

2018 年古美路街道道路保洁项目 财政支出绩效评价报告

项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

委托单位：上海市闵行区古美路街道办事处

项目单位：古美路街道城市网格化综合管理中心

辅导机构：上海港融投资管理有限公司

二零一九年七月

目 录

摘要.....	3
一、概述.....	3
二、评价结论和绩效分析.....	3
三、主要经验和做法、存在的问题和建议.....	4
（一）主要经验和做法.....	4
（二）存在的问题.....	4
（三）建议和改进措施.....	5
一、项目基本情况.....	6
（一）概况.....	6
（二）项目绩效目标.....	22
二、绩效评价工作情况.....	25
（一）评价目的和依据.....	25
（二）绩效评价方案制定过程.....	26
（三）绩效评价原则和方法.....	27
（四）数据来源及取数方式.....	31
（五）社会调查方案.....	31
（六）绩效评价实施过程.....	32
三、评价结论和绩效分析.....	33
（一）主要评价结论.....	33
（二）具体绩效分析.....	35
四、主要经验和做法、存在的问题和建议.....	46
（一）主要经验和做法.....	46
（二）存在的问题.....	46
（三）建议和改进措施.....	47
五、其他需要说明的问题.....	48
附件一：评价指标评分表.....	49
附件二：工作底稿.....	56

摘要

一、概述

道路保洁是市容环卫工作的重点内容，也是一项重要的常规性公共服务，旨在提高城市市容环境卫生水平，保障下去道路保洁工作质量和效能，营造“整洁、有序、美观”的生活环境。

古美路街道地处闵行区东部，辖区面积约为 6.5 平方公里。辖区内的道路保洁工作自街道成立以来，均由古美路街道城市网格化综合管理中心（原称“古美路街道城市综合管理所”，以下简称“网格化中心”）承担实施和管理职责。

2018 年古美路街道道路保洁项目的主要内容是通过公开招投标确定道路保洁作业服务商，由其对街道辖区内的道路进行日常保洁（包括人工清扫、人工冲洗和机械清扫、冲洗洒水、750 只废物箱，6 座垃圾箱房，6 座垃圾压缩站进行保洁管理），除此之外，以新泾港为界，划分东西两个片区，对主次干道（包括古美路、莲花路、合川路等）进行叠加巡回保洁，进一步保障辖区内零星白色垃圾捡拾及清除工作，加强道路环境日常管理和固守。

2018 年古美路街道道路保洁项目年初预算安排 2711.37 万元，调整后预算为 2869.37 万元，截至 2018 年 12 月 31 日，实际执行 2869.37 万元，预算执行率为 100%。

二、评价结论和绩效分析

本次绩效评价是对 2018 年古美路街道道路保洁项目自 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日做的一次自我评价。评价工作于 2019 年 4 月启动，网格中心按照《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22 号）要求，通过资料收集、案头整理和分析工作，采用了数据采集、社会调查、数据分析等具体程序，并按照上海市绩效评价工作的统一要求，编制了项目绩效综合评价指标体系和评价报告，运用指标评价体系与指标评分标准，依据填报的基础数据、社会调查的信息，经综合评价，该项目的绩效评分结果为 88.54

分，评价等级为“良”。从决策来看，该项目立项科学明确、依据充分。从管理层面看，该项目管理制度较为健全，管理方式与工作内容较为契合。从绩效来看，产出情况良好，各项保洁工作均照年度计划落实，全面覆盖辖区各路段，提升环境质量，保障区域内道路和环卫设施保洁服务质量水平。然而网格化中心在评价过程中发现了预算编制合理性及合同管理方面有所不足。

三、主要经验和做法、存在的问题和建议

（一）主要经验和做法

1. 考核制度健全，执行有效

项目的考核制度健全，明确列示了参与方、频次、内容、标准、考核不达标扣款方式等主要因素，执行过程中严格按照制度进行考核，各项台账齐全完备。综合网格化中心检查、上级部门检查、市民有责投诉结果，在合同总价内扣除相应考核款项，加强对服务商的监督管理，促使服务商的作业情况达到标准。

2. 年度各项工作全面完成，反复投诉情况较去年大幅减少

2018 年古美路街道道路保洁工作全面完成，进一步提升了辖区内道路和环卫设施保洁服务质量水平，努力打造整洁、优美、和谐的城市环境，加强日常巡回保洁工作，使辖区公共区域环境卫生“零死角”。及时发现问题并上报解决，降低了辖区投诉率，减少反复投诉现象，投诉处理率、投诉反馈率达到 100%。

（二）存在的问题

1. 预算编制合理性有所不足

日常道路保洁作业子项目所涉预算按照自然年度所需金额进行编制（包括全年作业款+考核款），但预算编制明细较实际工作内容有所偏差，主要体现在以下两个方面体现：①为了加强对服务供应商的监督管理，该项目 2017 年度 12 月份作业款及第四季度考核款于 2018 年度预算中执行，但预算编制时

未将其考虑其中；②所涉预算编制明细包括全年作业款+考核款，而实际执行过程中按照合同约定仅需拨付全年作业款+一至三季度考核款（第四季度考核款待12月工作完成后于第二年执行），综上，预算编制合理性有待加强。

2. 合同约定明确性及合同执行有效性有所不足

合同约定方面：东、西片主次干道巡回叠加保洁两个合同均只明确合同总价，并未在合同中具体工作内容及工作量加以约定，并且所涉合同均未在合同监管条约中明确约定考核分数与相应付款条件相挂钩。

合同执行方面：日常道路保洁子项目中，合同约定付款条款为作业服务费用按季进行结算，而实际执行过程中，2018年6月支付第三季度作业服务款，第三季度作业款存在提前支付情况；主次干道巡回叠加保洁子项目中，东、西片区均存在延后支付的情况：第一季度作业款支付时间为2018年5月（应付时间为4月），第一、第二季度考核款支付时间为2018年11月（应付时间为4月及7月）。

综上所述，合同约定规范性及合同执行有效性有待进一步加强。

（三）建议和改进措施

1. 进一步提高财政预算精细化管理水平

建议古美路街道网格化中心在后续年度编制预算过程中，明确当年度工作计划及内容，严格按照所涉工作内容及工作进度编制项目预算，例如：在自然年度所需金额的基础上，补充上年度尾款所涉金额，并且将项目实施当年无需支付的相关款项（第四季度考核款）剔除，进一步提高财政预算精细化管理水平。

2. 加强合同约定明确性及执行有效性

建议古美路街道网格化中心在合同约定方面：明确服务供应商具体工作内容及工作量，并且在合同监管条约中明确约定考核分数与之对应付款金额，加强合同约定的明确性；合同执行方面：严格按照合同既定条款拨付相应的作业款及考核款，避免提前或延后拨付的情况发生。

古美路街道道路保洁项目绩效评价报告

一、项目基本情况

（一）概况

1.项目立项背景和目的

近年来，上海环境卫生行业围绕创新驱动、转型发展的总体要求，提出要坚持履行社会责任，在深化改革、创新作业方面逐步提高，为市民提供更好的公共服务。

随着城市化进程的不断发展，街道居民对生活环境的要求日益提高，提供持续、稳定、高质的环卫保洁常规性公共服务成为了街道日常工作的重要组成部分。由于街道设立时未配置独立的环卫所，道路保洁工作历来由街道城市网格中心承担实施和管理职责。

2002年，古美路街道城市网格化综合管理中心(以下简称“网格化中心”)申请专项经费，拟通过委托的形式向市场化公司购买所需的环卫服务，经相关领导和财政科审核批准，道路环境保洁项目列入了古美路街道城市网格中心部门预算，作为经常性项目每年实施。2015年起，项目通过公开招投标确定环卫作业供应商。

2018年，古美路街道道路保洁项目包括日常道路保洁作业主次干道巡回叠加保洁作业两个子项目，均由网格化中心通过公开招标的形式确定当年度服务供应商，由其负责古美街道辖区内的道路保洁工作，具体包括人工清扫、人工冲洗和机械清扫、冲洗洒水、750只废物箱，6座垃圾箱房，6座垃圾压缩站进行保洁管理，并以新泾港为界，划分东西两个片区，对主次干道（包括古美路、莲花路、合川路等）进行巡回保洁，进一步保障辖区内零星白色垃圾捡拾及清除工作，加强道路环境日常管理和固守。

2.项目资金来源及使用情况

(1) 近三年预算安排及资金来源

2018 年古美路街道道路保洁项目年初预算安排 2711.37 万元,调整后预算为 2869.37 万元,截至 2018 年 12 月 31 日,实际执行 2869.37 万元,预算执行率为 100%。近三年项目预算安排和执行情况如下表所示:

表 1.1 近三年预算安排及执行情况表(单位:万元)

年份	年初预算	调整后预算	实际执行	预算执行率
2016	1927.00	1917.57	1917.57	100%
2017	2321.40	2369.53	2369.53	100%
2018	2711.37	2869.37	2869.37	100%

注 1: 2017 年项目预算较 2016 年增加较大的原因为①人员成本增长,②区环卫养护单价调整。

注 2: 2018 年项目预算较 2017 年增长较大的原因为①人员成本增长②项目内容增加叠加巡回保洁工作。

(2) 预算编制

预算编制明细情况如下表所示:

表 1.1 预算编制明细表（单位：元）

名称		内容	明细	数量	数量 依据	区级测算金额			年初预算			调整预算
						单价	单价 依据	总价	单价	单价 依据	总价 ¹	金额
日常道路保洁作业	道路清扫保洁	人工道路清扫保洁	一级	63514	工作计划	25.64	2015 年区 环卫 作业 养护 单价 （闵 府办 【20 16】 23 号）	1628498.96	21.79	根据 辖区 内实 际情 况对 文件 单价 进行 适当 下浮	1384224.12	23165577.8
			公路	153080		22.79		3488693.2	19.37		2965389.22	
			二级	611828		22.79		13943560.12	19.37		11852026.1	
			三级	34884		20.51		715470.84	17.43		608150.21	
			绿化带保洁	8000		10		80000	8.5		68000	
		道路机械清扫、冲洗洒水（km）	清扫作业	66.97		16800		1125096	16800		1125096	
			冲洗作业	66.97		13900		930883	13900		930883	
		人行道冲洗保洁（m ² ）	一级	54608		5.09		277954.72	4.33		236261.51	
			二级	203200		4.53		920496	3.85		782421.6	

¹由于计算原因（四舍五入）导致年初预算总价与单价*数量的数额略有差异

名称		内容	明细	数量	数量 依据	区级测算金额			年初预算			调整预算
						单价	单价 依据	总价	单价	单价 依据	总价 ¹	金额
		废物箱管理 保洁（只）	-	750		1230		922500	1045.5		784125	
	垃圾厢房管 理保洁	垃圾厢房 （座）	-	6		8030		48180	6825.5		40953	
	生活垃圾小 型压缩站作 业管理	生活垃圾小 型压缩站 （个）	-	6		122600		735600	104210		625260	
	沿街商铺定 时定点上门 收集	-	-	18/天		70		459900	70		459900	
	考核款	-	-	-	-	-	-	1174337.02	-	-	1174337.02	
	招标代理费	-	-	-	-	-	-	87535	-	-	87535	
	企业税金 7%	-	-	-	-	-	-	1536515.73	-	-	1536515.73	
小计				-	-	-	-	28075220.59	-	-	23486740.5	23165579.8
主 次 干	东片区主次 干道巡回叠	东片区主次干道巡回叠加 保洁作业款		30 人	工作 计划	62000	根据 市场	1674000	-	-	1674000	1755518.9

名称		内容	明细	数量	数量 依据	区级测算金额			年初预算			调整预算
						单价	单价 依据	总价	单价	单价 依据	总价 ¹	金额
道 巡 回 叠 加 保 洁 作 业	加保洁	东片区主次干道巡回叠加 保洁考核款		30 人	工作 计划	62000	价及 工作 量进 行测 算	186000	-	-	134193.25	
	西片区主次 干道巡回叠 加保洁							西片区主次干道巡回叠加 保洁作业款	1674000	-	-	1674000
		西片区主次干道巡回叠加 保洁考核款	186000					-	-	134193.25		
	小计								3720000	-	-	3616386.5
合计								31795220.59			27103127	26694308.7
预 算 调 整 增 加 内 容	2017 年道路保洁 12 月份作业款			-	-	-	-	-	-	-	1884426	
	2017 年道路保洁第四季度考核款			-	-	-	-	-	-	-	115000	
	小计							-	-	-	-	1999426
	合计							31795220.59	-	-	27103127	28693734.7

注 1：网格化中心编制日常道路保洁作业子项目预算时，数量：根据区绿容局下达任务量面积予以测算；单价：参照闵行区环卫作业养护定价标准，结合街道实际情况及往年工作经验，单价适当下浮，测算总价为 2466 万元，在此基础上再下浮约 5%，故该子项目预算为 2348.67 万元。

注 2：日常道路保洁作业子项目所涉预算按照自然年度所需金额进行编制（包括全年作业款+考核款），但实际执行过程中存在以下两个问题：①为了加强对服务供应商的监督管理，该项目 2017 年度 12 月份作业款及第四季度考核款于 2018 年度预算中执行，但预算编制时未将其考虑其中；②所涉预算编制明细包括全年作业款+考核款，而实际执行过程中按照合同约定仅需拨付全年作业款+一至三季度考核款（第四季度考核款待 12 月工作完成后于第二年执行），预算编制明细及实际工作内容有所偏差，综上，预算编制合理性有待加强。

注 3：该项目年初预算为 2711.37 万元，调整后预算为 2869.37 万元，所涉预算调整原因：①日常道路保洁作业子项目预算编制时未将 2017 年度 12 月份作业款及第四季度考核款纳入其中，故根据 2017 年合同约定及考核结果追加预算；②该项目所涉服务供应商均通过公开招投标确定，根据中标金额，调减政府采购结余，另外，日常道路保洁作业子项目中第四季度考核款应于第二年执行，故将其调减。

注 4：为激励供应商，增强监管抓手，设置了考核款，考核款非奖励性质，根据考核结果如不达标则在合同总价内扣除相应款项，其中：日常道理保洁作业子项目考核款计取合同价 5%，主次干道巡回叠加保洁作业子项目考核款及其合同价 10%。次干道巡回叠加保洁作业子项目考核款参考历史考核情况对考核款预算金额进行适当下浮。

