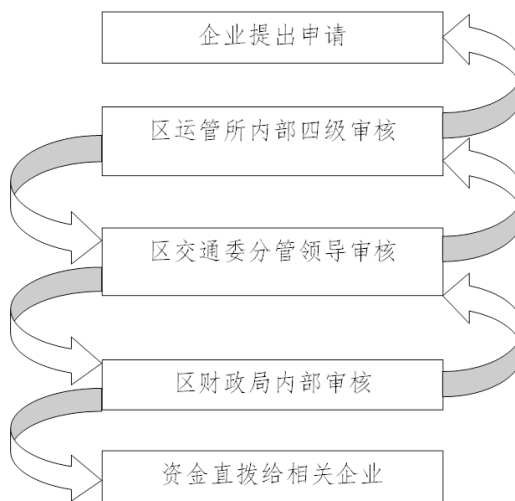


图2 项目资金拨付流程图（直接支付）

3、项目业务管理和财务管理制度

(1) 制度建设

本项目为经常性项目，项目制度比较健全，目前项目所执行的主要制度和文件包括：

1) 《关于公交专项资金使用审核流程的管理规定》(闵运管(2014)8号)；

2) 方案论证制度：年度公交线路调整计划、资金补贴计划在正式实施之前，已主动征求镇、街道和莘庄工业区和社会公众的意见。

3) 公交服务协议签订制度：列入公交专项补贴的线路，必须经过闵行区公交行业评价工作组审核与确认；区运管所负责与公交服务提供企业洽谈与协议签订工作，在协议中明确公交企业在营运过程中必须严格按照营运的规范和要求，提供优质服务，对出现问题的线路，可减扣部分补贴资金等权利义务；公交服务协议经区运管所、相关公交营运企业签订，并由区交通委鉴证后，方可生效。

(2) 资金管理

1) 财务管理制度

根据《关于公交专项补贴的财务管理制度》(闵运管(2010)12号)，政府购买公交服务项目资金全年一般分四次拨付，每季度拨付一次，资金由区财政局直接拨付至相关公交企业。审价补贴线路前三季度实行按季预拨，上年度清算数在次年第一季度根据中介机构出具的审计报告完成结算拨付；定额补贴按照年度预算分季拨付。

2) 内审四级岗位审批制度

项目资金拨付参照《闵行区公共交通专项资金使用管理办法》(2017版)文件要求。为确保资金使用管理的安全性和合法性，由区运管所根据《关于公交专项资金使用审核流程的管理规定》(闵运管[2014]8号)，内部实行四级岗位审批制，分别由客运科、财务科、分管领导和主管领导审核后，上报区交通委复核；区交通委内部实行四级岗位审批制，分别由经办人、科室负责人、分管领导、主管领导审核。上述拨付资金的依据定额补贴根据评价工作组确定的金额所签订的协议，审价补贴根据审价报告确定的金额，报请区财政局逐级审批，能够保障资金使用安全、支付合理。

项目资金由区财政直接拨付，即由区运管所编制费用申请，区交通委审核通过后，递交区财政批准后直接拨付各公交公司，不存在资金截留等情况。

(3) 监督管理制度

1) 日常考核制度：坚持采用定期检查和突击抽查相结合的方式，增加高峰时间、双休日和节假日的明查暗访；同时利用 GPS 信息化监管平台，实现对区域公交营运班次、间隔、发车时间、站点停靠等基本信息的全面实时监管。发现问题及时和企业沟通，提出整改要求，跟踪落实情况。

2) 公交行风巡查和考核制度：通过政府购买专项服务方式，委托闵行区乘管会对区域公交线路进行监督检查。区乘管会负责对区域内公交线路的安全行车、规范服务、遵章守纪、站点管理、车容车貌等进行监督检查（每年检查数不少于 4000 次），年底前对全年监督检查情况进行总结评估，并向区运管所推荐优胜线路、优秀员工、特色服务人员名单。

(4) 补贴退出机制

根据《闵行区公共交通专项资金使用管理办法（2017 版）》（闵交（2018）61 号）第五条第二款第一点“终止和暂停补贴项目”为：

1) 通过一定时间的营运，线路逐渐趋于成熟，客流较为稳定，实现年度盈亏平衡的公交线路。

2) 对连续三年年度补贴总额超过 200 万元的审价补贴线路暂停补贴，须对该线路进行重新评估后（评估机构由区交通委以政府采购形式购买第三方服务），再行确定补贴方案。

3) 补贴期超过三年的定额补贴线路。

4) 由于客流需求发生重要变化或减少复线，进一步优化公交线网，拟合并、取消的公交线路。

(七) 项目相关利益方

本项目涉及的利益相关方包括：

- 1、财政拨款部门：闵行区财政局
- 2、预算主管部门：闵行区交通委
- 3、项目实施单位：闵行区运管所
- 4、项目受益方：社会公众、公交公司

(八) 项目绩效目标

项目整体绩效目标：

通过政府购买公交服务的形式提高闵行区居民公交出行的便捷度。

根据项目负责人介绍的项目情况，预算执行部门设置的绩效指标如下：

产出及效果目标为：

1. 产出目标：审价补贴线路、定额补贴线路首末班车发车时间、线路长度按合同约定完成；审价补贴线路每日运行按照日计划班次执行；政府实施项目（新辟和调整线路）按要求完成。

2. 效果目标：公交线网密度、公交线路日均营运公里数较上年有所增长；公交日均营运收入增长率、区域内公交日均客运量增长率超过全市平均水平；公交出行便捷度提高。

3. 影响力目标：项目受益群体及社会公众的满意程度高；建立和完善相应长效管理制度，根据项目发展需要，制定并出台相应补贴退出机制；建立信息化管理系统，便于管理。

二、评价思路

（一）评价目的和依据

1、评价目的

2017 年度“政府购买公共交通服务项目”后评价，是通过该项目实施单位对项目开展的决策、管理和绩效作出评定，全面了解财政预算资金支出安排情况、资金实际使用状况和项目绩效，帮助健全和完善科学的、符合实际情况的项目绩效目标，肯定取得的成绩，提出存在的问题，给出相应建议，从而保证项目的持续开展，推进财政绩效预算工作的顺利实施。

2、评价依据

- （1）《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预[2011]285号）；
- （2）《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22号）；
- （3）《关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发[2013]55号）；
- （4）《上海市人民政府关于贯彻〈国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见〉的意见》（〔2013〕46号文）；
- （5）《上海市闵行区综合交通“十三五”规划》；
- （6）《上海市公共汽（电）车客运线路优化导则》；

(7) 《关于试行 2017 年版地面公交行业成本规则约束指标和推荐约束标准》；

(8) 《闵行区公共交通专项资金使用管理暂行办法》（闵建交〔2012〕33 号）；

(9) 《闵行区公共交通专项资金使用管理办法（2017 版）》

（二）评价的对象和范围

本次绩效评价的对象为 2017 年度“政府购买公共交通服务”专项资金。评价范围是该专项资金产生的绩效以及为产生绩效所经历的各环节过程。

（三）评价时段的确定

本次评价时段为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。

（四）评价方法

1、项目决策类指标，主要采取相关政策文件、预算文件的核查核对，收集与项目有关的政策文件作为评价证据；

2、投入管理及资金使用合规性类指标，主要检查预算文件、预算批复、资金拨付原始凭证、账簿账册，以合规性、真实性检查为主，获取相关证据；

3、产出与效果类指标，主要采用审计调查方式，获取项目实施过程中、实施完成后相关指标的实际数值，通过编制评价工作基础底稿方式归纳运用相关证据；

4、项目社会评价类指标，主要采用问卷调查方法和访谈调查方法，分别听取预算部门负责人、公交公司、社会公众对项目的评价，编制问卷调查统计报告与访谈会议纪要，作为评价工作底稿。

