

枣庄市市中区市容环境卫生服务中心  
道路、公厕保洁费项目

# 绩效评价报告



第三方机构名称 (盖章)

项目主评人 (签名)

韩玉清

2024年12月

# 枣庄市市中区市容环境卫生服务中心道路、公厕保洁费项目

## 目绩效评价总览表

一、项目预算资金安排和使用情况		
项目名称：道路、公厕保洁费项目		
主管部门：枣庄市市中区市容环境卫生服务中心	实施单位：枣庄市市中区市容环境卫生服务中心	
预算安排（万元）	2700 万元	
其中： （可根据资金来源、性质等分项填写）	预算财政拨款： 2700 万元	实际财政拨款： 2319.76 万元
实际支出（万元）	2319.76 万元（预算执行率为 85.92%）	
二、项目绩效目标		
<p>（一）绩效目标</p> <p>做好城区道路每天清扫洒水，公厕保洁、城区垃圾的收集、清运、处理等保洁工作。提高城市环境卫生达标准，更好的为市民创造干净整洁、空气清新的优美环境。</p>		
<p>（二）主要指标</p> <p>（1）产出目标</p> <p>数量目标：清扫城区主干道 54 个；公厕 88 座；转运站 18 座；</p> <p>质量目标：符合国家卫生城标准；</p> <p>时效目标：2023 年度；</p> <p>成本指标：经费总额 ≤ 2700 万元。</p> <p>（2）效果目标。</p> <p>经济效益目标：促进社会经济发展；</p> <p>社会效益目标：提高城市卫生标准，改善人居环境；</p> <p>生态效益指标：促进环境优美、空气清新；</p> <p>可持续影响指标：可持续改善城市环境卫生标准。</p>		

### 三、实施成效

#### 1. 提升路况，保障出行安全

道路保洁在提升路况、保障出行安全方面发挥着关键作用。及时清理道路上的积水、积雪、落叶和垃圾等障碍物，能有效减少交通事故的发生。在雨季，道路保洁人员迅速清理排水口周边的杂物，确保积水顺利排出，避免道路湿滑导致车辆失控。而在冬季，及时铲除积雪并撒布防滑材料，为行人和车辆提供了安全的通行条件。此外，对道路进行定期巡查，及时发现并修复路面坑洼、破损等问题，能显著降低车辆颠簸和爆胎等事故风险，保障道路使用者的安全。

#### 2. 美化城市，塑造良好形象

道路保洁是打造整洁美观城市风貌的重要助力。保洁人员对城市道路进行全面清扫，清理卫生死角、冲洗污渍、保持道路设施清洁，使城市道路焕然一新。在商业街区，保洁人员增加清扫频次，确保街道干净整洁，为市民和游客营造了舒适的购物和休闲环境。对道路两旁的交通护栏、路灯杆、公交站牌等设施进行擦洗和维护，使其保持干净明亮，不仅提升了城市的整体形象，还增强了城市的吸引力与竞争力，为城市的经济发展和文化交流创造了有利条件。

#### 3. 降低污染，守护环境健康

在减少环境污染方面，道路保洁成效显著。通过机械化保洁设备的运用，如洒水车、洗扫车等，有效减少了灰尘、尾气和垃圾对环境的污染。洒水车定时洒水降尘，抑制道路扬尘的飞扬，降低空气中颗粒物的浓度，改善空气质量。洗扫车对路面进行深度清洁，将垃圾和污垢彻底清除，减少了垃圾在道路上的堆积和分解所产生的有害气体和异味。对道路垃圾进行分类收集和处理，实现了资源的回收利用，降低了垃圾对土壤和水体的污染，保护了生态平衡，为城市居民创造了健康、宜居的生活环境。

#### 4. 提供舒适，提升使用体验

公厕保洁致力于为市民和游客营造干净、整洁、无异味的环境。保洁人员加强日常清洁频次，对公厕地面、便池、洗手台等区域进行深度清洁，确保无污渍、无垃圾堆积。针对人流量较大的区域，如车站、商场附近的公厕，增加清洁次数，及时清理使用后的痕迹，保持公厕始终处于良好的卫生状态。同时，严格按照消毒程序，对公厕进行定期消毒，特别是在传染病高发季节，加大消毒力度，有效杀灭细菌和病毒，保障公众健康。此外，及时补充卫生纸、洗手液等卫生用品，满足使用者的基本需求，从细微处提升人们的使用体验。

#### 5. 维护设施，延长使用年限

公厕保洁对设施维护起着至关重要的作用。保洁人员在日常工作中，会定期检查公厕的设施设备，包括照明系统、冲水装置、水龙头、门、窗等，及时发现并记录设施的损坏或故障情况。对于一些小问题，如水龙头漏水、灯泡损坏等，保洁人员能够自行维修的会立即处理；对于较为复杂的故障，如冲水系统失灵、门窗损坏等，则及时上报相关部门，安排专业维修人员进行维修。通过定期的检查、维修和保养，公厕设施的损坏得到及时修复，不仅确保了公厕的正常使用，还延长了设施的使用寿命，节省了财政在公厕设施更换方面的支出。

#### 6. 体现文明，促进城市进步

公厕保洁是城市文明形象的重要展示窗口。在公厕内部，通过设置文明提示标语，如“节约用水”“文明如厕”“请勿吸烟”等，引导使用者养成良好的行为习惯。保洁人员还会加强对公厕的管理监督，及时制止不文明行为，如随地吐痰、乱扔垃圾、破坏设施等，保持公厕环境的整洁与文明。公厕的外在形象也得到精心维护，墙面保持干净整洁，无乱涂乱画现象；周边环境定期清理，无垃圾堆积和异味散发。一个干净、整洁、文明的公厕，不仅为市民和游客提供了舒适的如厕环境，更反映了城市的精细化管理水平和市民的整体文明素质，对促进城市的文明进步具有积极的推动作用。

道路和公厕保洁费项目在多方面发挥协同作用，共同推动城市环境卫生水平的提升。在资源整合上，将道路与公厕保洁的人力、物力资源统筹规划，提高资源利用效率。制定统一的环境卫生标准，涵盖道路清洁度、公厕卫生状况等多方面，使保洁工作有章可循。监督考核机制上，建立严格的监督体系，对道路和公厕保洁工作进行定期检查与不定期抽查，依据考核结果奖惩，促使保洁工作高效开展。

这些项目的实施对城市整体环境产生积极影响。城市道路干净整洁、公厕卫生良好，为市民创造舒适生活环境，提升城市吸引力与竞争力，吸引更多投资与人才，为经济发展助力。良好环境减少疾病传播，保障市民健康，促进社会和谐稳定。市民对城市环境满意度提升，增强幸福感与获得感，激发参与城市建设与管理的热情。

长远来看，道路和公厕保洁费项目对城市可持续发展意义重大。项目的推进促使城市管理部门不断探索创新管理模式，提高管理效率与水平，为城市未来发展奠定坚实基础，在资源利用、环境保护、社会和谐等方面持续发挥积极作用，推动城市向着更美好、宜居的方向迈进。

## 四、主要问题及有关建议

### (一) 发现的问题及原因分析

- 资金管理：平衡收支的困境与挑战**

项目资金在分配过程中存在的诸如道路保洁与公厕保洁资金分配不均衡、重点区域与非重点区域资金投入差异不合理等问题。资金短缺，如财政预算紧张时对保洁项目资金的压缩、物价上涨导致保洁成本增加而预算未相应调整等。
- 人员管理：素质与稳定性的双重难题**

保洁人员招聘环节存在的问题，如招聘标准不明确、招聘渠道有限，导致人员素质参差不齐。保洁人员流动率高，包括工作强度大、工资待遇低、社会地位不高以及职业发展空间有限等，致使工作衔接不畅、服务质量不稳定。
- 设备与技术：更新滞后与效率瓶颈**

道路保洁设备老化、故障频发的现状，如清扫车、垃圾运输车等因使用年限长、维护不及时，影响作业效率与质量。公厕保洁技术手段落后，如缺乏对新型清洁技术与设备的引入，仍依赖传统人力清洁方式，难以满足现代化公厕卫生需求。
- 监督考核：机制漏洞与执行短板**

监督考核标准不统一、不细化，如对道路保洁的清洁程度、保洁频次，公厕保洁的设施完好率、卫生达标率等缺乏明确且可操作的考核指标。分析监督考核执行不到位，包括监督人员不足、监督方式单一、考核结果未能有效与奖惩挂钩等，导致监督考核流于形式，难以对保洁工作形成有效约束与激励。
- 公众参与：意识淡薄与互动不足**