(3) 预算执行情况

名称			采购方式	供应商明细	合同金额	内容	应付金额	实际支付金额	调整后预算金额	支付时间
日常道路保洁作业	作业款		公开招标	上海古梅环卫综合有限公司	22306325.85	第一季度	5576502	5576502	22306007	2018.2
						第二季度	5576502	5576502		2018.5
						第三季度	5576502	5576502		2018.6
						第四季度	5576501	5576501		2018.11
	考核款				1174017.15	第一季度	289394.24	289394.24	859572.8	2018.8
						第二季度	286624.26	286624.26		2018.8
						第三季度	283554.3	283554.3		2018.11
	小计				23480343	-	23165577.8	23165579.8	23165579.8	-
主次干道巡回叠加保洁作业	东片区主次干道巡回叠加保洁	作业款	公开招标	上海皎珑保洁有限公司	1634223.6	第一季度	408555.9	81711.8	1634223.6	2018.5
						第二季度	408555.9			
						第三季度	408555.9	408555.9		2018.6
						第四季度	408555.9	408555.9		2018.11
		考核款			181580.4	第一季度	121295.3	121295.3	121295.3	2018.11
						第二季度				
						第三季度				
	小计				1815804	-	1755518.9	1020118.9	1755518.9	-

名称			采购方式	供应商明细	合同金额	内容	应付金额	实际支付金额	调整后预算金额	支付时间
	西片区 主次干道巡回 叠加保洁	作业款	公开招标	上海古梅环卫综合有限公司	1651320	第一季度	412830	825660	1651320	2018. 5
						第二季度	412830			2018. 6
		第三季度				412830	412830	412830		2018. 11
		第四季度				412830				
	考核款	183480	第一季度	121890	121890	121890	2018. 11			
			第二季度							
			第三季度							
	小计					1834800	—	1773210	1773210	1773210
预算调整 增加内容	2017 年道路保洁 作业款	公开招标	上海古梅环卫综合有限公司	1884426	12 月份	1884426	1884426	1884426	2018. 2	
	2017 年道路保洁 考核款			1125000	第四季度	115000	115000	115000	2018. 2	
小计					3009426	—	1999426	1999426	1999426	—
总计					30140373	—	28693734. 7	28693734. 7	28693734. 7	—

注：合同执行方面：日常道路保洁子项目中，合同约定付款条款为作业服务费用按季进行结算，而实际执行过程中，2018 年 6 月支付第三季度作业服务款，第三季度作业款存在提前支付情况；主次干道巡回叠加保洁子项目中，东、西片区均存在延后支付的情况：第一季度作业款支付时间为 2018 年 5 月（应付时间为 4 月），第一、第二季度考核款支付时间为 2018 年 11 月（应付时间为 4 月及 7 月）。

3.实施情况（项目完成情况）

（1）项目实施范围及内容

项目范围：2018 年古美路街道道路保洁项目共涉及街道内的 31 条路段，共计 863306 平方米（其中公路级道路 153080 平方米，市政一级道路 63514 平方米，市政二级道路 611828 平方米，街道三级道路 34884 平方米）；绿化带 8000 平方米；相关设施包括废物箱 750 个，压缩站 6 座，垃圾箱房 6 座。

项目内容：为保障 2018 年古美路街道道路保洁项目顺利实施，古美路街道城市网格中心通过公开招投标的方式确定第三方服务公司并与其签订合同，并由其负责辖区内道路保洁工作及巡回保洁工作。

道路保洁工作服务要求根据合同具体如下：

①道路清扫保洁方面：保证道路及周边环境整洁、无堆放垃圾等废弃物、呈现路面本色；清扫人行道、路面、沟底的垃圾后倒入指定地点，禁止将垃圾扫入窞井、河道等；

②环卫设施日常保洁方面：做好垃圾箱房六定工作（即定编码、定清运单位、定保洁频率、定保洁责任单位、定市容环卫专业管理监督单位、定投诉电话）；小型压缩站根据压缩品种和分类需要，配置压缩箱、各类垃圾收集容器。

③巡回叠加道路保洁方面：在日常道路保洁基础上对道路叠加巡回保洁工作。

（2）项目计划实施内容及完成情况

该项目具体的项目计划及完成情况如下表所示：

表 1.4 项目计划及完成情况表

工作内容	计划完成时间	实际完成情况
制定项目工作计划、编制项目预算	2017 年 10 月	2017 年 10 月已完成
开展公开招投标工作 并与中标单位签订合同	2017 年 11-12 月	2017 年 12 月已完成
日常监管考核	2018 年 1-12 月	已完成全年考核工作
款项支付	按合同约定	已完成本年度资金拨付

由于道路环境保洁的工作量完成率无法通过实地排查或其他直观方式量化计算，故通过环卫公司考勤表、城市网格中心考核结果等方面评价其工作量完成情况。截至 2018 年 12 月 31 日，道路环境保洁完成的工作量如下表所示：

表 1.5 项目完成情况表

工作内容	计划完成量	实际完成量	完成率
人工道路清扫	863306（平方米）	863306（平方米）	100%
人行道冲洗保洁	257808（平方米）	257808（平方米）	100%
机械道路清扫	66.97（千米）	66.97（千米）	100%
机械道路冲洗	66.97（千米）	66.97（千米）	100%
废物箱保洁	750（个）	750（个）	100%
垃圾箱房保洁	6（座）	6（座）	100%
垃圾压缩站 日常管理	6（座）	6（座）	100%
主次干道巡回叠加 保洁作业	东西片区道路保洁	均能按时按量完成	100%

合计	100%
----	------

(3) 项目考核情况

项目的日常监管考核由三方综合评判得分：①古美路街道城市网格中心负责对街道内道路环境保护工作情况进行巡查考核；②接受区级相关部门的不定期抽查，并将考察结果纳入项目考核评分中予以应用；③居民也可通过拨打 12345 热线等多种渠道对道路保洁工作进行有责投诉，投诉作为扣分项纳入考核评分体系。

主要考核内容包括：①道路保洁（40 分）：做到路面清、人行道清、沟底清、墙脚清、树根清、隔离障清；无小堆垃圾、无废弃砖石、无积存污水、无漏扫；主要道路两侧无积存暴露垃圾。②废物箱（20 分）：清废物箱垃圾清除及时，关闭箱门，保持箱体清洁干净，保持废物箱周边干净，无垃圾堆积；③垃圾箱房（20 分）：垃圾桶周边环境整洁干净、完好无残缺，箱房房门定期关闭，垃圾桶入箱房并摆放整齐，无污垢，无明显臭味，周边无散落垃圾；④垃圾压缩站（20 分）：压缩站内环境卫生干净整洁，拉臂箱完好无残缺、污水排放顺畅，压缩站房门定期关闭；无明显臭味、周边无散落垃圾。

古美路街道城市网格中心根据上述三种考核方式每月汇总考核结果，并在季末加总平均后作为考核奖励款的发放依据。季度考核结果总分为 100 分，每扣 1 分，从考核奖励款中扣除 1000 元考核金额。

2018 年度考核结果如下表所示：

表 1.6 2018 年古美路街道环卫作业考核情况表

子项目		月份	考核得分	平均得分	扣除金额（元）	考核款(元)
日常道路保洁		1 月	96.49	95.81	(100-95.81) ×1000=4190	289394.24
		2 月	94.95			
		3 月	95.99			
		4 月	93.77	93.04	(100-93.04) ×1000=6960	286624.26
		5 月	95.30			
		6 月	90.05			
		7 月	87.39	89.97	(100-89.97) ×1000=10030	283554.3
		8 月	90.96			
		9 月	91.56			
		10 月	94.58	93.84	(100-93.84) ×1000=6160	287424.26
		11 月	95.39			
		12 月	91.56			
		小计		93.17	27340	1146997.06
主次干道 叠加巡回 保洁	东片区主次 干道叠加巡 回保洁	1 月	97.54	96.11	(100-96.11) ×1000=3890	41505.1
		2 月	96.64			
		3 月	94.16			
		4 月	96.64	95.45	(100-95.45) ×1000=4550	40845.1
		5 月	93.64			
		6 月	96.08			
		7 月	96.22	94.76	(100-94.76) ×1000=5240	40155.1
		8 月	94.16			
		9 月	93.9			
		10 月	96.88	96.19	(100-96.19) ×1000=3810	41585.1
		11 月	96.64			
		12 月	95.06			
		小计		95.63	17490	164090.4
	西片区主次 干道叠加巡 回保洁	1 月	94.04	94.51	(100-94.51) ×1000=5490	40380
		2 月	94.4			
		3 月	95.1			
		4 月	96.64	95.27	(100-95.27) ×1000=4730	41140
		5 月	93.64			
		6 月	95.54			

子项目	月份	考核得分	平均得分	扣除金额（元）	考核款(元)
	7 月	96.22	94.5	$(100-94.5) \times 1000=5500$	40370
	8 月	94.44			
	9 月	92.84			
	10 月	97.54	95.11	$(100-95.11) \times 1000=4890$	40980
	11 月	94.16			
	12 月	93.64			
	小计		94.85	20610	162870
	合计			65440	

道路保洁工作总体情况良好，主要扣分内容集中在：①废物箱：垃圾清除不及时，箱体周边清洁不到位；②垃圾压缩站：设施管理不够规范，压缩站内卫生、污水排放有待加强。

4.组织及管理（项目组织及管理流程及实际执行情况）

（1）项目相关方及主要职责

①古美路街道城市网格化综合管理中心（项目的主管及实施部门）

根据街道下达文件，完成项目立项、项目预算的编制和申报；制定项目的实施方案和管理考核制度；通过政府采购确定第三方环卫公司，并签订合同；积极组织会议，按照既定的方案和相关制度对项目进行全过程管理和考核；根据合同要求和考核结果，向社区保障办申请资金拨付。

②古美路街道办事处社区保障办公室（项目的资金拨付部门）

对项目的预算申报进行审核，通过后向区财政上报预算；对城市网格中心的请款申请进行审核，通过后直接向第三方环卫公司拨付款项。

③上海古梅环卫综合服务有限公司（环卫公司）

通过政府采购中标的服务单位，负责街道内整年度的道路环境保洁工作，完成合同内规定的相关内容和网格中心布置的任务要求。

（2）项目管理实施流程

古美路街道城市网格化综合管理中心根据上级要求和相关文件编制项目预算，制定项目实施方案及管理考核制度，并申请政府采购立项，获批后

向闵行区招投标中心申请开展招标工作，通过政府采购确定环卫作业服务供应商并与其签订合同。在项目实施过程中对中标单位的作业质量进行日常管理考核，处理居民投诉并进行反馈。

政府采购流程如下图所示：

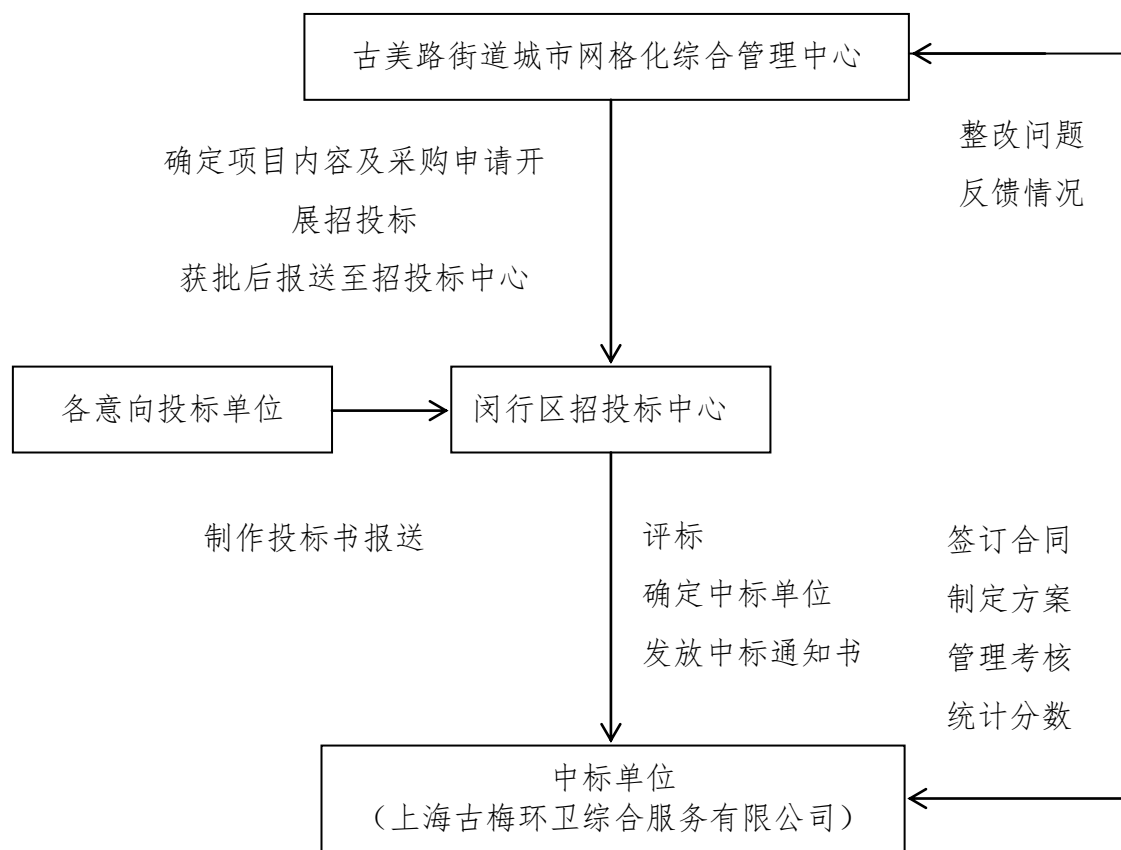


图 1.1 政府采购实施流程图

居民可通过拨打绿化市容公众热线、12345 市长热线等方式进行投诉，城市网格中心通过上海绿化市容服务热线管理应用系统平台受理居民投诉后，移交第三方环卫公司。环卫公司需要在 30 分钟内安排作业人员到现场处置，在整改时限内完成整改，并将整改结果及照片反馈给城市网格中心。

