

闵行区新虹街道 2021 年财政支出绩效（后） 评价报告

项目名称：虹桥枢纽养护项目

项目单位：新虹街道城市运行管理中心

委托单位：闵行区人民政府新虹街道办事处

评价机构：上海熙丞管理咨询有限公司

2022 年 7 月

目 录

摘 要	1
一、项目概述	1
二、评价结论和绩效分析	2
(一) 评价结论	2
(二) 绩效分析	2
三、主要成效、存在问题及建议	2
(一) 主要经验及做法	2
(二) 存在的问题	3
(三) 评价建议	3
前 言	5
一、项目基本情况	6
(一) 项目立项的背景和目的	6
1. 项目背景	6
2. 项目目的	6
(二) 项目立项依据	7
(三) 项目预算及资金使用情况	7
1. 资金来源	7
2. 本年预算及实际执行情况	8
2. 近两年年预算安排情况	9
(四) 项目计划实施内容及完成情况	9
1. 项目实施内容	9
2. 项目计划及完成情况	10
3. 项目合同情况	11
(五) 项目绩效目标	12
1. 项目总目标	12
2. 项目年度目标	12

3. 项目具体目标	12
(六) 组织及管理	13
1. 项目实施流程及资金拨付流程	13
2. 项目管理制度及执行情况	15
3. 财务管理制度及执行情况	16
(七) 利益相关方	17
二、绩效评价工作情况	17
(一) 评价对象及范围和关注点	17
1. 评价对象	17
2. 评价时段	17
3. 评价范围	17
4. 评价目的	17
5. 评价关注点	18
(二) 绩效评价依据	18
1. 绩效评价管理类	18
2. 项目业务类	18
(三) 评价指标体系	19
1. 指标整体框架说明	19
2. 指标解释	19
(四) 评价方法及等级	30
1. 评价方法	30
2. 评价等级	30
(五) 绩效评价工作过程	31
1. 评价工作计划	31
2. 人员分工	31
3. 数据采集过程	31
4. 绩效评价过程	32
三、评价结论和绩效分析	32

(一) 评价结论	32
(二) 主要绩效	33
(二) 具体指标分析	34
1. 项目决策类	34
2. 项目过程类	35
3. 项目产出类	37
4. 项目效益类	39
四、主要经验及做法、存在的问题和评价建议	40
(一) 主要经验及做法	40
(二) 存在的问题	40
(三) 评价建议	41
附件 1：绩效目标申报表	42
附件 2：调查问卷样张	44
附件 3：调查问卷分析	46
附件 4：访谈提纲	50
附件 5：考核实施细则	51
附件 6：工作底稿	56

摘要

一、项目概述

随着我国经济社会的快速发展，城市化建设进程的不断加快，城市市容环境管理工作日益凸显出重要性。但是，城市构成复杂多元，城市市容环境管理工作始终被“两多(对管理方法的谴责多、对管理现状的批评多)”、“两少(对城市市容环境管理工作支持的少、理解的少)”问题所牵制，不仅严重制约了城市市容环境管理工作的和谐发展，也成为提升城市品位、城市竞争力的重要症结。为不断提高城市管理水平，营造良好的城市环境，为广大市民创建一个规范、文明、整洁、有序的市容环境，变“单一独管”为“单一主管、多元共治”，不断优化市容管理模式显得尤为重要。

新虹街道行政区划总面积 19.26 平方公里，涵盖道路 54 条、商铺 500 余家，规划常住人口 10 万。新虹街道行政区划管辖大致范围为东至长宁区界，南至沪青平高速公路，西至青浦区界，北至北翟路。行政区域几乎全境处于虹桥商务区主功能区范围之内，街道下辖 11 个村委会和 9 个居委会，南北侧为主要居住生活区域，中部为交通枢纽和商务楼宇。

新虹街道管理办积极响应上级“打造宜居闵行”的要求，致力市容市貌管理，取得了不错的成效。2017 年中由新虹街道城市网格化综合管理中心联合各市容服务公司通过服务外包、绩效考核、优胜劣汰的方式对市容市貌进行管理，不断提升城市管理水平，为辖区内居民构建整洁、和谐、有序的生活环境。

2021 年，新虹街道城市运行管理中心根据《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见》(沪府【2013】84 号)、《城市市容和环境卫生管理条例(2017 修订)》(国务院 2017 年 3 月 1 日修订)的精神和要求，设立“虹桥枢纽综合养护经费”项目。通过政府采购方式委托三家市容服务公司分别负责辖区三个板块市容管理工作，并按月对市容服务公司进行考核。

项目年初预算 1,479.08 万元，未进行预算调整。截止 2021 年 12 月 31 日，实际执行金额为 1,479.08 万元，预算执行率 100.00%。

二、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

运用由评价小组设计并通过论证的评价指标体系及评分标准,通过数据采集、问卷调查及访谈等方法,对本项目进行客观评价,最终评分结果:项目总得分为89.51分,绩效评级为“良”。

（二）绩效分析

从项目决策上看:指标权重11分,得分8分,得分率72.73%;项目依据《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见(沪府【2013】84号)、《城市市容和环境卫生管理条例(2017修订)》(国务院2017年3月1日修订)等文件的精神和要求立项,立项依据充分,立项程序规范,绩效目标合理、明确;但预算编制还不够细化。

从项目过程上看:指标权重25.00分,得分22.50分,得分率90.00%;项目相关业务制度健全有效,采购流程规范,合同签订明确、执行规范,财务管理制度健全、资金使用合规。

从项目产出上看:指标权重34.00分,得分32.50分,得分率95.59%;本次城运中心虹桥枢纽养护项目养护面积19.26平方公里,22处微网格中心,考核达标率较高,成本合理。

从项目效益上看:指标权重30分,得分26.51分,得分率88.37%。

2021年度虹桥枢纽养护项目有责投诉率为0%;美化市容效果居民感受满意度为91.02%、辖区居民满意度为86%;项目长效管理机制建立健全;根据问卷调查,居民综合满意度93.35%,对项目认可度较高。项目总体实施效果较好。

三、主要成效、存在问题及建议

（一）主要经验及做法

1、项目考核奖惩制度科学、健全,有效保障项目交付质量

针对养护项目的特点,本项目制定了科学、健全、有效的考核和奖惩制度,并积极落实,及时纠正项目实施过程中的问题,大大提升了项目交付质量。

2、项目严格按照政府采购要求进行,管理规范

项目单位由新虹街道办事处委托上海申莘建设工程造价咨询有限公司通过公开招投标形式招标,经过开标、投标、评标等流程,确定上海市黄浦区车辆停

放管理有限公司、上海市临吉地市容服务有限公司和上海弘文市容服务管理有限公司为中标单位，招投标流程合法合规。项目管理参照相关制度管理规范。

3、全面开展“洁净上海”大清扫工作，提升辖区市容整治

预算单位根据市区两级工作要求，制定“美丽街区”新三年行动计划并依托城运平台和网格化工作制度，不断深化城市综合管理一体化工作，推出以“微网格”为抓手的“多位一体”的综合养护及城市网格化巡查的新模式。全面落实“路管会”、市场化管理公司、网格巡查员、路段长、总路段长，这一街面“五级治理”机制。对已创建成功的15条道路按照星级道路管控标准，实现街面动态管控。依托街道综合养护力量，落实应急处置保障队伍。本年度已完成各类整治点位180余处，解决涉及新虹区域市容环境整改问题1647个。

4、应急响应机制健全

养护单位根据本项目建立防控长效机制：在收到预算单位电话通知、各类城市综合养护“问题”抄告、信访投诉和交办件后，无特殊情况的，10分钟内相关负责人将到达现场，20分钟内养护抢险设备将到位处理。12小时内落实整改完毕。

（二）存在的问题

1. 预算编制科学性、合理性不足

项目预算根据项目实施内容进行编制，但未配以明确的数量测算依据、单价和标准来源。

2. 合同签订规范性不足

《虹桥枢纽综合养护（北片区域）》、《虹桥枢纽综合养护（南片区域）》、《虹桥枢纽综合养护（中片区域）》三项项目合同未签署日期，合同签订规范性不足。

3. 项目施工方部分考核未达标

本项目中片区域施工方存在两次考核未达到90分，分别为89.4、89.3；北片区域存在一次考核未达到90分，为88.6；存在部分考核未达标的情况。

（三）评价建议

1. 进一步细化预算明细，加强预算编制的科学性

建议预算单位合理制定项目的工作计划，在确定计划实施内容后，对具体任务内容细化到数量，通过市场比价、参考行业标准文件等方式确定预算单价，做

到项目构成明细清晰，内容划分科学，预算数量准确，单价符合规定。

2. 加强合同签订合规性

建议预算单位签署合同时明确签署日期。

3. 及时整改考核工作上的问题

建议城运中心让实施单位根据内部考核细则和评分标准，先通过单位内部自查，对上年度管理上存在的问题及时整改，另外，上年度扣分项应在下一年度进行重点关注和管理。

前 言

为加快推进绩效评价管理工作，提高财政资金使用效益，根据《关于印发〈上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）〉的通知》（沪财绩〔2020〕6号）、《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和《关于开展闵行区 2021 年度财政支出绩效（后）评价工作（街镇）的通知》（闵财评〔2022〕2号）等文件要求，受新虹街道办事处委托，上海熙丞管理咨询有限公司作为第三方独立评价机构，对 2021 年虹桥枢纽养护（城运中心）项目经费使用情况进行绩效评价。我司成立评价工作小组，通过对项目资金使用情况核查、项目数据采集、实地踏勘、对相关部门进行访谈、社会调查等必要的评价程序，运用绩效原理和统计方法，在梳理、分析评价数据资料的基础上，形成本评价报告。

一、项目基本情况

(一) 项目立项的背景和目的

1. 项目背景

随着我国经济社会的快速发展，城市化建设进程的不断加快，城市市容环境管理工作日益凸显出重要性。但是，城市构成复杂多元，城市市容环境管理工作始终被“两多(对管理方法的谴责多、对管理现状的批评多)”、“两少(对城市市容环境管理工作支持的少、理解的少)”问题所牵制，不仅严重制约了城市市容环境管理工作的和谐发展，也成为提升城市品位、城市竞争力的重要症结。为不断提高城市管理水平，营造良好的城市环境，为广大市民创建一个规范、文明、整洁、有序的市容环境，变“单一独管”为“单一主管、多元共治”，不断优化市容管理模式显得尤为重要。

新虹街道行政区划总面积 19.26 平方公里，涵盖道路 54 条、商铺 500 余家，规划常住人口 10 万。新虹街道行政区划管辖大致范围为东至 2 界，南至沪青平高速公路，西至青浦区界，北至北翟路。行政区域几乎全境处于虹桥商务区主功能区范围之内，街道下辖 11 个村委会和 9 个居委会，南北侧为主要居住生活区域，中部为交通枢纽和商务楼宇。

新虹街道管理办积极响应上级“打造宜居闵行”的要求，致力市容市貌管理，取得了不错的成效。2017 年中由新虹街道城市网格化综合管理中心联合各市容服务公司通过服务外包、绩效考核、优胜劣汰的方式对市容市貌进行管理，不断提升城市管理水平，为辖区内居民构建整洁、和谐、有序的生活环境。

2021 年，新虹街道城市运行管理中心根据《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见（沪府【2013】84 号）、《城市市容和环境卫生管理条例(2017 修订)》（国务院 2017 年 3 月 1 日修订）的精神和要求，设立“虹桥枢纽综合养护经费”项目。通过政府采购方式委托三家市容服务公司分别负责辖区三个板块市容管理工作，并按月对市容服务公司进行考核。

2. 项目目的

通过服务外包、绩效考核、优胜劣汰的方式对市容市貌进行管理，充分调动各单位做好相关市容管理的积极性，提高市容环境管理水平不断改进和持续提高、营造良好的城市环境。

（二）项目立项依据

表 1 立项文件内容明细表

序号	文件名	发文单位	文件号	关键性文字
1	《上海市生活垃圾箱房保洁和管理导则（试行）》	上海市绿化和市容管理局	（沪容环【2007】43号）	垃圾箱房须落实专人保洁，每名保洁员保洁 1-4 座垃圾箱房，到岗后要检查垃圾是否入箱、入容器。在垃圾收运后，将垃圾容器洗净、复位，地面垃圾要及时清扫，渗滤污水及时冲洗干净。
2	《闵行区环卫作业养护经费管理实行办法》	上海市人民政府	（沪府【2012】20号）	提高本区环境卫生管理和作业水平，充分发挥财政经费投入的绩效，促进环卫事业的持续健康发展。
3	《上海市道路和公共场所清扫保洁服务管理办法》	上海市人民政府	（沪府令【2012】83号）	本市道路和公共场所清扫保洁区域按照道路、商业网点和居民区分布、人流量、车流量等因素，划分为四个等级；各等级道路和公共场所清扫保洁区域的清扫保洁质量应当符合对应等级的清扫保洁质量标准要求
4	《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见》	上海市人民政府	（沪府【2013】84号）	进一步开放养护作业市场，形成有序竞争的市场格局；探索养护作业市场政府管理新机制、新模式，充分发挥企业的市场主体作用，引导企业走专业化、规模化发展之路；建立完善的市场监督制度和标准规范，充分调动企业和职工的积极性，加大政府对养护作业的科学投入力度，全面提高养护作业的整体水平。
5	《城市市容和环境卫生管理条例(2017 修订)》	国务院	国务院 2017 年 3 月 1 日修订	一切单位和个人都应当保持建筑物的整洁、美观。在城市人民政府规定的街道的临街建筑物的阳台和窗外，不得堆放、吊挂有碍市容的物品。搭建或者封闭阳台必须符合城市人民政府市容环境卫生行政主管部门的有关规定。在城市中设置户外广告、标语牌、画廊、橱窗等，应当内容健康、外型美观，并定期维修、油饰或者拆除。大型户外广告的设置必须征得城市人民政府市容环境卫生行政主管部门同意后，按照有关规定办理审批手续