（五）评价实施过程

本次评价服务我们将分为 5 个时段，（1）项目启动，成立绩效评价项目组，明确分工，制定评估工作方案，收集项目相关资料、以前年度项目执行结果等文件；（2）了解项目具体内容，调查研究、系统分析项目绩效目标；（3）制定绩效评价方案、设计评价指标体系，论证绩效指标，确定需接受调研的范围及对象，设计调查问卷。对获取的调查问卷进行汇总统计，以确定相关评价指标的得分值，形成部分评价结果，作出满意度的社会评价；（4）数据分析复核，专家论证，

撰写评价报告，并将评价报告及时反馈项目单位征求意见；（5）形成正式绩效评价报告提交委托方。

三、绩效评价指标体系

根据闵行区 2017 年度政府购买公共交通服务项目实施情况，评价项目组运用经专家评审通过的评价指标体系，以评价获取的资料、数据为依据，对各项指标进行了核实与评分。具体得分率及评分情况见下表：

表 7 评价指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	得分率	备注
A 项目决策	A1 项目立项	A11 购买服务必要性	2	2.00	100.00%	
		A12 购买服务内容适应性	2	2.00	100.00%	
		A13 购买服务依据充分性	2	2.00	100.00%	
		A14 购买服务决策程序规范性	2	1.00	50.00%	
	A2 项目目标	A21 绩效目标完整性	2	2.00	100.00%	
		A22 绩效指标明确性	2	2.00	100.00%	
		A23 绩效目标合理性	2	2.00	100.00%	
B 项目管理	B1 投入管理	B11 购买需求明确性	2	2.00	100.00%	
		B12 购买方式合理性	2	2.00	100.00%	
		B13 购买程序合规性	2	2.00	100.00%	
		B14 服务方遴选标准明确性	1	1.00	100.00%	
		B15 采购过程效率性	1	1.00	100.00%	
		B16 合同约定明确性	2	2.00	100.00%	
	B2 投入管理	B21 预算编制规范性	2	1.00	50.00%	
		B22 购买服务成本合理性	2	2.00	100.00%	
		B23 预算执行率	2	1.34	67.00%	
	B3 财务管理	B31 购买方财务制度及安全性	1	1.00	100.00%	
		B32 购买方财务制度有效性	1	1.00	100.00%	
		B33 购买方资金使用合规性	1	1.00	100.00%	
		B34 服务方财务制度健全性	1	1.00	100.00%	
		B35 服务方会计核算规范性	2	2.00	100.00%	
	B4 履约管理	B41 服务方工作计划完整性	2	2.00	100.00%	
		B42 服务方实施计划准确性	2	2.00	100.00%	
		B43 服务双方执行合同有效性	1	1.00	100.00%	
		B44 服务方跟踪验收规范性	2	0.00	0.00%	
		B45 服务方档案完整性	1	1.00	100.00%	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	得分率	备注
C项目 绩效	C1项目 产出	C11 审价补贴线路计划班次执行率	3	1.87	62.33%	
		C12 审价补贴线路达标率				
		C121 审价补贴线路首末班车准点率	3	3.00	100.00%	
		C122 审价补贴线路长度达标率	3	3.00	100.00%	
		C13 定额补贴线路达标率				
		C131 定额补贴线路首末班车准点率	3	3.00	100.00%	
		C132 定额补贴线路长度达标率	3	3.00	100.00%	
		C14 政府实施项目完成率				
		C141 新辟线路完成率	3	3.00	100.00%	
		C142 调整线路完成率	2	2.00	100.00%	
	C2项目 效果	C21 公交线网密度增长率	4	4.00	100.00%	
		C22 公交线路日均营运公里增长率	3	2.57	85.67%	
		C23 公交线路日均客运量增长率	4	2.94	73.50%	
		C24 公交出行便捷度	3	2.70	90.00%	
	C3项目 社会评价	C31 乘客满意度	15	13.79	91.93%	
		C32 公交公司满意度	5	4.76	95.20%	
	C4长效 管理机制	C41 信息化管理系统建立情况	1	0.00	0.00%	
		C42 补贴退出机制建立情况	1	1.00	100.00%	
		总分		100	89.97	89.97%

38个评价指标中，业绩优异的指标（得分率 $\geq 90\%$ ）有30个、业绩一般的指标（得分率70~90%）有2个、其余6个指标为业绩欠佳（得分率 $\leq 70\%$ ）。指标业绩分布情况如下：

表8 指标业绩分布表

序号	指标类型	个数	权重分值	权重比例	备注
1	业绩优异	30	81	81%	$\geq 90\%$
2	业绩一般	2	7	7%	70-90%
3	业绩欠佳	6	12	12%	$\leq 70\%$
4	合计	38	100	100%	

（一）评价结论

项目绩效目标清晰，预算编制依据充分，管理措施齐全，项目产出基本达到预期目标，招标文件与服务合同约定的服务内容完成情况好，服务购买方和相关

公交公司对第三方服务结果认可度和满意度评价高。但项目实施过程中，也存在项目单位对第三方服务监督考核机制未建立、信息化管理系统未建立健全、预算执行率偏低等情况。总体而言，项目的实施对提高闵行区居民出行的便捷度起到了相应的作用，达到了购买公共交通服务的目的。

经独立评审，2017年度政府购买公共交通服务项目绩效得分为89.97分，总体评价为良好。

（二）绩效分析

1、“项目决策”类指标，总分14分，实际得分13分，得分率为92.86%。共设7个评价指标，其中6个指标业绩优异，1个指标业绩欠佳。

表9 项目决策类指标得分表

序号	指标名称	权重分值	评价得分	得分率	备注
1	A11 购买服务必要性	2	2.00	100.00%	
2	A12 购买服务内容适应性	2	2.00	100.00%	
3	A13 购买服务依据充分性	2	2.00	100.00%	
4	A14 购买服务决策程序规范性	2	1.00	50.00%	
5	A21 绩效目标完整性	2	2.00	100.00%	
6	A22 绩效指标明确性	2	2.00	100.00%	
7	A23 绩效目标合理性	2	2.00	100.00%	

（1）“A1 项目立项”指标中，“A11 购买服务必要性”指标，得2分，得分率100%。

①必要性：1) 公交线路原为郊区化配置，运行时间短、站距长、营运间隔长、票价较高。通过购买公交服务的方式延长公交线路运行时间，缩短班次间隔，将原有多级票价线路改为单一票价，降低市民公交出行成本。2) 公交和轨交换乘不便，营运时间上不能衔接。通过购买公交服务的方式延长公交线路运营时间，与轨道交通运营时间接驳。

②环境分析：快速增长起来的大型小区、重要商业网点和公用事业办事机构，由于物业的先期开发和人口大量集中导入，需要配置公交线路。通过购买公交服务的方式，新辟或优化公交线路进入大型居住区、重要商业网点和公用事业办事机构，方便市民出行。