公众对道路、公厕保洁工作认知不足，如对保洁工作的辛苦程度、重要性缺乏理解，随意丢弃垃圾等不文明行为屡见不鲜。公众参与保洁工作渠道不畅，如缺乏有效的公众意见反馈平台、志愿者参与机制不完善等，导致公众难以积极主动参与到保洁工作的监督与协助中来。

### (二) 相关建议

- 拓展资金来源渠道。**探索与本地企业合作开展“道路与公厕保洁公益赞助”活动，企业通过捐赠获得一定的宣传权益，如在保洁设备上张贴企业标识或在相关宣传中鸣谢。争取上级环保专项补贴，依据城市环保测评指标中道路与公厕保洁相关项目的达标情况申请专项资金。设立公众捐赠平台，鼓励市民以小额捐赠形式支持保洁项目，捐赠者可获得积分兑换保洁相关小礼品或服务。
- 建立基于大数据分析的资金分配模型，**综合考虑道路面积、人流量、车流量、公厕使用频率等因素，科学分配保洁资金。例如，通过智能交通系统和公厕使用监测数据，将资金重点投向繁忙路段和高频使用公厕的保洁工作。定期对资金分配效果进行评估和调整，成立由财政部门、环卫部门和市民代表组成的评估小组，依据保洁质量实地检查结果和公众满意度调查数据，及时修正资金分配方案。
- 完善招聘与培训体系，**与专业人力资源机构合作制定保洁人员招聘方案，明确身体素质、环保知识、服务意识等招聘标准，通过多渠道广泛招聘。例如，在社区服务中心、人才市场张贴招聘海报，在本地招聘网站发布信息。开展分层分类培训课程，针对新入职人员设置基础保洁技能和安全知识培训；对在职人员定期组织进阶培训，包括新型清洁设备操作、环保清洁技术应用等内容，并邀请行业专家进行案例分享和经验交流。
- 提高人员待遇与福利。**建立与保洁工作绩效挂钩的薪酬体系，设定保洁质量、工作效率、市民投诉率等考核指标，依据考核结果发放绩效奖金。例如，保洁质量达到优秀标准且无市民投诉的人员，每月可获得额外的绩效奖励。提供完善的福利保障，包括购买商业保险、提供定期健康体检、设立员工困难帮扶基金等，解决保洁人员的后顾之忧。同时，为优秀保洁人员提供晋升机会，如晋升为保洁小组组长或区域主管，负责人员调度和工作监督。
- 加大设备更新投入。**制定年度设备更新计划，依据设备使用年限、维修成本、技术更新需求等因素，逐步淘汰老旧设备，购置新型高效的道路保洁设备，如具有智能导航和自动避障功能的清扫机器人、节能环保的高压冲洗车等。设立设备更新专项资金，资金来源包括财政拨款、设备融资租赁等方式。与设备供应商建立长期合作关系，争取优惠采购价格和良好的售后服务，包括设备维修、保养、技术培训等。
- 引入先进保洁技术。**积极探索和应用新型道路保洁技术，如生物降解清洁剂在道路污渍清理中的应用，减少化学清洁剂对环境的污染。在公厕保洁方面，推广使用微生物除臭技术、无水小便器等环保节能设施，提高公厕清洁水平和资源利用效率。加强与科研机构和高校的合作，开展保洁技术研发项目，共同探索适合本地实际情况的创新保洁技术，并将研发成果及时转化为实际应用。
- 细化监督考核标准。**制定详细的道路保洁监督考核指标体系，包括道路清洁度（如每平方米垃圾残留量）、保洁频次（如每日清扫次数、洒水次数）、作业规范（如清扫设备操作是否符合标准）等。对于公厕保洁，考核指标涵盖公厕卫生状况（如便器、洗手台、地面清洁程度）、设施完好率（如照明、通风、冲水设备是否正常运行）、异味控制（如异味等级评定）等方面。明确各项指标的量化考核标准和评分方法，使监督考核工作具有可操作性。
- 强化监督考核执行。**建立多层次的监督网络，包括环卫部门内部监督小组、市民监督志愿者队伍和第三方专业监督机构。内部监督小组定期进行巡查和抽查，市民监督志愿者通过手机应用程序随时上传发现的保洁问题，第三方专业监督机构进行定期全面评估。加强考核结果运用，将考核结果与保洁服务提供商的合同续签、费用支付挂钩，对考核优秀的提供商给予奖励，如优先续签合同、支付奖金；对考核不合格的提供商进行处罚，如限期整改、扣减服务费用直至终止合同。同时，将考核结果向社会公开，接受公众监督和舆论监督。
- 加强环保宣传教育。**开展多种形式的环保宣传活动，如举办“道路与公厕保洁环保宣传周”活动，通过主题展览、环保讲座、文艺演出等形式，向市民宣传保洁工作的重要性和环保知识。利用社交媒体平台、公交地铁广告、社区宣传栏等渠道，定期发布保洁工作动态、环保小贴士等信息，提高公众的环保意识和对保洁工作的认知度。开展环保教育进学校、进企业、进社区活动，将保洁环保知识纳入学校课程、企业培训和社区讲座内容，培养公众的良好卫生习惯和环保行为。
- 拓宽公众参与渠道。**建立公众参与平台，如开发一些手机应用程序，市民可以通过该程序举报保洁问题、提出建议、报名参加志愿者活动。组织定期的公众体验日活动，邀请市民参与道路保洁和公厕保洁工作，亲身体验保洁人员的辛苦，增强公众对保洁工作的理解和支持。设立公众意见反馈热线和邮箱，安排专人负责处理公众反馈信息，并及时回复处理结果。同时，对积极参与公众参与活动的市民给予表彰和奖励，如评选“城市保洁优秀志愿者”“环保热心市民”等，并给予一定的物质奖励或荣誉证书。

## 五、政策分析

### 一、政策文件剖析

#### (一) 目标导向清晰

相关政策文件旨在保障市中区公共区域的清洁卫生，提升城市整体形象与居民生活品质。道路作为城市的“脉络”，公厕作为城市的“文明窗口”，保洁费项目政策锚定了维持公共空间常态化整洁的目标，契合城市现代化治理与文明创建需求，通过投入资金，促使专业力量介入，让市容环境管理有章可循、资金有处可用。

#### (二) 预算规划依据

1. 成本核算逻辑：文件详细列出道路、公厕保洁服务项目预算，如区分不同年份、不同区域或服务模块给出对应金额。其背后是对人力成本（包含保洁人员薪酬、管理人员费用）、物资成本（清洁工具、消毒剂、垃圾袋等采购）以及设备运维成本（道路清扫车、公厕抽污车维修保养）的精细核算。精准的预算规划既能防止资金浪费，也为后续采购、服务外包提供资金上限。

2. 动态调整机制：观察历年预算，会发现有一定变化幅度，反映政策制定者考虑到了通货膨胀、城市扩张新增保洁区域、服务标准提升等因素，预留调整空间，保障保洁服务质量不随外界环境变化而滑坡。

#### (三) 资质准入规范

在政策文件里，针对承接项目的企业或组织，设立了严格资质门槛。从基本的营业执照、税务登记，到特定行业的环境卫生服务资质，再到信用记录审查，一方面筛除不具备专业能力的劣质供应商，另一方面也规避了有不良经营记录、失信行为的主体进入，保障公共服务的可靠性与稳定性。

### 二、政策执行分析

#### (一) 执行流程层面

1. 采购流程严谨性：该项目遵循政府采购流程，从招标公告发布、投标单位响应、评标专家评审到最终合同签订，层层把关。公开招标让多家潜在供应商竞争，理论上能压低成本、选出最优方案；专家评审保障专业性，使决策基于服务质量、价格、企业信誉等多维度考量。不过，繁琐流程可能拉长项目筹备周期，间接影响服务衔接。

2. 资金拨付流程：财政拨款为主的资金来源，需历经申请、审核、下拨环节。环卫中心按服务进度、阶段性考核结果提交资金申请，财政部门核实后拨付。执行中，资金到账延迟时有发生，原因在于财政预算紧张、审批流程繁琐，导致服务提供商资金回笼慢，影响后续投入积极性。

#### (二) 监督考核环节

1. 内部监督架构：“五级”督导检查机制看似完备，涵盖各层级管理人员。但实际运作中，可能出现层级过多、信息传递损耗问题。基层保洁人员的实际困难与建议难以及时反馈至决策层，而高层指令向下贯彻也容易变形，削弱监督效能。