（三）项目预算及资金使用情况

1. 资金来源

2021 年城运中心虹桥枢纽养护项目资金，全部来源于资金全部来源于闵行区人民政府新虹街道办事处一般公共预算。

2. 本年预算及实际执行情况

项目年初预算 1,479.08 万元，未进行预算调整。截止 2021 年 12 月 31 日，实际执行金额为 1,479.08 万元，预算执行率 100.00%。项目小组对项目预算执行情况进行了梳理，具体预算执行情况见下表：

表 3 虹桥枢纽综合养护经费预算执行情况表

								单位：万元
项目名称	二级项目	项目明细	单价	依据	年初预算	调整后预算	实际执行	执行率
虹桥枢纽综合养护经费	城市市容管理服务费	中片城市市容管理服务费	634.57	历史标准	634.57	634.57	634.57	100.00%
		南片城市市容管理服务费	453.40	历史标准	453.40	453.40	453.40	100.00%
		北片城市市容管理服务费	391.11	历史标准	391.11	391.11	391.11	100.00%
		合计			1,479.08	1,479.08	1,479.08	100.00%

2. 近两年年预算安排情况

城运中心虹桥枢纽养护项目 2019 年年初预算为 1,536.00 万元,调整后金额 1,044.59 万元,调整率 31.99%,执行金额 1,044.59 万元,预算执行率 100.00%; 2020 年年初预算为 1,175.70 万元,调整后金额 1,485.25 万元,调整率 26.33%,执行金额 1,485.25 万元,预算执行率 100.00%。

2019-2020 年项目预算安排情况如下表所示:

表 2 近两年预算执行表

							单位: 万元
年份	项目名称	二级项目	项目明细	年初预算	调整后预算	实际执行数	执行率
2019	虹桥枢纽综合养护经费	城市市容管理服务费	中片城市市容管理服务费	420.00	331.83	331.83	100.00%
			南片城市市容管理服务费	436.00	328.11	328.11	100.00%
			北片城市市容管理服务费	680.00	384.65	384.65	100.00%
			小计	1,536.00	1,044.59	1,044.59	100.00%
2020	虹桥枢纽综合养护经费	城市市容管理服务费	中片城市市容管理服务费	474.60	616.30	616.30	100.00%
			南片城市市容管理服务费	374.00	463.38	463.38	100.00%
			北片城市市容管理服务费	327.10	405.56	405.56	100.00%
			小计	1,175.70	1,485.25	1,485.25	100.00%

(四) 项目计划实施内容及完成情况

1. 项目实施内容

2021 年分三个片区、22 个微网格(中片 9 个微网格、南片 7 个微网格、北片 6 个微网格)、采取五定办法(定点、定人、定岗、定时、定路)来加强街面市容管理,另有督查队巡逻监督,发现问题及时整改。实施范围和对象覆盖闵行区新虹街道行政区域 19.26 平方公里。中片:约 12.08 平方公里;北片区域:约 3.39 平方公里;南片:约 3.79 平方公里。项目内容包括:

1、街道市容秩序维持:市容门责管理、街面市容控制、协助城管执法、临时性疏导点管理。

2、街面设施巡查管理:店招店牌管理、掘路发现与应急处置、路政设施、

绿化等损坏发现与应急处置。

3、街面静态交通管理：非机动车有序管理。

4、街面三乱等市容保洁整治：范围内 40 多条主要道路多条街道路两侧的建筑物、构筑物体和各类市政设施清理及日常保洁。不包括大面积围墙粉刷及电线杆粉刷，村庄住宅、工地内侧等。

5、街面三清作业、控违及参与大联动管理工作等。

6、机动车清洗点的管理。

7、渣土及建筑装潢垃圾的日常巡查管理。

本项目为经常性项目，作业时间为全年每一天，最低配备人数安排为中片至少 74 人、北片至少 49 人)、南片至少 56 人，由 2019 年 7 月招标确定的市容服务公司上海临吉地市容管理有限公司（中片）、上海弘文市容服务管理有限公司（北片）、上海市黄浦区车辆停放管理公司（南片）负责三个片区市容管理工作，服务期满后重新招标确定新服务单位。

2. 项目计划及完成情况

(1)项目计划及完成情况如下所示：

表 4 项目计划安排表

阶段时间	阶段内容	实际完成情况
2020 年 11 月前	按财政部门要求测算、编制、申报项目预算	已完成
2020 年 10 月	与上海临吉地市容管理有限公司（中片（至少 74 人）、上海弘文市容服务管理有限公司（北片（至少 49 人）、上海市黄浦区车辆停放管理公司（南片（至少 56 人））签订 2021 年服务协议。	已完成
2021 年初	将项目预算全部转至上海新虹投资发展有限公司	已完成
2021 年 1-12 月	根据相关管理制度完成市容管理工作，按月考核	已完成
2021 年 2、5、8、11 月	根据考核结果三月一付考核服务费	已完成
2021 年 12 月前	其他工作	已完成

3. 项目合同情况

主要项目合同情况如下表所示：

表 6 项目合同情况表

单位：万元

合同名称	中标单位（服务方）	合同约定付款方式	合同金额	合同执行情况	备注
闵行区虹桥枢纽养护(北片区域)	上海弘文市容服务管理有限公司	中标经费中总价的 100%作为考核经费。经费经考核后按月支付,在次月月中支付给中标企业。90 分-100 分,不扣除考核经费;80 分-90 分,每扣除 1 分,扣除月合同额的 1%;80 分以下,每扣除 1 分,扣除每月合同的 2%,扣完为止。	408.83	391.11	按照合同约定支付
闵行区虹桥枢纽养护(南片区域)	上海市临吉地市容有限公司		466.73	453.40	按照合同约定支付
闵行区虹桥枢纽养护(中片区域)	上海市黄浦区车辆有限公司		618.21	634.57	按照合同约定支付
合计	-	-	1,493.77	1,479.08	

（五）项目绩效目标

1. 项目总目标

按照相关管理要求完成辖区市容管理相关工作，包括街道控违、清乱、市容秩序维护工作，包括街面设施巡查管理和静态交通（非机动车）有序管理、清乱、控违、跨门经营等，并按月对市容服务公司进行考核，保证项目交付质量，为辖区居民营造良好的生活环境。

2. 项目年度目标

2021年，按照往年度执行方式由三家市容管理公司负责三个片区市容管理工作，按照实际市容情况完成辖区清乱控违等市容管理工作，并严格根据考核办法及细则进行考核，保证项目及时有效完成，维护辖区城市形象，不断提高市容管理水平，为居民营造良好的生活环境。

3. 项目具体目标

通过对项目预算明细内容、资金支付明细、项目实施情况进行研判，根据研判结果，评价小组按照项目绩效目标内容编报要求，对项目绩效目标明细表进行如下梳理：

表 7 梳理后目标明细表

	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	指标出处
绩效指标	产出指标	数量指标	市容管理覆盖面积	19.26 平方公里	测算数据表
			市容管理内容数	7 类	计划标准
			市容管理人员配备数	大于等于 179 人	计划标准
			整治案件数量	300000 次（按实）	历史标准
		质量指标	市容服务考核优良率	100%	计划标准
			片区单月考核得分值	85 分以上	计划标准
			管理规范一致性	100%	文件要求
			市容管理人员到岗时段准确程度	100%	管理制度
			有效投诉减少率	≥0%	计划标准
		时效指标	“控违、清乱”及时性	及时	计划标准
			投诉处置及时性	及时	计划标准
			考核及时性	每月	计划标准

			考核费发放及时性	2、5、8、11月	计划标准	
		成本指标	成本合理性	合理	计划标准	
	效益指标	社会效益指标		市容市貌改善	改善	历史标准
				市容秩序提升	提高	历史标准
				市容管理水平提升	提升	历史标准
				上级考核达标	达标	计划标准
				文明街镇评选排名	提升	历史标准
				文明指数测评提升	提升	历史标准
	满意度指标	服务对象满意度指标	可持续影响指标	投诉处置机制健全性	建立健全	计划标准
				沟通反馈机制健全性	建立健全	计划标准
				档案管理制度健全性	建立健全	计划标准
				工作人员满意	90%	历史标准
				辖区居民满意度	90%	历史标准

（六）组织及管理

1. 项目实施流程及资金拨付流程

（1）项目实施流程

本项目由城运中心向新虹街道办事处提请立项，新虹街道办事处立项批复后，城运中心向党政办公室提出招标需求，党政办公室委托上海申莘建设工程造价咨询有限公司招投标，确定上海市黄浦区车辆停放管理有限公司、上海市临吉地市容服务有限公司、上海弘文市容服务管理有限公司三家公司为中标单位，实施虹桥枢纽养护项目，每季度由城运中心组织考核。

具体流程如下：

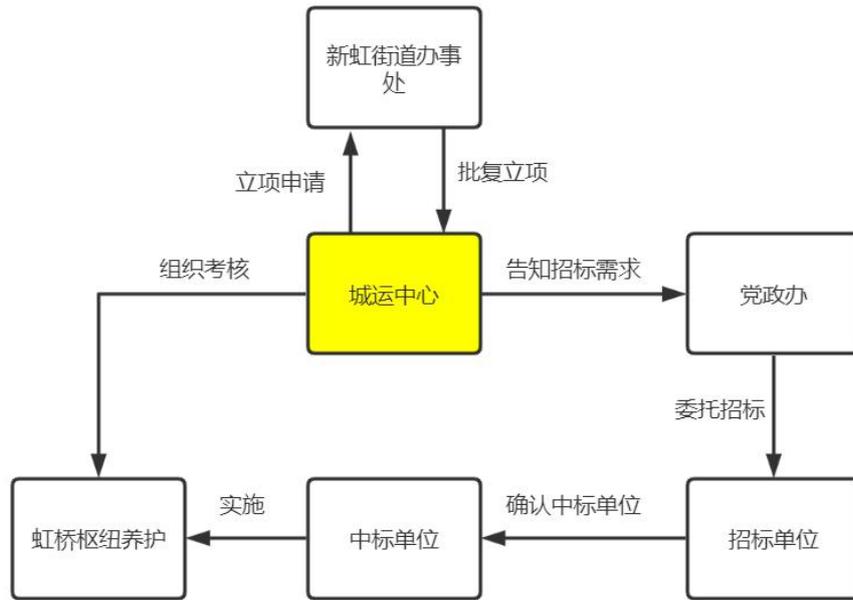


图 1 虹桥枢纽养护项目流程图

(2) 项目资金拨付流程：

由城运中心进行项目预算申报，新虹街道党政办公室进行资金批复，将预算额度通过授权支付方式下达城运中心，城运中心根据考核结果支付给中标单位。具体流程如下：

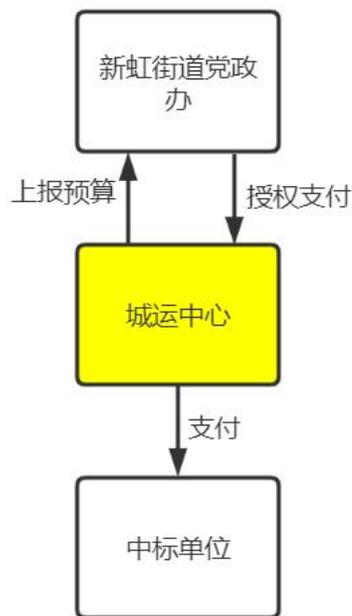


图 2 虹桥枢纽养护项目资金图

2. 项目管理制度及执行情况

(1) 行业管理制度

项目制度建设较健全，针对项目制定了相应的管理制度和措施，并不断的进行完善。目前项目所执行的是“新虹街道第三方管理公司城市网格化管理工作考核及奖励实施细则”，主要制度内容为：

考核方式：

按照“周检查、月考核、年评定”的原则以及考核的项目、内容和相关要求，考核采取百分制考核，月评分月兑付。

考核内容：

1、长效管控：按核定人数和巡查时间配备市容保障人员，组织开展街面市容巡查和对街面“六乱一跨”（乱设摊、乱堆物、乱拉挂、乱晾晒、乱发宣传品、乱停非机动车、跨门经营）快速处置和长效管控。

2、快速处置：第一时间发现并劝阻街面新产生的在建违法建筑、设置招风旗和广告牌等行为，确系违规且制止无效的，及时上报城管执法部门；第一时间检查道路施工许可证明，制止违法施工，或上报街道网格中心，正常道路施工过程中，督促施工方落实文明施工措施，并做到“工完场清”；第一时间发现街面市政、道路交通、广告设施等存在的安全隐患，督促当事人整改，或在采取防护措施后及时通报有关单位；发现大宗渣土、建筑废弃物的，及时联系相关公司进行清运；发现公共设施缺失的，第一时间做好防护并及时上报相关部门处理；发现违规设立店招店牌、灯箱招牌、户外广告等设施的，第一时间告知经营者于施工前向街道网格中心申报审核，告知劝住无效的通报执法部门进行处置。

3、群众投诉：投诉来源“12345”、“12319”、“962000”、“区级创全巡查”、“区级督查”、“镇级督查”的，对应发现未发现的在建违法建筑、公共设施、道路交通、设施管理、园林绿化、市容环卫、街面秩序、安全隐患、突发事件等案件，被群众投诉的进行相应扣分。

4、队伍建设：市容服务保障人员经培训考核后上岗，队伍保持稳定、队员着装规范、仪表得体，遵章守纪、言行有度；无因自身原因导致恶性事件或重大公共事件发生。建立健全应急保障队伍和处置机制；无条件积极配合参与维稳、抢险、整治等“大联动”保障工作。