项目有必要性描述，环境分析完整、准确、真实，根据指标评分细则，得满分。

(2) “A1 项目立项”指标中，“A12 购买服务内容适应性”指标，得 2 分，得分率 100%。

《上海市人民政府关于进一步建立健全本市政府购买服务制度的实施意见》（沪府发〔2015〕21 号）附件《上海市市本级政府购买服务实施目录》中 A1601 城市公共交通服务。

与现行政府购买服务目录和范围的匹配性对比分析一致，根据指标评分细则，得满分。

(3) “A1 项目立项”指标中，“A13 立项依据的充分性”指标，得 2 分，得分率 100%。

①相关政府文件：《关于优先发展城市公共交通的实施意见》、《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》、《上海市政府关于优先发展城市公共交通的意见》、《上海市人民政府关于贯彻〈国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见〉的意见》。

②与购买主体闵行区交通委的职责和任务密切相关。

根据指标评分细则，得满分。

(4) “A1 项目立项”指标中，“A14 购买服务决策程序规范性”指标，得 1 分，得分率 50%。

项目立项符合《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》、《上海市政府关于进一步建立健全本市政府购买服务制度的实施意见》和《闵行区公共交通专项资金使用管理暂行办法》等文件规定，预算由财政局批复，区交通委下达。

但项目立项后仅作为公交统筹资金的子项目，并不合理，造成后续执行过程中无法调整预算，进一步造成执行率偏低的问题。

根据本指标评分细则得 1 分。

(5) “A2 项目目标”指标中，“A21 绩效目标完整性”指标，得 2 分，得分率 100%。

总体目标：通过政府购买公交服务的形式提高闵行区居民公交出行的便捷度。

阶段性目标：提高公交线网密度，增加营运里程数。

具体目标：

指标名称	指标值
定额补贴线路按合同约定达标率	100%
审价补贴线路日计划班次执行率	90%
服务完成及时率	100%
区域内公交日均营运收入增长率	20%
区域内公交日均客运量增长率	20%
公交公司满意度	85%
服务购买方满意度	80%

总体目标、具体目标、阶段性目标设置完整且具有层次性，根据评分细则，本指标得满分。

(6) “A2 项目目标”指标中，“A22 绩效指标明确性”指标，得 2 分，得分率 100%。

①绩效目标已细化分解为具体的绩效指标

②通过清晰、可衡量的指标值体现绩效目标和购买需求；

③与项目年度任务数或计划数相对应；

④与预算资金相匹配。如上表所列，项目已根据绩效目标，建立了清晰、细化、可衡量的绩效指标，且绩效指标与预算内容关联度高。

根据指标评分细则，得满分。

(7) “A2 项目目标”指标中，“A23 绩效目标合理性”指标，得 2 分，得分率 100%。

绩效目标：提高闵行区居民出行的便捷度。

绩效目标清晰、细化、合规，项目内容与目标相符，绩效目标完整，绩效目标与预算内容关联度高。根据本指标评分细则，得满分

2、“项目管理”类指标，总分 30 分，实际得分 26.34 分，得分率为 87.80%。共设 19 个评价指标，其中 16 个指标业绩优异，3 个指标业绩欠佳。

表 10 项目管理类指标得分表

序号	指标名称	权重分值	评价得分	得分率	备注
1	B11 购买需求明确性	2	2.00	100.00%	
2	B12 购买方式合理性	2	2.00	100.00%	
3	B13 购买程序合规性	2	2.00	100.00%	

序号	指标名称	权重分值	评价得分	得分率	备注
4	B14 服务方遴选标准明确性	1	1.00	100.00%	
5	B15 采购过程效率性	1	1.00	100.00%	
6	B16 合同约定明确性	2	2.00	100.00%	
7	B21 预算编制规范性	2	1.00	50.00%	
8	B22 购买服务成本合理性	2	2.00	40.00%	
9	B23 预算执行率	2	1.34	67.00%	
10	B31 购买方财务制度及安全性	1	1.00	100.00%	
11	B32 购买方财务制度有效性	1	1.00	100.00%	
12	B33 购买方资金使用合规性	1	1.00	100.00%	
13	B34 服务方财务制度健全性	1	1.00	100.00%	
14	B35 服务方会计核算规范性	2	2.00	100.00%	
15	B41 服务方工作计划完整性	2	2.00	100.00%	
16	B42 服务方实施计划准确性	2	2.00	100.00%	
17	B43 服务双方执行合同有效性	1	1.00	100.00%	
18	B44 服务方跟踪验收规范性	2	0.00	0.00%	
19	B45 服务方档案完整性	1	1.00	100.00%	