2. 考核指标落地：尽管有公厕“四净三无两通一明”这类明确考核标准，但执行起来，量化考核存在模糊地带。例如“净”的程度、设备“通”的时长标准未细化，易引发服务方与监督方争议，使得考核结果公信力打折，最终影响服务持续改进。

#### (三) 社会反馈响应

1. 居民参与度：居民作为直接受益人，政策执行却较少吸纳其意见。道路保洁时段安排是否扰民、公厕设施更新是否契合需求，缺少居民发声渠道，降低公众对政策执行的认同感与配合度。

2. 企业反馈处理：服务企业在执行保洁任务中，对突发成本增加（如极端天气下额外清洁物料消耗）、政策临时变更，反馈后常得不到及时有效回应，打击企业积极性，也不利于政策灵活调整适配实际状况。综上所述，枣庄市市中区的道路、公厕保洁费项目政策立意高远、规划细致，但在执行环节遭遇流程、监督、反馈等系列挑战，后续需打通梗阻，实现政策初衷与实际效果的无缝对接。

## 六、成本绩效分析

本项目旨在维持市中区道路与公厕的清洁卫生，保障城市市容市貌，提升居民生活环境品质。预算资金原设定为 3779.50 万元，经压减后为 3506.77 万元（其中 2025 年预算中包含 2024 年 7 月半个月、8 月、9 月、10 月保洁费约 700 多万元），资金用途涵盖人工费用、清洁设备购置及维护、清洁耗材采购等多方面。

**人工成本：**保洁人员的薪酬福利是最大支出项，预计占比超 70%。包含基本工资、加班补贴、社保费用等，随当地最低工资标准上调、用工人数增加，人工成本刚性增长。

**设备及维护成本：**道路清扫车、垃圾清运车、公厕设施维修工具等设备采购，加上日常维修保养费，约占总成本 15%。设备老化、使用频次高会加大这部分投入。

**清洁耗材成本：**扫把、拖把、清洁剂、垃圾袋等耗材，占比约 10%，采购量与保洁频次、区域面积成正比。

**其他成本：**包含水电费、办公费等，占比较小，约 5%。

成本控制措施及成效一是优化人员配置，依据道路、公厕流量密度精准定员；二是推行设备集中采购与定期维保，降低采购单价、延长使用寿命；三是批量采购耗材获取折扣。通过压减预算 272.73 万元（3779.50- 3506.77），仍需观察是否影响服务质量。

七、评价得分和等级			
一级指标	指标分值	得分	得分率 (%)
决策	10.00	9.57	95.70%
过程	30.00	24.72	82.40%
产出	30.00	29.43	98.10%
效益	30.00	25.00	83.33%
合计	100.00	88.72	88.72%
绩效评价得分：88.72分      评价结果等级：良			

# 目 录

一、项目基本情况 .....	9
二、绩效评价工作开展情况 .....	12
三、评价结论及分析 .....	20
四、项目实施成效 .....	25
五、发现的问题及原因分析 .....	29
六、相关建议 .....	35
七、评价人员 .....	38

# 枣庄市市中区市容环境卫生服务中心道路、 公厕保洁费项目 绩效评价报告

## 一、项目基本情况

### （一）项目概况

#### 1. 项目背景。

随着城市化进程的加快，城市人口密度增加，对城市环境卫生的要求也越来越高。道路和公厕作为城市基础设施的重要组成部分，其清洁程度直接影响到城市的整体形象和市民的生活质量。各级政府高度重视城市环境卫生工作，出台了一系列政策和措施，推动城市环境卫生的改善。为了提高城市环境卫生管理的效率和服务质量，许多地方政府开始推行环卫服务市场化运作。通过公开招标的方式，选择专业的物业公司或环卫服务公司来承担道路和公厕的保洁工作。这种模式不仅可以降低政府的管理成本，还可以通过竞争机制提升服务质量。道路和公厕的保洁工作需要投入大量的人力、物力和财力。为了确保保洁工作的顺利进行，需要设立专门的保洁费项目，保障资金的稳定来源。这些资金可以用于支付保洁人员的工资、购买保洁设备和材料、维护基础设施等。随着公众环保意识的增强，社会各界对城市环境卫生的关注度也在不断提高。干净整洁的

道路和公厕不仅能够提升市民的生活质量，还能够增强城市的吸引力和竞争力。因此，道路和公厕的保洁工作得到了广泛的社会关注和支持。

## 2. 项目主要内容。

枣庄市市中区市容环境卫生服务中心主要道路保洁包括：城市主要道路、支路、人行道、广场等公共区域。日常清扫、洒水、垃圾收集与清运、路面冲洗、路面清洁剂使用等。根据不同道路的等级和使用频率，制定相应的清洁计划。

公厕保洁包括：包括城市公共厕所、旅游景点厕所、商业区厕所。厕内卫生、设施维护、消毒处理、垃圾清理、除臭等。确保公厕每天至少清洁两次，特殊时段或重大活动期间增加清洁次数。同级财政配套资金 2700.00 万元。

## 3. 项目实施情况。

2023-2025 年枣庄市市中区环卫公厕保洁服务管理政府采购经区财政局、区采购监管办审核通过，采用公开招标的采购方式。区市容卫生中心委托区政府采购中心进行采购，枣庄惠众环卫工程有限公司、山东禾源物业管理有限公司和山东海沃嘉美环境工程有限公司中标并签订了公厕保洁服务管理项目采购合同。

区市容卫生中心制定了《市中区区环卫公厕管理规范(试行)》和《市中区环卫公厕保洁服务管理质量检查办法》，考

核时采用《环卫公厕日常保洁检查考核评分表》。市中区市容卫生中心、街道办事处、区综合行政执法局环卫科每月对三家中标公司进行考核，并将考核结果作为当月费用支付的依据。并制定了《公厕管理员、服务人员工作职责》《公厕管理考核检查办法》《公厕管理奖惩制度》《工具发放管理及使用制度》《公厕安全管理规定》《公厕管理应急处置预案》，按合同约定对市中区管公厕进行保洁。根据每月对三家中标公司的考核结果，得分均在 90 分以上，较好地完成了公厕保洁任务。

#### 4. 资金投入及使用情况。

2023 年度预算财政拨款 2700.00 万元，实际到账财政拨款 2319.76 万元，实际执行金额 2319.76 万元，执行率 85.92%。

### （二）项目绩效目标

#### 1. 总体目标。

2023 年度做好城区道路每天清扫洒水，公厕保洁、城区垃圾的收集、清运、处理等保洁工作。提高城市环境卫生达标率，更好的为市民创造干净整洁、空气清新的优美环境。

#### 2. 年度目标。

##### （1）产出目标

数量目标：清扫城区主干道 54 个；公厕 88 座；转运站 18 座；

质量目标：符合国家卫生城标准；

时效目标：2023 年度；

成本指标：经费总额 ≤ 2700 万元。

(2) 效果目标。

经济效益目标：促进社会经济发展；

社会效益目标：提高城市卫生标准，改善人居环境；

生态效益指标：促进环境优美、空气清新；

可持续影响指标：可持续改善城市环境卫生标准。

## 二、绩效评价工作开展情况

### (一) 评价目的、评价对象和范围

#### 1. 评价目的

通过开展道路、公厕保洁费项目资金的绩效评价，分析该项目各项指标是否达到预期完成情况，评价资金使用的规范性和有效性，并及时总结经验，分析存在问题，提出改进意见和建议，促进本单位提升财政项目资金的预算绩效管理工作水平，强化支出责任，优化资源配置效率，提高财政资金使用效益。

#### 2. 评价对象

本次评价通过引入第三方客观公正地核查枣庄市市中区市容环境卫生服务中心道路、公厕保洁费项目，此次评价对象为枣庄市市中区市容环境卫生服务中心道路、公厕保洁费项目预算资金 3700.00 万元。

#### 3. 评价范围

- (1) 绩效目标与战略发展规划的适应性;
- (2) 财政资金使用情况、财务管理状况;
- (3) 为加强管理所制定的相关制度、采取的措施等;
- (4) 绩效目标的实现程度, 包括是否达到预定产出和效果等;
- (5) 需要评价的其他内容。

## (二) 评价思路、评价重点、评价指标体系和评价标准

### 1. 评价思路。

#### (1) 评价原则

本次绩效评价采用目的性与系统性相结合、全面性与精简性相结合、科学性与可操作性相结合、定量分析与定性分析相结合的原则。

### 2. 评价重点。

①项目目标与预期成果: 首先, 我们需要明确道路、公厕保洁费项目的目标是什么, 以及预期的成果是什么。评价时应关注项目是否按照既定的目标顺利进行, 以及是否能够达到预期的成果。

