**新塘镇环卫保洁支出绩效评价报告**

评价机构：广东国众联行资产评估土地房地产估价规划

咨询有限公司

机构负责人：司徒荣轼

项目负责人：司徒荣轼

2024年09月

目 录

[一、评价项目概述 - 1 -](#_Toc4184)

[（一）项目背景。 - 1 -](#_Toc10501)

[（二）项目立项依据。 - 3 -](#_Toc19152)

[（三）项目绩效目标。 - 3 -](#_Toc14383)

[（四）项目资金来源及使用情况。 - 6 -](#_Toc30015)

[（五）项目实施情况。 - 7 -](#_Toc30260)

[二、绩效评价概述 - 12 -](#_Toc13271)

[（一）评价目的。 - 12 -](#_Toc16031)

[（二）评价设计与实施。 - 12 -](#_Toc931)

[（三）绩效评价指标体系和评分标准方法。 - 18 -](#_Toc13107)

[三、评价结论与绩效分析 - 20 -](#_Toc23710)

[（一）总体结论。 - 20 -](#_Toc23609)

[（二）项目绩效分析。 - 21 -](#_Toc15679)

[四、项目主要绩效或成功经验 - 35 -](#_Toc16477)

[（一）统一化环卫保洁工作，提高环境治理水平。 - 35 -](#_Toc13156)

[（二）减少环境卫生问题，提高整体环境质量。 - 36 -](#_Toc22615)

[五、存在问题或不足 - 36 -](#_Toc21978)

[（一）保洁工作质量仍需加强，监管力度有待提高。 - 36 -](#_Toc9454)

[（二）资金支付不及时，资金支出规范性有待提高。 - 37 -](#_Toc31434)

[（三）绩效指标体系不够完善，指标体系设置有待加强。 - 37 -](#_Toc8736)

[六、相关建议 - 38 -](#_Toc6860)

[（一）提高保洁服务标准，强化项目管理措施。 - 38 -](#_Toc26735)

[（二）提高资金支付及时性，进一步提高财务规范性。 - 39 -](#_Toc3453)

[（三）完善绩效指标体系，提高指标体系设置水平。 - 39 -](#_Toc5537)

[附件1：新塘镇环卫保洁支出绩效评价指标评分表 - 41 -](#_Toc29631)

[附件2：项目满意度问卷结果 - 59 -](#_Toc8309)

新塘镇环卫保洁支出绩效评价报告

根据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）文件要求，广东国众联行资产评估土地房地产估价规划咨询有限公司（以下简称“我机构”）受广州市增城区财政局（以下简称“区财政局”）委托，作为广州市增城区2024年绩效评价服务单位，开展2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作。根据《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）有关要求，对广州市增城区新塘镇人民政府（以下简称“新塘镇”）新塘镇环卫保洁支出开展重点绩效评价，项目资金主管部门与具体实施单位为新塘镇。

经自评材料书面评审和现场勘查评价，结合决策、过程、产出和效益四方面综合对项目绩效进行比较分析，对新塘镇环卫保洁支出项目综合评价，项目2023年涉及资金9914.46万元，实际支出9914.46万元，预算执行率100%，绩效得分87分，评定等级为“良”。

# 一、评价项目概述

## （一）项目背景。

新塘镇是典型的城乡结合部，环卫保洁工作存在一些问题：一是城区与农村区域交错接合，存在保洁真空地带，缺乏常态管理，诱发垃圾黑点的形成；二是城区与农村或村与村之间保洁标准均有不同、难以统一，工作进展不快，导致指导、管理工作难以深入到村，责任难以落实；三是由于思想认识、经济条件、方法措施等方面的差异，农村保洁缺乏专业化管理，导致新塘镇环境卫生质量难以进一步提升。

为建设干净整洁平安有序的人居环境以及减少环卫项目的管理成本，新塘镇党委拟将新塘镇环卫保洁项目、新塘镇大敦村环卫保洁项目、新塘镇民营工业园、海关大道及部分村（居）城区接壤交界区域保洁项目、新塘镇水域保洁项目、新塘镇水南涌流域水域环境维护项目、新塘镇山塘水库及小微水体保洁项目、新塘镇装配式公厕及压缩站沉淀池管养项目的服务范围以及农村保洁（包括道路、村级公园、广场、闲置地、鱼塘、边沟等的保洁和垃圾收运、公厕管养）等纳入新塘镇全域环卫保洁项目，按主干道、重点区域二级保洁，城中村、内街内巷三级保洁，河涌以及其他农村（瓜岭、大敦除外）四级保洁的标准采购保洁服务，进一步深化管理体制，提升环境卫生管理精细化、品质化、规范化水平。

根据《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号），为加强城乡环卫管理，拟将新塘镇环卫保洁、水域保洁和农村保洁等项目统一纳入到新塘镇全域保洁项目，按主干道、重点区域二级保洁，城中村、内街内巷三级保洁，河涌以及其他农村（瓜岭、大敦除外）四级保洁的标准采购保洁服务，保洁面积约1734万平方米，合同费用约1.8亿元/年（以财政评审为准），采购期限为三年，相关资金从镇财政列支。