(1) “B1 购买管理”指标中，“B11 购买需求明确性”指标，得 2 分，得分率 100%。

采购文本内容完整明确，采购需求内容完整明确，根据本指标评分细则，得满分。根据指标评分细则，得满分。

(2) “B1 购买管理”指标中，“B12 购买方式合理性”指标，得 2 分，得分率 100%。

①根据《上海市市本级政府购买服务实施目录》，公共交通服务 20 万元以上（含）分散采购。购买方式符合文件规定

②购买方式符合项目的实际情况

根据本指标评分细则，得满分。

(3) “B1 购买管理”指标中，“B13 购买程序合规性”指标，得 2 分，得分率 100%。

①根据《上海市市本级政府购买服务实施目录》，公共交通服务 20 万元以上（含）分散采购。购买方式符合文件规定

②根据《上海市市本级政府购买服务实施目录》
根据指标评分细则，得满分。

(4) “B1 购买管理”指标中，“B14 服务方遴选标准明确性”指标，得 1 分，得分率 100%。

①取得在本市从事公共汽车和电车客运业务的《企业法人营业执照》；

②拥有符合国家和本市有关公共汽车和电车车辆技术管理规定和服务设施要求的，并与线路经营实际相符的客运车辆或者具备相应的购车资金；

③拥有自己的或者租赁的符合国家建设部《城市公共交通站、场、厂设计规范》规定的停车场地及车辆维修保养、消防、安全等配套设施；

④具有根据《上海市公共汽车和电车客运管理条例》要求制定的线路行车作业计划，以及保障线路正常营运的应急方案等管理措施；

⑤已建立服务质量、营运调度、安全行车、车容站貌、车辆维护、劳动用工、票务管理、统计分析、投诉处理等方面的规章制度；

对服务方的资格和能力标准有明确的要求，根据指标评分细则，本指标得满分。

(5) “B1 购买管理”指标中，“B15 采购过程效率性”指标，得 1 分，得分率 100%。

采购的过程通过上海市政府采购网公开招标，符合规范且公平公正、采购的过程简单有效；

根据指标评分细则，本指标得满分。

(6) “B1 购买管理”指标中，“B16 合同约定明确性”指标，得 2 分，得分率 100%。

①合同要素齐全；

②合同内的条款、约定明确；

根据指标评分细则，得满分

(7) “B2 项目管理”指标中，“B21 预算编制规范性”指标，得 1 分，得分率 50%。

预算编制列示了项目及各子项目的组成情况，但并未细化到预算三层架构，也未配以明确的数量测算依据、单价和标准来源。

根据评分细则，本指标得 1 分。

(8) “B2 项目管理”指标中，“B22 购买服务成本合理性”指标，得 2 分，得分率 100%。

①根据《闵行区公共交通专项资金使用管理办法(2017 版)》(闵交(2018)61 号)第六条第三款“定额补贴(含一次性补贴)”的补贴标准。

②补贴金额由第三方评估确定

根据指标评分细则，得 2 分。

(9) “B2 项目管理”指标中，“B23 预算执行率”指标，得 1.34 分，得分率 67.00%。

预算执行率 83.47%，根据指标评分细则，本指标得 1.34 分。

计算公式= $[100\% - (100\% - 83.47\%) \times 2] \times 2 = 1.34$ 分。

(10) “B3 财务管理”指标中，“B31 购买方财务制度及安全性”指标，得 1 分，得分率 100%。

制定了相应的财务管理办法，管理办法完整、科学、合理。符合相关财务会计制度的规定，根据指标评分细则，得满分。

(11) “B3 财务管理”指标中，“B32 购买方财务制度有效性”指标得 1 分，得分率 100%。

经抽查相关凭证，确认实施有效，根据指标评分细则，得满分。

(12) “B3 财务管理”指标中，“B33 购买方资金使用合规性”指标，得 1 分，得分率 100%。

①项目支出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资金的拨付有完整的审批程序和手续；

③项目仅支付补贴资金，无其他重大开支；

④项目支出符合项目预算批复及合同规定的用途。

根据评分细则，本指标得满分。

(13) “B3 财务管理”指标中，“B34 服务方财务制度健全性”指标，得 1 分，得分率 100%。

服务方按照相应的会计制度对收入支出进行正确的会计处理，财务管理制度、内控管理制度建立健全。

根据指标评分细则，本指标得满分。

(14) “B3 财务管理”指标中，“B35 服务方会计核算规范性”指标，得 2 分，得分率 100%。

服务方收入支出及时入账，会计核算正确，附件齐全，根据评分细则，本指标得满分。

(15) “B4 履约管理”指标中，“B41 服务方工作计划完整性”指标，得 2 分，得分率 100%。

①服务方为每条线路制定了工作计划

②工作计划包含了首末班车起止时间，日计划班次数等信息

根据评分细则，本指标得满分。

(16) “B4 履约管理”指标中，“B42 服务方实施计划准确性”指标，得 2 分，得分率 100%。

①线路长度、线路首末班车时间与计划保持一致。

②线路日班次数和预计支出基本与符合计划。

根据评分细则，本指标得满分。

(17) “B4 履约管理”指标中，“B43 服务双方执行合同有效性”指标，得 1 分，得分率 100%。

①购买方按约定履行拨款、监督的职责

②服务方按约定履行了相应的服务内容。

根据评分细则，本指标得满分。

(18) “B4 履约管理”指标中，“B44 服务方跟踪验收规范性”指标，得 0 分，得分率 0%。

对履约情况未建立日常监管考核机制，审价补贴线路验收工作通过审价的方式进行验收，但定额补贴线路无考核验收机制。根据评分细则，本指标不得分。

(19) “B4 履约管理”指标中，“B45 服务方档案完整性”指标，得 1 分，得分率 100%。

服务工作记录、数据、报告等档案完整，根据指标评分细则，得满分。

3、“项目绩效”类指标，总分 56 分，实际得分 50.63 分，得分率 90.41%。共设 12 个评价指标，其中 8 个指标业绩优异，2 个指标业绩一般，2 个指标业绩欠佳。

表 11 项目绩效类指标得分表

序号	指标名称	权重分值	评价得分	得分率	备注
1	C11 审价补贴线路计划班次执行率	3	1.87	62.33%	
2	C12 审价补贴线路达标率	6	6.00	100.00%	
3	C13 定额补贴线路达标率	6	6.00	100.00%	
4	C14 政府实施项目完成率	5	5.00	100.00%	
5	C21 公交线网密度增长率	4	4.00	100.00%	
6	C22 公交线路日均营运公里增长率	3	2.57	85.67%	
7	C23 公交线路日均客运量增长率	4	2.94	73.50%	
8	C24 公交出行便捷度	3	2.70	90.00%	
9	C31 乘客满意度	15	13.79	91.93%	
10	C32 公交公司满意度	5	4.76	95.20%	
11	C41 信息化管理系统建立情况	1	0.00	0.00%	
12	C42 补贴退出机制建立情况	1	1.00	100.00%	

(1) “C1 产出类”指标中，“C11 审价补贴线路计划班次执行率”指标，得 1.87 分，得分率 62.33%。

根据审价报告核定的公交线路班次，实际执行班次数 459054 次，计划班次总数 524742 次， $459054/524742=87.48\%$

根据指标评分细则，扣除权重分值的 37.60%，本指标得 1.87 分。

(2) “C1 产出类”指标中，“C12 审价补贴线路达标率”指标，得 6 分，得分率 100%。

根据验收记录、核查核对工作底稿，审价补贴线路首末班车按合同约定准点发车、补贴线路长度按合同约定达标完成，根据指标评分细则，本指标得满分。

(3) “C1 产出类”指标中，“C13 定额补贴线路达标率”指标，得 6 分，得分率 100%。

根据验收记录、核查核对工作底稿，定额补贴线路首末班车按合同约定准点发车、补贴线路长度按合同约定达标完成，根据指标评分细则，本指标得满分。

(4) “C1 产出类”指标中，“C14 政府实施项目完成率”指标，得 5 分，得分率 100%。

根据比对政府安排的线路和实际完成的线路，政府安排的实施项目已全部完成，根据指标评分细则，本指标得满分。

(5) “C2 效果类”指标中，“C21 公交线网密度增长率”得 4 分，得分率 100%。

2017 年度线网密度 1.837km/k m²，2016 年度线网密度 1.785km/k m²，公交线网密度增长率为 2.91%，根据指标评分细则，本指标得满分。

(6) “C2 效果类”指标中，“C22 公交线路日均营运公里增长率”得 2.57 分，得分率 85.67%。

2017 年度营运公里数 4980.99 万公里，2016 年度营运公里数 4713.79 万公里，增长率 5.67%，根据指标评分细则，本指标得分 $3 \times 85.67\% = 2.57$ 分。

(7) “C2 效果类”指标中，“C23 区域内公交日均客运量增长率”得 2.94 分，得分率 73.5%。

2017 年度客运量 9796.6 万人，2016 年度营运公里数 10477.24 万人，增长率 -6.50%，根据指标评分细则，本指标得分 $4 \times 73.5\% = 2.94$ 分。

(8) “C2 效果类”指标中，“C24 公交出行便捷度提高”得 2.7 分，得分率 90.00%。

问卷调查结果显示，便捷度=90.0%

根据指标评分细则，本指标得 2.7 分。

计算公式= $3 \times 90.00\% = 2.70$ 分

(9) “C3 社会满意度”指标中，“C31 乘客满意度”指标，得 13.79 分，得分率 91.93%。

截止日共计回收 200 份问卷，均为有效问卷。列入满意度指标调查的包括对发车班次、等待时间、工作人员、轨交衔接合理性、报站及时准确性、线路安排便捷程度等九个方面，分别进行测评。满意度分为 3 档，即“满意”、“一般”、“不满意”，对被调查者的满意度进行评分，满分 100 分，各档次对应的分值为 100，60，0 分，通过加权计算得出各项指标的满意度。

经统计分析,项目社会公众整体满意度 91.96%,根据指标评分细则,得 13.79 分。

计算公式= $15 \times 91.96\% = 13.79$ 分

(10)“社会满意度”指标中,“C32 公交公司满意度”指标,得 4.76 分,得分率 95.20%。

截止日共计回收 10 份问卷,均为有效问卷。列入满意度指标调查的包括对总体、工作程序、专业素养、工作态度、公正性五个方面,分别进行测评。满意度分为 3 档,即“满意”、“一般”、“不满意”,对被调查者的满意度进行评分,满分 100 分,各档次对应的分值为 100, 60, 0 分,通过加权计算得出各项指标的满意度。