②数据质量与准确性: 道路、公厕保洁费项目的主要任务是收集和整理经济数据。因此, 评价时应关注数据的质量是否达到要求, 数据是否准确反映了实际情况, 以及是否存在数据遗漏或错误。

③项目执行与管理:评价的重点之一是项目的执行和管理情况。这包括评估项目是否按照既定的计划和流程进行,是否有效地管理和监督了项目的实施,以及是否及时解决了项目过程中出现的问题。

④资源利用与效率:评价的重点之一是项目是否有效地利用了资源,以及资源的利用效率如何。这包括评估项目是否合理分配了人力、物力和财力资源,以及资源的使用是否达到了最大化的效益。

⑤影响与效益:评价的重点之一是项目对经济和社会的影响以及带来的效益。这包括评估项目是否对经济发展产生了积极的影响,是否提高了经济效益和社会效益,以及是否对相关行业和领域产生了积极的推动作用。

综上所述,评价道路、公厕保洁费项目时,我们应该重点关注项目目标与预期成果的实现、数据质量与准确性、项目执行与管理、资源利用与效率以及项目的影响与效益等方面。这些评价重点将有助于全面了解和评估道路、公厕保洁费项目的成效和价值。

### 3. 评价指标体系。

评价指标的权重根据各项指标在评价体系中的重要程度确定,应当突出结果导向,原则上产出、效益指标权重不低于60%。同一评价对象处于不同实施阶段时,指标权重应体现差

异性，其中，实施期间的评价更加注重决策、过程和产出，实施期结束后的评价更加注重产出和效益。

我们根据现在所了解的项目实际情况，以财政部预算支出项目绩效评价共性指标体系为基础，分别设定了适用的个性指标，进而对指标体系进行了调整完善。

#### 4. 评价标准

根据财政部《预算绩效评价共性指标体系框架》（财预〔2020〕10号）等文件精神，秉承“以结果为导向”的理念，本次绩效评价指标根据项目内容和特点，结合实际情况按照“决策”、“过程”、“产出”和“效益”设置4个一级指标，同时，在一级指标下设置“项目立项”、“资金落实”、“业务管理”“财务管理”、“项目产出”、“项目效益”6个二级指标及22个三级指标，按照不同权重对项目绩效进行量化评价。

项目按照项目决策指标、项目过程指标、项目产出指标、项目效益指标四项一级指标分别下设相应的二级和三级指标进行绩效评价。评分分为优秀、良好、中等和差四个等次。满分100分，分数在90分(含90分)以上评优秀；分数在80(含80分)-90之间评良好；分数在60(含60分)-80分为中；60分以下评差。

### （三）评价组织实施与评价方法

#### 1. 评价组织实施。

根据第三方绩效评价组织实施工作流程要求及项目具体情况，本次枣庄市市中区市容环境卫生服务道路、公厕保洁费项目绩效评价日程计划如下：

1、5个工作日，向枣庄市财政局预算绩效管理科及具体实施单位沟通，做好前期调查，并收集项目的相关资料；

2、5个工作日，拟订项目实施方案和绩效评价指标体系，并和枣庄市财政局预算绩效管理科及具体实施单位充分交流、研究、修改评价实施方案、绩效评价指标体系，并组织评价前培训；

3、5个工作日，评价组对项目进行现场核查评价、询问查证、座谈、问卷调查等；现场评价具体工作包括：

#### （1）基础数据的收集与整理

基础资料收集主要通过项目主管部门的相关项目主管科室取得联系，收集项目管理资料、项目实施方案、工作计划等与业务相关文件资料、以及项目支出财务资料等，尽可能了解主管部门项目资金使用情况。

#### （2）开座谈会

通过座谈会的方式与主管部门审计科、财务科及项目相关科室的领导、财务人员及其他相关人员进行交流，听取各方人员对项目实施情况的陈述与分析，总结项目实施成果和存在的不足，并针对项目实施情况及预算资金支出提出问题，及时与

相关领导进行有效沟通、洽谈，听取意见和建议，从而为后面进行绩效评价和撰写绩效评价报告奠定坚实的基础。

### （3）实地调研

通过赴项目实施单位、项目实施现场核实项目的实施情况，对项目进行实地测评，查看其资金使用情况。并在反复沟通中了解预算资金管理方法、项目实施过程存在的问题和实施成果，查看财政预算资金收付凭证，核实款项报账手续、项目资金使用情况与产生的效益，使绩效评价量化指标更充分，也确保绩效评价与项目的衔接度更高。

### （4）问卷发放

我们为了充分了解项目的实施情况及效果，针对具体项目设计了调查问卷，每个项目问卷数量为 30 份。采用现场调查的方式，通过实地调研模式进行下发，调查对象为辖区居民，主要调查受益人员对项目实施的满意程度。

4、5 个工作日，评价组汇总整理资料、评价分析、撰写评价报告，形成初稿；具体工作包括：

#### （1）数据整理分析

现场评价之后我们对所收集到的统计数据和调查数据进行分析计算。我们首先将收集到的资料、数据根据评价分析的要求进行汇总，形成汇总资料库，之后对评价资料、调查问卷进行多轮复核，逻辑查错，清理，分类，形成评价个性资料库。

## （2）赋值打分及结果分析

在将数据资料汇总结束后，我们召集全部参与绩效评价的人员，并根据评价资料库、指标体系，对各项目进行赋值打分。之后讨论形成绩效评价分析结果、评价结论、经验教训和建议。参照财政部的绩效评价评价规程，将得分分为四个级别：优（成效显著）、良（成效明显）、中（成效一般）、差（成效较差）。

## （3）报告撰写

依据综合评价结果，按照规定要求和文本格式撰写评价报告，形成报告初稿后，交由所内进行三级复核；送项目部门征询意见；送财政局预算绩效管理科审核。

5、3个工作日，项目组根据各方提出的意见，对评价报告修改和完善，形成评价报告终稿，在规定时间内提交财政局预算绩效管理科。

## 6、归集档案

对本项目的评价项目基本情况和相关文件、评价工作方案、委托评价协议（合同）、基础数据报表、数据核查确认报告及相关证明材料、评价工作底稿及附件、绩效评价指标体系及评价结果、绩效评价报告等进行妥善地处理，确保档案资料的完整、原始和安全。

## 2. 评价方法。

绩效评价技术方法主要有成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法等。政策绩效评价方法的选用应当坚持简便 有效的原则,评价时可根据对象的具体情况,采用一种或多种方法进行绩效评价,本次绩效评价拟采取以下几种方法。

①比较法。是指通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较,综合分析绩效目标实现程度。

②因素分析法。是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素,评价绩效目标实现程度。

③公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对预算支出效果进行评判,评价绩效目标实现程度。

④邀请相关专家对较难量化的指标进行分析研究,通过磋商、调研、协调最终确定该类指标的标杆值、评分标准和统计口径。

⑤对受益对象进行问卷、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。

⑥其他能为评价结果提供支撑的方法。

根据评价对象的具体情况,本次主要采用比较法和公众评判法进行评价。

### 三、评价结论及分析

#### (一) 综合评价结论

该项目绩效评价得分 88.72 分，得分率 88.72%（详见绩效评价得分情况表），评价结果为“良”。

#### 枣庄市市中区市容环境卫生服务中心道路、公厕保洁费项目

绩效评价得分情况表

一级指标	指标分值	得分	得分率
决策	10.00	9.57	95.70%
过程	30.00	24.72	82.40%
产出	30.00	29.43	98.10%
效益	30.00	25.00	83.33%
合计	100.00	88.72	88.72%

#### (二) 指标分析

##### 1. 决策指标分析

项目决策满分 10 分，得分 9.57 分，得分率 95.70%；包括：项目立项、资金落实 2 个二级指标，下设 5 个三级指标。

项目决策指标设置及得分表

二级指标（分值）	三级指标	分值	得分	得分率（%）
项目立项 (7分)	项目立项规范性	1	1	100.00%
	绩效目标合理性	2	2	100.00%
	绩效指标明确性	4	4	100.00%
资金落实 (3分)	资金到位率	1	0.85	85.00%
	到位及时率	2	1.72	86.00%

合计	10	9.57	95.70%
----	----	------	--------

## 1. 项目立项

### (1) 立项程序规范性

该指标分值 1 分，评价得分 1 分。该指标主要评价项目的申请、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。

