

# 三乡镇环卫清洁、保洁及垃圾收集 清运处理服务项目绩效评价报告

## 一、基本情况

### （一）项目设立背景

为建立科学的环卫管理体制，提高环卫管理水平，吸收先进管理经验，降低安全生产风险，同时解决现状一线环卫工人严重老龄化、招工难、管理难到位的问题。三乡镇政府提出从 2013 年开始将镇主城区范围环卫作业推向市场化的工作目标。对辖区内 4 个公厕、果皮箱（垃圾桶）、道路、街巷的环卫清扫保洁（环卫保洁作业面积共约 333 万平方米），以及对辖区的垃圾进行上门收集和定点收集并转运至南部组团，向市场进行公开招投标。经公开招标的方式最终由广东中航城市环卫有限公司于 2013 年 10 月 16 日中标，服务期限 8 年。

该项目有相关立项文件依据、项目绩效自评表、自评报告，本次主要针对该项目 2020 年预算安排、预算执行及绩效目标的完成情况进行评价。

### （二）资金使用（安排）情况

该项目 2020 年年度预算总额为 24009300 元，中山市三乡镇城市更新和建设服务中心根据每月服务情况进行评分并支付服务费用，2020 年全年支出总额为 23981300 元，资金支出率为 99.88%。

### （三）资金使用的绩效目标

根据中标方案中作出的承诺、作业方案及招标文件中的各项任务，该项目绩效目标为做好服务范围内的环卫保洁、上门收集垃圾、做好果皮箱内外清理及垃圾收集到转运站并统一压缩运送至指定填埋处理基地，做到垃圾不过夜；对镇内公园、公共设施、主干道、人行道不定期清洗，二级道路要确保16小时清洁保洁，三级道路要确保14小时清洁保洁，主次干道机械作业率达100%，垃圾收运机械作业率达75%。

## 二、审核结果

审核结果基于中山市三乡镇城市更新和建设服务中心报送的相关材料，项目单位对基础材料的真实性负责。

经审核，项目绩效得分“78”分，绩效等级评定为“中”（见附件）。

## 三、主要问题

### （一）对中标单位人员设备投入缺乏考核，影响项目实施成效

查阅该项目佐证资料发现，项目单位对中标单位投入要素考核监管重视程度不够。环卫清洁、保洁及垃圾收集清运处理项目，其人员投入是项目预算中最重要的构成，也是中标单位最大的成本，并且是环卫作业质量的最重要因素之一，并且在招标文件中明确规定投标单位要按要求保证投入人员与车辆设备等，并要求投标单位必须响应。但从考核情况看，项目单位没有考核人员和车辆设备投入情况，或者考核不够深入，特别是没有相关的佐证材料。这也间接造成中标单位人员与车辆设备投入不足或不到位，直接影响到项目实施的效果与效益。

## **(二) 监督管理手段单一，项目检查考评力度还需加强**

项目单位虽然建立了项目考核评分标准，对中标单位的工作实施考核，但仍存在可提升的地方。日常检查和考评的效果不明显，未能及时发现实际项目环卫作业中的死角和不足。如，项目单位对中标单位几乎每个月度评分考核均反映路面清洁、保洁，公厕管理、转运站管理存在问题，包括生活垃圾没有清理、垃圾落地没有及时清理、乱张贴广告没及时处理等。其处罚措施主要是检查打分结合罚款，但从效果来看，月月罚款，累罚累犯，项目实施效果并没有得到根本性改善。

## **(三) 部分绩效指标设置欠缺，缺少社会公众满意度调查材料。**

1. 部分指标设置欠缺，指标的年度指标值不清晰。根据项目单位提供的《项目绩效自评表》，部分指标设置欠缺，如：数量指标，没有统计数据说明每天约 400 吨生活垃圾运无害化处理的台账；质量指标没有围绕“二级道路要确保 16 小时清洁保洁，三级道路要确保 14 小时清洁保洁，主次干道机械作业率达 100%，垃圾收运机械作业率达 75%”进行设置与考核；项目单位未能客观评价项目的绩效，达不到全面考核评价效果。

2. 项目单位对社会公众满意度调查不够重视。项目单位在《项目绩效自评表》中，虽然对项目实施社会效果设置了预期满意度 100%，满意度实际完成值达到 98%，但缺少社会公众满意度调查材料，未能获知群众对本项目满意程度。

## 六、相关建议

### （一）强化中标单位履约考核，提升项目履约服务能力

1. 项目中标单位严格按照投标文件和签订的服务合同履行相关条约。尤其在环卫作业中人力、车辆机械、设备、等要求中标单位履行主体责任，按时按质按量确保完成合同中的相关约定。

2. 加强合同约定服务监督。项目单位应加强中标单位投入人员和设备的监督，并通过定时、不定时进行人员到岗、在岗情况的抽查及检查，及时核查投入设备情况，促使中标单位投入项目的人员及设备符合合同约定，为项目日常运营提供必要保障。

### （二）加强项目养护质量问题整改，及时反馈问题整改情况

1. 加强环卫作业质量问题的整改力度。针对12345热线、日常考核或月度考核的问题，项目单位要严格按照各项目考核细则的要求对中标单位考核，加强对环卫作业项目监督检查力度，并将问题整改考核结果作为服务付费的重要依据，促进项目单位提高环卫作业质量。