经统计分析,项目社会公众整体满意度 95.20%,根据指标评分细则,得 4.76 分。

计算公式= $5 \times 95.20\% = 4.76$ 分

(11)“C4 可持续影响力”指标中,“C41 信息化管理系统建设情况”指标,得 0 分,得分率 0%。

项目单位未能提供信息化管理建设情况相关数据,根据指标评分细则,本指标不得分。

(12)“C4 可持续影响力”指标中,“C42 补贴退出机制建立情况”指标,得 1 分,得分率 100%。

有详细的补贴退出机制,且实施情况好,根据指标评分细则,本指标得满分。

四、存在问题和改进措施建议

(一) 存在的问题

1、未建立对公交公司的监督考核机制。

项目在实施过程中,预算单位未建立对提供服务方监督并考核的机制,不利于对项目实时控制和监督管理。

2、未建立可持续的长效管理机制

项目未建立信息化系统管理机制,不利于政府购买公共交通服务项目长期的实施管理。

3、预算执行率偏低

项目立项时，将项目安排在公交统筹资金项目下，造成预算无法调整，预算执行率偏低的问题。同时在年初预算编制时，预算编制不够规范精细，使得实际支出与预算数相差较大。

（二）相关建议

1、建议尽快建立对公交公司的监督考核机制，加强对提供服务的单位过程监督、结果考核。

政府购买第三方服务项目，作为购买方，预算单位应尽快建立对提供服务方的单位包括人员配备、资源投入、实施过程和成果验收全过程监督考核的机制，以保证购买服务严格按照服务合同约定的内容进行，确保成果文件的产出质量。

2、建议尽快建立政府购买公共交通服务的信息化系统管理机制等长效管理机制，完善政府购买公共交通服务的常态化管理。

作为长期开展的政府购买公共交通服务项目，预算单位应尽快建立可持续的长效管理机制，在信息化管理等方面形成具体的管理措施，以保障项目持续、长效地开展。

3、建议单独安排项目资金，或与财政预算部门协商年中调整项目预算，以便提高项目的预算执行率。

B22 “购买服务成本合理性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察购买服务成本的合理性
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：项目购买服务成本有资料证明合理性
	指标标杆值依据：项目购买服务成本有资料证明合理性，表明购买服务成本合理
	评分细则： 1、项目购买服务成本有资料证明合理性的，本指标得满分； 2、项目购买服务成本资料不完整，本指标得权重分值的 50%； 3、无项目购买服务成本资料的，本指标不得分。
数据来源	与工作人员的访谈记录，以及相关文件
评价结果	指标评分计算过程及依据： ①根据《闵行区公共交通专项资金使用管理办法(2017 版)》(闵交(2018)61 号) 第六条第三款“定额补贴（含一次性补贴）”的补贴标准。 ②补贴金额由第三方评估确定 根据指标评分细则，得满分。
	指标得分：2 分。

日期： 年 月 日

B23 “预算执行率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	用以反映项目预算执行的进度
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：预算执行率 100%
	指标标杆值依据：预算执行率 100%为最优，表明预算已全部执行
	评分细则： 1、预算执行率=100%，得满分； 2、预算执行率低于 100%，每降低 1%，扣权重分值的 2%；
数据来源	预算编制资料及账务资料
评价结果	指标评分计算过程及依据： 预算执行率=实际支出数/预算数×100% 预算执行率 83.47% 根据指标评分细则，本指标得 0.35 分。 计算公式=[100%-（100%-83.47%）×2] ×2=1.34 分。
	指标得分：1.34 分。

日期： 年 月 日

B31 “购买方财务制度及安全性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。
指标权重	指标权重：1
评价标准	指标标杆值：相关制度、规章建立健全
	指标标杆值依据：相关制度、规章建立健全，表明财务管理制度能有效保障资金规范、安全运行
	<p>评分细则：</p> <p>①是否已制定或具有相应的财务或项目资金管理办法；</p> <p>②财务或项目资金管理办法是否完整、科学、合理；</p> <p>③项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。</p> <p>满足以上所有要求的，给予满分；第一项不符扣 0.5 分；第二项和第三项每有一项不符扣 0.25 分。</p>
数据来源	财务管理制度
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>制定了相应的财务管理办法，管理办法完整、科学、合理。符合相关财务会计制度的规定，根据评分细则，本指标得满分。</p>
	指标得分：1 分。

日期： 年 月 日

B32 “购买方财务制度有效性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察上述财务制度实施的有效性
指标权重	指标权重：1
评价标准	指标标杆值：上述财务制度实施有效
	指标标杆值依据：财务制度实施有效表明购买方财务制度具有有效性 评分细则： 对照上述财务管理制度进行检查，检查确认实施有效，得满分；实施与制度有偏差，得 0 分。
数据来源	财务管理制度
评价结果	指标评分计算过程及依据： 经抽查相关凭证，确认财务管理制度实施有效，根据指标评分细则，得满分。
	指标得分：1 分。

日期： 年 月 日

B33 “购买方资金使用合规性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察购买方项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性
指标权重	指标权重：1
评价标准	指标标杆值：资金的使用符合有关制度规定
	指标标杆值依据：资金的使用符合有关制度规定最优，表明资金使用合规；
评价标准	<p>评分细则：</p> <p>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；</p> <p>②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；</p> <p>③项目的重大开支是否经过评估认证；</p> <p>④是否符合项目预算批复或合同规定的用途。</p> <p>满足以上所有要求的，给予满分；有一项不符扣 0.25 分。</p>
数据来源	支付凭证
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>①项目支出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；</p> <p>②资金的拨付有完整的审批程序和手续；</p> <p>③项目仅支付补贴资金，无其他重大开支；</p> <p>④项目支出符合项目预算批复及合同规定的用途。</p> <p>根据评分细则，本指标得满分。</p>
	指标得分：1 分。

日期： 年 月 日

B34 “服务方财务制度健全性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	服务方的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况
指标权重	指标权重：1
评价标准	指标标杆值：相关规章、制度建立健全
	指标标杆值依据：相关规章、制度建立健全为最优，表明服务方财务管理制度建立健全
评价标准	<p>评分细则：</p> <p>①是否按照相应的会计制度对收入支出进行正确的会计处理；</p> <p>②财务管理制度、内控管理制度是否建立健全；</p> <p>满足以上所有要求的，给予满分；有一项不符扣 0.5 分。</p>
数据来源	服务方相关制度、收入支出凭证。
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>服务方按照相应的会计制度对收入支出进行正确的会计处理 财务管理制度、内控管理制度建立健全</p> <p>根据指标评分细则，本指标得满分。</p>
	指标得分：1 分。

日期： 年 月 日

B35 “服务方会计核算规范性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察服务方会计核算是否规范
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：服务方会计核算正确、及时
	指标标杆值依据：服务方会计核算正确、及时表明服务方会计核算具有规范性
	评分细则： ①服务方收入支出是否及时入账 ②服务方会计核算是否正确、附件是否齐全； 满足以上所有要求的，给予满分；有一项不符扣 1 分。
数据来源	查验会计核算情况
评价结果	指标评分计算过程及依据： 服务方收入支出及时入账，会计核算正确，附件齐全，根据评分细则，本指标得满分。
	指标得分：2 分。