经核查，该项目是常年延续项目，早期已做项目申请及设立，因是常年延续项目，后续年限不需要对项目在进行申请及其他设立手续。

### (2) 绩效目标合理性

该指标 2 分，得分 2 分；主要评价项目所设定的项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。

经核查，该项目有绩效目标，项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，项目预期产出效益和效果符合正常水平，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。

### (3) 绩效指标明确性

该指标 4 分，得分 4 分；主要评价依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量，用以反映和考核项目目标细化分解情况。

经核查，项目实施计划将项目绩效目标细化分解为具体的

绩效指标，并通过清晰、可衡量的指标值予以体现，与项目目标任务数或计划数相对应。预算确定的项目投资额或资金量相匹配。

## 2. 资金落实

### (1) 资金到位率

该指标 1 分，得分 0.85 分。该指标主要评价项目实际到位资金与计划投入资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。

经核查，该项目实际到位资金与计划投入资金的比率不相符，资金到位率  $85.92\% = (2319.76/2700) \times 100\%$ 。

### (2) 到位及时率

该指标 2 分，得分 1.72 分；主要评价项目及时到位资金与应到位资金的比率，用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。

该项目预算资金 2700.00 万元。资金实际拨付 2319.76 万元。到位率为 85.92%。

## (二) 过程指标分析

项目过程满分 30 分，得分 24.72 分，得分率 82.40%。包括业务管理和财务管理 2 个二级指标，下设 8 个三级指标。

项目过程指标设置及得分表

二级指标 (分值)	三级指标	分值	得分	得分率 (%)
--------------	------	----	----	---------

业务管理 (18分)	管理制度健全性	4	4	100.00%
	制度执行有效性	5	5	100.00%
	项目质量可控性	5	5	100.00%
	资金分配合理性	2	2	100.00%
	预算执行率	2	1.72	86.00%
财务管理 (12分)	管理制度健全性	3	2	66.67%
	资金使用合规性	5	5	100.00%
	财务监控有效性	4	0	0%
合计		30	24.72	82.40%

## 1. 业务管理

### (1) 管理制度健全性

该指标 4 分，得分 4 分；主要评价项目实施单位的业务管理制度是否健全，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。

该项目实施单位已制定相应的业务管理制度；业务管理制度合法、合规、完整。。

### (2) 制度执行有效性

该指标 5 分，得分 5 分；主要评价项目实施是否符合相关业务管理规定，用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。

实施单位项目实施符合相关业务管理规定，用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。

### （3）项目质量可控性

该指标 5 分，得分 5 分；主要评价项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。

该项目已在合同里约定项目质量要求，对应采取了相应的项目质量检查、验收等必须得控制措施或手段。

### （4）资金分配的合理性

该指标 2 分，得分 2 分；主要评价项目资金分配方案是否充分，分配标准是否合理、明确；分配结果是否公开、透明  
该项目未制定相关质量要求或标准。

经核查该项目资金支出全部用于项目支出，分配结果公开、透明。

### （5）预算执行率

该指标 2 分，得分 1.72 分；主要评价项目资金考察项目预算执行的进度。

该项目预算资金 2700.00 万元，实际拨付到位资金 2319.76 万元。到位率为 85.92%。实际支付项目资金 2319.76 万元。 $85.92\% = 2319.76 / 2700.00 * 100\%$ 。

## 2. 财务管理

### （1）管理制度健全性

该指标 3 分，得分 2 分；主要评价项目实施单位的财务和

业务管理制度是否健全,用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。

该项目实施单位未制定相应的项目资金管理办法。

### (2) 资金使用合规性

该指标 5 分,得分 5 分;主要评价项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。

在项目实施规程中,项目资金使用符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。

### (3) 财务监控有效性

该指标 4 分,得分 0 分;主要评价项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施,用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。

在项目实施规程中,实施单位未制定或具有相应的监控机制。

## (三) 产出指标分析

项目产出满分 30 分,得分 29.43 分,得分率 98.10%;包括项目产出 1 个二级指标,下设 4 个三级指标。

项目产出指标设置及得分表

二级指标 (分值)	三级指标	分值	得分	得分率 (%)
项目产出	完成数量	10	10	100.00%

(30分)	完成及时性	4	4	100.00%
	质量达标率	12	12	100.00%
	资金变动率	4	3.43	85.75%
合计		30	2943	98.10%

### 1. 产出数量

该指标分值 10 分，评价得分 10 分。该指标主要考察项目实施的\*\*实际产出数与计划产出数的比率\*\*，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。经过实地核查，项目计划目标全部完成，产出数量与计划数量相符，完成率达 100%。

### 2. 产出及时性

该指标分值 4 分，评价得分 4 分。该指标主要考察项目实际提前完成时间与计划完成时间的比率，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。经核查，该项目严格按照项目进度计划实施，在规定时间内完成各项工作任务，完成及时性较好。

### 3. 产出质量

该指标分值 12 分，评价得分 12 分。该指标主要考察项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。经核查，该项目中，所有的指标都达到验收标准，验收合格，质量达标率 100%。

### 4. 资金变动率

该指标分值 4 分，评价得分 3.43 分。该指标主要考察完

成项目完成项目计划工作目标的变动成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的变动程度。经核查，项目变动率为14.08%=[(2700-2319.76)/2700]×100%。

#### (四) 效益指标分析

项目产出满分30分，得分25分，得分率83.33%；包括：项目效益1个二级指标，下设5个三级指标。

项目效益指标设置及得分表

二级指标 (分值)	三级指标	分值	得分	得分率(%)
项目效益 (30分)	经济效益	6	5	83.33%
	社会效益	6	5	83.33%
	生态效益	6	5	83.33%
	可持续影响	6	5	83.33%
	服务对象满意度	6	5	83.33%
合计		30	25	83.33%

1. 经济效益。该指标分值6分，评价得分5分。

项目的实施，对道路保洁创造的就业岗位及人员工资支出，形成的稳定劳务市场。列举保洁设备采购、维护更新，以及清洁用品消耗对相关产业的拉动作用。整洁道路提升城市形象，对旅游、商业的促进，以数据说明人流量、营业额增长。分析吸引投资，因环境改善企业入驻带来的税收增加、产业链形成

等效益。公厕保洁人力成本因招聘灵活性的降低情况，说明材料成本通过集中采购、选用合适产品的控制效果，以及规模效应在公厕数量增加时对单位成本的降低作用，举例说明管理效率提升减少的管理成本。公厕周边因人流增加促使餐饮、零售等行业的发展，分析其与城市整体形象提升的协同作用，带动旅游、商业服务等产业收入增长。

2. 社会效益。该指标分值 6 分，评价得分 5 分。

道路保洁费项目减少灰尘、垃圾和污染物，降低疾病传播风险，为居民日常出行提供清洁、安全的环境，提升居民生活质量和幸福感。道路保洁对城市美观的塑造，通过保持道路整洁，吸引投资与旅游，提升城市知名度与竞争力，促进城市经济发展与文化交流。道路保洁项目创造的大量就业机会，涵盖保洁人员、管理人员及相关后勤岗位，对缓解就业压力、促进社会稳定和谐的重要意义。道路保洁项目对减少社区环境纠纷、促进居民和谐共处的作用，体现其对增强社会凝聚力、营造良好社会氛围的贡献。

3. 生态效益。该指标分值 6 分，评价得分 5 分。

清扫道路、人行道、绿化带等区域，以及每日多次清扫的安排，确保垃圾及时清除。对危险废物、化学污染物等特殊垃圾的处理方式，如专业收集、安全运输和合规处置，防止其对环境造成严重破坏。洒水车作业的原理、频率和覆盖范围，以

及根据天气和路况调整洒水策略,有效降低空气中的扬尘颗粒。吸尘式清扫设备、湿式清扫等方式,减少清扫过程中扬尘的产生,提高道路清洁度的同时保护空气质量。在道路保洁过程中如何对可回收物进行分类收集,如纸张、塑料瓶、金属等,并运输至专门的回收处理站点。整洁的道路环境如何提升城市形象,同时为植物生长和动物栖息创造有利条件,促进生态系统的平衡与稳定。保洁过程中采用环保清洁产品、保护周边自然生态等生态友好型措施,减少对生态环境的负面影响。

4. 可持续影响。该指标分值 6 分,评价得分 5 分。

通过道路保洁对城市形象、居民生活的作用,以及对城市生态和应急能力具有一定的影响。资金来源稳定性、分配合理性对项目持续运作有一定的影响。人员素质提升、合理管理对项目长期稳定发展有一定的重要性。公众对保洁工作的支持、环保意识提升对项目持续推进有一定的积极意义。