考核方法：

1、月度考核：总分为 100 分，实得分为考核内容实得分之和，扣减分数总和不超过该项目应得分值。

2、年度评定：年度综合得分以月度综合得分的平均值为结果。共分为三级，为优秀、合格、不合格，实得分 90 分及以上为优秀，实得分在 90 分与 80 分之间为合格，实得分 80 分以下为不合格。（考核评分记录，采用本办法附件：《新虹街道城市网格化管理工作考核表》）

考核奖惩标准：

1、月度考核与考核经费挂钩，从市容管理全年经费中扣除 30%作为考核经费。90 分以上奖励全部月考核经费，90 分与 80 分之间奖励月 15%考核经费，80 分以下扣除全部月考核经费。

2、考核结果每月报街道主要领导，发现问题及时通报各市容管理公司，并督促其限期改正，未整改或整改不到位的，视情节对管理公司进行谈话，并对年度考核不合格的建议街道采取“一票否决”退出机制。

奖励办法：

1、奖励项目：针对新虹街道辖区范围内重点整治任务、重大保障任务（中国国际进口博览会）、重要创建活动（创全、美丽街区、经营性场所长效管理、“双最”示范区）等重大事项期间，措施落实到位，各项工作保障无差错，得到市、区有关部门表扬、街道主要领导肯定的市容养护管理公司进行奖励

2、年度评优：每年召开城市网格化管理工作总结大会，开展优秀典型评选工作。

（1）年度优秀管理公司一个，获奖公司给予一定资金奖励；

（2）年度优秀微网格团队三个，获奖团队给予一定资金奖励；

3. 财务管理制度及执行情况

项目按照《专项资金管理暂行办法》、《关于进一步规范和加强本市乡镇财政性资金管理的若干意见》、《新虹街道预算执行管理办法》《新虹街道财务管理制度》及区级相关财务要求对 2021 年“虹桥枢纽综合养护经费”项目财务内部管理，主要包括预算业务控制、收支业务控制、财政采购业务控制、资产控制、专项资金控制等内容。

（七）利益相关方

（1）主管单位：闵行区人民政府新虹街道办事处，全面负责辖区各项事务，对项目立项审批、最终交付结果负责。

（2）预算单位：新虹街道城运中心，负责项目预算的申报，及对项目进行监督、指导和考核等。

（3）实施单位：上海市黄浦区车辆停放管理有限公司、上海市临吉地市容服务有限公司、上海弘文市容服务管理有限公司，负责项目的实施。

（4）招标单位：上海申莘建设工程造价咨询有限公司，负责项目的招投标工作。

二、绩效评价工作情况

（一）评价对象及范围和关注点

1. 评价对象

本次评价对象为城运中心虹桥枢纽养护项目。

2. 评价时段

本次评价时段自 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

3. 评价范围

本次评价范围为 2021 年城运中心虹桥枢纽养护项目经费。

4. 评价目的

通过全面了解虹桥枢纽养护这一项目制定的背景，以及项目实施过程和结果，协助预算部门完善项目的绩效目标和绩效指标的设置，通过设置的项目绩效指标体系，客观公正反映项目决策的科学性和项目实施的有效性，为相关部门提供意见和建议。

（1）通过评价，了解项目的基本情况，对项目背景、项目现状和项目目的做深入地研究和分析；

（2）通过评价，了解资金的使用情况，政府采购程序是否合规，项目过程管理是否规范，特别对养护类项目，考核和奖惩机制是否健全，考察项目绩效的实现情况，广大人民群众的感受度和满意度；

（3）通过评价，发现项目在资金投入、组织管理、质量控制、监督检查机制等各方面中存在的问题，并寻求解决方案。

5. 评价关注点

(1) 关注项目资金的执行情况：通过对资金的梳理，来判断预算执行的合理性。

(2) 关注项目政府采购规范性：通过整理政府采购工作实际开展情况，按照政府采购法相关要求，评价政府采购方式的准确性、以及流程的规范性；同时关注后续合同要素的完整性以及合同条款执行的有效性。本项目为公开招标，评价小组将重点关注招标流程的合规性。

(3) 关注项目相关制度的建立和执行情况：包括项目管理制度及财务制度，与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况；必要的财务管理制度包括：专款专用制度、付款审批制度、专项资金管理办法、独立核算制度等，关注制度的健全性和资金使用的合规性。评价小组将重点关注本项目的考核制度、财务制度执行情况。

(4) 关注产出和效益的实现：关注产出与计划的匹配程度、效益实现程度；主要从项目目标的实现程度、计划的完成情况、上级考核结果、社会效益的实现程度、长效运行管理机制建设水平、居民的满意程度等内容来评价。

(二) 绩效评价依据

1. 绩效评价管理类

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《中共上海市委上海市人民政府关于我市全面实施预算绩效管理的实施意见》（沪委发〔2019〕12号）；

⑤《关于印发〈上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）〉的通知》（沪财绩〔2020〕6号）；

⑥《关于开展闵行区 2021 年度财政支出绩效（后）评价工作（街镇）的通知》（闵财评〔2022〕2号）。

2. 项目业务类

①项目设立的政策依据和目标、预算批复材料；

- ②《城市市容养护细则》;
- ③《上海市市容环境卫生管理条例》。

(三) 评价指标体系

1. 指标整体框架说明

指标体系整体框架由 4 大类, 4 项一级指标、12 项二级指标、28 项三级指标组成。

第一大类项目决策占权重分 11 分, 从项目立项、绩效目标、资金投入三个方面进行考察。

第二大类项目过程占权重分 25 分, 从项目资金管理和组织实施两个方面进行考察。

第三大类项目产出占权重分 34 分, 从项目产出数量、质量、时效和成本四个方面进行考察。

第四大类项目效益占权重分 30 分, 从项目实施效益、可持续影响和满意度三个方面进行考察。

2. 指标解释

(1) 绩效标准

本次评价指标体系中各指标的权重由评价组根据绩效评价原理和评价需求、《关于印发〈上海市财政项目支出预算绩效管理办法(试行)〉的通知》(沪财绩〔2020〕6 号), 在调研基础上依据指标的重要性设计, 并经过专家论证最终确定。

(2) 评价标准

1) 评分依据

本次评价标准是依据绩效评价基本原理, 分别按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。对于定性指标, 一般通过问卷采集相关数据, 在实施过程中运用等级描述法进行考核, 通过设置五级标准来显示该指标认可度的差异。在定量评价指标体系中, 各指标的评价基准值是衡量该项指标是否符合生产基本要求的基准, 并通过公式等方式予以量化。

2) 评价等级

本次绩效评分体系总分设置为 100 分, 等级划分为四档: 90(含) — 100 分为优、80(含) — 90 分为良、60(含) — 80 分为中、60 分以下为差。

指标体系如下：

表 8 指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	权重	评分标准	评分依据	底稿
A 项目决策	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	考察项目与实施单位的职责是否密切相关。立项是否有充分的依据，是否符合国家、本市的政策要求。	1.5	<p>指标标杆值：项目以《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见》（沪府【2013】84号）、《城市市容和环境卫生管理条例(2017修订)》（国务院2017年3月1日修订）等文件为依据。</p> <p>指标标杆值依据：①项目立项是否符合《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见（沪府【2013】84号）、《城市市容和环境卫生管理条例(2017修订)》（国务院2017年3月1日修订）等相关政策；②项目立项是否符合城运中心发展规划和政策要求；③项目立项是否与城运中心职责范围相符，属于学校履职所需；④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、上海事权支出责任划分原则；⑤项目是否与闵行区或新虹街道相关项目重复。</p> <p>指标评分细则：符合所有条件得满分，缺失一项扣20%权重，若该项部分满足，扣10%权重，扣完为止。</p>	查阅相关政策文件	A11
		A12 立项程序规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核	1.5	<p>指标标杆值：项目以立项文件、可行性研究报告为依据。</p>	查阅相关项目申请、立项审批、可行性研	A12

		项目立项的规范情况。		<p>指标标杆值依据：①项目是否按照上海市环卫局规定的程序申请设立；</p> <p>②审批文件、材料是否符合相关要求；</p> <p>③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证。</p> <p>指标评分细则：符合所有条件得满分，缺失一项扣 33%权重，若该项部分满足，扣 15%权重，扣完为止。</p>	究资料	
A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	考察绩效目标制定的依据是否充分，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。	1.5	<p>指标标杆值：绩效目标设置科学合理；</p> <p>指标标杆值依据：①绩效目标与相应预算的匹配性；②项目预期产出效益和效果是否符合正常水平；③绩效目标标杆值依据是否充分；④绩效目标是否完整反映项目社会、经济、生态等效益。</p> <p>指标评分细则：符合所有条件得满分，缺失一项扣 25%权重，，若该项部分满足，扣 12.5%权重，扣完为止。</p>	查阅部门预算申报表和部门“三定”方案、项目申报表。	A21
	A22 绩效目标明确性	用以反映绩效目标是否明确，是否细化为数量、质量、时效、效果目标，且通过清晰、细化、可衡量的目标值予以体现。	1.5	<p>指标标杆值：所有绩效目标设置明确；</p> <p>指标标杆值依据：绩效指标清晰、细化、可衡量为最优，表明项目绩效目标合理。</p> <p>指标评分细则：①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；</p> <p>②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；</p> <p>③是否与项目目标任务数或计划数相对应。每有一项目标不满足扣 30%权重，扣完为止。</p>	查阅部门预算申报表和部门“三定”方案、项目申报表。	A22

	A3 资金投入	A31 预算编制合理性	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	5	<p>指标标杆值:项目预算编制经过科学论证、有明确标准,资金额度与年度目标相适应,预算细化到单价、数量;</p> <p>指标标杆值依据:《关于印发〈上海市财政项目支出预算绩效管理办法(试行)〉的通知》(沪财绩〔2020〕6号);</p> <p>指标评分细则: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项目预算细化到单价、数量;④预算编制过程中是否有依据。全部符合得满分;每有一项不符合,扣25%权重,扣完为止</p>	查阅部门预算申报表和项目申报表。	A31
B 项目过程	B1 资金管理	B11 预算执行率	本指标主要考察预算资金执行的实际情况,反映财政资金的使用效率。	1.5	<p>指标标杆值:预算执行率=实际支出数/调整后预算数*100%;</p> <p>指标标杆值依据:财政预算管理要求</p> <p>指标评分细则:当预算执行率等于100%时,得满分;低于80%不得分;小于100%大于等于80%按实际执行率乘以权重分进行评分。</p>	查阅项目主管单位财务数据、付款凭证、预算明细。	B11
		B12 预算调整率	本指标主要年度预算的调整情况,考察预算编制准确性。	1.5	<p>指标标杆值:资金调整率=(项目年初批复数-调整后预算数)/年初批复数*100%;</p> <p>指标标杆值依据:财政预算管理要求</p> <p>指标评分细则:调整率≤10%得满分,10<调整率≤20%按比例扣分,调整率>20%不得分。</p>	查阅项目主管单位财务数据、付款凭证、预算明细。	B12
		B13 财务管理制度健全	考察财务制度是否健全,用以	2	指标标杆值:财务管理制度健全。	查阅项目主管单位	B13

	全性	反映和考核财务管理制度对项目顺利实施的保障情况		<p>指标标杆值依据：必要的财务管理制度包括：专款专用制度、付款审批制度、专项资金管理办法、独立核算制度等。</p> <p>指标评分细则：4项必要的财务管理制度各占12.5%权重；若存在相应的财务管理制度，得50%权重，否则不得分。</p>	制度文件、财务资料。	
	B14 财务管理制度执行有效性	考察项目单位是否为保障资金的安全、规范运行，而严格遵从了财务管理制度，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	2	<p>指标标杆值：财务制度执行有效</p> <p>指标标杆值依据：是否按照相应财务管理制度执行，且管理有效；</p> <p>指标评分细则：所有财务管理制度执行有效得满分，每有一项制度未执行或无效扣1分，扣完为止。</p>	查阅项目主管单位制度文件、财务资料。	B14
	B15 资金使用合规性	考察项目资金使用是否符合相关的相关法律法规和财务管理制度的规定，预算资金是否按照合同约定的节点拨付，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。	2	<p>指标标杆值：资金使用与相关规定匹配。</p> <p>指标标杆值依据：①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符合项目预算批复或合同规定的用途；④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；</p> <p>指标评分细则：符合所有条件得满分，缺失1项扣25%权重，若该项部分满足，扣12.5%权重，扣完为止。</p>	查阅本级或上级财务管理相关制度文件、项目资金管理办法、凭证、资金拨付审批表。	B15
组织实施	B21 项目管理制度健全性	考察项目实施单位的业务管理制度是否健全，用以反映和考核与项目直接相关的管理制度是否健全。	3	<p>指标标杆值：项目管理制度健全；</p> <p>指标标杆值依据：是否已制定相关项目与资产管理制度或有上级相关文件，文件或制度与实施内容匹配；</p>	查阅项目与资产管理制度	B21