日期： 年 月 日

B41 “服务方工作计划完整性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	核查工作计划是否完整
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：工作计划包含首末班车起止时间，日计划班次数等信息。
	指标标杆值依据：工作计划包含首末班车起止时间，日计划班次数等信息，表明服务方工作计划完整。
	评分细则： ①服务方为每个项目制定了相应的工作计划； ②工作计划包含了首末班车起止时间，日计划班次数等信息。 满足以上所有要求的，给予满分；有一项不符扣 1 分。
数据来源	服务方的工作计划
评价结果	指标评分计算过程及依据： ①服务方为每条线路制定了工作计划 ②工作计划包含了首末班车起止时间，日计划班次数等信息 根据评分细则，本指标得满分。
	指标得分：2 分。

日期： 年 月 日

B42 “服务方实施计划准确性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察服务方实施计划的准确性
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：项目计划得到严格执行
	指标标杆值依据：项目计划得到严格执行，表明服务方实施计划准确
	<p>评分细则：</p> <p>①线路长度、线路首末班车时间与计划保持一致。</p> <p>②线路日班次数和预计支出基本与符合计划。</p> <p>满足以上所有要求的，给予满分；有一项不符扣 1 分。</p>
数据来源	查验执行情况
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>①线路长度、线路首末班车时间与计划保持一致。</p> <p>②线路日班次数和预计支出基本与符合计划。</p> <p>根据评分细则，本指标得满分。</p>
	指标得分：2 分。

日期： 年 月 日

B43 “服务双方执行合同有效性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	用以反映服务双方是否按合同约定执行
指标权重	指标权重：1
评价标准	指标标杆值：合同严格按照要求执行
	指标标杆值依据：合同严格按照要求执行，表明合同执行有效
	评分细则： ①购买方是否按约定履行拨款、监督的职责 ②服务方是否按约定履行了相应的服务内容。 满足以上所有要求的，给予满分；有一项不符扣 0.5 分。
数据来源	列示合同约定并查验
评价结果	指标评分计算过程及依据： ①购买方按约定履行拨款、监督的职责 ②服务方按约定履行了相应的服务内容。 根据评分细则，本指标得满分。
	指标得分：1 分。

日期： 年 月 日

B44 “服务方跟踪验收规范性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察履约监管、考核验收的规范性
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：对履约进行监管、验收进行考核
	指标标杆值依据：对履约进行监管、验收进行考核表明服务方跟踪验收规范
	评分细则： ①对履约情况建立了监管机制，并得到有效执行； ②对验收工作建立考核机制，并得到有效执行。 满足以上所有要求的，给予满分；有一项不符扣 1 分
数据来源	服务方相关的考核监管机制
评价结果	指标评分计算过程及依据： 对履约情况未建立日常监管考核机制，审价补贴线路验收工作通过审价的方式进行验收，但定额补贴线路无考核验收机制。根据评分细则，本指标不得分。
	指标得分：0 分。

日期： 年 月 日

B45 “服务方档案完整性”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察服务方档案是否完整
指标权重	指标权重：1
评价标准	指标标杆值：服务工作记录、数据、报告等档案完整
	指标标杆值依据：服务工作记录、数据、报告等档案完整表明服务方档案管理好
	评分细则： 服务工作记录、数据、报告等档案完整得满分，比较完整扣 0.5 分，几乎没有或者完全没有档案记录得 0 分。
数据来源	服务工作记录、数据、报告等档案
评价结果	指标评分计算过程及依据： 服务工作记录、数据、报告等档案完整，根据指标评分细则，得满分。
	指标得分：1 分。

日期： 年 月 日

C11 “审价补贴线路计划班次执行率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察项目审价补贴线路每日运行是否按照日计划班次执行
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划执行率 95%以上为最优，表明项目按计划完成情况好。
	指标评分细则： 1、执行率大于 95%，得满分； 2、执行率低于 95%，每下降 1%，扣权重分值的 5%分；
数据来源	公交线路日班次记录
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据审价报告核定的公交线路班次，实际执行班次数 459054 次，计划班次总数 524742 次，计划执行率=459054/524742=87.48% 根据指标评分细则，本指标得 1.87 分。 计算公式=[100%-(95%-87.48%)*5]*3=1.87 分
	指标得分：1.87 分。

日期： 年 月 日

C121 “审价补贴线路首末班车准点率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察审价补贴线路首末班车是否按合同约定准点发车
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：达标率 100%为最优，表明项目按合同约定达标完成。
	指标评分细则： 1、准点率=100%，得满分； 2、准点率低于 100%，每降低 1%，扣权重分值的 5%；
数据来源	验收记录、核查核对工作底稿
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据验收记录、核查核对工作底稿，审价补贴线路首末班车按合同约定准点发车， 根据指标评分细则，本指标得满分。
	指标得分：3 分。

日期： 年 月 日

C122 “审价补贴线路长度达标率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察审价补贴线路长度是否按合同约定达标完成
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：达标率 100%为最优，表明项目按合同约定达标完成。
	指标评分细则： 1、达标率=100%，得满分； 2、达标率低于 100%，每降低 1%，扣权重分值的 5%；
数据来源	验收记录、核查核对工作底稿
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据验收记录、核查核对工作底稿，审价补贴线路长度按合同约定达标完成，根据指标评分细则，本指标得满分。
	指标得分：3分。

日期： 年 月 日

C131 “定额补贴线路首末班车准点率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察定额补贴首末班车是否按合同约定准点发车
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：准点率 100%为最优，表明项目按合同约定达标完成。
	指标评分细则： 1、准点率=100%，得满分； 2、准点率低于 100%，每降低 1%，扣权重分值的 5%；
数据来源	验收记录、核查核对工作底稿
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据验收记录、核查核对工作底稿，定额补贴首末班车按合同约定准点发车，根据指标评分细则，本指标得满分。
	指标得分：3 分。

日期： 年 月 日

C132 “定额补贴线路长度达标率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察定额补贴线路长度是否按合同约定达标完成
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：达标率 100%为最优，表明项目按合同约定达标完成。
	指标评分细则： 1、达标率=100%，得满分； 2、达标率低于 100%，每降低 1%，扣权重分值的 5%；
数据来源	验收记录、核查核对工作底稿
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据验收记录、核查核对工作底稿，定额补贴线路长度按合同约定达标完成，根据指标评分细则，本指标得满分。
	指标得分：3分。

日期： 年 月 日

C141 “新辟线路完成率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察政府安排的新辟线路完成情况
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划完成率 100%为最优，表明项目按计划完成情况好。
	指标评分细则： 1、完成率=100%，得满分； 2、未全部完成的，每少完成 1 条，扣权重分值的 20%，扣完为止；
数据来源	核查核对工作底稿
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据比对政府安排的线路和实际完成的线路，政府安排的新辟线路已全部完成，根据指标评分细则，本指标得满分。
	指标得分：3 分。

日期： 年 月 日

C142 “调整线路完成率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察政府安排的调整线路完成情况
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：计划完成率 100%为最优，表明项目按计划完成情况好。
	指标评分细则： 1、完成率=100%，得满分； 2、未全部完成的，每少完成 1 条，扣权重分值的 20%，扣完为止；
数据来源	核查核对工作底稿
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据比对政府安排的线路和实际完成的线路，政府安排的调整线路已全部完成，根据指标评分细则，本指标得满分。
	指标得分：2 分。