投诉处理流程如下图所示：

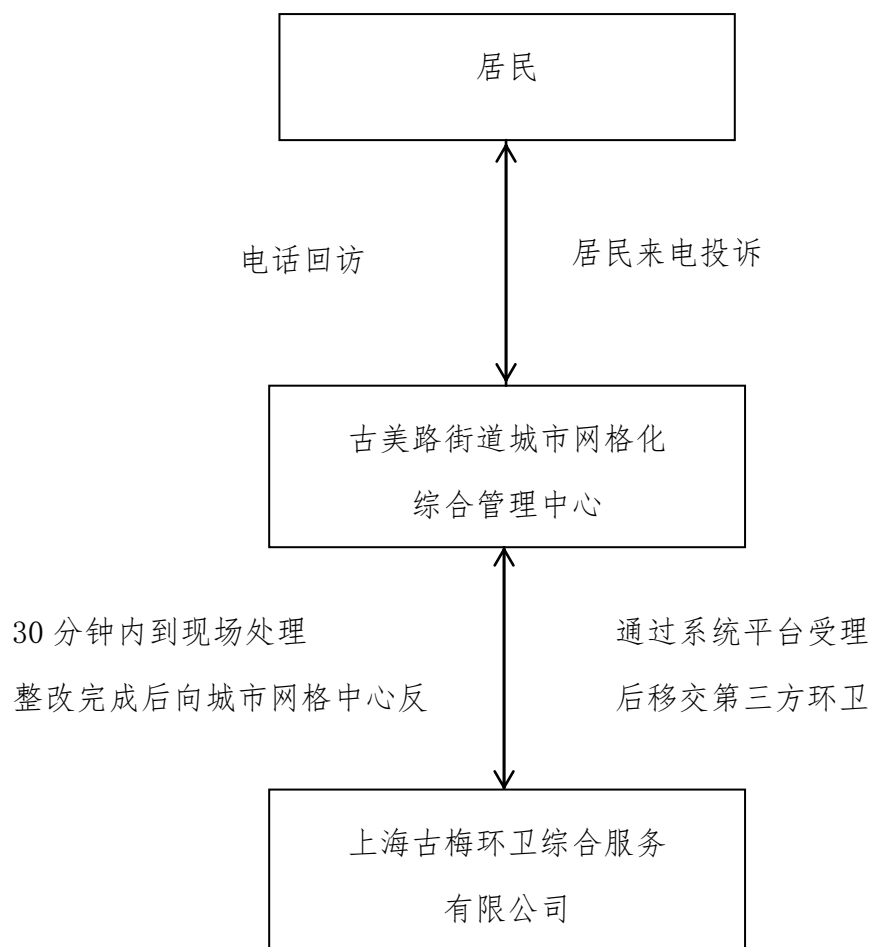


图 1.2 投诉处理流程图

(3) 资金拨付情况

项目所涉服务供应商根据合同约定开具发票，网格化中心收到有效发票后，填写请款申请单（后附发票、合同等凭证），报送至部门相关领导审核会签后向街道保障办申请资金拨付，申请获批后，由保障办直接拨款至服务公司。具体流程如下图所示：

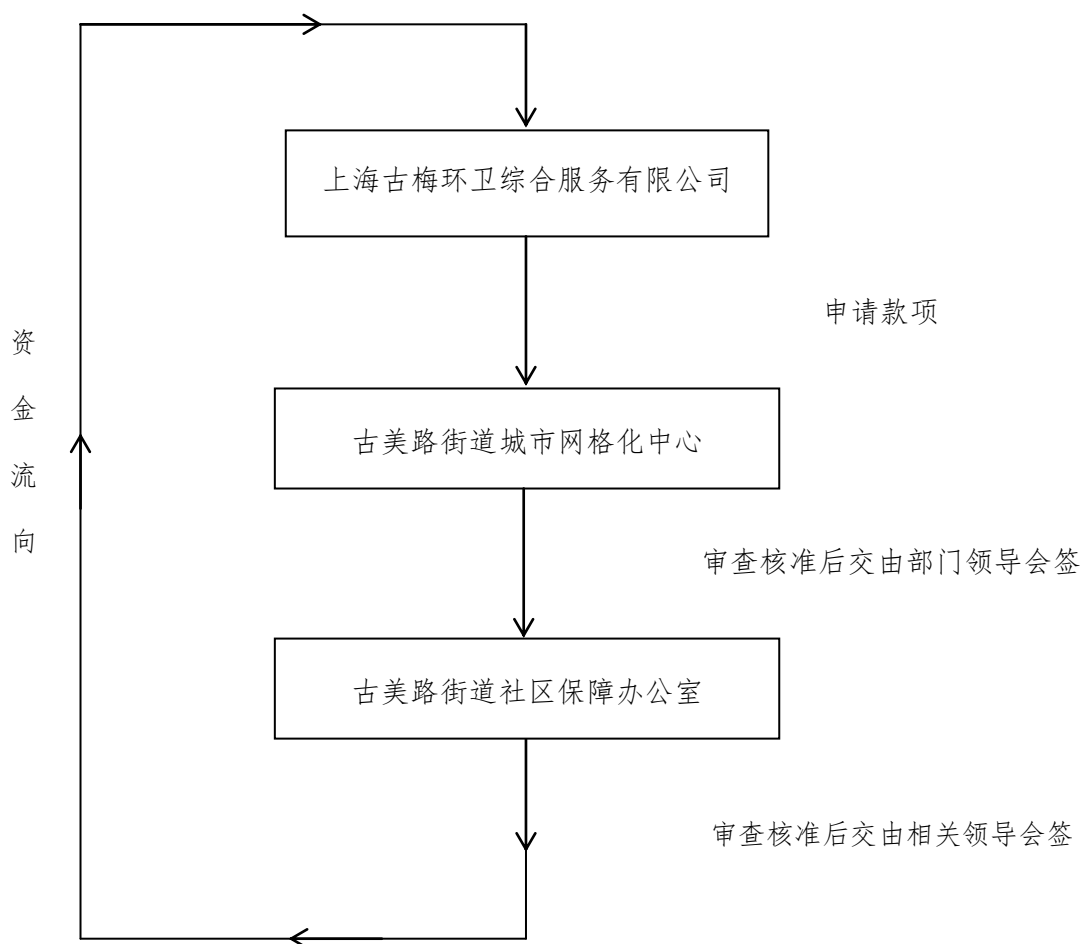


图 1.3 资金拨付流程图

（二）项目绩效目标

1.总体绩效目标

响应政府号召，规范实施环卫作业市场化运作机制；制定健全的管理及考核制度并在实施过程中不断完善；完成日常监管考核，为后续年度项目开展和款项支付提供依据；按时保质完成街道辖区内的道路环境保洁工作；提升街道辖区内整体道路环境整洁度；保障相关环卫设备，如公厕、废物箱和垃圾压缩站的正常运作。

2.年度绩效目标

完成本年度辖区内道路保洁工作，保证辖区内道路及周边环境整洁、无堆放垃圾等废弃物，做到路面、人行道、沟底、墙角、树根、隔离障清洁无垃圾，无废弃砖石、积存污水，道路两侧无积存垃圾，呈现路面本色；完成本年度各项环卫设施日常保洁工作，确保各项设施干净整洁、完好无损；在闵行区的街镇考核评比中保持前三名。

3.具体绩效目标

表 1.7 项目具体绩效目标

目标类型	具体目标	目标值	目标说明
产出数量	完成道路保洁	道路人工清扫 871306m ² 人行道冲洗清扫 257808m ² 道路机械清扫 66.97m ² 道路机械冲洗 66.97m ²	工作计划全年需要完成道路人工清扫 871306m、人行道冲洗清扫 257808m ² 、道路机械清扫 66.97m ² 、道路机械冲洗 66.97m ² ，并且对主次干道进行巡回保洁。
	完成环卫设施保洁	废物箱 750 个 垃圾压缩站 6 个 垃圾间 6 个	工作计划全年对废物箱 750 个、垃圾压缩站 6 个、垃圾间 6 个进行环卫设施保洁。
产出时效	项目开展时效性	及时完成	按照工作计划及时开展各项道路保洁工作。
产出质量	道路保洁质量考核达标	100%	通过综合网格化中心检查、上级部门检查、市民有责投诉结果等多种方式对道路保洁质量进行考核，以期道路保洁质量考核结果为 100 分。
	环卫设施质量考核达标	100%	通过综合网格化中心检查、上级部门检查、市民有责投诉结果等多种方式对道路保洁质量进行考核，以期环卫设施质量考核结果为 100 分。
	东片区主次干道叠加巡回保洁考核情况	100%	通过综合网格化中心检查、上级部门检查、市民有责投诉结果等多种方式对道路保洁质量进行考核，以期东片区主次干道叠加巡回保洁质量考核结果为 100 分。

目标类型	具体目标	目标值	目标说明
	西片区主次干道叠加巡回保洁考核情况	100%	通过综合网格化中心检查、上级部门检查、市民有责投诉结果等多种方式对道路保洁质量进行考核，以期西片区主次干道叠加巡回保洁质量考核结果为 100 分。
社会效益	道路环境整洁度	90%	通过实地调研和社会调查考察道路环境整洁度情况，需在 90%以上。
	环卫设施整洁度	90%	通过实地调研和社会调查考察环卫设施整洁度情况，需在 90%以上。
	环卫条线考核排名	保持考核排名	内环卫条线相关考核获得前 3 名（历年平均水平）。
	有效投诉情况	对投诉情况及时进行整治	根据相应工作细则，对辖区内相应投诉均能及时整治，整改效果好。
满意度	第三方满意度	90%	考项目的中标单位对项目的满意度，包括街道配合度、政府采购流程流畅度、项目考核标准客观公正性。
	居民满意度	90%	考察消费者对项目实施效果的满意度。
影响力	长效运维机制建设	长效运维机制健全	主管部门为项目的长期运作发展制定健全的长效管理机制。

二、绩效评价工作情况

（一）评价目的和依据

1.评价目的及关注点

本次评价的主要目的是反映“2018 年古美路街道道路保洁项目”财政资金执行情况，项目实施中预算单位的计划管理、执行监督、考核整改情况。评价关注重点是：（1）资金的执行效率，预算编制是否合理科学，资金使用是否规范；（2）项目管理的规范性，城市网格中心是否建立了必要的实施流程和考核机制，执行是否规范有效，是否制定详尽的工作计划，有效落实相关工作；（3）项目效果体现情况，道路环境及环卫设施整洁度，环卫条线考核排名，有效投诉收集及处置情况，项目社会评价如何（从社会公众角度出发，对辖区内道路及环卫设施保洁的满意度）；（4）结合长效发展，就项目可持续发展方面进行评价。

2.评价依据

- （1）《上海市市容环境卫生管理条例》；
- （2）《上海市道路和公共场所清扫保洁服务管理办法》；
- （3）《道路和公共广场及附属公共设施保洁质量和服务要求》；
- （4）《关于深化环卫作业养护市场化改革的若干意见》；
- （5）《闵行区市容环境卫生管理中心 2017 年市容环境质量监测实效检查评价办法》；
- （6）《闵行区道路和公共场所清扫保洁服务检查考核内容及标准》（试行）；
- （7）《小型压缩式生活垃圾收集站设置标准》；
- （8）《公共厕所保洁质量和服务要求》（DB31/T525-2011）；
- （9）《上海市城镇环境卫生设施设置规定》；
- （10）《高层建筑中生活垃圾收集设施设置标准》；

(11)《上海市闵行区人民政府办公室关于转发闵行区环卫作业养护经费管理试行办法的通知》(闵府办发[2012]20号);

(12)《闵行区财政预算项目支出绩效(后)评价实施细则》(闵财行【2011】68号);

(13)《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩【2014】22号)。

(二) 绩效评价方案制定过程

1.评价对象和范围

本次绩效评价的对象为“2018年古美路街道道路保洁项目”中的财政支出预算资金。

评价范围是项目决策、项目管理、项目绩效。项目决策主要对战略目标、项目立项依据、项目绩效目标进行评价。项目管理主要是对预算编制、财务管理制度、项目相关实施管理流程进行评价。项目绩效主要是对项目产出(各子项目活动完成情况)及项目绩效(消费教育活动参与度、相关受益人群满意度等)进行评价。

2.评价时段的确定

本次评价时段为2018年1月1日至2018年12月31日。

3.评价方案制定过程

2019年4月,我中心根据闵行区财政局的要求,对2018年古美路街道道路保洁项目实施财政支出绩效评价,通过研读相关政策问价,对项目的各相关方安排专访,在第三方辅导机构的指导下,对项目的实施背景、预算情况、实施管理等方面进行梳理,经和第三方辅导机构多次研讨后,初步拟定了工作方案;2019年5月,我委将形成的评价方案与第三方辅导机构进行沟通确认,具体包括项目基本情况介绍、评价过程中重点关注、绩效指标框架设计思路等。经方案讨论,根据第三方辅导机构的修改意见,对方案中预算编制、绩效指标设计等方面进行修改并完善。

（三）绩效评价原则和方法

1.绩效评价原则

本次绩效评价依据“决策→投入→管理→产出→效果”的逻辑发展顺序，遵循指向明确、具体细化、合理可行的原则设置评价指标，以对项目情况进行客观、量化评价。

指向明确是指：指标评价的内容明确，层次清晰，角度精确，有充足的设置依据和权威的评价依据；

具体细化是指：评价指标的解释与评分标准具体，对能够量化考察的内容进行量化分析，评判考查内容的完成情况，对不能够直接量化的内容（如“项目决策类”和“项目管理类”中的部分指标）进行逐层细化，直至梳理出关键点后，进行分级定档，实现间接量化评判；

合理可行是指：绩效评价指标和项目的关联度高，考察内容在项目中具有较强的重要性，能够全面、客观地反映项目的真实情况，且指标及其标杆值的设定经过论证，有充分的合理性；评分所需的数据和资料可得，评价实施具有可操作性。

2.绩效评价方法

“2018年古美路街道道路保洁项目”的绩效评价中，指标体系所涉及的内容较多，部分指标的评分标准较难确定，网格化中心邀请第三方中介辅导机构进行座谈，在对评价指标在本次绩效评价中的适用性达成共识的基础上，通过集体决策确定评分标准。本次绩效评价选用的主要评价方法如下：

（1）因素分析法：

用于评价项目管理类指标，对项目管理中发现的不足进行因素分析，发现相关的内外因素，追溯问题产生的原因，明确责任归属，为后续纠偏完善提供参考；

（2）比较法：

2.1) 历史数据与当年数据比较，为部分指标标杆的确定提供参考依据；

2.2) 制度条款与执行情况比较，用于评价项目相关方是否严格按照既定制度，有效履行了管理职责，如“财务管理制度执行有效性”、“绩效合同执行有效性”等。

2.3) 政策法规与项目内容比较，用于评价项目立项情况，如“立项依据充分性”和“绩效目标申报情况”等。

(3) 公众评判法：

对该项目受益方、管理方、第三方公司进行问卷、访谈、座谈等形式的调研，了解其对项目的看法和建议，分析其对项目的满意度，直接反映项目的现实状况和具体效果。

3.评价指标设计

一是依据文件精神，遵循四个原则，符合三个要求。“2018年古美路街道道路保洁项目”绩效评价的指标体系设计思路如下：首先贯彻《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩【2014】22号）、《闵行区财政预算项目支出绩效(后)评价实施细则》（闵财行【2011】68号）的文件精神。另外，遵循四个原则，即相关性原则、重要性原则、系统性原则和经济性原则。同时要符合指向明确、具体细化和合理可行等要求。