				指标评分细则：符合所有条件得满分，每有1项不符合扣33%权重，若该项部分符合，扣15%权重，扣完为止。		
B22 项目管理制度执行有效性	考察项目实施单位的业务管理制度是否执行有效，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	3	指标标杆值：项目管理制度执行有效； 指标标杆值依据：相关项目与资产管理制度或上级相关文件是否与实施内容匹配，制度是否执行有效 指标评分细则：符合所有条件得满分，每有1项不符合，扣1分，扣完为止。	查阅项目与资产管理制度	B22	
B23 合同管理规范性及执行有效性	考察用以反映为实施服务项目是否按要求订立相关服务合同，合同约定要素和内容是否完整以及合同是否执行有效。	5	指标标杆值：合同签订规范及执行有效； 指标标杆值依据：合同法。 指标评分细则：①合同约定是否明确条件是否细化、合同签订是否严谨规范；②合同内容是否细化；③合同签订是否严谨规范；④合同执行是否有效。符合所有条件得满分，缺失1项扣25%权重，若该项部分满足，扣12.5%权重，扣完为止。	查阅项目服务合同	B23	
B24 政府采购流程规范性	考察项目采购是否遵循政府采购规定。	3	指标标杆值：规范； 指标标杆值依据：政府采购规定； 指标评分细则：①是否按规定程序实施政府采购；②是否选用合适的采购方式；③是否按照规定要求签订合同。缺乏一项扣1分，扣完为止。	查阅招投标文件、评审记录	B24	
B25 档案管理完整性	考察项目档案管理是否完整。	2	指标标杆值：完整； 指标标杆值依据：档案管理情况；	档案管理	B25	

					指标评分细则：①若建立档案管理制度，得 50%权重分；②若档案管理完整，得 50%权重分。		
C 项目产出	C1 产出数量	C11 城市市容保障服务数量	考察城市市容保障情况。	5	指标标杆值：22 处； 指标标杆值依据：历史标准； 指标评分细则：若 22 处微网格均完成城市市容保障，得满分；每少完成一个，扣一分；扣完为止。	考核记录	C11
		C12 养护覆盖率	考察养护服务情况	5	指标标杆值：实际养护面积/计划养护面积*100%=100%； 指标标杆值依据：历史标准； 指标评分细则：实际养护面积/计划养护面积*100%=100%，得满分；大于等于 90% 小于 100%按比例得分；小于 90%不得分。	考核记录	C12
	C2 产出质量	C21 考核达标率	考察养护服务考核合格情况	6	指标标杆值：考核分数≥90 分； 指标标杆值依据：考核纪律； 指标评分细则：三片区域各占 33%权重，若每月平均考核分数均大于等于 90 分，得满分；考核分数小于 90 大于等于 80，按比例得分，低于 80，不得分。	考核记录	C21
	C3 产出时效	C31 养护及时性	考察养护服务及时情况。	5	指标标杆值：每日； 指标标杆值依据：历史标准； 指标评分细则：若每日按时开展养护服务，得满分；每延迟 1 天扣其 25%权重分，扣完为止。	考核记录	C31
		C32 投诉响应及时性	考察投诉响应及时情况。	5	指标标杆值：12 小时内； 指标标杆值依据：；行业标准	投诉处理报告	C32

					指标评分细则:若在 12 小时内处置投诉,得满分;每超出 1 小时,扣 25%权重,扣完为止		
		C33 考核及时性	考察项目考核及时情况。	5	指标标杆值:每月按时; 指标标杆值依据:考核制度; 指标评分细则:若每月按时考核,得满分;每有一次延迟 5 天扣其 25%权重分,扣完为止。	考核记录	C33
		C4 产出成本	C41 成本节约率	考察完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率,用以反映和考核项目的成本节约程度。	3	指标标杆值: [(计划成本-实际成本) / 计划成本] × 100%; 指标标杆值依据: ≤ 100% 指标评分细则:实际成本:项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本:项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出,一般以项目预算为参考若本项目执行金额 ≤ 预算金额,得满分;每超预算金额 1%扣其 10%权重分,扣完为止。	项目合同,项目决算表
D 项目效益	D1 社会效益	D11 重大安全事故发生情况	考察系统与其他平台互通情况	5	指标标杆值: 0; 指标标杆值依据: 行业标准; 指标评分细则:若辖区内全年未发生重大安全事故,得满分;每发生一起,扣 50%权重,扣完为止。	工作报告	D11
		D12 有责投诉率	考察居民投诉情况。	5	指标标杆值:有效投诉数/总投诉数*100% ≤ 8%; 指标标杆值依据: 行业标准;	投诉记录	D12

				指标评分细则：若有责投诉率 $\leq 8\%$ ，得满分；大于 8%小于等于 18%，按比例得分；大于 18%不得分。		
	D13 市容改善情况	考察辖区市容改善情况。	5	<p>指标标杆值：改善；</p> <p>指标标杆值依据：调查问卷；</p> <p>指标评分细则：最终得出的满意度按照问卷【（选择“非常满意”样本数*5+“比较满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“不太满意”样本数*2+“非常不满意”样本数*1）/（总样本数*5）】*100%计算得出。满意度达到 90%及以上为满分，低于 90%的得分按指标权重*满意度计算。。</p>	调查问卷	D13
	D14 全区排名情况	考察辖区市容在闵行区排名情况。	2	<p>指标标杆值：提升；</p> <p>指标标杆值依据：行业标准；</p> <p>指标评分细则：若处于全区前 3 名次，得满分；前 3 与中等名次之间，按比例得分；处于中下名次，不得分。</p>	全区排名情况	D13
D2 可持续影响	D21 应急响应及投诉处理机制	考察应急响应及投诉处理机制情况。	3	<p>指标标杆值：建立健全；</p> <p>指标标杆值依据：应急响应及投诉处理机制制度；</p> <p>指标评分细则：应急响应及投诉处理机制建立健全得满分，缺失部分扣 50%权重分，未建立不得分。</p>	应急响应及投诉处理机制制度	D21
D3 满意度	D31 居民满意度	考察学生满意度情况	10	<p>指标标杆值：95%；</p> <p>指标标杆值依据：历史标准；</p>	问卷调查结果	D31

总计				<p>指标评分细则：最终得出的满意度按照问卷【（选择“非常满意”样本数*5+“比较满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“不太满意”样本数*2+“非常不满意”样本数*1）/（总样本数*5）】*100%计算得出。满意度达到90%及以上为满分，低于90%的得分按指标权重*满意度计算。</p>		
				100		

（四）评价方法及等级

1. 评价方法

根据项目特点，结合《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩[2020]6号文）及闵行区绩效预算管理的相关要求，本次绩效评价秉承科学规范、公平公正、分级分类、绩效相关等原则，按照“项目决策-项目过程-项目产出-项目效益”的绩效逻辑路径，在明确评价范围、项目目标、评价方法的基础上，制定科学的绩效评价指标体系，从绩效角度对项目的整体情况进行合理、客观的评价。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

对本项目中计划指标与实际指标、管理规定及实际执行、历史数据与当年数据进行考察、比较，寻找其异同，以进行评价；

（3）核查法

对项目所有的业务资料及财务资料进行核查，分析完整性、合规性、合理性；

（4）逻辑分析法

逻辑分析法是指通过逻辑推理，将设定条件与各种可能产生的结果相关性分析来寻找各指标之间内在的联系，并借以找出财政资金投入与产出的效果之间内在联系的一种方法；

（5）公众评判法

对项目相关方进行问卷、访谈、座谈会等形式的社会调研，了解其对项目的看法和建议，分析其对项目的满意度，用以直接反映项目的现实状况和具体效果。

2. 评价等级

本次绩效评分体系总分设置为 100 分，等级划分为四档：90（含）—100 分为优、80（含）—90 分为良、60（含）—80 分为中、60 分以下为差。

(五) 绩效评价工作过程

1. 评价工作计划

表 9 评价工作计划表

时间	计划工作安排
2022年7月1日	实地踏勘收集资料
2022年7月20日	开展访谈并下发问卷
2022年7月20日-2022年8月3日	完成报告初稿
2022年8月3日-2022年8月15日	专家修改
2022年8月15日-2022年8月31日	交付

2. 人员分工

具体人员配置分工见下表：

表 11 人员分工表

机构	部门	姓名	职务	联系方式	备注
第三方 评价机 构	第三 方评 价机 构	卢志华	项目总监	15800594368	项目指导、质量控制、终审
		王兆年	咨询顾问	15000327006	评价工作主持、执行管理、报告撰写、评审汇报。具体：与评价单位沟通联络、评价小组成员工作分派并对其工作结果负责、评价方案设计、评价报告撰写、评审汇报
		冯宝萱	咨询顾问	13122040302	业务条线：梳理立项背景、决策过程、实施流程、关联方、配套管理措施与执行标准、项目的绩效
		徐杨浩	咨询顾问	18016306286	资金条线：梳理预算构成、执行依据、业绩数据、资金管理措施
		张奇峰	行业顾问	13816400029	对项目实施方案、指标设定等进行外部辅导

3. 数据采集过程

数据采集通过基础表填写、社会调查、合规性检查等方式来实现。

(1) 基础数据采集

评价小组于2022年7月1日编制基础数据采集表，发放至相关业务科室，包括业务数据和财务数据，经科室负责人填写后收回。

(2) 社会调查法

1) 访谈：对项目负责人开展访谈，以了解项目背景、管理措施、部门协作，项目宣传、对项目未来发展规划、业务管理调整及优化措施等信息。具体由评价小组编制访谈提纲，于2022年7月20日发送至访谈对象，填写后收回。

2) 问卷调查：对辖区居民开展问卷调查，以获取项目满意度信息。具体由

评价小组编制问卷内容,在项目负责人协助下于 2022 年 7 月 20 日发放至受访人群,填写后收回。

3) 问卷调查完成情况:本次问卷调查通过线上问卷发放的方式,共计回收有效问卷 112 份,综合满意度 81.25%。

(3) 合规性检查

评价小组对采集到的业务和财务数据进行必要的合规性检查,以保证数据真实性。

4. 绩效评价过程

评价工作于 2022 年 7 月启动,评价小组研读项目相关文件,安排走访项目相关单位,对项目实施情况进行预调研。经多次内部研讨后,初拟工作方案、指标体系、问卷及访谈内容,于 2022 年 8 月提交专家指正,由专家提出方案修改意见。评价小组根据意见对方案进行修改并完善,最终于 2022 年 8 月确定绩效评价方案、指标体系、问卷及访谈内容。

期后,评价小组严格按照指标体系取数要求实施评价程序,在项目负责人配合下共同完成了数据采集、问卷调查、访谈、合规性检查等实地调研工作,经过数据分析、评价打分、报告撰写、征求意见等环节,于 2022 年 8 月完成报告初稿。

三、评价结论和绩效分析

(一) 评价结论

运用由评价小组设计并通过论证的评价指标体系及评分标准,通过数据采集、问卷调查及访谈等方法,对本项目进行客观评价,最终评分结果:项目总得分为 89.51 分,绩效评级为“良”。绩效指标得分简表如下表所示:

表 12 项目绩效得分情况表

指标	A 项目决策	B 项目过程	C 项目产出	D 项目效益	合计
权重	11.00	25.00	34.00	30.00	100.00
得分	8.00	22.50	32.50	26.51	89.51
得分率	72.73%	90.00%	95.59%	88.37%	89.51%

表 13 项目绩效得分明细表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
项目决策	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	1.50	1.50
		A12 立项程序规范性	1.50	1.50
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	1.50	1.50
		A22 绩效目标明确性	1.50	1.50
	A3 资金投入	A31 预算编制合理性	5.00	2.00
小计			11.00	8.00
项目过程	B1 资金管理	B11 预算执行率	1.50	1.50
		B12 预算调整率	1.50	1.50
		B13 财务管理制度健全性	2.00	2.00
		B14 财务管理制度执行有效性	2.00	2.00
		B15 资金使用合规性	2.00	2.00
	B2 组织实施	B21 项目管理制度健全性	3.00	3.00
		B22 项目管理制度执行有效性	3.00	3.00
		B23 合同管理规范性及执行有效性	5.00	2.50
		B24 政府采购合规性	3.00	3.00
		B25 档案管理完整性	2.00	2.00
小计			25.00	24.00
项目产出	C1 产出数量	C11 城市市容保障服务数量	5.00	5.00
		C12 养护覆盖率	5.00	5.00
	C2 产出质量	C21 考核达标率	6.00	4.50
	C3 产出时效	C31 养护及时性	5.00	5.00
		C32 投诉响应及时性	5.00	5.00
		C33 考核及时性	5.00	5.00
C4 产出成本	C41 成本节约率	3.00	3.00	
小计			34.00	33.96
项目效益	D1 社会效益	D11 重大安全事故发生率	5.00	5.00
		D12 有责投诉率	5.00	5.00
		D13 市容改善情况	5.00	3.51
		D14 全区排名情况	2.00	2.00
	D2 可持续影响	D21 应急响应及投诉处理机制	3.00	3.00
	D3 满意度	D31 居民满意度	10.00	8.00
小计			31.00	29.50
总计			100.00	89.51

（二）主要绩效

从项目决策上看：指标权重 11 分，得分 8 分，得分率 72.73%；项目依据《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见（沪府【2013】

84号)、《城市市容和环境卫生管理条例(2017修订)》(国务院2017年3月1日修订)等文件的精神和要求立项,立项依据充分,立项程序规范,绩效目标合理、明确;但预算编制还不够细化。

从项目过程上看:指标权重25.00分,得分22.50分,得分率90.00%;项目相关业务制度健全有效,采购流程规范,合同签订明确、执行规范,财务管理制度健全、资金使用合规。

从项目产出上看:指标权重34.00分,得分32.50分,得分率95.59%;本次城运中心虹桥枢纽养护项目养护面积19.26平方公里,22处微网格中心,考核达标率较高,成本合理。

从项目效益上看:指标权重30分,得分26.51分,得分率88.37%。

2021年度虹桥枢纽养护项目有责投诉率为0%;美化市容效果居民感受满意度为91.02%、辖区居民满意度为86%;项目长效管理机制建立健全;根据问卷调查,居民综合满意度93.35%,对项目认可度较高。项目总体实施效果较好。