5. 服务对象满意度。

服务对象满意度,该指标分值 6 分,评价得分 5 分。该项目共发放满意度问卷 30 份,回收有效问卷 30 份,总体满意度得分为 80.00%。

#### 四、项目实施成效

1. 提升路况,保障出行安全

道路保洁在提升路况、保障出行安全方面发挥着关键作用。及时清理道路上的积水、积雪、落叶和垃圾等障碍物，能有效减少交通事故的发生。在雨季，道路保洁人员迅速清理排水口周边的杂物，确保积水顺利排出，避免道路湿滑导致车辆失控。而在冬季，及时铲除积雪并撒布防滑材料，为行人和车辆提供了安全的通行条件。此外，对道路进行定期巡查，及时发现并修复路面坑洼、破损等问题，能显著降低车辆颠簸和爆胎等事故风险，保障道路使用者的安全。

## 2. 美化城市，塑造良好形象

道路保洁是打造整洁美观城市风貌的重要助力。保洁人员对城市道路进行全面清扫，清理卫生死角、冲洗污渍、保持道路设施清洁，使城市道路焕然一新。在商业街区，保洁人员增加清扫频次，确保街道干净整洁，为市民和游客营造了舒适的购物和休闲环境。对道路两旁的交通护栏、路灯杆、公交站牌等设施进行擦洗和维护，使其保持干净明亮，不仅提升了城市的整体形象，还增强了城市的吸引力与竞争力，为城市的经济发展和文化交流创造了有利条件。

## 3. 降低污染，守护环境健康

在减少环境污染方面，道路保洁成效显著。通过机械化保洁设备的运用，如洒水车、洗扫车等，有效减少了灰尘、尾气和垃圾对环境的污染。洒水车定时洒水降尘，抑制道路扬尘的

飞扬，降低空气中颗粒物的浓度，改善空气质量。洗扫车对路面进行深度清洁，将垃圾和污垢彻底清除，减少了垃圾在道路上的堆积和分解所产生的有害气体和异味。对道路垃圾进行分类收集和处理，实现了资源的回收利用，降低了垃圾对土壤和水体的污染，保护了生态平衡，为城市居民创造了健康、宜居的生活环境。

#### 4. 提供舒适，提升使用体验

公厕保洁致力于为市民和游客营造干净、整洁、无异味的环境。保洁人员加强日常清洁频次，对公厕地面、便池、洗手台等区域进行深度清洁，确保无污渍、无垃圾堆积。针对人流量较大的区域，如车站、商场附近的公厕，增加清洁次数，及时清理使用后的痕迹，保持公厕始终处于良好的卫生状态。同时，严格按照消毒程序，对公厕进行定期消毒，特别是在传染病高发季节，加大消毒力度，有效杀灭细菌和病毒，保障公众健康。此外，及时补充卫生纸、洗手液等卫生用品，满足使用者的基本需求，从细微处提升人们的使用体验。

#### 5. 维护设施，延长使用年限

公厕保洁对设施维护起着至关重要的作用。保洁人员在日常工作中，会定期检查公厕的设施设备，包括照明系统、冲水装置、水龙头、门、窗等，及时发现并记录设施的损坏或故障情况。对于一些小问题，如水龙头漏水、灯泡损坏等，保洁人

员能够自行维修的会立即处理；对于较为复杂的故障，如冲水系统失灵、门窗损坏等，则及时上报相关部门，安排专业维修人员进行维修。通过定期的检查、维修和保养，公厕设施的损坏得到及时修复，不仅确保了公厕的正常使用，还延长了设施的使用寿命，节省了财政在公厕设施更换方面的支出。

#### 6. 体现文明，促进城市进步

公厕保洁是城市文明形象的重要展示窗口。在公厕内部，通过设置文明提示标语，如“节约用水”“文明如厕”“请勿吸烟”等，引导使用者养成良好的行为习惯。保洁人员还会加强对公厕的管理监督，及时制止不文明行为，如随地吐痰、乱扔垃圾、破坏设施等，保持公厕环境的整洁与文明。公厕的外在形象也得到精心维护，墙面保持干净整洁，无乱涂乱画现象；周边环境定期清理，无垃圾堆积和异味散发。一个干净、整洁、文明的公厕，不仅为市民和游客提供了舒适的如厕环境，更反映了城市的精细化管理水平和市民的整体文明素质，对促进城市的文明进步具有积极的推动作用。

道路和公厕保洁费项目在多方面发挥协同作用，共同推动城市环境卫生水平的提升。在资源整合上，将道路与公厕保洁的人力、物力资源统筹规划，提高资源利用效率。制定统一的环境卫生标准，涵盖道路清洁度、公厕卫生状况等多方面，使保洁工作有章可循。监督考核机制上，建立严格的监督体系，

对道路和公厕保洁工作进行定期检查与不定期抽查，依据考核结果奖惩，促使保洁工作高效开展。

这些项目的实施对城市整体环境产生积极影响。城市道路干净整洁、公厕卫生良好，为市民创造舒适生活环境，提升城市吸引力与竞争力，吸引更多投资与人才，为经济发展助力。良好环境减少疾病传播，保障市民健康，促进社会和谐稳定。市民对城市环境满意度提升，增强幸福感与获得感，激发参与城市建设与管理的热情。

长远来看，道路和公厕保洁费项目对城市可持续发展意义重大。项目的推进促使城市管理部门不断探索创新管理模式，提高管理效率与水平，为城市未来发展奠定坚实基础，在资源利用、环境保护、社会和谐等方面持续发挥积极作用，推动城市向着更美好、宜居的方向迈进。

## 五、发现的问题及原因分析

### 1. 资金管理：平衡收支的困境与挑战

项目资金在分配过程中存在的诸如道路保洁与公厕保洁资金分配不均衡、重点区域与非重点区域资金投入差异不合理等问题。资金短缺，如财政预算紧张时对保洁项目资金的压缩、物价上涨导致保洁成本增加而预算未相应调整等。

### 2. 人员管理：素质与稳定性的双重难题

保洁人员招聘环节存在的问题，如招聘标准不明确、招聘渠道有限，导致人员素质参差不齐。保洁人员流动率高，包括工作强度大、工资待遇低、社会地位不高以及职业发展空间有限等，致使工作衔接不畅、服务质量不稳定。

### 3. 设备与技术：更新滞后与效率瓶颈

道路保洁设备老化、故障频发的现状，如清扫车、垃圾运输车等因使用年限长、维护不及时，影响作业效率与质量。公厕保洁技术手段落后，如缺乏对新型清洁技术与设备的引入，仍依赖传统人力清洁方式，难以满足现代化公厕卫生需求。

### 4. 监督考核：机制漏洞与执行短板

监督考核标准不统一、不细化，如对道路保洁的清洁程度、保洁频次，公厕保洁的设施完好率、卫生达标率等缺乏明确且可操作的考核指标。分析监督考核执行不到位，包括监督人员不足、监督方式单一、考核结果未能有效与奖惩挂钩等，导致监督考核流于形式，难以对保洁工作形成有效约束与激励。

### 5. 公众参与：意识淡薄与互动不足

公众对道路、公厕保洁工作认知不足，如对保洁工作的辛苦程度、重要性缺乏理解，随意丢弃垃圾等不文明行为屡见不鲜。公众参与保洁工作渠道不畅，如缺乏有效的公众意见反馈平台、志愿者参与机制不完善等，导致公众难以积极主动参与到保洁工作的监督与协助中来。

## 六、相关建议

1. 拓展资金来源渠道。探索与本地企业合作开展“道路与公厕保洁公益赞助”活动，企业通过捐赠获得一定的宣传权益，如在保洁设备上张贴企业标识或在相关宣传中鸣谢。争取上级环保专项补贴，依据城市环保测评指标中道路与公厕保洁相关项目的达标情况申请专项资金。设立公众捐赠平台，鼓励市民以小额捐赠形式支持保洁项目，捐赠者可获得积分兑换保洁相关小礼品或服务。

2. 建立基于大数据分析的资金分配模型，综合考虑道路面积、人流量、车流量、公厕使用频率等因素，科学分配保洁资金。例如，通过智能交通系统和公厕使用监测数据，将资金重点投向繁忙路段和高频使用公厕的保洁工作。定期对资金分配效果进行评估和调整，成立由财政部门、环卫部门和市民代表组成的评估小组，依据保洁质量实地检查结果和公众满意度调查数据，及时修正资金分配方案。