日期： 年 月 日

C21 “公交线网密度增长率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察公交线网密度增长情况
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：1.5%
	指标标杆值依据：超过 1.5%为最优，表明公交线网密度增长快。
	<p>指标评分细则：</p> <p>1、公交线网密度增长率超过 1.5%得满分；</p> <p>2、公交线网密度增长率低于 1.5%，每降低 0.1%，扣权重分值的 5%；</p>
数据来源	线网密度报告、工作底稿
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>2017 年度线网密度 1.837km/k m²，2016 年度线网密度 1.785km/k m²，增长率 公交线网密度增长率为 2.91%，根据指标评分细则，本指标得满分。</p>
	指标得分：4 分。

日期： 年 月 日

C22 “公交线路日均营运公里增长率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察公交营运公里的增长情况。
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：上年日均营运公里数
	指标标杆值依据：公交日均营运公里数增加表明公交服务提供数量增长。
	<p>指标评分细则：</p> <p>公交线路日均营运公里增长率=（2017 年度公交日均营运公里-2016 年度公交日均营运公里）/2016 年度公交日均营运公里</p> <p>1、与上年持平，得权重分值的 80%；</p> <p>2、每增加或减少 1%，则增加或扣除权重分的 1%，权重分的 20%为加分上限。</p>
数据来源	公交线路日班次记录
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>2017 年度营运公里数 4980.99 万公里，2016 年度营运公里数 4713.79 万公里，增长率 5.67%，根据指标评分细则，本指标得分 $3 \times 85.67\% = 2.57$ 分。</p>
	指标得分：2.57 分。

日期： 年 月 日

C23 “区域内公交日均客运量增长率”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察公交日均客运量增长率
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：上年公交日均客运量
	指标标杆值依据：公交日均客运量增加表明公交服务提供数量增长。
	<p>指标评分细则：</p> <p>1、与上年持平，得权重分值的80%；</p> <p>2、每增加或减少1%，则增加或扣除权重分的1%，权重分的20%为加分上限。</p>
数据来源	全市公交报告、核查核对工作底稿
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>2017 年度客运量 9796.6 万人，2016 年度营运公里数 10477.24 万人，增长率-6.50%，根据指标评分细则，本指标得分 $4 \times 73.5\% = 2.94$ 分。</p>
	指标得分：2.94 分。

日期： 年 月 日

C24 “公交出行便捷度提高”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察项目实施后，是否提高了补贴线路公交出行的便捷度 便捷度=（选择“比以前方便”样本数+“有一定改善”样本数×0.6+“无显著体现”样本数×0）/总样本数×100%。
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：购买服务后与预期相符度 100%为最佳，表明公交出行比以前更加便捷。
	指标评分细则： 1、 依据问卷调查结果，100%以上认为公交出行比以前更加便捷的得满分； 2、每降低 1%，扣减权重分值的 1%；
数据来源	问卷调查汇总
评价结果	指标评分计算过程及依据： 问卷调查结果显示，便捷度=（39+10×0.6+1×0）/50×100%=90.00% 根据指标评分细则，本指标得 2.70 分。 计算公式=3×90.00%=2.70 分
	指标得分：2.7 分。

日期： 年 月 日

C31 “乘客满意度”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	反映社会公众对政府购买公共交通服务项目的满意程度； 满意率=（选择“满意”样本数+“基本满意”样本数×0.6+“不满意”样本数×0）/总样本数×100%。
指标权重	指标权重：15
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据：满意度越高表明项目实施效果越好
	指标评分细则： 1、依据满意度调查结果，100%满意得满分； 2、每降低1%，扣减权重分值的1%。
数据来源	问卷统计
评价结果	指标评分计算过程及依据： 满意度调查结果，满意率= $(364+83 \times 0.6+3 \times 0) / 450 \times 100\%=91.96\%$ 根据指标评分细则，本指标得13.79分。 计算公式= $15 \times 91.96\%=13.79$ 分
	指标得分：13.79分。

日期： 年 月 日

C32 “公交公司满意度”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	反映公交公司对政府购买公共交通服务项目的满意程度；
指标权重	指标权重：5
评价标准	指标标杆值：100%
	指标标杆值依据： 满意度越高表明项目实施效果越好
	指标评分细则： 1、依据满意度调查结果，100%满意得满分； 2、每降低 1%，扣减权重分值的 1%。
数据来源	问卷统计
评价结果	指标评分计算过程及依据： 满意度调查显示，满意度=(44+6×0.6)/50=95.2%，根据指标评分细则，本指标得 4.76 分。 计算公式=5×95.20%=4.76 分
	指标得分：4.76 分

日期： 年 月 日

C41 “信息化管理系统建立情况”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察项目实施过程中是否建立完善信息化管理系统建立情况
指标权重	指标权重：1
评价标准	指标标杆值：建立健全
	指标标杆值依据：信息化管理系统建立健全为最佳，表明项目对长期实施有相关制度进行约束及保障。
	<p>指标评分细则：</p> <p>1、建立了信息化管理系统，并且功能齐全、实用性强、便于操作，得满分；</p> <p>2、缺少一项扣本指标权重分值0.5分，扣完为止；</p> <p>3、未形成书面文件，但按规定实施的得0.25分，否则本指标得0分。</p>
数据来源	主管部门提供相关长效管理制度、核查核对工作底稿等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>项目单位未能提供相关数据，根据指标评分细则，本指标不得分。</p>
	指标得分： 0分。

日期： 年 月 日

C42 “补贴退出机制建立情况”评价底稿

绩效项目名称：2017 年度政府购买公共交通服务项目

项目实施部门：上海市闵行区交通委

指标解释	考察项目实施过程中补贴退出机制建立情况
指标权重	指标权重：1
评价标准	指标标杆值：建立健全
	指标标杆值依据：补贴退出机制建立健全为最佳，表明项目对长期实施有相关制度进行约束及保障。
	<p>指标评分细则：</p> <p>1、有详细的补贴退出机制，并且实施情况好得满分；</p> <p>2、未形成书面文件，但按规定实施的得0.5分，否则本指标得0分。</p>
数据来源	相关机制建立情况、核查核对工作底稿
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>有详细的补贴退出机制，且实施情况好，根据指标评分细则，本指标得满分。</p>
	指标得分： 1分。