(二) 具体指标分析

1. 项目决策类

项目决策类指标共10.00分,得分9.00分,得分率90.00%。共设3个二级指标,从项目立项、绩效目标和资金投入三个方面进行考虑。各项指标得分和绩效分析如下:

表 14 决策类指标分析

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
项目决策	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	1.50	1.50
		A12 立项程序规范性	1.50	1.50
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	1.50	1.50
		A22 绩效目标明确性	1.50	1.50
	A3 资金投入	A31 预算编制合理性	5.00	2.00
小计			11.00	8.00

A11 立项依据充分性, 权重 1.5 分, 得分 1.5 分

评价小组通过查阅《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见(沪府【2013】84号)、《城市市容和环境卫生管理条例(2017修订)》(国务院2017年3月1日修订)文件,认定本项目依据该文件要求向新虹街道

办事处提请立项，立项依据充分，且与部门职责匹配。根据评分细则，本项得满分。

A12 项目立项规范性，权重 1.5 分，得分 1.5 分

本项目为经常性项目，项目按照规定的程序申请设立，提交了对应预算绩效目标表、支出计划等材料，经过了必要的可行性研究，提交的申报文件、材料符合管理办法要求，审批文件和材料合规完整，本项得满分。

A21 绩效目标合理性，权重 1.5 分，得分 1.5 分

经评价小组查阅绩效目标申报表，本项目设置了数量、质量、时效、社会效益、可持续目标和满意度目标，目标根据项目计划设置，依据充分，且完整反映项目社会、经济、生态等效益。根据评分细则，本项得满分。

A22 绩效指标明确性，权重 1.5 分，得分 1.5 分

本项目绩效目标细化分解为数量、质量、时效、效果目标，且绩效指标清晰、细化，效益类目标全面。根据评分细则，该项得满分。

A31 预算编制合理性，权重 5 分，得分 2 分

项目预算根据项目实施内容进行编制，预算内容与项目内容相匹配，同时经过科学论证，但项目预算不够细化。根据指标评分细则，本项得 2 分。主要原因系项目单位未将预算内容配以明确的数量测算依据、单价和标准来源。

2. 项目过程类

项目过程类指标共 25.00 分，得分 22.50 分，得分率 90.00%。共设 2 个二级指标，从资金管理和组织实施两个方面进行考察。各项指标得分和绩效分析如下：

表 15 过程类指标分析

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
项目过程	B1 资金管理	B11 预算执行率	1.50	1.50
		B12 预算调整率	1.50	1.50
		B13 财务管理制度健全性	2.00	2.00
		B14 财务管理制度执行有效性	2.00	2.00
		B15 资金使用合规性	2.00	2.00
	B2 组织实施	B21 项目管理制度健全性	3.00	3.00
		B22 项目管理制度执行有效性	3.00	3.00
		B23 合同管理规范性及执行有效性	5.00	2.50

		B24 政府采购合规性	3.00	3.00
		B25 档案管理完整性	2.00	2.00
小计			25.00	22.50

B11 预算执行率，权重 1.5 分，得分 1.5 分

本项目年初预算为 1,479.08 万元，截止至 2021 年 12 月 31 日，实际支出 1,479.08 万元，预算执行率为 100.00%。根据评分细则，该项得满分。

B12 预算调整率，权重 1.5 分，得分 1.5 分

本项目 2021 年未进行预算调整。根据评分细则，该项得满分。

B13 财务管理制度健全性，权重 2 分，得分 2 分

项目预算单位财务管理制度建立情况良好，并制定了项目资金管理制度，包括资金拨付流程、专款专用、重大项目开支评估论证制度、资金使用监督检查等制度；上述财务管理制度内容细致，与项目内容及财务管理环节相匹配，能够满足项目财务管理的基本管理要求，且与现实情况相符，具备可执行性，具备必要完善的专款专用制度、付款审批制度及专项资金管理办法、独立核算制度。根据评分细则，该项得满分。

B14 财务管理制度执行有效性，权重 2 分，得分 2 分

项目按照《专项资金管理暂行办法》、《关于进一步规范和加强本市乡镇财政性资金管理的若干意见》、《新虹街道预算执行管理办法》《新虹街道财务管理制度》及区级相关财务要求对本项目财务内部管理。根据评分细则，该项得满分。

B15 资金使用合规性，权重 2 分，得分 2 分

评价小组查阅了本级或上级财务管理相关制度文件、项目资金管理办法和资金拨付审批表等原始资料，发现资金用途与预算申报的一致，资金流向与合同约定的收款方一致；并按照约定时间拨付；资金拨付审批单程序完整、规范。根据评分细则，该项得满分。

B21 项目管理制度健全性，权重 3 分，得分 3 分

预算单位针对本项目制定了相应的管理制度和措施，并不断的进行完善。目

前项目所制定的是“新虹街道第三方管理公司城市网格化管理工作考核及奖励实施细则”，该实施细则明确了养护范围、内容、管理单位、考核要求及奖惩办法等。根据评分细则，该项得满分。

B22 项目管理制度执行有效性，权重 3 分，得分 3 分

经评价小组查阅相关资料，养护单位按照合同约定每月按时递交养护资料、养护台账等项目工作情况，由预算单位对其进行季度考核，并将考核情况反馈给养护单位进行整改。根据评分细则，该项得满分。

B23 合同管理规范性及执行有效性，权重 5 分，得分 2.5 分

评价小组查阅了项目《虹桥枢纽综合养护（北片区域）》、《虹桥枢纽综合养护（南片区域）》、《虹桥枢纽综合养护（中片区域）》，项目单位严格按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》要求进行政府采购，本次项目合同组成文件齐全，相关内容完善，目的、范围、职责明确，内容标的、数量、质量、价格、服务期限、付款方式等清晰，签章、规范，且执行有效，但合同未明确签署日期。根据评分细则，该项得 2.5 分。主要原因系预算单位遗漏合同签署日期。

B24 政府采购流程规范性，权重 3 分，得分 3 分

本项目养护单位由新虹街道办事处委托上海申莘建设工程造价咨询有限公司通过公开招投标形式招标，经过开标、投标、评标等流程，确定上海市黄浦区车辆停放管理有限公司、上海市临吉地市容服务有限公司和上海弘文市容服务管理有限公司为中标单位，招投标流程合法合规。根据评分细则，本项得满分。

B25 档案管理完整性，权重 2 分，得分 2 分

经评价小组实地踏勘，项目档案管理完整，支出凭证、项目合同文件和投标文件、考核记录等皆及时留档。根据评分细则，该项得满分。

3. 项目产出类

项目产出类指标共 34.00 分，得分 32.50 分，得分率 95.59%。共设 4 个二级指标，从产出数量、产出质量、产出时效和产出成本四个方面进行考察。各项指标得分和绩效分析如下：

表 16 产出类指标分析

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
项目产出	C1 产出数量	C11 城市市容保障服务数量	5.00	5.00
		C12 养护覆盖率	5.00	5.00
	C2 产出质量	C21 考核达标率	6.00	4.50
	C3 产出时效	C31 养护及时性	5.00	5.00
		C32 投诉响应及时性	5.00	5.00
		C33 考核及时性	5.00	5.00
	C4 产出成本	C41 成本节约率	3.00	3.00
小计			34.00	32.50

C11 城市市容保障服务数量，权重 5 分，得分 5 分

经评价小组查阅工作记录，养护单位完成 22 处微网格中心市容管理服务。根据评分细则，该项得满分。

C12 养护覆盖率，权重 5 分，得分 5 分

经评价小组查阅工作记录，养护单位完成新虹辖区 19.26 平方公里市容管理服务。根据评分细则，该项得满分。

C21 考核达标率，权重 6 分，得分 4.50 分

经评价小组查阅考核记录，中片区域存在两次考核未达到 90 分，分别为 89.4、89.3；北片区域存在一次考核未达到 90 分，为 88.6。根据评分细则，该项得 4.50 分。主要原因系养护单位考核未达标。

C31 养护及时性，权重 5 分，得分 5 分

经评价小组查阅工作记录，养护单位每日按时完成市容养护工作。根据评分细则，该项得满分。

C32 投诉响应及时性，权重 5 分，得分 5 分

经评价小组查阅投诉处理记录，预算单位处理投诉时间平均 12 小时。根据评分细则，该项得满分。

C33 考核及时性，权重 5 分，得分 5 分

经评价小组查阅考核记录，预算单位每月按时完成考核工作。根据评分细则，该项得满分。

C41 成本节约率，权重 3 分，得分 3 分

评价小组翻阅了项目合同、决算表等文件，本项目预算金额为 1,479.08 万元，决算价为 1,479.08 万元，决算不超过预算。根据评分细则，该项得满分。

4. 项目效益类

项目效益类指标共 30.00 分，得分 26.51 分，得分率 88.37%。共设 3 个二级指标，从社会效益、可持续影响、满意度三个方面进行考察。各项指标得分和绩效分析如下：

表 17 效益类指标分析

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
项目效益	D1 社会效益	D11 重大安全事故发生情况	5.00	5.00
		D12 有责投诉率	5.00	5.00
		D13 市容改善情况	5.00	3.51
		D14 全区排名情况	2.00	2.00
	D2 可持续影响	D21 应急响应及投诉处理机制	3.00	3.00
	D3 满意度	D31 居民满意度	10.00	8.00
小计			30.00	26.51

D11 重大安全事故发生情况，权重 5 分，得分 5 分

经评价小组查阅相关资料，新虹辖区本年度未发生重大安全事故。根据评分细则，该项得满分。

D12 有责投诉率，权重 5 分，得分 5 分

经评价小组查阅相关资料，有责投诉率为 0%。根据评分细则，该项得满分。

D13 市容改善情况，权重 5 分，得分 3.51 分

截至问卷回收日，共计回收问卷 112 份。回收群众有效问卷 112 份，以问卷第 3 题为满意度指标计算满意度，计算得到综合满意度为 81.25%，满意度较高，根据评分细则，本项得 3.51 分。

D14 全区排名情况，权重 2 分，得分 2 分

经评价小组查阅相关资料，2021 年度新虹街道市容排名全区中上。根据评分细则，本项得满分

D21 应急响应及投诉处理机制，权重 4 分，得分 4 分

经评价小组查阅相关资料，养护单位在收到预算单位电话通知、各类城市综合养护“问题”抄告、信访投诉和交办件后，无特殊情况的，10 分钟内相关负责人将到达现场，20 分钟内养护抢险设备将到位处理。12 小时内落实整改完毕，

并建立防控长效机制。根据评分细则，本项得满分

D31 居民满意度，权重 10 分，得分 8 分

截至问卷回收日，共计回收问卷 112 份。回收居民有效问卷 112 份，以问卷第 2-8 题为满意度指标计算满意度，计算得到综合满意度为 93.35%，满意度较高，根据评分细则，本项得 8 分。

四、主要经验及做法、存在的问题和评价建议

（一）主要经验及做法

1、项目考核奖惩制度科学、健全，有效保障项目交付质量

针对养护项目的特点，本项目制定了科学、健全、有效的考核和奖惩制度，并积极落实，及时纠正项目实施过程中的问题，大大提升了项目交付质量。

2、项目严格按照政府采购要求进行，管理规范

项目单位由新虹街道办事处委托上海申莘建设工程造价咨询有限公司通过公开招投标形式招标，经过开标、投标、评标等流程，确定上海市黄浦区车辆停放管理有限公司、上海市临吉地市容服务有限公司和上海弘文市容服务管理有限公司为中标单位，招投标流程合法合规。项目管理参照相关制度管理规范。

3、全面开展“洁净上海”大清扫工作，提升辖区市容整治

预算单位根据市区两级工作要求，制定“美丽街区”新三年行动计划并依托城运平台和网格化工作制度，不断深化城市综合管理一体化工作，推出以“微网格”为抓手的“多位一体”的综合养护及城市网格化巡查的新模式。全面落实“路管会”、市场化管理公司、网格巡查员、路段长、总路段长，这一街面“五级治理”机制。对已创建成功的 15 条道路按照星级道路管控标准，实现街面动态管控。依托街道综合养护力量，落实应急处置保障队伍。本年度已完成各类整治点位 180 余处，解决涉及新虹区域市容环境整改问题 1647 个。

4、应急响应机制健全

养护单位根据本项目建立防控长效机制：在收到预算单位电话通知、各类城市综合养护“问题”抄告、信访投诉和交办件后，无特殊情况的，10 分钟内相关负责人将到达现场，20 分钟内养护抢险设备将到位处理。12 小时内落实整改完毕。

（二）存在的问题

1. 预算编制科学性、合理性不足

项目预算根据项目实施内容进行编制，但未配以明确的数量测算依据、单价和标准来源。

2. 合同签订规范性不足

《虹桥枢纽综合养护（北片区域）》、《虹桥枢纽综合养护（南片区域）》、《虹桥枢纽综合养护（中片区域）》三项项目合同未签署日期，合同签订规范性不足。

3. 项目部分考核未达标

本项目中片区域存在两次考核未达到 90 分，分别为 89.4、89.3；北片区域存在一次考核未达到 90 分，为 88.6；存在部分考核未达标的情况。

（三）评价建议

1. 进一步细化预算明细，加强预算编制的科学性

建议预算单位合理制定项目的工作计划，在确定计划实施内容后，对具体任务内容细化到数量，通过市场比价、参考行业标准文件等方式确定预算单价，做到项目构成明细清晰，内容划分科学，预算数量准确，单价符合规定。