二是指标设计充分结合项目的具体特点。包括：

(1) 项目决策方面：

项目实施的战略目标是政策法规执行有效性的重要体现，故设置“战略目标适应性”，考察项目的战略目标与相关的法律、政策是否一致；除此之外还需考察项目的立项情况，故设置“项目立项依据充分性”、“立项流程规范性”，考察项目的立项是否合理，流程是否合规；随着财政预算精细化管理要求的不断提高，绩效目标申报已成为项目立项过程中必不可少的重要环节，我委在共性指标框架中设置“绩效目标合理性”和“绩效目标明确性”，考察项目立项时申报的绩效目标是否明确、可完成、可衡量，是否能与项目的立项目的匹配。

(2) 项目管理方面:

分为购买管理、投入管理、财务管理和履约管理 4 个层面进行指标设计:

购买管理中,主要考察项目购买需求的是否明确,购买方式是否合理,采购流程是否合规,服务方的遴选标准是否明确,合同约定的要素是否齐全、签订是否规范。故设置“购买需求明确性”、“购买方式合理性”、“采购流程合规性”、“服务方遴选标准明确性”、“合同约定明确性”指标。

投入管理中,主要从预算编制合理性和预算执行率两个方面展开,考察项目的预算编制是否合理,依据是否充分。故设置“预算编制合理性”、“预算执行率”指标。

财务管理中,从两个层面出发,第一层主要考察预算单位拟的财务管理制度是否健全,资金使用是否合规,第二层主要考察服务方的财务管理制度是否健全。故设置“购买方财务管理制度健全性”、“购买方资金使用合规性”、“服务方财务制度健全性”指标。

履约管理主要考察项目的工作计划是否合理,合同执行是否有效,管理考核制度是否健全,执行是否有效,档案管理是否合规,台账是否齐全。故设置“项目计划合理性”、“合同执行有效性”、“管理考核制度健全性”、“管理考核制度执行有效性”、“档案完整性”指标。

(3) 项目绩效方面:

C1 类指标根据各子项目的分类,从数量、质量、时效的角度,综合反映三个子项目的完成情况,分别设立“道路保洁完成率”、“环卫设施保洁完成率”、“道路保洁质量考核情况”、“环卫设施质量考核情况”、“项目开展时效性”、指标。

C2 类指标根据项目特点设置了“道路环境整洁度”、“环卫设施整洁度”、“环卫条线考核排名”、“有效投诉情况”、“社会公众满意度”、“消 6 主管部门满意度”、“第三方满意度”指标。

C3 类指标鉴于项目的可持续性,可持续发展能力的建设是保障项目后续

年度顺利实施、不断完善的重要因素，通过 C3 类指标分析项目长效管理的制度健全性及执行有效性。故设立“长效管理机制健全性”、“长效管理机制执行性”指标。

4.权重设计思路

“2018 年闵行区消费教育”项目的绩效评价指标体系总分确定为 100 分，下设 A 类项目决策、B 类项目管理、C 类项目绩效 3 大类，分别占 10%、31%和 59%的权重。

A 类项目决策：反映项目在立项阶段中的决策流程，项目属于经常性项目，决策类指标中，我委结合项目特点将指标的权重适当降低，决策类指标由 2 个二级指标和 4 个三级指标构成，共计 10 分；

B 类项目管理：反映项目在投入管理、财务管理和实施管理中的执行情况，是主管部门对管理职责履行程度的重要体现，管理类指标由 4 个二级指标和 15 个三级指标构成，共计 31 分；

C 类项目绩效：反映资金投入所产生的绩效，是项目产出与效果的直接体现，在一级指标中占最大权重，分为项目产出、项目效果、可持续性三大类进行考核，绩效类指标由 3 个二级指标和 16 个三级指标构成，共计 59 分。

具体的评价指标权重分布如下所示：

表 2.1 指标权重分布表

总体类别	细分类别	权重
A 项目决策	A1 项目立项	4%
	A2 项目目标	6%
小计		10%
B 项目管理	B1 购买管理	10%
	B2 投入管理	6%
	B3 财务管理	6%
	B4 项目管理	9%
小计		31%
C 项目绩效	C1 项目产出	27%
	C2 项目效果	24%
	C3 可持续发展	6%
小计		59%
合计		100%

5.评价指标体系

项目的绩效评价指标体系详见附件一。

（四）数据来源及取数方式

本次绩效评价的数据来源包括：预算部门提供的项目资料和相关数据、我委通过网络渠道搜集的政策文件和法律法规等。取数方式包括：调阅资料、查询文件、了解法规、实地考察、现场访谈、社会调查等。

（五）社会调查方案

本次绩效评价采用问卷调查、访谈、实地调研等方式，对项目直接受益居民、我中心管理部门，第三方服务供应商就具体实施、整体绩效、满意度等内容开展调查，调查共涉及 225 人次。

其中 A 类问卷（直接受益居民）发放 200 份，B 类问卷（我中心管理部

门)发放 20 份,C 类问卷(第三方服务供应商)共计 225 份。调查内容围绕项目展开,具体的社会调查方案如下表所示:

表 2.2 社会调查方案

调查对象	问卷内容	取样方式	样本量
直接受益居民	对项目的满意度,包括作业扰民情况、安全文明程度、投诉处置情况、区域同比整洁度、环卫公司履职情况等内容	随机选取 200 名辖区直接受益居民进行问卷调查	200
管理部门	对项目的满意度,包括总体情况、保洁面积确认合理性、环卫条线考核结果满意度、居民投诉改善情况、中标单位配合程度、工作态度及作业质量等内容	随机选取项目相关的 20 名管理部门管理人员进行问卷调查	20
第三方服务供应商	对项目的满意度,包括街道配合度、项目考核标准客观公正性、资金拨付及时性等内容	随机选取项目相关的 5 名第三方服务供应商负责人员进行问卷调查	5
合计			225

(六) 绩效评价实施过程

第一阶段:准备阶段(4月1日-4月19日)

- (1) 对项目资料进行整理;
- (2) 参与项目评价工作协调会议,与第三方辅导机构对项目进行初步讨论,获取第三方辅导机构专业上的支持。

第二阶段:初步撰写评价方案(4月20日-5月19日)

- (3) 根据项目资料撰写项目概况;
- (4) 确定评价思路,设计项目评价指标体系及评价方案;
- (5) 结合辅导机构意见,设计项目调查方案,确定项目调查问卷,完成评价方案初稿;

第三阶段:评价方案评审阶段(5月20日-6月3日)

- (8) 与第三方辅导机构对方案内容进行讨论;

(9) 按照评价方案细化评价工作计划，依据评价指标体系收集相关数据，根据需要开展问卷调查等工作；

第四阶段：撰写评价报告（6月4日-7月4日）

(10) 根据前期所获资料 and 经评审的实施方案，撰写项目评价报告；

第五阶段：报告评审及定稿（7月5日-7月12日）

(11) 召开项目评价报告专家咨询会；

(12) 修改并完成评价方案定稿；

第六阶段：评价报告报送委托方（7月20日）

(13) 我中心将定稿的绩效评价报告报送至财政；

三、评价结论和绩效分析

（一）主要评价结论

2018年古美路街道道路保洁项目评价结论显示，项目总体情况良好，监管有效，效果显著，但诸如预算编制合理性、合同约定明确性、合同执行有效性等方面需要进一步加强。项目绩效评分为88.54分，总体评价为“良”。具体的业绩分值汇总表如下：

表 3.1 业绩分值汇总表

序号	一级指标	权重	得分	得分率
1	项目决策	10	10	100%
2	项目管理	31	26	83.87%
3	项目绩效	59	52.54	89.05%
合计		100	88.54	88.54%

具体评分情况如下表所示：

表 3.2 评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策	A1 项目立项	A11 购买服务依据充分性	2	2
		A12 购买服务决策程序规范性	2	2
	A2 项目目标	A21 绩效目标明确性	4	4
		A22 绩效目标合理性	2	2
B 项目管理	B1 购买管理	B11 购买需求明确性	2	2
		B12 购买方式合理性	1	1
		B13 采购流程合规性	2	2
		B14 服务方遴选标准明确性	1	1
		B15 合同约定明确性	4	2
	B2 投入管理	B21 预算编制合理性	4	2
		B22 预算执行率	2	2
	B3 财务管理	B31 购买方财务管理制度健全性	2	2
		B32 购买方资金使用合规性	2	2
		B33 服务方财务制度健全性	2	2
	B4 履约管理	B41 项目计划合理性	2	2
		B42 合同执行有效性	2	1
		B43 管理考核制度健全性	2	2
		B44 管理考核制度执行有效性	2	2
		B45 档案完整性	1	1
C 项目效果	C1 项目产出	C11 道路保洁完成率	4	4
		C12 环卫设施保洁完成率	4	4
		C13 道路保洁质量考核情况	4	3.78
		C14 环卫设施质量考核情况	4	3.66
		C15 西片区叠加巡回保洁考核情况	4	3.83
		C14 东片区叠加巡回保洁考核情况	4	3.79
		C15 项目开展时效性	3	3
	C2 项目效果	C21 道路环境整洁度	3	1.5
		C22 环卫设施整洁度	3	1.5
		C23 环卫条线考核排名	3	3
		C24 有效投诉情况	3	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		C25 社会公众满意度	8	6.17
		C26 主管部门满意度	1	1
		C27 第三方满意度	3	2.31
	C3 可持续性	C31 长效管理机制健全性	4	4
		C32 长效管理机制可执行性	4	4
合计			100	88.54

35 个评价指标中，业绩优异(得 100%权重)的指标有 25 个，业绩良好(得 70%-99%权重)的指标 6 个，业绩一般(得 70%以下权重)的指标有 4 个。具体的业绩分布情况如下表所示：

表 3.3 指标业绩分布情况表

序号	指标类型	个数	决策类	管理类	效果类	备注
1	业务优异	25	4	13	8	≥90%
2	业绩良好	6	0	0	6	70%-90%
3	业绩一般	4	0	2	2	≤70%
	合计	35	4	15	16	-

（二）具体绩效分析

“项目决策类指标”，总分 10 分，得分 10 分，得分率为 100%。

（1）A11 “购买服务依据充分性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：为了进一步深入推进环卫作业养护市场化改革，规范环卫作业养护活动的行为，提高政府公共财政资金的使用效率，提升养护作业水平，根据上海市绿化市容局《关于深化环卫作业养护市场化改革的若干意见》的相关要求，定期通过招投标等政府采购方式确定该区域内环卫作业养护项目的实施单位，与之签订规范的养护合同，并将街镇环卫作业养护政府采购方案及结果报区市容环卫管理部门备案。古美路街道城市网格中心通过公开招投标的形式确定第三方环卫公司，提供优质的环境卫生公共服务，保障辖区内道路及环卫设施的整洁美观。

故本指标得满分 2 分。

(2) A12 “购买服务决策程序规范性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：该项目自 2015 年起采用公开招投标的形式委托第三方专业环卫公司，负责辖区内道路保洁工作，初次立项时向相关领导和部门递交了申请立项的有关资料，有相关材料支撑，且项目开展于获得批复以后。

故本指标得满分 2 分。

(3) A21 “绩效目标明确性”，满分 4 分，得分 4 分

得分有：项目设立的总体绩效目标是：响应政府号召，规范实施环卫作业市场化运作机制；制定健全的管理及考核制度并在实施过程中不断完善；完成日常监管考核，为后续年度项目开展和款项支付提供依据；按时保质完成街道辖区内的道路环境保洁工作；提升街道辖区内整体道路环境整洁度；保障相关环卫设备，如公厕、废物箱和垃圾压缩站的正常运作。

项目的年度绩效目标是：完成本年度辖区内道路保洁工作，保证辖区内道路及周边环境整洁、无堆放垃圾等废弃物，做到路面、人行道、沟底、墙角、树根、隔离障清洁无垃圾，无废弃砖石、积存污水，道路两侧无积存垃圾，呈现路面本色；完成本年度各项环卫设施日常保洁工作，确保各项设施干净整洁、完好无损。

项目分解的具体绩效目标包括：完成辖区内道路人工清扫 752395 m²、完成辖区内道路人工冲洗 133444 m²、完成辖区内道路机械清扫和冲洗 86km、完成环卫设施（包括 750 个废物箱、6 座垃圾箱房、6 座垃圾压缩站）日常保洁管理工作、有效投诉处置率达到 100%等。

项目绩效目标设定完整、有层次，从总体绩效目标到年度绩效目标、具体绩效目标，与项目内容切实相关，能够反映项目内容的完成情况，得 2 分；绩效目标清晰、细化、可衡量，得 2 分。

故本指标得满分 4 分。

(4) A22 “绩效目标合理性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：项目分解的具体绩效目标设置合理，与预算、计划内容匹配度高，符合街道环卫作业实际情况，得1分；项目自2002年实施至今，可操作性较强，得1分。

故本指标得满分2分。

“项目管理类指标”，总分31分，得分26分，得分率为83.87%。

(1) B11 “购买需求明确性”，满分2分，得分2分

得分理由：项目采购时明确要求了服务范围（古美路街道辖区内6.5平方公里道路保洁）、服务质量（严格按照《上海市市容环境卫生管理条例》等相关文件，保证责任范围内道路及周边环境整洁）、服务方式（委托第三方专业环卫公司进行日常作业养护）、市场化公司人员及机械设备配备情况（要求配备应急队伍，并对日常养护人员数量、保洁机械设备提出了明确要求）。各项项目需求明确，采购文本完整。

故本指标得满分2分。

(2) B12 “购买方式合理性”，满分1分，得分1分

得分理由：根据《关于深化环卫作业养护市场化改革的若干意见》中提出的“通过招投标等政府采购方式确定该区域内环卫作业养护项目的实施单位，与之签订规范的养护合同”，该项目通过公开招投标形式确定服务方，得1分。

故本指标得满分1分。

(3) B13 “采购流程合规性”，满分2分，得分2分

得分理由：该项目通过上海市闵行区招标投标中心组织的公开招投标，经评标委员会评审，确定“2018年古美路街道道路保洁市场化作业”中标供应商为上海古梅环卫综合服务有限公司及上海皎珑保洁有限公司，政府采购流程规范，得1分；采购过程中手续和文件齐全完备，相关资料均留档，得1分；

故本指标得分为2分。

(4) B14 “服务方遴选标准明确性”，满分 1 分，得分 1 分

得分理由：该项目政府购买过程中对服务方的资质及能力有明确要求，对服务商的基本准入资格和资质要求、优先准入条件等作出明确规定，得 1 分。

故本指标得满分 1 分。

(5) B15 “合同约定明确性”，满分 4 分，得分 2 分

得分理由：合同条款约定明确性方面，日常道路保洁（供应商为上海古梅环卫综合服务有限公司）有相应工作量及单价确定合同金额，得 2 分；东、西片主次干道巡回叠加保洁两个合同均只明确合同总价，并未在合同中具体工作内容及工作量加以约定，扣 1 分；项目所有合同均未在合同监管条约中明确约定考核分数与相应付款条件相挂钩，扣 1 分。故本指标得满分 2 分。