3. 完善招聘与培训体系，与专业人力资源机构合作制定保洁人员招聘方案，明确身体素质、环保知识、服务意识等招聘标准，通过多渠道广泛招聘。例如，在社区服务中心、人才市场张贴招聘海报，在本地招聘网站发布信息。开展分层分类培训课程，针对新入职人员设置基础保洁技能和安全知识培训；对在职人员定期组织进阶培训，包括新型清洁设备操作、环保

清洁技术应用等内容，并邀请行业专家进行案例分享和经验交流。

4. 提高人员待遇与福利。建立与保洁工作绩效挂钩的薪酬体系，设定保洁质量、工作效率、市民投诉率等考核指标，依据考核结果发放绩效奖金。例如，保洁质量达到优秀标准且无市民投诉的人员，每月可获得额外的绩效奖励。提供完善的福利保障，包括购买商业保险、提供定期健康体检、设立员工困难帮扶基金等，解决保洁人员的后顾之忧。同时，为优秀保洁人员提供晋升机会，如晋升为保洁小组组长或区域主管，负责人员调度和工作监督

5. 加大设备更新投入。制定年度设备更新计划，依据设备使用年限、维修成本、技术更新需求等因素，逐步淘汰老旧设备，购置新型高效的道路保洁设备，如具有智能导航和自动避障功能的清扫机器人、节能环保的高压冲洗车等。设立设备更新专项资金，资金来源包括财政拨款、设备租赁融资等方式。与设备供应商建立长期合作关系，争取优惠采购价格和良好的售后服务，包括设备维修、保养、技术培训等。

6. 引入先进保洁技术。积极探索和应用新型道路保洁技术，如生物降解清洁剂在道路污渍清理中的应用，减少化学清洁剂对环境的污染。在公厕保洁方面，推广使用微生物除臭技术、无水小便器等环保节能设施，提高公厕清洁水平和资源利用效

率。加强与科研机构和高校的合作，开展保洁技术研发项目，共同探索适合本地实际情况的创新保洁技术，并将研发成果及时转化为实际应用。

7. 细化监督考核标准。制定详细的道路保洁监督考核指标体系，包括道路清洁度（如每平方米垃圾残留量）、保洁频次（如每日清扫次数、洒水次数）、作业规范（如清扫设备操作是否符合标准）等。对于公厕保洁，考核指标涵盖公厕卫生状况（如便器、洗手台、地面清洁程度）、设施完好率（如照明、通风、冲水设备是否正常运行）、异味控制（如异味等级评定）等方面。明确各项指标的量化考核标准和评分方法，使监督考核工作具有可操作性。

8. 强化监督考核执行。建立多层次的监督网络，包括环卫部门内部监督小组、市民监督志愿者队伍和第三方专业监督机构。内部监督小组定期进行巡查和抽查，市民监督志愿者通过手机应用程序随时上传发现的保洁问题，第三方专业监督机构进行定期全面评估。加强考核结果运用，将考核结果与保洁服务提供商的合同续签、费用支付挂钩，对考核优秀的提供商给予奖励，如优先续签合同、支付奖金；对考核不合格的提供商进行处罚，如限期整改、扣减服务费用直至终止合同。同时，将考核结果向社会公开，接受公众监督和舆论监督。

9. 加强环保宣传教育。开展多种形式的环保宣传活动，如举办“道路与公厕保洁环保宣传周”活动，通过主题展览、环保讲座、文艺演出等形式，向市民宣传保洁工作的重要性和环保知识。利用社交媒体平台、公交地铁广告、社区宣传栏等渠道，定期发布保洁工作动态、环保小贴士等信息，提高公众的环保意识和对保洁工作的认知度。开展环保教育进学校、进企业、进社区活动，将保洁环保知识纳入学校课程、企业培训和社区讲座内容，培养公众的良好卫生习惯和环保行为。

10. 拓宽公众参与渠道。建立公众参与平台，如开发一些手机应用程序，市民可以通过该程序举报保洁问题、提出建议、报名参加志愿者活动。组织定期的公众体验日活动，邀请市民参与道路保洁和公厕保洁工作，亲身体会保洁人员的辛苦，增强公众对保洁工作的理解和支持。设立公众意见反馈热线和邮箱，安排专人负责处理公众反馈信息，并及时回复处理结果。同时，对积极参与公众参与活动的市民给予表彰和奖励，如评选“城市保洁优秀志愿者”“环保热心市民”等，并给予一定的物质奖励或荣誉证书。

## 七、评价人员组成

评价机构项目人员明细表

序号	姓名	职务	拟在本项目中承担工作
----	----	----	------------

1	谢梦	项目主评人	掌握项目总体进度和质量
2	刘金泉	项目经理—注册会计师	负责整个绩效评价工作的监督和管理，把控阶段性成果及最终成果的质量
3	沈玉良	项目助理—注册会计师	协助项目经理完成评价工作
4	任晓莲	项目助理—会计师	协助项目经理完成评价工作
5	丁晨	项目助理	协助项目经理完成评价工作

附件：1. 枣庄市市中区市容环境卫生服务中心道路、公厕保洁费项目绩效评价指标体系

2. 枣庄市市中区市容环境卫生服务中心道路、公厕保洁费项目绩效评价得分表

附件 1:

枣庄市市中区市容环境卫生服务中心道路、公厕保洁费项目绩效评价得分表绩效评价指标体系

一级指标		二级指标		三级指标		指标解释及评价要点	评分规则		
名称	分值	名称	分值	名称	分值				
决策	10	项目立项	7	项目立项规范性	1	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。	一项不符合扣 0.5 分,严重的此项完全不得分。		
						①项目是否按照规定的程序申请设立;			
						②文件、材料是否符合相关要求;			
						绩效目标合理性	2	项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	一项不符合扣 0.5 分,严重的此项完全不得分。
				①是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策;					
				②是否与项目实施单位或委托单位职责密切相关;					
				③项目是否为促进事业发展所必需;					
						绩效指标明确性	4	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	一项不符合扣 1 分,严重的此项完全不得分。
				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是否与项目年度任务数或计划数相对应;									
		资金落实	3	资金到位率	1	实际到位资金与计划投入资金的比率,用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	资金到位率大于 90%的得满分,每少 5 个百分点扣 0.5 分,扣完为止。		
						资金到位率= (实际到位资金/计划投入资金) ×100%。			

				到位及时率	2	及时到位资金与应到位资金的比率,用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。 到位及时率=(及时到位资金/应到位资金)×100%。	到位及时率大于90%的得满分,每低5个百分点,扣1分,扣完为止。
过程	30	业务管理	18	管理制度健全性	4	项目实施单位的业务管理制度是否健全,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。	一项不符合扣2分,严重的此项完全不得分。
						①是否已制定或具有相应的业务管理制度;	
						②业务管理制度是否合法、合规、完整。	
				制度执行有效性	5	项目实施是否符合相关业务管理规定,用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。	一项不符合扣1分,严重的此项完全不得分。
						①是否遵守相关法律法规和业务管理规定;	
						②项目调整及支出调整手续是否完备;	
		③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档;					
		项目质量可控性	5	项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施,用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。	一项不符合扣2.5分,严重的此项完全不得分。		
				①是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准;			
				②是否采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段。			
资金分配的合理性	2	资金分配及结果。	一项不符合扣一分,严重的此项完全不得分。				
		①资金分配方案是否充分,分配标准是否合理、明确; ②分配结果是否公开、透明。					
预算执行率	2	考察项目预算执行的进度。	预算执行率95%以上,得满分;低于95%,每下降1%扣权重的1%;预算执行率60%以下,不计分				
		预算执行率=实际支出金额/项目预算金额×100%。					
财务管理	12	管理制度健全性	3	项目实施单位的财务制度是否健全,用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。	一项不符合扣一分,严重的此项完全不得分。		
				①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法;			

						②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。	
				资金使用合规性	5	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。 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; ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	一项不符合扣一分,严重的此项完全不得分。
				财务监控有效性	4	项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施,用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。 ①是否已制定或具有相应的监控机制; ②是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。	一项不符合扣二分,严重的此项完全不得分。
产出	30	项目产出	30	完成数量	10	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	一项不符合扣2分,与目标严重不符不得分。
				完成及时性	4	项目实际提前完成时间与计划完成时间的比率,用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	一项不符合扣1分,严重的此项完全不得分。
				质量达标率	12	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率,用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	项目验收通过率达95%及以上,得满分;未通过一个扣一分,扣完为止。
				资金变动率	4	完成项目计划工作目标的变动成本与计划成本的比率,用以反映和考核项目的变动程度。	变动率=[(实际成本-计划成本)/计划成本]×100%。
效益	30	项目效益	30	经济效益	6	项目实施对经济发展所带来的直接或间接影响情况。	对照绩效目标,按经济效益实现程度计算得分。
				社会效益	6	项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响情况。	对照绩效目标,按社会效益实现程度计算得分。
				生态效益	6	项目实施对生态发展所带来的直接或间接影响情况。	对照绩效目标,按生态效益实现程度计算得分。