2. 加强合同签订合规性

建议预算单位签署合同时明确签署日期。

3. 及时整改考核工作上的问题

建议城运中心让实施单位根据内部考核细则和评分标准，先通过单位内部自查，对上年度管理上存在的问题及时整改，另外，上年度扣分项应在下一年度进行重点关注和管理。

附件 1：绩效目标申报表

财政项目支出绩效目标申报表					
(2021 年度)					
项目名称	虹桥枢纽综合养护经费		项目类别	专项资金 <input type="checkbox"/> 经常性项目 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 一次性项目 <input type="checkbox"/>	
主管部门	新虹街道办事处		实施单位	新虹街道城市网格化综合管理中心	
计划开始日期	2021/1/1		计划完成日期	2021/12/31	
项目资金 (万元)	项目资金总额		1,479.08	年度资金申请总额	1,479.08
	其中：财政资金		1,479.08	其中：当年财政拨款	1,479.08
				上年结转资金	
	其他资金			其他资金	
项目 绩效 目标	项目总目标 (2021 年- 2021 年)			年度总体目标	
	通过加强城市市容管理，开展街面市容巡查，对临时设摊进行疏导和规范化管理，包括界面静态交通管理，包括街面设施巡查管理和静态交通（非机动车）有序管理、清乱、控违、跨门经营等，协助城管部门开展市容环境相关工作。充分调动各单位做好相关市容管理的积极性，促进市容环境管理水平不断改进和持续提高，为辖区内居民构建整洁、和谐、有序的生活环境。			按照相关管理要求完成 2021 年辖区市容管理相关工作，分南北中三个片区进行管理，每个片区由一家市容服务管理公司负责，包括街道控违、清乱、市容秩序维护工作，包括街面设施巡查管理和静态交通（非机动车）有序管理、清乱、控违、跨门经营等，并按月对市容服务公司进行考核，提升辖区文明指数、改善市容市貌、为辖区居民营造良好的生活环境。	
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标		年度指标值
	产出指标	数量指标	完成“控违、清乱”种类		9
			整治案件数量		300000
	质量指标	“控违、清乱”达标率		100%	

		有效投诉减少率	≥0%
	时效指标	“控违、清乱”及时性	及时
		投诉处置及时性	及时
	成本指标	成本合理性	合理
效益指标	社会效益指标	市容市貌改善	改善
		市容秩序提升	提高
		市容管理水平提升	提升
		上海市文明指数测评提升	提升
	可持续影响指标	投诉处置机制健全性	建立健全
满意度指标	服务对象 满意度指标	工作人员满意	90%
		辖区居民满意度	90%

附件 2：调查问卷样张

2021 年虹桥枢纽养护项目问卷调查

尊敬的朋友您好！

为了使“2021 年虹桥枢纽养护”项目财政支出绩效后评价结果更为合理、科学，也便于日后相关工作的改进，受新虹街道办事处委托，我们对“2021 年虹桥枢纽养护”项目进行绩效评价问卷调查，希望能听取到辖区居民的宝贵意见和建议。

恳请您在百忙之中抽出时间，认真阅读和填写我们的问卷。我们保证问卷数据仅用于统计分析，对您的个人信息严格保密。请根据您的实际情况作答，为保证问卷的真实性，请不要错答漏答。

感谢您的支持和配合！

上海熙丞管理咨询有限公司

2022 年 7 月

1. 您是否了解本项目？
 - A. 非常了解
 - B. 比较了解
 - C. 了解一些
 - D. 不太了解
 - E. 完全不了解
- 2、您目前对虹桥枢纽附近绿化覆盖情况是否满意？
 - A. 非常满意
 - B. 比较满意
 - C. 基本满意
 - D. 不太满意
 - E. 非常不满意
- 3、您对虹桥枢纽附近绿化修剪的美观情况是否满意？
 - A. 非常满意
 - B. 比较满意
 - C. 基本满意
 - D. 不太满意
 - E. 非常不满意
- 4、您在虹桥枢纽附近是否遇到过养护绿地内杂草丛生的情况？

- A. 没遇到过
- B. 几乎没遇到
- C. 偶尔遇到
- D. 遇到多次
- E. 经常遇到

5、您在虹桥枢纽附近是否看到过养护绿地内出现垃圾、砖块的情况？

- A. 没遇到过
- B. 几乎没遇到
- C. 偶尔遇到
- D. 遇到多次
- E. 经常遇到

6、您在虹桥枢纽附近是否遇到过行道树翘起影响行人的情况？

- A. 没遇到过
- B. 几乎没遇到
- C. 偶尔遇到
- D. 遇到多次
- E. 经常遇到

7、您对虹桥枢纽附近绿化养护及时情况是否满意？

- A. 非常满意，养护及时
- B. 比较满意，养护比较及时
- C. 基本满意，养护及时性一般
- D. 不太满意，养护不及时
- E. 非常不满意，养护很不及时

8、您对虹桥枢纽附近绿化养护的投诉及反馈情况是否满意？

- A. 非常满意
- B. 比较满意
- C. 基本满意
- D. 不太满意
- E. 非常不满意

9、您认为虹桥枢纽附近绿化养护的过程中是否还有什么不足之处？请提出您的宝贵意见或建议？

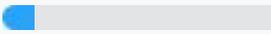
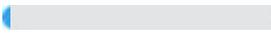
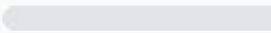
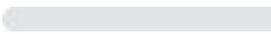
附件 3：调查问卷分析

本次总计回收有效问卷 112 份。满意度采用“五等级制”题目，由“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不太满意”和“非常不满意”五个类似组合选项组成。五个选项分为五个评分等级，分别从“5”到“1”，最终得出的满意度分数按照【(选择“非常满意”样本数*5+“比较满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“不太满意”样本数*2+“非常不满意”样本数*1)/总样本数*100%】计算得出。

(一) 辖区居民满意度问卷分析

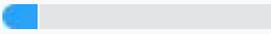
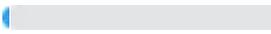
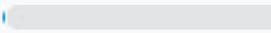
本次共回收辖区居民有效问卷 112 份。加权后综合得分 4.67，满意度 93.35%。

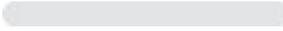
2、您对虹桥枢纽附近目前绿化覆盖情况是否满意？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 非常满意	95	 84.82%
B. 比较满意	13	 11.61%
C. 基本满意	4	 3.57%
D. 不太满意	0	 0%
E. 非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	112	

本题旨在调查辖区居民对虹桥枢纽附近目前绿化覆盖情况的满意程度。满意度分数按照【(选择“满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“一般”样本数*2+“不满意”样本数*1)/总样本数*100%】计算得出为 4.57 分，满意程度为 91.36%。结果表明辖区居民对虹桥枢纽附近目前绿化覆盖情况比较满意。

3、您对虹桥枢纽附近绿化修剪的美观情况是否满意？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 非常满意	94	 83.93%
B. 比较满意	14	 12.50%
C. 基本满意	3	 2.68%
D. 不太满意	1	 0.89%

E. 非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	112	

本题旨在调查辖区居民对虹桥枢纽附近绿化修剪的美观情况的满意程度。满意度分数按照【(选择“满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“一般”样本数*2+“不满意”样本数*1)/总样本数*100%】计算得出为 4.55 分，满意程度为 91.02%。结果表明辖区居民对虹桥枢纽附近绿化修剪的美观情况比较满意。

4、您在虹桥枢纽附近是否遇到过养护绿地内杂草丛生的情况？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 没遇到过	82	 73.21%
B. 几乎没遇到	17	 15.18%
C. 偶尔遇到	12	 10.71%
D. 遇到多次	0	0%
E. 经常遇到	1	 0.89%
本题有效填写人次	112	

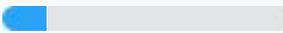
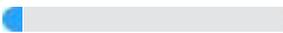
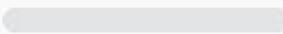
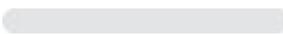
本题旨在调查辖区居民是否遇到过养护绿地内杂草丛生的情况。满意度分数按照【(选择“满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“一般”样本数*2+“不满意”样本数*1)/总样本数*100%】计算得出为 4.36 分，满意程度为 87.29%。结果表明辖区居民几乎没遇到养护绿地内杂草丛生的情况。

5、您在虹桥枢纽附近是否看到过养护绿地内出现垃圾、砖块的情况？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 没遇到过	80	 71.43%
B. 几乎没遇到	19	 16.96%
C. 偶尔遇到	13	 11.61%
D. 遇到多次	0	0%
E. 经常遇到	0	0%
本题有效填写人次	112	

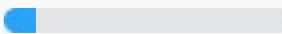
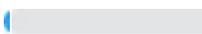
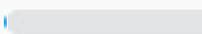
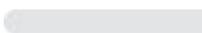
本题旨在调查辖区居民是否看到过养护绿地内出现垃圾、砖块的情况。满意度分数按照【(选择“满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“一般”样本数*2+“不满意”样本数*1)/总样本数*100%】计算得出为 4.36 分，满意程度为 87.29%。结果表明辖区居民几乎没遇到养护绿地内出现垃圾、砖块的情况。

6、您在虹桥枢纽附近是否遇到过行道树翘起影响行人的情况？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 没遇到过	88	 78.57%
B. 几乎没遇到	17	 15.18%
C. 偶尔遇到	7	 6.25%
D. 遇到多次	0	 0%
E. 经常遇到	0	 0%
本题有效填写人次	112	

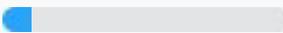
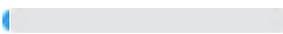
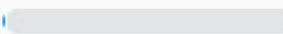
本题旨在调查辖区居民是否遇到过行道树翘起影响行人的情况。满意度分数按照【(选择“满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“一般”样本数*2+“不满意”样本数*1)/总样本数*100%】计算得出为 4.48 分，满意程度为 89.66%。结果表明辖区居民几乎没遇到过行道树翘起影响行人的情况。

7、您对虹桥枢纽附近绿化养护及时情况是否满意？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 非常满意，养护及时	95	 85.06%
B. 比较满意，养护比较及时	13	 11.49%
C. 基本满意，养护及时性一般	3	 2.3%
D. 不太满意，养护不及时	1	 1.15%
E. 非常不满意，养护很不及时	0	 0%
本题有效填写人次	112	

本题旨在调查辖区居民对虹桥枢纽附近绿化养护及时情况的满意程度。满意度分数按照【(选择“满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“一般”样本数*2+“不满意”样本数*1)/总样本数*100%】计算得出为 4.56 分，满意程度为 91.19%。结果表明辖区居民对虹桥枢纽附近绿化养护及时情况比较满意。

8、您对虹桥枢纽附近绿化养护的投诉及反馈情况是否满意？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 非常满意	97	 86.61%
B. 比较满意	12	 10.71%
C. 基本满意	2	 1.79%
D. 不太满意	1	 0.89%

E. 非常不满意	0	0%
本题有效填写人次	112	

本题旨在调查辖区居民对虹桥枢纽附近绿化养护的投诉及反馈情况的满意程度。满意度分数按照【(选择“满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“一般”样本数*2+“不满意”样本数*1)/总样本数*100%】计算得出为 4.58 分，满意程度为 91.69%。结果表明辖区居民对虹桥枢纽附近绿化养护的投诉及反馈情况比较满意。

附件 4：访谈提纲

上海市闵行区 2021 虹桥枢纽养护项目支出绩效评价

——访谈摘要

您好！为做好 2021 虹桥枢纽养护项目支出绩效评价工作，我们受新虹街道保障办委托，邀请您进行工作访谈，具体了解一下养护费项目 2021 年预算执行以及项目工作实施情况，也希望您能就有关问题提出您个人的一些建议或意见。感谢您的支持与配合！

上海熙丞管理咨询有限公司
2022 年 8 月

1、请您简单介绍一下项目的背景情况（历史沿革、项目目的、受益人群等）。

新虹街道管理办积极响应上级“打造宜居闵行”的要求，致力市容市貌管理，取得了不错的成效。2017 年中由新虹街道城市网格化综合管理中心联合各市容服务公司通过服务外包、绩效考核、优胜劣汰的方式对市容市貌进行管理，不断提高城市管理水平，为辖区内居民构建整洁、和谐、有序的生活环境。

2021 年，新虹街道城市运行管理中心根据《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见（沪府【2013】84 号）、《城市市容和环境卫生管理条例（2017 修订）》（国务院 2017 年 3 月 1 日修订）的精神和要求，设立“虹桥枢纽综合养护经费”项目。

2、请您简述一下项目的完成情况和资金使用情况。

本项目为政府采购方式委托三家市容服务公司分别负责辖区三个板块市容管理工作，并按月对市容服务公司进行考核。2021 年绿化养护工作已按计划完成。2021 年养护费项目全年预算 1,479.08 万元，未进行预算调整。截至 2021 年 12 月 31 日，实际执行金额为 1,479.08 万元，执行率为 100%。

3、请问针对项目是否建立健全项目管理制度？

区绿化市容局发布有《闵行区公园绿地、行道树养护管理的实施意见》，新虹街道按照上级主管部门的总体工作要求，制定了《城市市容保障考核细则》，其中包括养护范围、职责分工、考核办法等内容，本项目根据该意见进行项目管理。

附件 5：考核实施细则

为进一步加强新虹街道城市运行管理各项工作措施的贯彻落实，完善市容养护管理一体化队伍参与处置网格管理的工作态度和工作热情，不断提升城市运行管理能力和水平，打造一支高质量、高标准、高素质的专业化管理队伍，现制定新虹街道城市运行管理工作考核及奖励实施细则，具体内容如下：

新虹街道城市运行管理中心负责具体组织实施考核工作。考核对象为新虹街道四大处置网格市容养护管理公司。

一、考核方式

当月经费的 100%作为考核经费，经费经考核后按月支付，在次月支付给企业。

（一）、考核内容

1、长效管控：按核定人数和巡查时间配备市容保障人员，组织开展街面市容巡查和对街面“六乱一跨”（乱设摊、乱堆物、乱拉挂、乱晾晒、乱发宣传品、乱停非机动车、跨门经营）快速处置和长效管控。