(6) B21 “预算编制合理性”，满分 4 分，得分 2 分

得分理由：该项目有完整的预算编制明细表，数量依据明确，单价参照《上海市闵行区人民政府办公室关于转发闵行区环卫作业养护经费管理试行办法的通知》（闵府办发[2016]23 号）的计费标准，结合历年政府采购经验，较文件定额有所下浮，单价依据充分，得 2 分。预算编制服务期限均按照 2018 年整个自然年所需金额进行编制（2018 年），未将上一年度道路保洁 12 月份作业款及考核款编入预算，未按照工作进度进行编制预算，扣 2 分。

故本指标得分 2 分。

(7) B22 “预算执行率”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：2018 年古美路街道道路保洁项目年初预算安排 2713.73 万元，调整后预算为 2869.37 万元，截至 2018 年 12 月 31 日，实际执行 2869.37 万元，预算执行率为 100%。

故本指标得满分 2 分。

(8) B31 “购买方财务管理制度健全性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：我中心建立了较为健全的财务管理制度，包括付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、专项资金管理制度、项目结算制度等，未见缺失必要财务管理制度的情况，得 2 分。

故本指标得满分 2 分。

（9）B32 “购买方资金使用合规性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：资金的使用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，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复或合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，得 2 分。

故本指标得满分 2 分。

（10）B33 “服务方财务制度健全性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：我中心查看项目中服务方与财务管理相关的制度，包括专款专用制度、专项资金管理制度、独立核算制度等，认为项目的财务管理制度较为健全，未见缺失必要财务管理制度的情况，得 2 分。

故本指标得满分 2 分。

（11）B41 “项目工作计划合理性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：项目年初制定项目工作计划，计划制定完整，得 1 分；计划的制定参考以前年度经验，并根据实际情况调整完善，得 1 分。

故本指标得满分 2 分。

（12）B42 “合同执行有效性”，满分 2 分，得分 1 分

得分理由：日常道路保洁（供应商为上海古梅环卫综合服务有限公司）合同约定付款条款为作业服务费用按季进行结算。我中心翻阅相应凭证后发现，2108 年 2 月支付第一季度作业服务款，2018 年 5 月支付第二季度作业服务款，2018 年 6 月支付第三季度作业服务款，2018 年 11 月支付第四季度作业服务款。第三季度作业款存在提前支付情况，扣 1 分。

故本指标得满分 1 分。

(13) B43 “管理考核制度健全性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：项目已制定道路保洁日常巡查制度、公厕规范化管理制度、环卫设施日常管理制度，各项制度合法、合规、完整，得 1 分；项目考核制度包含了考核关联方、考核频次、考核内容、考核标准等，未见主要因素缺失或不明确的情况，得 1 分。

故本指标得满分 2 分。

(14) B44 “管理考核制度执行有效性”，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：项目管理、考核制度执行过程中严格按制度执行，预算单位每月对服务商进行考核并制作月度考核明细表及季度考核汇总表，相关台账齐全完备，未见有执行与制度不符的情况发生，得 2 分。

故本指标得满分 2 分。

(15) B45 “档案完整性”，满分 1 分，得分 1 分

得分理由：项目实施过程中，服务方考勤记录、投诉及处理台账、日常工作记录、考核台账齐全，未见缺失情况，得 1 分。

故本指标得满分 1 分。

“项目效果类指标”，总分 59 分，得分 52.54 分，得分率为 89.05%。

(1) C11 “道路保洁完成率”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：截至 2018 年底，已按合同完成全年 12 个月的日常道路保洁工作及东西主次干道叠加巡回保洁服务费，包括道路人工清扫 871306m²、人行道冲洗清扫 257808m²、道路机械清扫 66.97m²、道路机械冲洗 66.97m²。

故本指标得满分 4 分。

(2) C12 “环卫设施保洁完成率”，满分 4 分，得分 4 分

得分理由：截至 2018 年底，已按合同完成全年 12 个月的环卫设施保洁工作，包括 750 个废物箱、6 座垃圾箱房、6 座垃圾压缩站。

故本指标得满分 4 分。

(3) C13 “道路保洁质量考核情况”，满分 4 分，得分 3.78 分

得分理由：道路保洁部分考核满分 40 分，2018 年度考核得分情况如下表所示：

月份	考核得分	月份	考核得分
1 月	39.42	7 月	35.68
2 月	38.66	8 月	37.24
3 月	39.4	9 月	37
4 月	38.52	10 月	38.98
5 月	35.36	11 月	39.64
6 月	37.24	12 月	37

综合全年平均分为 37.845 分， $38.32/40 \times 100\% = 94.6\%$ ，本项得分=3.78 分。

故本指标得 3.78 分。

(4) C14 “环卫设施质量考核情况”，满分 4 分，得分 3.66 分

得分理由：环卫设施部分考核满分 60 分，2018 年度考核得分情况如下表所示：

月份	考核得分	月份	考核得分
1 月	56.82	7 月	51.71
2 月	57.27	8 月	53.72
3 月	55.99	9 月	54.56
4 月	54.58	10 月	55.6
5 月	56.82	11 月	55.99
6 月	51.32	12 月	54.56

综合全年平均分为 54.91 分， $51.10/60 \times 100\% = 91.52\% < 90\%$ ，本项得分=3.66 分。

故本指标得分为 3.66 分。

(5) C15 “东片区叠加巡回保洁考核情况”，满分 4 分，得分 3.83 分

得分理由：东片区叠加巡回保洁考核满分 100 分，2018 年度考核得分情况如下表所示：

月份	考核得分	月份	考核得分
1 月	97.54	7 月	96.22
2 月	96.64	8 月	94.16
3 月	94.16	9 月	93.9
4 月	96.64	10 月	96.88
5 月	93.64	11 月	96.64
6 月	96.08	12 月	95.06

综合全年平均分为 95.63 分， $95.63/100=95.63\%$ ，项目得分为：
 $4*95.63\%=3.83$ 。

故本指标得分为 3.83 分。

（6）C16 “西片区叠加巡回保洁考核情况”，满分 4 分，得分 3.79 分

得分理由：环卫设施部分考核满分 60 分，2017 年度考核得分情况如下表所示：

月份	考核得分	月份	考核得分
1 月	94.04	7 月	96.22
2 月	94.4	8 月	94.44
3 月	95.1	9 月	92.84
4 月	96.64	10 月	97.54
5 月	93.64	11 月	94.16
6 月	95.54	12 月	93.64

综合全年平均分为 94.85 分， $94.85/100=94.85\%$ ，项目得分为：
 $4*94.85\%=3.79$ 。

故本指标得分为 3.79 分。

(7) C17 “项目开展时效性”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：项目于 2017 年准时开展，既定的工作内容和目标在规定时间内全部完成，不存在对古美路街道造成负面影响的情况。

故本指标得满分 3 分。

(8) C21 “道路环境整洁度”，满分 3 分，得分 1.5 分

得分理由：我中心考察相关受益人群对 2018 年虹桥镇动迁安置小区物业费补贴项目道路环境整洁度的满意度，随机抽取 200 名辖区内社会公众人员进行问卷调查，有效问卷 200 份，问卷回收率为 100%。调查结果显示，相关受益人群对道路环境整洁度的满意度为 77.4%，扣 1.5 分。

故本指标得分为 1.5 分。

(9) C22 “环卫设施整洁度”，满分 3 分，得分 1.5 分

得分理由：我中心考察相关受益人群对 2018 年虹桥镇动迁安置小区物业费补贴项目环卫设施整洁度的满意度，随机抽取 200 名辖区内社会公众人员进行问卷调查，有效问卷 200 份，问卷回收率为 100%。调查结果显示，相关受益人群对环卫设施整洁度的满意度为 76.2%，扣 1.5 分。

故本指标得分为 1.5 分。

(8) C23 “环卫条线考核排名”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：古美路街道在 2018 年度闵行区各街镇市容环卫条线考核中维持在前三名，根据评分标准，得 3 分。

故本指标得满分 3 分。

(9) C24 “投诉制度有效性”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：项目投诉渠道有效且形式多样，市民可通过拨打绿化市容公众热线、12345 市长热线、网上在线、窗口等方式投诉，得 1 分。

查阅投诉台账及平台记录，投诉均在规定时间内有效处置，得 2 分。

故本指标得分为 3 分。

(10) C25 “社会公众满意度”，满分 8 分，得分 6.17 分

得分理由：为考察社会公众对古美路街道道路保洁项目的满意度，随机抽取 200 名辖区内社会公众人员进行问卷调查，有效问卷 200 份，问卷回收率为 100%。问卷共有 8 个问题，每个问题占 1 分，每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0%的权重以汇总后的调查结果作为指标评分依据。

调查内容	A 满意	占比	B 一般	占比	C 不满意	占比	得分
道路环境整洁情况	102	51%	88	44%	10	5%	0.774
环卫设施整洁情况	89	44.5%	106	53%	5	2.5%	0.762
作业扰民情况	118	59%	75	37.5%	7	3.5%	0.815
安全文明程度	82	41%	106	53%	12	6%	0.728
投诉处置情况	93	46.5%	96	48%	11	5.5%	0.754
投诉宣传有效性	81	40.5%	113	56.5%	6	3%	0.743
区域同比整洁度	129	64.5%	63	31.5%	8	4%	0.833
环卫公司履职情况	85	42.5%	112	56%	3	1.5%	0.761
合计							6.17

调查结果显示，社会公众总体满意度为 76%，对辖区内整体的道路保洁工作满意度较高，但有许多社会公众表示，经常会看到狗屎、烟蒂、传单等，后续管理维护及保洁巡逻有待加强。故本指标得分为 6.17 分。

(11) C26 “主管部门满意度”，满分 1 分，得分 1 分

得分理由：为考察我中心主管部门对道路保洁项目的满意度，评价组随机抽取 20 名项目相关管理人员发放调查问卷，实际有效问卷 20 份，问卷回收率为 100%。问卷共有 5 个问题，每个问题占 1 分，每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0%的权重以汇总后的调查结果作为指标评分依据。

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比	得分
道路总体情况	20	100%	0	0%	0	0%	0.2
保洁面积确认合理性	20	100%	0	0%	0	0%	0.2
条线考核结果	20	100%	0	0%	0	0%	0.2
投诉改善情况	20	100%	0	0%	0	0%	0.2

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比	得分
中标单位配合度	20	100%	0	0%	0	0%	0.2
合计							1

调查结果显示，主管部门总体满意度为 100%，故本指标得分为 1 分。

(12) C27 “第三方满意度”，满分 3 分，得分 2.31 分

得分理由：得分理由：为考察第三方服务公司对古美路街道道路保洁项目的满意度，评价组随机抽取 5 名第三方项目相关管理人员发放调查问卷，实际有效问卷 5 份，问卷回收率为 100%。

问卷共有 3 个问题，每个问题占 1 分，每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0%的权重以汇总后的调查结果作为指标评分依据。

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比	得分
街道配合度	2	40%	3	60%	0	0%	0.76 分
政府采购流程便捷性	3	40%	2	60%	0	0%	0.78 分
资金拨付及时性	3	80%	2	20%	0	0%	0.77 分
合计							2.31 分

调查结果显示，第三方服务公司总体满意度为 77%，故本指标得分为 2.31 分。

(13) C31 “长效管理机制健全性”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：为保障项目后续运作发展，建立健全长效管理机制，应该包括第三方准入机制、政府采购配套保障制度、保洁面积定期测量制度、定期宣传制度等，对比预算单位现有的长效管理制度，长效管理制度健全合理，得 3 分。

故本指标得分为 3 分。

(14) C32 “长效管理机制可执行性”，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：现有的长效管理制度具有较高的可执行性，对后续道路保洁项目具有持续的促进作用。

故本指标得分为 3 分。

四、主要经验和做法、存在的问题和建议

（一）主要经验和做法

1. 考核制度健全，执行有效

项目的考核制度健全，明确列示了参与方、频次、内容、标准、考核不达标扣款方式等主要因素，执行过程中严格按照制度进行考核，各项台账齐全完备。综合网格化中心检查、上级部门检查、市民有责投诉结果，在合同总价内扣除相应考核款项，加强对服务商的监督管理，促使服务商的作业情况达到标准。

2. 年度各项工作全面完成，反复投诉情况较去年大幅减少

2018 年古美路街道道路保洁工作全面完成，进一步提升了辖区内道路和环卫设施保洁服务质量水平，努力打造整洁、优美、和谐的城市环境，加强日常巡回保洁工作，使辖区公共区域环境卫生“零死角”。及时发现问题并上报解决，降低了辖区投诉率，减少反复投诉现象，投诉处理率、投诉反馈率达到 100%。

（二）存在的问题

1. 预算编制合理性有所不足

日常道路保洁作业子项目所涉预算按照自然年度所需金额进行编制（包括全年作业款+考核款），但预算编制明细较实际工作内容有所偏差，主要体现在以下两个方面体现：①为了加强对服务供应商的监督管理，该项目 2017 年度 12 月份作业款及第四季度考核款于 2018 年度预算中执行，但预算编制时未将其考虑其中；②所涉预算编制明细包括全年作业款+考核款，而实际执行过程中按照合同约定仅需拨付全年作业款+一至三季度考核款（第四季度考核款待 12 月工作完成后于第二年执行），综上，预算编制合理性有待加强。

2. 合同约定明确性及合同执行有效性有所不足

合同约定方面：东、西片主次干道巡回叠加保洁两个合同均只明确合同总价，并未在合同中具体工作内容及工作量加以约定，并且所涉合同均未在合同监管条约中明确约定考核分数与相应付款条件相挂钩。

合同执行方面：日常道路保洁子项目中，合同约定付款条款为作业服务费用按季进行结算，而实际执行过程中，2018 年 6 月支付第三季度作业服务款，第三季度作业款存在提前支付情况；主次干道巡回叠加保洁子项目中，东、西片区均存在延后支付的情况：第一季度作业款支付时间为 2018 年 5 月（应付时间为 4 月），第一、第二季度考核款支付时间为 2018 年 11 月（应付时间为 4 月及 7 月）。

综上所述，合同约定规范性及合同执行有效性有待进一步加强。

（三）建议和改进措施

1. 进一步提高财政预算精细化管理水平

建议古美路街道网格化中心在后续年度编制预算过程中，明确当年度工作计划及内容，严格按照所涉工作内容及工作进度编制项目预算，例如：在自然年度所需金额的基础上，补充上年度尾款所涉金额，并且将项目实施当年无需支付的相关款项（第四季度考核款）剔除，进一步提高财政预算精细化管理水平。