				可持续影响	6	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。	对照绩效目标，按可持续影响实现程度计算得分。
				服务对象满意度	6	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	采取社会调查的方式，社会公众满意度大于96%的得满分，每少1个百分点扣0.3分，扣完为止。

## 附件 2:

## 枣庄市市中区市容环境卫生服务中心道路、公厕保洁费项目 绩效评价得分表

一级指标	二级指标	三级指标	得分	得分率	评分依据	依据来源
决策 (10分)	项目立项 (7分)	项目立项规范性(1分)	1	100.00%	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项目是否按照规定的程序申请设立; ②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、风险评估、集体决策等。	经核查,该项目是常年延续项目,早期已做项目申请及设立,因是常年延续项目,后续年限不需要对项目在进行申请及其他设立手续。
		绩效目标合理性(2分)	2	100.00%	项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。 ①是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策; ②是否与项目实施单位或委托单位职责密切相关; ③项目是否为促进事业发展所必需; ④项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平。	经核查,该项目有绩效目标,项目绩效目标与实际工作内容具有相关性,项目预期产出效益和效果符合正常水平,与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。
		绩效指标明确性(4分)	4	100.00%	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。 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是否与项目年度任务数或计划数相对应; ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	经核查,项目实施计划将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标,并通过清晰、可衡量的指标值予以体现,与项目目标任务数或计划数相对应。预算确定的项目投资额或资金量相匹配。
	资金落实 (3分)	资金到位率(1分)	0.85	85.00%	实际到位资金与计划投入资金的比率,用以反映和考核资金落实情况对项目实施的整体保障程度。 资金到位率=(实际到位资金/计划投入资金)×100%。	经核查,资金到位率 85.92%=(2319.76/2700)×100%。
		到位及时率(2分)	1.72	86.00%	及时到位资金与应到位资金的比率,用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。 到位及时率=(及时到位资金/应到位资金)×100%。	该项目预算资金 2700.00 万元。资金实际拨付 2319.76 万元。到位率为 85.92%。
	过程 (30分)	业务管理 (18分)	管理制度健全性(4分)	4	100.00%	项目实施单位的业务管理制度是否健全,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。 ①是否已制定或具有相应的业务管理制度; ②业务管理制度是否合法、合规、完整。

		制度执行有效性(5分)	5	100.00%	项目实施是否符合相关业务管理规定,用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。 ①是否遵守相关法律法规和业务管理规定; ②项目调整及支出调整手续是否完备; ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档; ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	实施单位项目实施符合相关业务管理规定,用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。
		项目质量可控性(5分)	5	100.00%	项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施,用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。 ①是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准; ②是否采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段。	该项目已在合同里约定项目质量要求,对应采取了相应的项目质量检查、验收等必须得控制措施或手段。
		资金分配的合理性(2分)	2	100.00%	资金分配及结果。 ①资金分配方案是否充分,分配标准是否合理、明确; ②分配结果是否公开、透明。	经核查该项目资金支出全部用于项目支出,分配结果公开、透明。
		预算执行率(2分)	1.72	86.00%	考察项目预算执行的进度。 预算执行率=实际支出金额/项目预算金额×100%。	该项目预算资金 2700.00 万元,实际拨付到位资金 2319.76 万元。到位率为 85.92%。实际支付项目资金 2319.76 万元。 85.92%=2319.76/2700.00*100%
财务管理(12分)	管理制度健全性(3分)	2	66.67%	项目实施单位的财务制度是否健全,用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。 ①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法; ②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。	该项目实施单位未制定相应的项目资金管理办法。	
	资金使用合规性(5分)	5	100.00%	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。 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; ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	项目资金使用符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	
	财务监控有效性(4分)	0	0.00%	项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施,用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。 ①是否已制定或具有相应的监控机制; ②是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。	在项目实施规程中,实施单位未制定或具有相应的监控机制。	

产出 (30分)	项目产出 (30分)	完成数量 (10分)	10	100.00%	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	枣庄市市中区市容环境卫生服务中心主要道路保洁包括:城市主要道路、支路、人行道、广场等公共区域。日常清扫、洒水、垃圾收集与清运、路面冲洗、路面清洁剂使用等。根据不同道路的等级和使用频率,制定相应的清洁计划。 公厕保洁包括:包括城市公共厕所、旅游景点厕所、商业区厕所。厕内卫生、设施维护、消毒处理、垃圾清理、除臭等。确保公厕每天至少清洁两次,特殊时段或重大活动期间增加清洁次数。
		完成及时性 (4分)	4	100.00%	项目实际提前完成时间与计划完成时间的比率,用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	该项目严格按照项目进度计划实施,在规定时间内完成各项工作任务,完成及时性较好
		质量达标率 (12分)	12	100.00%	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率,用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	经核查,该项目中,所有的指标都达到验收标准,验收合格,质量达标率 100%
		资金变动率 (4分)	3.43	85.75%	完成项目计划工作目标的变动成本与计划成本的比率,用以反映和考核项目的变动程度。	经核查,项目变动率为 $14.08\% = [(2700 - 2319.76) / 2700] \times 100\%$
效益 (30分)	项目效益 (30分)	经济效益 (6分)	5	83.33%	项目实施对经济发展所带来的直接或间接影响情况。	道路保洁创造的就业岗位及人员工资支出,形成的稳定劳务市场。列举保洁设备采购、维护更新,以及清洁用品消耗对相关产业的拉动作用。整洁道路提升城市形象,对旅游、商业的促进,以数据说明人流量、营业额增长。分析吸引投资,因环境改善企业入驻带来的税收增加、产业链形成等效益。公厕保洁人力成本因招聘灵活性的降低情况,说明材料成本通过集中采购、选用合适产品的控制效果,以及规模效应在公厕数量增加时对单位成本的降低作用,举例说明管理效率提升减少的管理成本。公厕周边因人流增加促使餐饮、零售等行业的发展,分析其与城市整体形象提升的协同作用,带动旅游、商业服务等产业收入增长。

		社会效益(6分)	5	83.33%	项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响情况。	道路保洁费项目减少灰尘、垃圾和污染物，降低疾病传播风险，为居民日常出行提供清洁、安全的环境，提升居民生活质量和幸福感。道路保洁对城市美观的塑造，通过保持道路整洁，吸引投资与旅游，提升城市知名度与竞争力，促进城市经济发展与文化交流。道路保洁项目创造的大量就业机会，涵盖保洁人员、管理人员及相关后勤岗位，对缓解就业压力、促进社会和谐的重要意义。道路保洁项目对减少社区环境纠纷、促进居民和谐共处的作用，体现其对增强社会凝聚力、营造良好社会氛围的贡献。
		生态效益(6分)	5	83.33%	项目实施对生态发展所带来的直接或间接影响情况。	清扫道路、人行道、绿化带等区域，以及每日多次清扫的安排，确保垃圾及时清除。对危险废物、化学污染物等特殊垃圾的处理方式，如专业收集、安全运输和合规处置，防止其对环境造成严重破坏。洒水车作业的原理、频率和覆盖范围，以及根据天气和路况调整洒水策略，有效降低空气中的扬尘颗粒。吸尘式清扫设备、湿式清扫等方式，减少清扫过程中扬尘的产生，提高道路清洁度的同时保护空气质量。在道路保洁过程中如何对可回收物进行分类收集，如纸张、塑料瓶、金属等，并运输至专门的回收处理站点。整洁的道路环境如何提升城市形象，同时为植物生长和动物栖息创造有利条件，促进生态系统的平衡与稳定。保洁过程中采用环保清洁产品、保护周边自然生态等生态友好型措施，减少对生态环境的负面影响。
		可持续影响(6分)	5	83.33%	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。	道路保洁对城市形象、居民生活的作用，以及对城市生态和应急能力具有一定的影响。资金来源稳定性、分配合理性对项目持续运作有一定的影响。人员素质提升、合理管理对项目长期稳定发展有一定的重要性。公众对保洁工作的支持、环保意识提升对项目持续推进有一定的积极意义。
		服务对象满意度(6分)	5	83.33%	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	该项目共发放满意度问卷 30 份，回收有效问卷 30 分，总体满意度得分为 80.00%