2、快速处置：第一时间发现并劝阻街面新产生的在建违法建筑、设置招风旗和广告牌等行为，确系违规且制止无效的，及时上报城管执法部门；第一时间检查道路施工许可证明，制止违法施工，或上报街道城运中心，正常道路施工过程中，督促施工方落实文明施工措施，并做到“工完场清；第一时间发现街面市政、道路交通、广告设施等存在的安全隐患，督促当事人整改，或在采取防护措施后及时通报有关单位；发现大宗渣土、建筑废

弃物的，及时联系相关公司进行清运；发现公共设施缺失的，第一时间做好防护并及时上报相关部门处理；发现违规设立店招店牌、灯箱招牌、户外广告等设施的，第一时间告知经营者于施工前向街道城运中心申报审核，告知劝住无效的通报执法部门进行处置。

3、群众投诉：投诉来源“12345”、“12319”、“962000”、“区级创全巡查”、“区级督查”、“镇级督查”的，对应发现未发现的在建违法建筑、公共设施、道路交通、设施管理、园林绿化、市容环卫、街面秩序、安全隐患、突发事件等案件，被群众投诉的进行相应扣分。

4、队伍建设：市容服务保障人员经培训考核后上岗，队伍保持稳定、队员着装规范、仪表得体，遵章守纪、言行有度；无因自身原因导致恶性事件或重大公共事件发生。建立健全应急保障队伍和处置机制；无条件积极配合参与维稳、抢险、整治等“大联动”保障工作。

（二）、考核方法

各养护条线根据招投标中约定每月工作经费70%作为工作考核费用，用于个性考核项目；每月工作经费30%作为捆绑式考核经费，用于共性考核项目。

1、个性考核：

（1）、总分为100分，实得分为考核内容实得分之和，扣减分数总和不超过该项目应得分值。

（2）、评定等级：年度综合得分以月度综合得分的平均值为结果。共分为三级，为优秀、合格、不合格，实得分90分及以上为优秀，实得分在90分与80分之间为合格，实得分80分以下为不合格。

考核评分记录，采用本办法附件：《新虹街道市容管理公司考核细则》。

(3)、月度考核与月度 70%经费挂钩，(1) 90 分—100 分，不扣除考核经费；(2) 80 分—90（不含）分，每扣除 1 分，扣除月工作考核部分（即 70%部分）金额的 1%；(3) 80（不含）分一下，每扣除 1 分，扣除月工作考核部分（即 70%部分）金额的 2%，扣完为止。

2、共性考核：共性考核项目采用处罚单的形式进行打分，其中国家级检查发现问题，每张处罚单 1.5 万元，市级检查发现问题，每张处罚单 1 万元，区级检查发现问题，每张处罚单 0.5 万元；其余考核项目也依据每张处罚单 0.5 万元来实行。

3、考核结果每月报街道主要领导，发现问题及时通报各市容管理公司，并督促其限期改正，未整改或整改不到位的，视情节对管理公司进行谈话，并对年度考核不合格的建议街道采取“一票否决”退出机制。

二、附则

1、本办法由新虹街道城市运行管理中心负责解释。

2、本办法自发布之日起施行。

附件：《新虹街道市容管理公司考核细则》

新虹街道城市运行管理中心

2020 年 9 月 1 日

单位:			
考核项目	考核内容	评分标准	得分
快速处置 (3分)	1、人员准时到岗,遵守晨会点名制度;2、以微网格为巡查范围,开展街面市容巡查和对街面“六乱一跨”(乱设摊、乱堆物、乱拉挂、乱晾晒、乱发宣传品、乱停非机动车、跨门经营)快速处置和长效管控。	未准时到岗,不遵守晨会制度,每次扣0.5分;未及时发现并处置“六乱一跨”现象,每件扣0.1分。	
巡查发现 (30分)	第一时间发现并劝阻街面新产生的在建违法建筑、设置招风旗和广告牌等行为,确系违规且制止无效的,及时上报城管执法部门。	违反此项规定的,每件扣0.5分	
	第一时间检查道路施工许可证明,制止违法施工,或上报街道网格中心,正常道路施工过程中,督促施工方落实文明施工措施,并做到“工完场清”,发生重大事故扣5分。	违反此项规定的,每件扣0.5分	
	第一时间发现街面市政、公用事业、广告设施等存在的安全隐患,督促当事人整改,或在采取防护措施后及时通报有关单位。	违反此项规定的,每件扣0.5分	
	发现大宗渣土、建筑废弃物的,及时联系相关公司进行清运。	违反此项规定的,每件扣0.5分	
	发现公共设施缺失的,第一时间做好防护并及时上报相关部门处理。	违反此项规定的,每件扣0.5分	
	发现违规设立店招店牌、灯箱招牌、户外广告等设施的,第一时间告知经营者于施工前向街道网格中心申报审核,告知劝住无效的通报执法部门进行处置。	违反此项规定的,每件扣0.5分	
群众投诉 (50分)	对 公共设施 做到应发现尽发现; 投诉来源“12345”、“12319”、“962000”、“区级创全巡查”、“区级督查”、“镇级督查”。	未做到应发现尽发现,被群众投诉的,每件扣0.5分。	
	对 市容环卫 做到应发现尽发现; 投诉来源“12345”、“12319”、“962000”、“区级创全巡查”、“区级督查”、“镇级督查”。	未做到应发现尽发现,被群众投诉的,每件扣0.5分。	
	对 街面秩序 做到应发现尽发现; 投诉来源“12345”、“12319”、“962000”、“区级创全巡查”、“区级督查”、“镇级督查”。	未做到应发现尽发现,被群众投诉的,每件扣0.5分。	
	对 存在的安全隐患 做到应发现尽发现; 投诉来源“12345”、“12319”、“962000”、“区级创全巡查”、“区级督查”、“镇级督查”。	未做到应发现尽发现,被群众投诉的,每件扣0.5分。	
	对 突发事件的发生 做到应发现尽发现; 投诉来源“12345”、“12319”、“962000”、“区级创全巡查”、“区级督查”、“镇级督查”。	未做到应发现尽发现,被群众投诉的,每件扣0.5分。	
控违拆违 (10分)	1、日常管理;2、防控新增;3、无违创建;4、消除存量。	日常管理(3分);防控新增(3分);无违创建(2分);消除存量(2分)	

队伍建设 (7分)	积极参加网格工作例会，遵守请假制度；市容管理公司应保持队伍人员稳定、队员着装规范、遵章守纪。(3分)	未经请假批准擅自缺席工作例会的，每次扣1分；队伍人员变动频繁，造成工作无法开展的扣0.5分，队员着装不规范，不遵章守记的扣0.5分。	
	建立健全应急保障队伍和处置机制；无条件积极配合参与维稳、抢险、整治等保障工作。(4分)	无应急保障队伍和处置机制的，扣1分。未积极配合参与维稳、抢险、整治等保障工作的，每次扣1分。	
总 得 分			

考核单位： 网格中心

考核时间：

附件 6：工作底稿

A11 “立项依据充分性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察项目与实施单位的职责是否密切相关。立项是否有充分的依据，是否符合国家、本市的政策要求。
指标权重	1.5
评价标准	<p>指标标杆值：项目以《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见（沪府【2013】84号）、《城市市容和环境卫生管理条例(2017修订)》（国务院2017年3月1日修订）等文件为依据。</p> <p>指标标杆值依据：①项目立项是否符合《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见（沪府【2013】84号）、《城市市容和环境卫生管理条例(2017修订)》（国务院2017年3月1日修订）等相关政策；</p> <p>②项目立项是否符合城运中心发展规划和政策要求；</p> <p>③项目立项是否与城运中心职责范围相符，属于学校履职所需；</p> <p>④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、上海事权支出责任划分原则；</p> <p>⑤项目是否与闵行区或新虹街道相关项目重复。</p> <p>指标评分细则：符合所有条件得满分，缺失一项扣20%权重，若该项部分满足，扣10%权重，扣完为止。</p>
数据来源	查阅相关政策文件
评价结果	1.5
评价分析	指标评分计算过程及依据：评价小组通过查阅《关于进一步深化本市城市养护作业领域城市化改革工作的指导意见（沪府【2013】84号）、

《城市市容和环境卫生管理条例(2017 修订)》（国务院 2017 年 3 月 1 日修订）文件，认定本项目依据该文件要求向新虹街道办事处提请立项，立项依据充分，且与部门职责匹配。根据评分细则，本项得满分。

A12 “立项程序规范性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	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	1.5
评价标准	<p>指标标杆值：项目以立项文件、可行性研究报告为依据。</p> <p>指标标杆值依据：①项目是否按照上海市环卫局规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证。</p> <p>指标评分细则：符合所有条件得满分，缺失一项扣 33%权重，若该项部分满足，扣 15%权重，扣完为止。</p>
数据来源	查阅相关项目申请、立项审批、可行性研究资料
评价结果	1.5
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：本项目为经常性项目，项目按照规定的程序申请设立，提交了对应预算绩效目标表、支出计划等材料，经过了必要的可行性研究，提交的申报文件、材料符合管理办法要求，审批文件和材料合规完整，本项得满分。</p>

A21 “绩效目标合理性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察绩效目标制定的依据是否充分，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。
指标权重	1.5
评价标准	<p>指标标杆值：绩效目标设置科学合理；</p> <p>指标标杆值依据：①绩效目标与相应预算的匹配性；②项目预期产出效益和效果是否符合正常水平；③绩效目标标杆值依据是否充分；④绩效目标是否完整反映项目社会、经济、生态等效益。</p> <p>指标评分细则：符合所有条件得满分，缺失一项扣 25%权重，若该项部分满足，扣 12.5%权重，扣完为止。</p>
数据来源	查阅部门预算申报表和部门“三定”方案、项目申报表。
评价结果	1.5
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅绩效目标申报表，本项目设置了数量、质量、时效、社会效益、可持续目标和满意度目标，目标根据项目计划设置，依据充分，且完整反映项目社会、经济、生态等效益。</p> <p>根据评分细则，本项得满分。</p>

A22 “绩效目标明确性” 评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	用以反映绩效目标是否明确，是否细化为数量、质量、时效、效果目标，且通过清晰、细化、可衡量的目标值予以体现。
指标权重	1.5
评价标准	<p>指标标杆值：所有绩效目标设置明确。</p> <p>指标标杆值依据：绩效指标清晰、细化、可衡量为最优，表明项目绩效目标合理。</p> <p>指标评分细则：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。每有一项目标不满足扣30%权重，扣完为止。</p>
数据来源	查阅部门预算申报表和部门“三定”方案、项目申报表
评价结果	1.5
评价分析	指标评分计算过程及依据：本项目绩效目标细化分解为数量、质量、时效、效果目标，且绩效指标清晰、细化，效益类目标全面。根据评分细则，该项得满分。

A31 “预算编制合理性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	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
指标权重	5
评价标准	<p>指标标杆值：项目预算编制经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标相适应，预算细化到单价、数量；</p> <p>指标标杆值依据：《关于印发〈上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）〉的通知》（沪财绩〔2020〕6号）；</p> <p>指标评分细则：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项目预算细化到单价、数量；④预算编制过程中是否有依据。全部符合得满分；每有一项不符合，扣25%权重，扣完为止</p>
数据来源	查阅部门预算申报表和项目申报表。
评价结果	2
评价分析	<p>标评分计算过程及依据：项目预算根据项目实施内容进行编制，预算内容与项目内容相匹配，同时经过科学论证，但项目预算不够细化。根据指标评分细则，本项得2分。主要原因系项目单位未将预算内容配以明确的数量测算依据、单价和标准来源。</p>

B11 “预算执行率”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	本指标主要考察预算资金执行的实际情况，反映财政资金的使用效率。
指标权重	2
评价标准	<p>指标标杆值：预算执行率=实际支出数/调整后预算数*100%；</p> <p>指标标杆值依据：财政预算管理要求</p> <p>指标评分细则：当预算执行率等于 100%时，得满分；低于 80%不得分；小于 100%大于等于 80%按实际执行率乘以权重分进行评分。</p>
数据来源	查阅项目主管单位财务数据、付款凭证、预算明细。
评价结果	2
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：本项目年初预算为 1,479.08 万元，截止至 2021 年 12 月 31 日，实际支出 1,479.08 万元，预算执行率为 100.00%。根据评分细则，该项得满分。</p>

B12 “预算调整率”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	本指标主要年度预算的调整情况，考察预算编制准确性。
指标权重	2
评价标准	<p>指标标杆值：资金调整率=(项目年初批复数-调整后预算数)/年初批复数*100%；</p> <p>指标标杆值依据：财政预算管理要求</p> <p>指标评分细则：调整率≤10%得满分，10<调整率≤20%按比例扣分，调整率>20%不得分。</p>
数据来源	查阅项目主管单位财务数据、付款凭证、预算明细。
评价结果	2
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：本项目 2021 年未进行预算调整。根据评分细则，该项得满分。</p>

B13 “财务管理制度健全性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察财务制度是否健全，用以反映和考核财务管理制度对项目顺利实施的保障情况
指标权重	2
评价标准	<p>指标标杆值：财务管理制度健全。</p> <p>指标标杆值依据：必要的财务管理制度包括：专款专用制度、付款审批制度、专项资金管理办法、独立核算制度等。</p> <p>指标评分细则：4项必要的财务管理制度各占12.5%权重；若存在相应的财务管理制度，得50%权重，否则不得分。</p>
数据来源	查阅项目主管单位制度文件、财务资料。
评价结果	2
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：项目预算单位财务管理制度建立情况良好，并制定了项目资金管理制度，包括资金拨付流程、专款专用、重大项目开支评估论证制度、资金使用监督检查等制度；上述财务管理制度内容细致，与项目内容及财务管理环节相匹配，能够满足项目财务管理的基本管理要求，且与现实情况相符，具备可执行性，具备必要完善的专款专用制度、付款审批制度及专项资金管理办法、独立核算制度。根据评分细则，该项得满分。</p>