2. 加强合同约定明确性及执行有效性

建议古美路街道网格化中心在合同约定方面：明确服务供应商具体工作内容及工作量，并且在合同监管条约中明确约定考核分数与之对应付款金额，加强合同约定的明确性；合同执行方面：严格按照合同既定条款拨付相应的作业款及考核款，避免提前或延后拨付的情况发生。

五、其他需要说明的问题

本绩效评价报告附有附件，用于补充说明评价思路，支撑评价结果，具体清单如下：

表 5.1 附件清单

附件序号	附件名称
附件一	评价指标评分表
附件二	工作底稿
附件三	调查问卷

辅导机构：上海港融投资管理有限公司 2019 年 7 月 18 日

附件一： 评价指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	指标说明	评分标准	数据来源
A1 项目决策	A1 项目立项	A11 购买服务依据充分性	2	2	考察项目购买服务立项依据是否充分,是否符合国家、本市的相关规定,是否在政府购买服务许可范围内。	①购买依据充分,目的明确得 1 分;②符合相关规定得 1 分。	立项文件、会议纪要
		A12 购买服务决策程序规范性	2	2	考察项目的申请、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。	①项目按照规定的程序申请设立,经过专家论证或“三重一大”集体决策,并提供相关材料得 1 分;②项目开展于获得批复后得 1 分。	立项文件、会议纪要
	A2 项目目标	A21 绩效目标明确性	4	4	考察项目是否设定了完整的绩效目标,包括总体目标、阶段性目标、具体绩效目标,所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,是否清晰、细化、可衡量,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	①项目绩效目标设定完整、有层次,与项目内容相关,能够反映项目内容的完成情况,得 2 分;②绩效目标清晰、细化、可衡量,得 2 分。	项目绩效目标申报表
		A22 绩效目标合理性	2	2	考察项目所设定的绩效目标是否合理,目标标杆值的设置与预算、计划、行业特点等是否匹配。	①绩效目标设置合理,与预算、计划等内容匹配度高,得 1 分;②项目具有可操作性,得 1 分。	项目绩效目标申报表
B 项目管理	B1 购买管理	B11 购买需求明确性	2	2	考察项目采购时是否明确了项目需求,采购文本是否完整。	包括但不限于对服务范围、服务质量、服务方式、市场化公司人员及机械设备配备情况的明确要求。每缺少一项必要的内容扣 1/4 权重分,直至扣完。	项目招标书

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	指标说明	评分标准	数据来源
		B12 购买方式合理性	1	1	考察项目购买方式是否合规、合法、合理，根据《关于深化环卫作业养护市场化改革的若干意见》，全面实行公开招投标制度。	通过公开招投标形式确定服务方得 1 分；反之本项不得分。	招标方式
		B13 采购流程合规性	2	2	考察政府采购流程是否遵循政府采购相关规定，用以反映和考核购买流程的规范性。	①项目各有关单位通过规范的政府采购流程确认得 1 分；②采购过程中所必须的手续和文件齐全完备得 1 分；③采购及时、台账完整得 1 分。	政府采购相关资料
		B14 服务方遴选标准明确性	1	1	考察政府购买过程中是否对服务方的资质作出明确要求。	对服务方资质及能力有明确要求得 1 分；反之本项不得分。	服务方相关资质
		B15 合同约定明确性	4	2	考察项目的服务合同要素是否齐全，约定是否明确，签订是否规范。	①合同设置规范，注明结算方式、付款时间等内容得分；②合同条款设置全面，责任划分明确，对服务质量要求、违约责任等核心要素均有详尽描述得分；	项目相关服务合同
	B2 投入管理	B21 预算编制合理性	4	2	考察项目预算编制是否合理，是否有明确的单价、数量依据，制定了完整详细的预算编制明细表，测算依据充分、准确、成本控制合理。	①有明确的单价、数量依据，得 1 分；②有完整详细的预算编制明细表，得 1 分；③按照实际工作进度对预算进行编制的得 2 分	项目资料 预算编制明细表
		B22 预算执行率	2	2	考察项目的预算执行效果，用以反应项目预算执行的进度。	预算执行率=实际执行资金总额/预算资金总额 预算执行率 \geq 95%得满分，<95%按直线法扣分。	付款凭证 服务合同 预算编制明细表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	指标说明	评分标准	数据来源
	B3 财务管理	B31 购买方财务管理制度健全性	2	2	考察项目购买方是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、管理措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	包括但不限于付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、项目结算制度。每缺少一项财务管理制度扣 1/4 权重分，直至扣完。	财务管理制度 专项经费管理办法
		B32 购买方资金使用合规性	2	2	考察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。	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。 以上评价要点各占 1/4 权重分，全部合规得满分，一项不符合扣除相应权重分。	付款凭证 资金拨付申请表 财务数据
		B33 服务方财务制度健全性	2	2	考察项目服务方是否建立了必要的财务管理制度，用以反映和考核项目服务方对资金运行的控制情况。	包括但不限于资金专账管理制度、专款专用制度、独立核算制度。每缺少一项财务管理制度扣 1/3 权重分，直至扣完。	财务管理制度
	B4 履约管理	B41 项目工作计划合理性	2	2	考察项目是否有完整合理的计划安排，是否沿用以前年度的计划，并根据以往经验、地区特色调整完整方案。	①计划制定完整，得 1 分；②计划制定参考以前年度经验，得 0.5 分；③根据实际情况调整完善项目计划，得 0.5 分。	项目计划安排
		B42 合同执行有效性	2	1	考察项目实施过程中是否严格执行合同既定的资金拨付等内容，用以反	合同执行过程中有一项与列示的条款不符，如资金拨付时间与合同约定不	项目相关合同

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	指标说明	评分标准	数据来源
					映和考核合同内容对项目的约束性。	符，扣 1 分，直至扣完。	
		B43 管理考核制度健全性	2	2	考察与项目直接相关的管理制度是否健全、完善和有效，用以反映和考核管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①已制定或具有相应的管理制度，包括道路保洁日常巡查制度、公厕规范化管理制度、环卫设施日常管理制度等，各项制度合法、合规、完整得 1 分；②已制定或具有健全的考核制度，明确列示了考核的关联方、频次、内容、标准等内容得 1 分。	项目管理考核制度
		B44 管理考核制度执行有效性	2	2	考察项目实施过程中主管部门是否严格按照既定的管理及考核制度执行，有无违反制度的情况发生。	①严格按照管理制度、考核制度执行，且留存相关台账记录得 2 分；②每存在一起执行与制度不符的情况扣 0.5 分，直至扣完。	管理台账、考核评分表
		B45 档案完整性	1	1	考察项目实施过程中，服务方各项服务工作记录台账是否齐全，用以反映和考核项目档案管理合规性。	包括但不限于考勤记录、投诉及处理台账、日常工作记录、考核台账，每缺少一项必要归档材料扣 1/4 权重，直至扣完。	档案及相关台账记录
C 项目效果	C1 项目产出	C11 道路保洁完成率	4	4	考察是否按计划完成道路保洁工作，用以反映和考核项目的实际产出情况。计划作业量包括：道路人工清扫 871306m ² 、人行道冲洗清扫 257808m ² 、道路机械清扫 66.97m ² 、道路机械冲洗 66.97m ²	4 项道路保洁作业各占 1 分，每项得分=该项实际完成作业量/该项计划完成作业量； 本项得分=每项得分之和	日常管理台账、出勤记录
		C12 环卫设施保洁完	4	4	考察是否按计划完成环卫设施工作，用以反映和考核项目的实际产出情	3 项环卫设施保洁作业各占 1 分，每项得分=该项实际完成作业量/该项计划	日常管理台账、出勤记

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	指标说明	评分标准	数据来源
		成率			况。计划作业量包括：废物箱 750 个、垃圾压缩站 6 个、垃圾间 6 个	完成作业量； 本项得分=每项得分之和	录
		C13 道路保洁质量考核情况	4	3.78	考察道路保洁作业质量是否符合相关文件或制度要求,用以反映和考核项目完成质量。	综合 12 个月考核结果的平均分,考核均分为 100 分的得满分, <100 分的按比例进行扣分。	月度考核明细表
		C14 环卫设施质量考核情况	4	3.66	考察是否环卫设施保洁作业质量是否符合相关文件或制度的要求,用以反映和考核项目的完成质量。	综合 12 个月考核结果的平均分,考核均分为 100 分的得满分, <100 分的按比例进行扣分。	月度考核明细表
		C15 东片区主次干道叠加巡回保洁考核情况	4	3.83	考察东片区主次干道叠加巡回保洁作业质量是否符合相关文件或制度要求,用以反映和考核项目完成质量。	综合 12 个月考核结果的平均分,考核均分为 100 分的得满分, <100 分的按比例进行扣分。	月度考核明细表
		C16 西片区主次干道叠加巡回保洁考核情况	4	3.79	考察西片区主次干道叠加巡回保洁作业质量是否符合相关文件或制度要求,用以反映和考核项目完成质量。	综合 12 个月考核结果的平均分,考核均分为 100 分的得满分, <100 分的按比例进行扣分。	月度考核明细表
		C17 项目开展时效性	3	3	考察项目开展与完成的时效性,是否在规定时间内完成既定的工作内容和目标,是否存在延误、滞后等情况对古美路街道辖区内的相关保洁作业造成负面影响。	①项目于 2017 年准时开展并顺利完成得 1 分;②项目既定的工作内容和目标在规定时间内完成得 1 分;③不存在因项目任一环节的延误、滞后对古美路街道造成负面影响的情况,得 1 分。	项目日常管理台账
	C2 项	C21 道路环	3	1.5	考察道路环境是否整洁,通过社会调	通过社会调查的形式对道路环境整洁	社会调查

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	指标说明	评分标准	数据来源
	目效果	境整洁度			查和评价组实地调研结果评分,该指标以 90%为标杆值。	度进行考察, $\geq 90\%$, 得 3 分, $80 \leq$ 满意度 < 90 , 得 1.5 分, 满意度 $< 80\%$ 的, 不得分。	实地调研结果
		C22 环卫设施整洁度	3	1.5	考察环卫设施是否整洁,通过社会调查和评价组实地调研结果评分,该指标以 90%为标杆值。	通过社会调查的形式对环卫设施整洁度进行考察, $\geq 90\%$, 得 3 分, $80 \leq$ 满意度 < 90 , 得 1.5 分, 满意度 $< 80\%$ 的, 不得分。	社会调查 实地调研结果
		C23 环卫条线考核排名	3	3	考察项目实施以后,古美路街道在闵行区环卫条线考核中的排名情况。	①考核排名维持在前 3 名的,本指标得满分;②每下降 1 名,扣 1 分,直至扣完。	条线评比情况
		C24 有效投诉情况	3	3	考察项目是否有有效的投诉通道及投诉的有效处置情况。	①投诉渠道有效且形式多样得 1 分;②查阅投诉台账及平台记录,投诉均在规定时间内有效处置得 2 分,每有一起未处置扣 0.05 分,直至扣完。	投诉记录台账及社会调查
		C25 社会公众满意度	8	6.17	考察古美路街道居民对项目的满意度,包括作业扰民情况、安全文明程度、投诉处置情况、区域同比整洁度、环卫公司履职情况等 8 个方面。	问卷共有 5 个问题,每个问题占 1.6 分;每个问题下设 A、B、C 三个选项,分别对应 100%, 60%, 0% 的权重;取加总后的平均分作为评分依据,以 100% 为标杆值对指标评分。	调查问卷 汇总数据
		C26 主管部门满意度	1	1	考察项目的主管部门对项目的满意度,包括总体情况、保洁面积确认合理性、环卫条线考核结果满意度、居民投诉改善情况、中标单位配合程度、工作态度及作业质量等 5 个方	问卷共有 6 个问题,每个问题占 0.84 分;每个问题下设 A、B、C 三个选项,分别对应 100%, 60%, 0% 的权重;取加总后的平均分作为评分依据,以 100% 为标杆值对指标评分。	调查问卷 汇总数据

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	指标说明	评分标准	数据来源
					面。		
		C27 第三方满意度	3	2.31	考察项目的中标单位对项目的满意度，包括街道配合度、政府采购流程流畅度、项目考核标准客观公正性、资金拨付及时性等 3 个方面。	问卷共有 4 个问题，每个问题占 1 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。	调查问卷汇总数据
	C3 可持续性	C31 长效管理机制健全性	3	3	考察项目主管部门是否为项目后续的长期运作发展制定健全的长效管理机制，包括第三方准入制度、政府采购配套保障制度、保洁面积定期测量制度、长效的定期宣传制度等。	每缺少一项目应有的长效管理办法扣 0.75 分，直至扣完。	项目长效机制
		C32 长效管理机制可执行性	3	3	考察现有的项目长效管理机制，是否具有较高的可执行性，可以确保长效管理机制能够有效执行。	对项目现行的长效管理机制进行考量，评价其可执行性，每有一项可执行程度低的，扣 0.5 分，直至扣完。	项目长效机制

附件二：工作底稿

A11 购买服务依据充分性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目购买服务立项依据是否充分，是否符合本市的相关规定，是否在政府购买服务许可范围内。
指标权重	指标权重：2%，分值 2 分。
评价标准	指标标杆值：项目购买服务立项依据充分，符合规定。
	评分标准： ①购买依据充分，目的明确得 1 分；②符合相关规定得 1 分。
数据来源	立项文件、会议纪要
评价结果	为了进一步深入推进环卫作业养护市场化改革，规范环卫作业养护活动的时候行为，提高政府公共财政资金的使用效率，提升养护作业水平，根据上海市绿化市容局《关于深化环卫作业养护市场化改革的若干意见》的相关要求，定期通过招投标等政府采购方式确定该区域内环卫作业养护项目的实施单位，与之签订规范的养护合同，并将街镇环卫作业养护政府采购方案及结果报区市容环卫管理部门备案。为辖区内居民提供优质的环境卫生公共服务，保障辖区内道路及环卫设施的整洁美观。故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

A12 购买服务决策程序规范性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目的申请、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。
指标权重	指标权重：2%，分值 2 分。
评价标准	指标标杆值：项目的申请、设立过程符合要求
	<p>评分标准：</p> <p>①项目按照规定的程序申请设立，经过专家论证或“三重一大”集体决策，并提供相关材料得 1 分；②项目开展于获得批复后得 1 分。</p>
数据来源	立项文件、会议纪要
评价结果	<p>该项目自 2015 年起采用公开招投标的形式委托第三方专业环卫公司，负责辖区内道路保洁工作，初次立项时向相关领导和部门递交了申请立项的有关资料，有相关材料支撑，且项目开展于获得批复以后。</p> <p>故本指标得满分 2 分。</p>
	指标得分：2 分