日期： 年 月 日

附件4 满意度统计报告

2017年度公交行业购买第三方服务经费项目

满意度调查统计报告（服务购买方）

一、基本情况

2018年6月，我们对“公交行业购买第三方服务经费项目”项目开展问卷调查，截止日共计回收200份问卷，其中：有效问卷200份，无无效问卷。

调查情况如下：

二、调查对象情况

被调查者为各条线路乘客，共计200名。

三、满意度调查结果

调查结果如下所示：

1、公交车的发车班次是否比以前更加频繁了？

比以前频繁	116	58.00%
有一定的改善	80	40.00%
无显著体现	4	2.00%


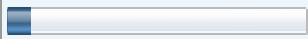

2、您平均每次花在等公交车的时间是否比以前短？

比以前短	120	60.00%
有一定的改善	76	38.00%
无显著体现	4	2.00%


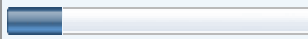

3、您对闵行区公交车辆驾驶员遵守交规、安全文明驾驶情况满意程度？

满意	176	88.00%
一般	24	12.00%
不满意	0	0.00%


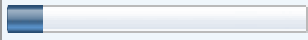

4、您对闵行区公交司售票人员服务态度满意程度？

满意	184	 92.00%
一般	16	 8.00%
不满意	0	 0.00%


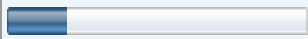

5、末班车时间和轨交衔接是否合理？

合理	164	 82.00%
一般	36	 18.00%
不合理	0	 0.00%


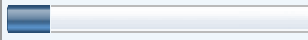

6、公交车报站的及时性和准确性是否比以前更加及时准确了？

比以前及时、准确	176	 88.00%
有一定的改善	24	 12.00%
无显著体现	0	 0.00%


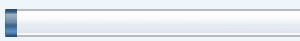

7、您认为公交线路的安排是否比以前更加便捷？

比以前方便	156	 78.00%
有一定的改善	40	 20.00%
无显著体现	4	 2.00%

8、您对乘坐的闵行区公交车内设施清洁满意程度？

满意	172	 86.00%
一般	28	 14.00%
不满意	0	 0.00%

9、您对闵行区公交总体服务水平改善情况满意程度？

满意	192	 96.00%
一般	8	 4.00%
不满意	0	 0.00%

2017 年度政府购买公共交通服务项目 满意度调查统计报告（公交公司）

一、基本情况

2018 年 6 月，我们对“政府购买公共交通服务”项目开展问卷调查，截止日共计回收 10 份问卷，其中：有效问卷 10 份，无无效问卷。

调查情况如下：


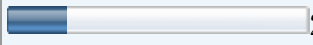

二、调查对象情况

被调查者为政府购买公共交通服务项目涉及的公交公司。


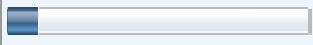

三、满意度调查结果

相关公交公司对项目的满意度进行了评价，调查结果如下所示：


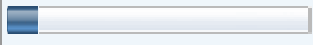
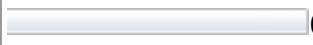
1、对提供公交行业服务第三方机构总体是否满意？

非常满意	8	 80.00%
比较满意	2	 20.00%
不满意	0	 0.00%

2、对第三方机构审计（评估）工作程序是否满意？

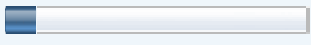
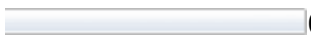
非常满意	9	 90.00%
比较满意	1	 10.00%
不满意	0	 0.00%

3、对第三方机构派出的人员专业素养是否满意？


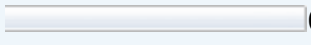
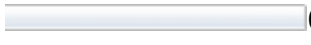
非常满意	9	 90.00%
比较满意	1	 10.00%
不满意	0	 0.00%

4、贵方对第三方机构派出的人员工作态度是否满意？

非常满意	9	 90.00%
------	---	---

比较满意	1	 10.00%
不满意	0	 0.00%

5、贵方对第三方机构出具的审计（评估）报告客观公正性是否认可？

完全认可	10	 100.00%
部分认可	0	 0.00%
不认可	0	 0.00%

附件5 项目访谈报告

上海市闵行区政府购买公共交通服务项目

访谈会纪要

一、访谈会背景

(一) 访谈目的

为详细了解2017年度政府购买公共交通服务项目实施情况,了解项目过程中的管理流程和受益人代表的切身感受,分析服务单位在项目管理、项目执行中存在的困难和不足,以便在绩效评价报告中提出针对性的改进建议。

本次访谈主要对以下几个方面进行结构式访谈。

- 1、项目实施过程中区运输运管所是如何对服务单位进行跟踪管理的?
- 2、服务单位是如何对服务人员,发车时长,发车频次等进行管理的?
- 3、服务单位在线路运行的过程中有否收到投诉,投诉的内容是哪些方面的,以及处理措施?
- 4、服务单位在项目实施的过程中所遇到的困难,以及对此困难的建议?
- 5、受益人代表对于本项目实施的看法?

(二) 访谈对象

项目实施方代表上海露虹客运有限公司、上海巴士第二公共交通有限公司、上海浦东新区上南公共交通有限公司相关负责人以及本项目受益人代表。

二、访谈会议题

为详细了解2017年度政府购买公共交通服务项目实施情况,按照评价方案安排,本次访谈邀请了项目实施方代表上海露虹客运有限公司、上海巴士第二公共交通有限公司、上海浦东新区上南公共交通有限公司相关负责人3名以及本项目受益人代表3名进行访谈,分别于2018年6月11日上午1点30分和2点30分,在上海市信义会计师事务所4楼会议室举行了关于2017年度政府购买公共交通服务项目的访谈会。

三、访谈会议内容

2017年度政府购买公共交通服务项目涉及的服务单位包括上海露虹客运有限公司、上海巴士第二公共交通有限公司和上海浦东新区上南公共交通有限公司。

三家单位分别就项目管理、项目执行难处和项目建议进行了描述。此外，本访谈还听取了三名受益人对于本项目的意见，评价小组就通过访谈了解的相关信息进行了梳理。

1、三家公共交通客运单位均建立了详尽的项目管理制度，对服务人员配备、配车调度、发车时长、发车班次、处理投诉等工作流程均严格管控。对于补贴的使用，均按照补贴时所签署的合约进行执行。补贴线路的相关信息，诸如投诉记录等，均留有记录。其中，上海巴士二汽公共交通有限公司、上海上南公交有限公司已建立信息化机制，调运员对公交车位置可以实时监控。

2、在服务单位执行项目期间，区运管所通过出车车辆数，出车班次数，班次间隔数，满意度考评、投诉数量等方式对服务单位进行管理。市民则可通过市民热线，市民互动平台等多渠道进行反馈。

3、在项目具体实施过程中，三家服务单位反映审价补贴比定额补贴更具有灵活性。定额补贴存在补贴方式不灵活，补贴期限合同到期后难以继续申请等情况，致使补贴线路受到影响。

4、在受益人代表的访谈中，受益人代表认为服务单位服务质量良好，且在本项目实施期（即 2017 年）服务单位和过去相比服务质量有所提升。但不同服务单位之间，服务质量存在差异，部分服务单位存在车况差，清洁度不够，车速快，闯黄灯等不规范问题。

5、项目遇到的难点

在访谈过程中，三家单位都提到在项目实施过程中现有补贴无法满足需求，分析相关原因，主要问题为：

1、补贴标准存在一定的滞后性。随着通货膨胀的上升导致人力成本、燃油成本等的上升，公交行业作为劳动力密集型产业，多年前制定的补贴标准已经无法满足现今公交公司的运营成本。

2、定额补贴方式不灵活。区运管所与公交公司就部分客流量少的公交线路在特定时限内给予定额补贴，实际情况中，部分线路合同未到期已实现盈利，而部分线路客流量不理想，补贴期限到期难以维继。

此外，有一家单位提到在项目执行的过程中有以下问题。

(1) 市郊站牌老化，部分站牌字迹难以辨认。

(2) 招呼站并未纳入站籍，导致约束性缺失，日常管理欠缺，致使投诉有所增加。

6、根据所提出的难点，评价小组通过整理归纳，提出了下列建议：

建议完善定额补贴退出和准入机制，对补贴标准重新评估，以更好解决相关服务单位的困难。另外建议对老旧站牌进行维修，将人流量多的招呼站纳入站籍。