B14 “财务管理制度执行有效性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察项目单位是否为保障资金的安全、规范运行，而严格遵从了财务管理制度，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	2
评价标准	<p>指标标杆值：财务制度执行有效</p> <p>指标标杆值依据：是否按照相应财务管理制度执行，且管理有效；</p> <p>指标评分细则：所有财务管理制度执行有效得满分，每有一项制度未执行或无效扣1分，扣完为止。</p>
数据来源	查阅项目主管单位制度文件、财务资料。
评价结果	2
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：项目按照《专项资金管理暂行办法》、《关于进一步规范和加强本市乡镇财政性资金管理的若干意见》、《新虹街道预算执行管理办法》《新虹街道财务管理制度》及区级相关财务要求对本项目财务内部管理。根据评分细则，该项得满分。</p>

B15 “资金使用合规性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察项目资金使用是否符合相关的相关法律法规和财务管理制度的规定，预算资金是否按照合同约定的节点拨付，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	2
评价标准	<p>指标标杆值：资金使用与相关规定匹配。</p> <p>指标标杆值依据：①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符合项目预算批复或合同规定的用途；④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；</p> <p>指标评分细则：符合所有条件得满分，缺失1项扣25%权重，若该项部分满足，扣12.5%权重，扣完为止。</p>
数据来源	查阅本级或上级财务管理相关制度文件、项目资金管理办法、凭证、资金拨付审批表。
评价结果	2
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：评价小组查阅了本级或上级财务管理相关制度文件、项目资金管理办法和资金拨付审批表等原始资料，发现资金用途与预算申报的一致，资金流向与合同约定的收款方一致；并按照约定时间拨付；资金拨付审批单程序完整、规范。根据评分细则，该项得满分。</p>

B21 “项目管理制度健全性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察项目实施单位的业务管理制度是否健全，用以反映和考核与项目直接相关的管理制度是否健全。
指标权重	3
评价标准	指标标杆值：项目管理制度健全； 指标标杆值依据：是否已制定相关项目与资产管理制度或有上级相关文件，文件或制度与实施内容匹配； 指标评分细则：符合所有条件得满分，每有1项不符合扣33%权重，若该项部分符合，扣15%权重，扣完为止。
数据来源	查阅项目与资产管理制度
评价结果	3
评价分析	指标评分计算过程及依据：预算单位针对本项目制定了相应的管理制度和措施，并不断的进行完善。目前项目所制定的是“新虹街道第三方管理公司城市网格化管理工作考核及奖励实施细则”，该实施细则明确了养护范围、内容、管理单位、考核要求及奖惩办法等。根据评分细则，该项得满分。

B22 “项目管理制度有效性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察项目实施单位的业务管理制度是否执行有效，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。
指标权重	3
评价标准	<p>指标标杆值：项目管理制度执行有效；</p> <p>指标标杆值依据：相关项目与资产管理制度或上级相关文件是否与实施内容匹配，制度是否执行有效</p> <p>指标评分细则：符合所有条件得满分，每有 1 项不符合扣 1 分，扣完为止。</p>
数据来源	查阅项目与资产管理制度
评价结果	3
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅相关资料，，养护单位按照合同约定每月按时递交养护资料、养护台账等项目工作情况，由预算单位对其进行季度考核，并将考核情况反馈给养护单位进行整改。</p> <p>根据评分细则，该项得满分。</p>

B23 “合同管理规范性及执行有效性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察用以反映为实施服务项目是否按要求订立相关服务合同，合同约定要素和内容是否完整以及合同是否执行有效。
指标权重	4
评价标准	<p>指标标杆值：合同签订规范及执行有效；</p> <p>指标标杆值依据：合同法。</p> <p>指标评分细则：①合同约定是否明确条件是否细化、合同签订是否严谨规范；②合同内容是否细化；③合同签订是否严谨规范；④合同执行是否有效。符合所有条件得满分，缺失1项扣25%权重，若该项部分满足，扣12.5%权重，扣完为止。</p>
数据来源	查阅项目服务合同
评价结果	3
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：评价小组查阅了项目《虹桥枢纽综合养护（北片区域）》、《虹桥枢纽综合养护（南片区域）》、《虹桥枢纽综合养护（中片区域）》，项目单位严格按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》要求进行政府采购，本次项目合同组成文件齐全，相关内容完善，目的、范围、职责明确，内容标的、数量、质量、价格、服务期限、付款方式等清晰，签章、规范，且执行有效，但合同未明确签署日期。根据评分细则，该项得3分。主要原因系预算单位遗漏合同签署日期。</p>

B24 “政府采购流程规范性” 评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察项目采购是否遵循政府采购规定。
指标权重	3
评价标准	<p>指标标杆值：规范；</p> <p>指标标杆值依据：政府采购规定；</p> <p>指标评分细则：①是否按规定程序实施政府采购；②是否选用合适的采购方式；③是否按照规定要求签订合同。缺乏一项扣1分，扣完为止。</p>
数据来源	查阅招投标文件、评审记录
评价结果	3
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：本项目养护单位由新虹街道办事处委托上海申莘建设工程造价咨询有限公司通过公开招投标形式招标，经过开标、投标、评标等流程，确定上海市黄浦区车辆停放管理有限公司、上海市临吉地市容服务有限公司和上海弘文市容服务管理有限公司为中标单位，招投标流程合法合规。根据评分细则，本项得满分。</p>

B25 “档案管理完整性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察项目档案管理是否完整
指标权重	2
评价标准	指标标杆值：完整； 指标标杆值依据：档案管理情况； 指标评分细则：①若建立档案管理制度，得 50%权重分；②若档案管理完整，得 50%权重分。
数据来源	档案管理
评价结果	2
评价分析	指标评分计算过程及依据：经评价小组实地踏勘，项目档案管理完整，支出凭证、项目合同文件和招投标文件、考核记录等皆及时留档。根据评分细则，该项得满分。

C11 “城市市容保障服务数量”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察城市市容保障情况。
指标权重	5
评价标准	<p>指标标杆值：22 处；</p> <p>指标标杆值依据：历史标准；</p> <p>指标评分细则：若 22 处微网格均完成城市市容保障，得满分；每少完成一个，扣一分；扣完为止。</p>
数据来源	考核记录
评价结果	5
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅工作记录，养护单位完成 22 处微网格中心市容管理服务。根据评分细则，该项得满分。</p>

C12 “养护覆盖率”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察养护服务情况
指标权重	5
评价标准	<p>指标标杆值：实际养护面积/计划养护面积*100%；</p> <p>指标标杆值依据：历史标准；</p> <p>指标评分细则：实际养护面积/计划养护面积*100%=100%，得满分；大于等于 90%小于 100%按比例得分；小于 90%不得分。</p>
数据来源	考核记录
评价结果	5
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅工作记录，养护单位完成新虹辖区 19.26 平方公里市容管理服务。根据评分细则，该项得满分。</p>

C21 “考核达标率”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察养护服务考核合格情况。
指标权重	6
评价标准	<p>指标标杆值：考核分数≥ 90分；</p> <p>指标标杆值依据：考核纪律：</p> <p>指标评分细则：三片区域各占 33%权重，若每月平均考核分数均大于等于 90 分，得满分；考核分数小于 90 大于等于 80，按比例得分，低于 80，不得分。</p>
数据来源	考核记录
评价结果	5.96
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅考核记录，中片区域存在两次考核未达到 90 分，分别为 89.4、89.3；北片区域存在一次考核未达到 90 分，为 88.6。根据评分细则，该项得 5.96 分。主要原因系养护单位考核未达标。</p>

C31 “养护及时性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察养护服务及时情况。
指标权重	5
评价标准	指标标杆值：每日； 指标标杆值依据：历史标准 指标评分细则：若每日按时开展养护服务，得满分；每延迟 1 天扣其 25%权重分，扣完为止。
数据来源	考核记录
评价结果	5
评价分析	指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅工作记录，养护单位每日按时完成市容养护工作。根据评分细则，该项得满分。

C32 “投诉响应及时性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察投诉响应及时情况。
指标权重	5
评价标准	<p>指标标杆值：12 小时以内；</p> <p>指标标杆值依据：行业标准；</p> <p>指标评分细则：若在 12 小时内处置投诉，得满分；每超出 1 小时，扣 25%权重，扣完为止</p>
数据来源	投诉处理报告
评价结果	5
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅投诉处理记录，预算单位处理投诉时间平均 12 小时。根据评分细则，该项得满分。</p>

C33 “考核及时性”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察项目考核及时情况。
指标权重	5
评价标准	指标标杆值：每月按时； 指标标杆值依据：考核制度； 指标评分细则：若每月按时考核，得满分；每有一次延迟 5 天扣其 25% 权重分，扣完为止。
数据来源	考核记录
评价结果	5
评价分析	指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅考核记录，预算单位每月按时完成考核工作。根据评分细则，该项得满分。

C41 “成本节约率”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。
指标权重	3
评价标准	<p>指标标杆值：$[(计划成本 - 实际成本) / 计划成本] \times 100\%$；</p> <p>指标标杆值依据：$\leq 100\%$；</p> <p>指标评分细则：实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。</p> <p>计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考若本项目执行金额\leq预算金额，得满分；每超预算金额 1%扣其 10%权重分，扣完为止。</p>
数据来源	项目合同，项目决算表
评价结果	3
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：评价小组翻阅了项目合同、决算表等文件，本项目预算金额为 1,479.08 万元，决算价为 1,479.08 万元，决算不超过预算。根据评分细则，该项得满分。</p>

D11 “重大安全事故发生情况”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察系统与其他平台互通情况
指标权重	5
评价标准	<p>指标标杆值：0；</p> <p>指标标杆值依据：行业标准；</p> <p>指标评分细则：若辖区内全年未发生重大安全事故，得满分；每发生一起，扣 50%权重，扣完为止。</p>
数据来源	工作报告
评价结果	5
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅相关资料，新虹辖区本年度未发生重大安全事故。根据评分细则，该项得满分。</p>

D12 “有责投诉率”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察居民投诉情况
指标权重	5
评价标准	<p>指标标杆值：有效投诉数/总投诉数*100%≤8%；</p> <p>指标标杆值依据：行业标准；</p> <p>指标评分细则：若有责投诉率≤8%，得满分；大于8%小于等于18%，按比例得分；大于18%不得分。</p>
数据来源	投诉记录
评价结果	5
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅相关资料，有责投诉率为0%。根据评分细则，该项得满分。</p>

D13 “市容改善情况”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察辖区市容改善情况
指标权重	5
评价标准	<p>指标标杆值：改善；</p> <p>指标标杆值依据：调查问卷；</p> <p>指标评分细则：最终得出的满意度按照问卷【（选择“非常满意”样本数*5+“比较满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“不太满意”样本数*2+“非常不满意”样本数*1）/（总样本数*5）】*100%计算得出。满意度达到90%及以上为满分，低于90%的得分按指标权重*满意度计算。。</p>
数据来源	调查问卷
评价结果	4.5
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：截至问卷回收日，共计回收问卷份。回收群众有效问卷份，以问卷第题为满意度指标计算满意度，计算得到综合满意度为81.25%，满意度较高，根据评分细则，本项得4.5分。</p>

D14 “全区排名情况”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察辖区市容在闵行区排名情况
指标权重	2
评价标准	<p>指标标杆值：提升；</p> <p>指标标杆值依据：行业标准；</p> <p>指标评分方式：若处于全区前3名次，得满分；前3与中等名次之间，按比例得分；处于中下名次，不得分。</p>
数据来源	全区排名情况
评价结果	2
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅相关资料，2021年度新虹街道市容排名全区中上。根据评分细则，本项得满分</p>

D21 “应急响应及投诉处理机制”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察应急响应及投诉处理机制情况。
指标权重	4
评价标准	<p>指标标杆值：建立健全；</p> <p>指标标杆值依据：应急响应及投诉处理机制制度；</p> <p>指标评分方式：应急响应及投诉处理机制建立健全得满分，缺失部分扣50%权重分，未建立不得分。</p>
数据来源	应急响应及投诉处理机制制度
评价结果	4
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：经评价小组查阅相关资料，养护单位在收到预算单位电话通知、各类城市综合养护“问题”抄告、信访投诉和交办件后，无特殊情况的，10分钟内相关负责人将到达现场，20分钟内养护抢险设备将到位处理。12小时内落实整改完毕，并建立防控长效机制。根据评分细则，本项得满分。</p>

D31 “居民满意度”评价底稿

绩效项目名称：虹桥枢纽养护（城运中心）

指标解释	考察学生满意度情况。
指标权重	10
评价标准	<p>指标标杆值：90%；</p> <p>指标标杆值依据：历史标准；</p> <p>指标评分方式：最终得出的满意度按照问卷【（选择“非常满意”样本数*5+“比较满意”样本数*4+“基本满意”样本数*3+“不太满意”样本数*2+“非常不满意”样本数*1）/（总样本数*5）】*100%计算得出。满意度达到90%及以上为满分，低于90%的得分按指标权重*满意度计算。</p>
数据来源	问卷调查结果
评价结果	8
评价分析	<p>指标评分计算过程及依据：截至问卷回收日，共计回收问卷112份。回收居民有效问卷112份，以问卷第2-8题为满意度指标计算满意度，计算得到综合满意度为93.35%，满意度较高，根据评分细则，本项得8分。</p>