A21 绩效目标明确性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目是否设定了完整的绩效目标，包括总体目标、阶段性目标、具体绩效目标，所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，是否清晰、细化、可衡量，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。
指标权重	指标权重：4%，分值 4 分。
评价标准	指标标杆值：绩效目标清晰、细化、可衡量。
	评分标准： ①项目绩效目标设定完整、有层次，与项目内容相关，能够反映项目内容的完成情况，得 2 分；②绩效目标清晰、细化、可衡量，得 2 分。
数据来源	项目绩效目标申报表
评价结果	项目绩效目标设定完整、有层次，从总体绩效目标到年度绩效目标、具体绩效目标，与项目内容切实相关，能够反映项目内容的完成情况，得 2 分；绩效目标清晰、细化、可衡量，得 2 分。 故本指标得满分 4 分。
	指标得分：4 分

A22 绩效目标合理性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目所设定的绩效目标是否合理，目标标杆值的设置与预算、计划、行业特点等是否匹配。
指标权重	指标权重：2%，分值 2 分。
评价标准	指标标杆值：目标标杆值的设置与预算、计划、行业特点等匹配。
	评分标准： ①绩效目标设置合理，与预算、计划等内容匹配度高得 1 分；②项目具有可操作性得 1 分。
数据来源	项目绩效目标申报表
评价结果	项目分解的具体绩效目标设置合理，与预算、计划内容匹配度高，符合街道环卫作业实际情况，得 1 分；项目自 2002 年实施至今，可操作性较强，得 1 分。 故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

B11 购买需求明确性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目采购时是否明确了项目需求，采购文本是否完整。
指标权重	指标权重：2%，分值 2 分。
评价标准	指标标杆值：有明确的项目需求。
	评分标准： 包括但不限于对服务范围、服务质量、服务方式、市场化公司人员及机械设备配备情况的明确要求。 每缺少一项必要的内容扣 1/4 权重分，直至扣完。
数据来源	项目招标书
评价结果	项目采购时明确要求了服务范围（古美路街道辖区内 6.5 平方公里道路保洁）、服务质量（严格按照《上海市市容环境卫生管理条例》等相关文件，保证责任范围内道路及周边环境整洁）、服务方式（委托第三方专业环卫公司进行日常作业养护）、市场化公司人员及机械设备配备情况（要求配备应急队伍，并对日常养护人员数量、保洁机械设备提出了明确要求）。各项项目需求明确，采购文本完整。 故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

B12 购买方式合理性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目购买方式是否合规、合法、合理，根据《关于深化环卫作业养护市场化改革的若干意见》，全面实行公开招投标制度。
指标权重	指标权重：1%，分值 1 分。
评价标准	指标标杆值：购买方式合规、合法、合理。
	评分标准： 通过公开招投标形式确定服务方得 1 分；反之本项不得分。
数据来源	招标方式
评价结果	根据《关于深化环卫作业养护市场化改革的若干意见》中提出的“通过招投标等政府采购方式确定该区域内环卫作业养护项目的实施单位，与之签订规范的养护合同”，该项目通过公开招投标形式确定服务方，得 1 分。 故本指标得满分 1 分。
	指标得分：1 分

B13 采购流程合规性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察政府采购流程是否遵循政府采购相关规定，用以反映和考核购买流程的规范性。
指标权重	指标权重：3%，分值 3 分。
评价标准	指标标杆值：购买流程规范。
	评分标准： ①项目各有关单位通过规范的政府采购流程确认得 1 分；②采购过程中所必须的手续和文件齐全完备得 1 分；③采购及时、台账完整得 1 分。
数据来源	政府采购相关资料
评价结果	该项目通过上海市闵行区招标投标中心组织的公开招投标，经评标委员会评审，确定“2018 年古美路街道道路保洁市场化作业”中标供应商为上海古梅环卫综合服务有限公司，中标金额 23113115 元，政府采购流程规范，得 1 分；采购过程中手续和文件齐全完备，相关资料均留档，得 1 分；中标通知书发放日期为 2018 年 2 月，合同服务期限为 2018 年 1 月-2018 年 12 月，采购略有延迟，扣 1 分。 故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

B14 服务方遴选标准明确性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察政府购买过程中是否对服务方的资质作出明确要求。
指标权重	指标权重：1%，分值 1 分。
评价标准	指标标杆值：对服务方资历有明确要求。
	评分标准： 对服务方资质及能力有明确要求得 1 分；反之本项不得分。
数据来源	服务方相关资质
评价结果	该项目政府购买过程中对服务方的资质及能力有明确要求，对服务商的基本准入资格和资质要求、优先准入条件等作出明确规定，得 1 分。 故本指标得满分 1 分。
	指标得分：1 分

B15 合同约定明确性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目的服务合同要素是否齐全，约定是否明确，签订是否规范
指标权重	指标权重：3%，分值 3 分。
评价标准	指标标杆值：合同内容齐全，签订规范。
	<p>评分标准：</p> <p>①合同设置规范，注明结算方式、付款时间等内容得 1 分；②合同条款设置全面，责任划分明确，对服务质量要求、违约责任等核心要素均有详尽描述得 1 分；③合同签订规范，合同期限具备合理性，能够保障项目有序、合规、顺利实施得 1 分。</p>
数据来源	项目相关服务合同
评价结果	<p>合同设置规范，注明结算方式为银行转账，付款时间为每季度一付，得 1 分；合同条款设置全面，责任划分明确，对服务质量、违约责任等核心要素均由详尽描述，但补充合同中对具体工作内容、考核方式、合同金额的具体构成未作出明确说明，扣 0.5 分；合同签订规范，合同期限具备合理性，能够保障项目有序、合规、顺利实施，得 1 分。</p> <p>故本指标得满分 3 分。</p>
	指标得分：3 分

B21 预算编制合理性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目预算编制是否合理，是否有明确的单价、数量依据，制定了完整详细的预算编制明细表，测算依据充分、准确、成本控制合理。
指标权重	指标权重：3%，分值 3 分。
评价标准	指标标杆值：预算编制合理。
	<p>评分标准：</p> <p>①有明确的单价、数量依据，得 1 分；②有完整详细的预算编制明细表，得 1 分；③购买服务成本通过五种方法举证（国家规定标准或财政供给标准、政府采购标准（有序市场竞争后的标准）、专家评审论证标准、行业指导标准或历史成本法、市场询价的标准）得 1 分。</p>
数据来源	<p>项目资料</p> <p>预算编制明细表</p>
评价结果	<p>该项目有完整的预算编制明细表，数量依据明确，单价参照《上海市闵行区人民政府办公室关于转发闵行区环卫作业养护经费管理试行办法的通知》（闵府办发[2012]20 号）的计费标准，结合历年政府采购经验，较文件定额有所下浮，单价依据充分。</p> <p>故本指标得满分 3 分。</p>
	指标得分：3 分

B22 预算执行率

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目的预算执行效果，用以反应项目预算执行的进度。
指标权重	指标权重：3%，分值 3 分。
评价标准	指标标杆值：预算执行率高。
	评分标准： 预算执行率=实际执行资金总额/预算资金总额 预算执行率 $\geq 95\%$ 得满分， $< 95\%$ 按直线法扣分。
数据来源	付款凭证 服务合同 预算编制明细表
评价结果	2018 年古美路街道道路保洁项目年初预算安排 2321.4 万元，调整后预算为 2369.53 万元，截至 2018 年 12 月底，实际执行 2369.53 万元，预算执行率为 100%。 故本指标得满分 3 分。
	指标得分：3 分

B31 购买方财务管理制度健全性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目购买方是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、管理措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。
指标权重	指标权重：2%，分值 2 分。
评价标准	指标标杆值：合同执行有效。
	评分标准： 包括但不限于付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、项目结算制度。每缺少一项财务管理制度扣 1/4 权重分，直至扣完。
数据来源	财务管理制度 专项经费管理办法
评价结果	评价组查看项目中购买方与财务管理相关的制度，包括付款审批制度、资金专账管理制度、专款专用制度、专项资金管理制度、项目结算制度等，认为项目的财务管理制度较为健全，未见缺失必要财务管理制度的情况，得 2 分。 故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

B32 购买方资金使用合规性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察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：2%，分值 2 分。
评价标准	指标标杆值：资金使用规范、安全。
	<p>评分标准：</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；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。</p> <p>以上评价要点各占 1/4 权重分，全部合规得满分，一项不符合扣除相应权重分。</p>
数据来源	<p>付款凭证</p> <p>资金拨付申请表</p> <p>财务数据</p>
评价结果	<p>资金的使用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，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复或合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，得 2 分。</p> <p>故本指标得满分 2 分。</p>
	指标得分：2 分

B33 服务方财务制度健全性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目服务方是否建立了必要的财务管理制度，用以反映和考核项目服务方对资金运行的控制情况。
指标权重	指标权重：2%，分值 2 分。
评价标准	指标标杆值：服务方对资金运行的控制良好。
	评分标准： 包括但不限于资金专账管理制度、专款专用制度、独立核算制度。每缺少一项财务管理制度扣 1/3 权重分，直至扣完。
数据来源	财务管理制度
评价结果	评价组查看项目中服务方与财务管理相关的制度，包括专款专用制度、专项资金管理制度、独立制度等，认为项目的财务管理制度较为健全，未见缺失必要财务管理制度的情况，得 2 分。 故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

B41 项目工作计划合理性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目是否有完整合理的计划安排，是否沿用以前年度的计划，并根据以往经验、地区特色调整完整方案。
指标权重	指标权重：2%，分值 2 分。
评价标准	指标标杆值：计划安排完整合理。
	评分标准： ①计划制定完整，得 1 分；②计划制定参考以前年度经验，得 1 分；③根据实际情况调整完善项目计划，得 1 分。
数据来源	项目计划安排
评价结果	项目年初制定项目工作计划，计划制定完整，得 1 分；计划的制定参考以前年度经验，并根据实际情况调整完善，得 1 分。 故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

B42 合同执行有效性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目实施过程中是否严格执行合同既定的资金拨付等内容，用以反映和考核合同内容对项目的约束性。
指标权重	指标权重：2%，分值 1 分。
评价标准	指标标杆值：严格执行合同内容。
	评分标准： 合同执行过程中有一项与列示的条款不符扣 0.5 分，直至扣完。
数据来源	项目相关合同、支付凭证
评价结果	<p>日常道路保洁（供应商为上海古梅环卫综合服务有限公司）合同约定付款条款为作业服务费用按季进行结算。我中心翻阅相应凭证后发现，2108 年 2 月支付第一季度作业服务款，2018 年 5 月支付第二季度作业服务款，2018 年 6 月支付第三季度作业服务款，2018 年 11 月支付第四季度作业服务款。第三季度作业款存在提前支付情况，扣 1 分。</p> <p>故本指标得满分 1 分。</p>
	指标得分：1 分

B43 管理考核制度健全性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察与项目直接相关的管理制度是否健全、完善和有效，用以反映和考核管理制度对项目顺利实施的保障情况。
指标权重	指标权重：2%，分值 2 分。
评价标准	指标标杆值：管理制度健全、完善、有效。
	<p>评分标准：</p> <p>①已制定或具有相应的管理制度，包括道路保洁日常巡查制度、公厕规范化管理制度、环卫设施日常管理制度等，各项制度合法、合规、完整得 1 分；</p> <p>②已制定或具有健全的考核制度，明确列示了考核的关联方、频次、内容、标准等内容得 1 分。</p>
数据来源	项目管理考核制度
评价结果	<p>项目已制定道路保洁日常巡查制度、公厕规范化管理制度、环卫设施日常管理制度，各项制度合法、合规、完整，得 1 分；项目考核制度包含了考核关联方、考核频次、考核内容、考核标准等，未见主要因素缺失或不明确的情况，得 1 分。</p> <p>故本指标得满分 2 分。</p>
	指标得分：2 分

B44 管理考核制度执行有效性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目实施过程中主管部门是否严格按照既定的管理及考核制度执行，有无违反制度的情况发生。
指标权重	指标权重：2%，分值 2 分。
评价标准	指标标杆值：严格按照管理及考核制度执行。
	评分标准： ①严格按照管理制度、考核制度执行，且留存相关台账记录得 2 分；②每存在一起执行与制度不符的情况扣 0.5 分，直至扣完。
数据来源	管理台账、考核评分表
评价结果	项目管理、考核制度执行过程中严格按制度执行，预算单位每月对服务商进行考核并制作月度考核明细表及季度考核汇总表，相关台账齐全完备，未见有执行与制度不符的情况发生，得 2 分。 故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

B45 档案完整性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目实施过程中，服务方各项服务工作记录台账是否齐全，用以反映和考核项目档案管理合规性。
指标权重	指标权重：1%，分值 1 分。
评价标准	指标标杆值：各项服务工作记录台账齐全。
	评分标准： 包括但不限于考勤记录、投诉及处理台账、日常工作记录、考核台账，每缺少一项必要归档材料扣 1/4 权重，直至扣完。
数据来源	档案及相关台账记录
评价结果	项目实施过程中，服务方考勤记录、投诉及处理台账、日常工作记录、考核台账齐全，未见缺失情况，得 1 分。 故本指标得满分 1 分。
	指标得分：1 分

C11 道路保洁完成率

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察是否按计划完成道路保洁工作，用以反映和考核项目的实际产出情况。计划作业量包括：道路人工清扫 752395 m ² ；道路人工冲洗 133444 m ² ；道路机械清扫 86 km；道路机械冲洗 86km。
指标权重	指标权重：4%，分值 4 分。
评价标准	指标标杆值：按计划完成道路保洁工作
	评分标准： 4 项道路保洁作业各占 1 分，每项得分=该项实际完成作业量/该项计划完成作业量； 本项得分=每项得分之和。
数据来源	日常管理台账、出勤记录
评价结果	截至 2018 年底，已按合同完成全年 12 个月的道路保洁工作，包括道路人工清扫 752395 m ² 、道路人工冲洗 133444 m ² 、道路机械清扫 86km、道路机械冲洗 86km。 故本指标得满分 4 分。
	指标得分：4 分

C12 环卫设施保洁完成率

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察是否按计划完成环卫设施工作，用以反映和考核项目的实际产出情况。计划作业量包括：690 个废物箱、17 座公厕、6 座垃圾压缩站、7 座垃圾压缩站的日常保洁管理工作。
指标权重	指标权重：4%，分值 4 分。
评价标准	指标标杆值：在规定期限内完成整改。
	评分标准： 4 项环卫设施保洁作业各占 1 分，每项得分=该项实际完成作业量/该项计划完成作业量； 本项得分=每项得分之和
数据来源	日常管理台账、出勤记录
评价结果	截至 2018 年底，已按合同完成全年 12 个月的环卫设施保洁工作，包括 690 个废物箱、17 座公厕、6 座垃圾箱房、7 座垃圾压缩站。 故本指标得满分 4 分。
	指标得分：4 分