2. 及时跟踪反馈问题整改情况。针对路面清洁、保洁，公厕管理、转运站管理存在问题，包括生活垃圾没有清理、垃圾落地没有及时清理、乱张贴广告没及时处理等问题，项目单位应加强对重点区域、边角地带、卫生死角的常态化检查，及时发现存在的问题，明确整改时间节点，督促整改落实，保证绩效目标的完成，以全面提升项目服务质量。

### （三）完善项目绩效指标，重视社会公众满意度调查工作。

1. 建议明确预期绩效指标，并进行对比分析。建议设置以下绩效指



标：如数量指标，包括项目人员投入和车辆投入数量，项目清扫保洁面积、人员在岗率、清扫保洁面积覆盖率、护栏清洗覆盖率。质量指标，考核合格率；二级道路 16 小时、三级道路 14 小时清扫保洁达标率；主次干道机械作业率，垃圾收运机械作业率。时效指标，环卫保洁及时率、垃圾落地清理及时率、乱张贴广告处理及时率，社会公众信访投诉处理及时率。社会效益指标，安全事故发生数（件）等指标。

2. 重视满意度调查。满意度调查的结果是对项目社会效益的有效反馈，可以设置清扫保洁满意率、公厕管理满意率、垃圾收集清运满意率。通过对项目的满意度调查，引起服务对象对项目的认可程度和满意度。

附件：三乡镇环卫清洁、保洁及垃圾收集清运处理服务项目绩效评价得分表



附件：

三乡镇环卫清洁、保洁及垃圾收集清运处理服务项目绩效评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	评分说明	专家评分
工作质量 (8分)	评价工作质量 (8分)	评价工作质量	8	①是否在规定时间内完成项目绩效自评工作，并提交了绩效自评材料； ②评价材料（包含自评表、核查表及佐证材料等）是否完整、规范； ③评价材料是否真实、有效，是否与项目存在联系，能证明项目实施管理、完成等情况； ④表格填写内容是否齐全，是否缺漏或不对应，内容是否全面详实。	6
预算执行 过程管理 (32分)	项目管理(10 分)	制度建设	2	①是否制定或具有相应的业务管理制度； ②管理制度是否合法、合规、完整。	2
		项目调整	2	如涉及项目或明细调整： ①项目调整及支出调整原因是否充分； ②项目调整及支出调整手续是否完备。	2
		制度执行及监管	6	①是否遵守相关法律法规和业务管理规定，有无重大投诉； ②项目合同书、验收报告或技术鉴定等资料是否齐全并及时归档； ③项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位； ④是否采取了相应的项目质量检查、监督、验收等必需的控制措施或手段。	4
	资金管理 (22分)	制度建设	2	①是否制定或具有相应的资金管理办法，符合相关财务会计制度的规定； ②单位内部财务管理制度是否健全。	2

		使用合规合理性	7	①是否符合国家财经法规和财务管理制度及有关专项资金管理办法的规定； ②资金拨付是否有完整的审批程序和手续； ③项目的重大开支是否经过评估认证； ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途并按计划支出； ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； ⑥原始凭证、会计核算信息是否真实、完整； ⑦是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。	7
		支出率	13	实际支出金额/实际到位金额×100%。根据支出与预算的执行进度与项目完成进度情况进行衡量。	13
绩效指标完成情况 (60分)	产出效率(30分)	产出数量	10	根据计划目标完成产出数量判断。本年度或项目期内，项目实际产出的产品或提供的服务数量，与项目申报设定的目标对比，确定产出数量完成情况。	8
		产出时效	5	根据项目实施计划、绩效目标申报表等，衡量项目是否在规定时间内完成。根据项目的完成时效性综合评分。	4
		质量达标	15	根据完成质量和产出数量情况判断。本年度或项目期内，项目实际产出的产品或提供的服务，与既定质量标准的产品或服务标准进行对比，确定质量达标情况。（既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。） 根据提供的佐证材料及相关质量验收结论综合评分。	12
	效益指标(25分)	社会经济效益指标	20	项目对行政成本减少或收入的增加带来的效益或项目实施后对受惠群体、社会发展、环境保护、劳动就业、公共服务等的影响。 (可根据项目特点自行设计个性指标量化反映)	14
可持续发展效益指标		5	项目实施后续运行及成效发挥的可持续影响情况。 (可根据项目特点自行设计个性指标量化反映)	4	

	公众满意度 (5分)	社会公众或服务对象 满意度	5	<p>根据公众对项目总体实施效果等情况的满意度调查结果判断。社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门(单位)、群体或个人, 一般采用问卷调查的方式开展满意度调查。</p> <p>①满意度=100%, 得5分;          ②90%≤满意度&lt;100%, 得4分;          ③80%≤满意度&lt;90%, 得3分;          ④70%≤满意度&lt;80%, 得2分;          ⑤60%≤满意度&lt;70%, 得1分;          ⑥满意度&lt;60%, 或出现上访、涉诉问题的, 或未开展满意度调查的, 得0分。</p>	0
扣分项 (-5分)	项目实施整 改情况 (-5分)	项目实施整改情况	-5	<p>如该项目上年度已纳入绩效自评核查, 且“绩效指标完成情况”低于35分, 单位需报送整改措施及佐证材料。</p> <p>无需报送整改措施或已整改完毕的不扣分; 部分整改完毕视情况扣1-4分; 未进行整改的扣5分; 未报送整改情况及佐证材料的扣5分。</p>	
合计	—	—	100	<p>等级(90(含)-100分为优、80(含)-90分为良、60(含)-80分为中、60分以下为差)</p>	78