C13 道路保洁质量考核情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察道路保洁作业质量是否符合相关文件或制度的要求，用以反映和考核项目的完成质量。
指标权重	指标权重：4%，分值 4 分。
评价标准	指标标杆值：道路保洁作业质量符合要求
	评分标准： 综合 12 个月考核结果的平均分，考核均分为 100 分的得满分，<100 分的按比例进行扣分。
数据来源	月度考核明细表
评价结果	道路保洁部分考核满分 40 分，综合全年平均分为 37.845 分， $38.32/40 \times 100\% = 94.6\%$ ，本项得分=3.78 分。 故本指标得 3.78 分。
	指标得分：3.78 分

C14 环卫设施质量考核情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察环卫设施保洁作业质量是否符合相关文件或制度的要求，用以反映和考核项目的完成质量。
指标权重	指标权重：4%，分值 4 分。
评价标准	指标标杆值：环卫设施保洁作业质量符合要求。
	评分标准： 综合 12 个月考核结果的平均分，考核均分为 100 分的得满分，<100 分的按比例进行扣分。
数据来源	月度考核明细表
评价结果	环卫设施部分考核满分 60 分，综合全年平均分为 54.91 分， $51.10/60 \times 100\% = 91.52\% < 90\%$ ，本项得分=3.66 分。 故本指标得分为 3.66 分。
	指标得分：3.66 分

C15 西片区叠加巡回保洁考核情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察西片区叠加巡回保洁质量是否符合相关文件或制度的要求，用以反映和考核项目的完成质量。
指标权重	指标权重：4%，分值 4 分。
评价标准	指标标杆值：环卫设施保洁作业质量符合要求。
	评分标准： 综合 12 个月考核结果的平均分，考核均分为 100 分的得满分，<100 分的按比例进行扣分。
数据来源	月度考核明细表
评价结果	西片区叠加巡回保洁考核满分 100 分，综合全年平均分为 95.63 分， $95.63/100=95.63\%$ ，项目得分为： $4*95.63\%=3.83$ 。 故本指标得分为 3.83 分。
	指标得分：3.83 分

C16 东片区叠加巡回保洁考核情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察是否片区叠加巡回保洁质量是否符合相关文件或制度的要求，用以反映和考核项目的完成质量。
指标权重	指标权重：4%，分值 4 分。
评价标准	指标标杆值：环卫设施保洁作业质量符合要求。
	评分标准： 综合 12 个月考核结果的平均分，考核均分为 100 分的得满分，<100 分的按比例进行扣分。
数据来源	月度考核明细表
评价结果	东片区叠加巡回保洁考核满分 100 分，综合全年平均分为 94.85 分， $94.85/100=94.85\%$ ，项目得分为： $4*94.85\%=3.79$ 。 故本指标得分为 3.79 分。
	指标得分：3.79 分

C17 项目开展时效性

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目开展与完成的时效性，是否在规定时间内完成既定的工作内容和目标，是否存在延误、滞后等情况对古美路街道辖区内的相关保洁作业造成负面影响。
指标权重	指标权重：3%，分值 3 分。
评价标准	指标标杆值：项目开展与完成及时。
	评分标准： ①项目于 2018 年准时开展并顺利完成得 1 分；②项目既定的工作内容和目标在规定时间内完成得 1 分；③不存在因项目任一环节的延误、滞后对古美路街道工作造成负面影响的情况，得 1 分。
数据来源	项目日常管理台账
评价结果	项目于 2018 年准时开展，既定的工作内容和目标在规定时间内全部完成，不存在对古美路街道造成负面影响的情况。 故本指标得满分 3 分。
	指标得分：3 分

C21 道路环境整洁度

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察道路环境是否整洁，通过社会调查和评价组实地调研结果评分，该指标以 90%为标杆值。
指标权重	指标权重：4%，分值 4 分。
评价标准	指标标杆值：道路环境整洁。
	<p>评分标准：</p> <p>通过社会调查的形式对道路环境整洁度进行考察，$\geq 90\%$，得 3 分，$80 \leq \text{满意度} < 90$，得 1.5 分，满意度 $< 80\%$ 的，不得分。</p>
数据来源	社会调查
评价结果	<p>我中心考察相关受益人群对 2018 年虹桥镇动迁安置小区物业费补贴项目道路环境整洁度的满意度，随机抽取 200 名辖区内社会公众人员进行问卷调查，有效问卷 200 份，问卷回收率为 100%。</p> <p>调查结果显示，相关受益人群对道路环境整洁度的满意度为 77.4%，扣 1.5 分。</p> <p>故本指标得分为 1.5 分。</p>
	指标得分：1.5 分

C22 环卫设施整洁度

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察环卫设施是否整洁，通过社会调查和评价组实地调研结果评分，该指标以 90%为标杆值。
指标权重	指标权重：4%，分值 4 分。
评价标准	指标标杆值：环卫设施整洁。
	评分标准： 通过社会调查的形式对环卫设施整洁度进行考察，满意度 $\geq 90\%$ ，得 3 分， $80 \leq \text{满意度} < 90$ ，得 1.5 分，满意度 $< 80\%$ 的，不得分。
数据来源	社会调查
评价结果	我中心考察相关受益人群对 2018 年虹桥镇动迁安置小区物业费补贴项目环卫设施整洁度的满意度，随机抽取 200 名辖区内社会公众人员进行问卷调查，有效问卷 200 份，问卷回收率为 100%。调查结果显示，相关受益人群对环卫设施整洁度的满意度为 76.2%，扣 1.5 分。 故本指标得分为 1.5 分。
	指标得分：2 分

C23 环卫条线考核排名

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目实施以后，古美路街道在闵行区环卫条线考核中的排名情况。
指标权重	指标权重：3%，分值 3 分。
评价标准	指标标杆值：古美路街道在闵行区环卫条线考核中排名前三。
	评分标准： ①考核排名维持在前 3 名的，本指标得满分；②每下降 1 名，扣 1 分，直至扣完。
数据来源	条线评比情况
评价结果	古美路街道在 2018 年度闵行区各街镇市容环卫条线考核中维持在前三名，根据评分标准，得 3 分。故本指标得满分 3 分。
	指标得分：3 分

C24 有效投诉情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道道路保洁项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目是否有有效的投诉通道及投诉的有效处置情况。
指标权重	指标权重：3%，分值 3 分。
评价标准	指标标杆值：投诉渠道有效多种多样，投诉及时处理。
	评分标准： ①投诉渠道有效且形式多样得 1 分；②通过抽样调查问卷，统计市民对于投诉方式的知晓率，高于 90%得 1 分，低于 90%按直线法扣分，低于 60%不得分；③查阅投诉台账及平台记录，投诉均在规定时间内有效处置得 2 分，每有一起未处置扣 0.05 分，直至扣完。
数据来源	投诉记录台账及社会调查
评价结果	项目投诉渠道有效且形式多样，市民可通过拨打绿化市容公众热线、12345 市长热线、网上在线、窗口等方式投诉，得 1 分。查阅投诉台账及平台记录，投诉均在规定时间内有效处置，得 2 分。 故本指标得分为 3 分。
	指标得分：3 分

C25 社会公众满意度

绩效项目名称：2018 年浦锦街道绿化养护项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察古美路街道居民对项目的满意度，包括作业扰民情况、安全文明程度、投诉处置情况、区域同比整洁度、环卫公司履职情况等 8 个方面。
指标权重	指标权重：8%，分值 8 分。
评价标准	指标标杆值：居民对项目满意度高。
	评分标准： 问卷共有 8 个问题，每个问题占 1 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。
数据来源	调查问卷汇总数据
评价结果	为考察社会公众对古美路街道道路保洁项目的满意度，评价组在双拥公园、莲花路、龙茗路附近随机抽取 200 名社会公众发放调查问卷，其中对古美路街道道路保洁工作有所关注的有 86 名，实际有效问卷 200 份，问卷回收率为 100%。 调查结果显示，社会公众总体满意度为 76%，对辖区内整体的道路保洁工作满意度较高，但有许多社会公众表示，经常会看到狗屎、烟蒂、传单等，后续管理维护及保洁巡逻有待加强。故本指标得分为 6.17 分。
	指标得分：6.17 分

C26 主管部门满意度

绩效项目名称：2018 年浦锦街道绿化养护项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目的主管部门对项目的满意度，包括总体情况、监管难度、考核整改情况、合同内容执行情况、投诉处理及时性、工作态度及作业质量等 6 个方面。
指标权重	指标权重：1%，分值 1 分。
评价标准	指标标杆值：主管部门对项目满意
	评分标准： 问卷共有 5 个问题，每个问题占 1 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%， 0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。
数据来源	调查问卷汇总数据
评价结果	为考察古美路街道主管部门对道路保洁项目的满意度，评价组随机抽取 5 名项目相关管理人员发放调查问卷，实际有效问卷 5 份，问卷回收率为 100%。调查结果显示，主管部门总体满意度为 100%，故本指标得分为 1 分。
	指标得分：1 分

C27 第三方满意度

绩效项目名称：2018 年浦锦街道绿化养护项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目的中标单位对项目的满意度，包括街道配合度、监管难度、资金拨付及时性等 3 个方面。
指标权重	指标权重：3%，分值 3 分。
评价标准	指标标杆值：中标单位对项目满意。
	评分标准： 问卷共有 3 个问题，每个问题占 1 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。
数据来源	调查问卷汇总数据
评价结果	为考察第三方服务公司对古美路街道道路保洁项目的满意度，评价组随机抽取 5 名第三方项目相关管理人员发放调查问卷，实际有效问卷 5 份，问卷回收率为 100%。 调查结果显示，第三方服务公司总体满意度为 77%，故本指标得分为 2.31 分。
	指标得分：2.31 分

C31 长效管理机制健全性

绩效项目名称：2018 年浦锦街道绿化养护项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察项目主管部门是否为项目后续的长期运作发展制定健全的长效管理机制，包括第三方准入制度、政府采购配套保障制度、保洁面积定期测量制度、长效的定期宣传制度等。
指标权重	指标权重：3%，分值 3 分。
评价标准	指标标杆值：长效管理机制健全。
	评分标准： 每缺少一项目应有的长效管理办法扣 0.75 分，直至扣完。
数据来源	项目长效机制
评价结果	为保障项目后续运作发展，建立健全长效管理机制，应该包括第三方准入机制、政府采购配套保障制度、保洁面积定期测量制度、定期宣传制度等，对比预算单位现有的长效管理制度，长效管理制度健全合理，得 3 分。 故本指标得分为 3 分。
	指标得分：3 分

C32 长效管理机制可执行性

绩效项目名称：2018 年浦锦街道绿化养护项目

项目单位：古美路街道城市综合管理网格中心

指标解释	考察现有的项目长效管理机制，是否具有较高的可执行性，可以确保长效管理机制能够有效执行。
指标权重	指标权重：3%，分值 3 分。
评价标准	指标标杆值：长效管理机制可执行性高。
	评分标准： 对项目现行的长效管理机制进行考量，评价其可执行性，每有一项可执行程度低的，扣 0.5 分，直至扣完。
数据来源	项目长效机制
评价结果	现有的长效管理制度具有较高的可执行性，对后续道路保洁项目具有持续的促进作用。 故本指标得分为 3 分。
	指标得分：3 分

附件三：调查问卷

“古美路街道道路保洁项目” 受益群众调查问卷（A）

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的**个人真实感受**填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持配合！

上海港融投资管理有限公司

2019 年 3 月

您是否居住在古美路街道？ A 是 B 否

您是否对古美路街道的道路保洁工作有所关注？ A 是 B 否

1、请问您认为本辖区道路环境是否整洁？

A 非常整洁 B 整洁度一般 C 不整洁

2、请问您觉得辖区内环卫设施（公厕、废物箱、垃圾压缩站）是否整洁？

A 非常整洁 B 整洁度一般 C 不整洁

3、请问您认为道路保洁实施过程中是否存在扰民或安排不合理的问题？

A 无上述问题 B 有一定影响 C 明显存在上述问题

4、请问您认为道路保洁过程中的安全文明程度如何？

A 作业安全，实施文明 B 存在一定的安全文明隐患 C 安全文明程度低

5、请问您是否对辖区内的道路环境相关问题进行过投诉？

A 未进行过投诉 B 投诉后获得妥善解决 C 投诉后问题依然存在

6、请问您是否了解以下投诉方式？（可多选）

A 绿化市容公众热线、12345、12319 等来电投诉

B 网上在线投诉 C 窗口投诉 D 信函投诉 E 都不了解

7、请问您觉得古美路街道与其他街道相比道路保洁做得怎么样？

A 超过其他区域 B 没有明显差别 C 比其他区域差

8、请问您对环卫公司的履职情况是否满意？

A 非常满意 B 一般 C 不满意

“古美路街道道路保洁项目”
管理部门调查问卷（B）

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的**个人真实感受**填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持配合！

上海港融投资管理有限公司

2019 年 3 月

- 1、您认为古美路街道道路保洁总体情况怎么样？
 - A 满意，道路环境整洁，环卫设施完备。
 - B 一般，道路环境总体情况较好。
 - C 不满意，道路环境还有极大的提高空间。
- 2、您认为对保洁面积的确认是否合理、规范？
 - A 满意，非常合理规范。
 - B 一般，受客观因素影响，规范性一般。
 - C 不满意，规范性较差。
- 3、您对本年闵行区环卫条线考核结果是否满意？
 - A 满意，达到预期水平。
 - B 一般，排名未达到预期水平。
 - C 不满意，排名明显下滑。
- 4、您觉得居民投诉与往年相比是否有所改善？
 - A 满意，改善显著，数量明显下降。
 - B 一般，改善效果一般。
 - C 不满意，没有改善且投诉增加。
- 5、您对中标单位的配合程度是否满意？
 - A 满意，环卫公司配合非常到位。
 - B 一般，有提升空间。
 - C 不满意，拟替换环卫公司。

“古美路街道道路保洁项目”
第三方服务供应商调查问卷（C）

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的**个人真实感受**填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持配合！

上海港融投资管理有限公司

2019 年 3 月

1、您认为项目实施中与古美路街道的配合度如何？

A 没有困难 B 一般 C 配合困难

2、您认为预算单位的监管考核是否客观、公平、公正？

A 非常客观公正 B 考核标准仍需完善 C 过于严苛

3、您认为该项目的资金拨付是否及时？

A 及时 B 一般 C 总是延缓