## （二）项目立项依据。

根据《2020年建设干净整洁平安有序城市环境工作方案以及工作规范和质量标准》（穗增城管办〔2020〕17号）、《关于印发〈广州市增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作考核暂行办法（2022修订）〉的通知》（增城管执〔2022〕44号）文件要求，结合《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号）会议精神，为避免各村、社各自开展环卫工作导致环卫保洁工作质量参差、管理工作难以深入的问题，决定在新塘镇开展全域保洁工作，将各村、社的环卫工作纳入新塘镇全域保洁进行统一管理。

## （三）项目绩效目标。

根据《广州市增城区新塘镇人民政府2023年项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》，项目申报阶段设置的绩效目标为新塘镇范围环卫一体化环卫保洁包括路面保洁、垃圾运输、水域保洁、垃圾分类、公厕建设改造等专项工作支出。

根据《项目支出绩效自评表》，项目自评阶段设置的绩效目标为聘请相关资质的保洁公司，提供专业的保洁队伍和机械设备，负责我镇的路面保洁、水域保洁、垃圾运输和垃圾分类等专项工作，建设干净、整洁、平安、有序的城市环境。

项目申报阶段共设置1个绩效指标，包括满意度指标1个，详见下表。

表1 年初绩效指标表

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标值** |
| --- | --- | --- | --- |
| 满意度指标 | 服务对象满意度 | 企业满意度 | 90% |

项目在自评阶段共设置了10个绩效指标，包括产出指标5个、效益指标4个、满意度指标1个，详见下表。

表2 自评绩效指标表

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **指标值** |
| --- | --- | --- | --- |
| 产出指标 | 数量指标 | 保洁面积 | 14860813.49㎡ |
| 农村保洁区域 | 9个城中村 |
| 水域保洁面积 | 6877012.59㎡ |
| 农村保洁面积 | 1334241.44㎡ |
| 时效指标 | 保洁时间 | 12小时/天 |
| 效益指标 | 社会效益 | 投诉案件处理效率 | 及时 |
| 重大负面舆情案件 | 0宗 |
| 可持续影响指标 | 新塘镇环境卫生状况 | 良好 |
| 经济效益 | 环卫人员数量 | 1416人 |
| 服务对象满意度 | 服务对象满意度 | 满意度达85%以上 |

本次绩效评价指标体系共性指标评价标准主要依据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）、《广州市增城区关于印发2024年增城区区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）有关规定设置；个性化指标预期目标值主要依据《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号）、《广州市增城区新塘镇全域环卫保洁项目服务采购合同》等文件确定，详见下表。

表3 项目绩效指标表

| **一级指标** | **二级**  **指标** | **三级指标** | **四级指标** | **评分标准** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 产出 | 效率性 | 完成进度 | 环卫保洁工作覆盖率 | 预期目标值为“100%”，根据合同约定的城区、农村、水域、公厕等区域环卫保洁作业内容的完成情况评分，实现预期目标值得满分，否则得分=实际完成面积/预期目标值×分值。 |
| 道路清扫面积 | 预期目标值为“148.61万平方米”，包括城东片区81.54万平方米和城西片区67.07万平方米，根据道路清扫保洁实际工作情况评分，实现预期目标值得满分，否则得分=实际完成面积/预期目标值×分值。 |
| 垃圾清运频率 | 预期目标值为“日产日清”，所有垃圾收集点都要达到日产日清的得满分，若发现有垃圾收集点未按合同要求达到日产日清则视情况酌情扣分。 |
| 完成质量 | 服务考核合格率 | 预期目标值为“100%”，保洁质量考评以400分制评分，城区、农村、水域、公厕考评各占100分，单项评分80分（含80分）或以上为合格、80分以下为不合格。每月单项评分均达到80分的，则该指标得满分，否则每发现一项考评分数不合格的扣1分，扣完即止。 |
| 投诉处理率 | 预期目标值为“100%”，根据12345政务服务便民热线及其他方式接收到的投诉工单处理情况评分，能够投诉采取相应处理措施的，得满分，否则根据实际情况综合评分。 |
| 环卫保洁时间达标率 | 预期目标值为“100%”，根据城区、农村、水域等区域的保洁时间评分，城区及农村人工清扫保洁时间每天12小时，水域保洁时间每天不少于10小时，各区域均达到合同约定的保洁时间的，得满分，否则根据环卫保洁工作实际保洁情况综合评分。 |
| 效益 | 效果性 | 社会效益 | 促进就业 | 预期指标值为“提供就业岗位，促进社会就业”，根据项目就业岗位的提供情况评分，中标单位按合同要求为环卫工人购买各类社会保险以及发放各类津贴的，得满分，否则根据实际情况酌情扣分。 |
| 促进公共卫生健康 | 预期指标值“保持环境清洁，减少病菌害虫滋生”，根据新塘镇环境卫生综合情况实际开展评分。 |
| 生态效益 | 提高城乡环境质量 | 预期指标值“保障环卫保洁工作质量，提高城乡环境卫生质量”，根据环卫保洁工作实际开展情况综合评分。 |
| 可持续发展 | 促进环卫作业管理规范化 | 预期目标值为“规范开展环卫作业，提高区域环境卫生管理水平”，实现预期目标得满分，否则不得分。 |
| 公平性 | 满意度 | 服务对象满意度 | 预期目标值为“90%”，反映项目实施周边区域居民、服务对象对于本项目实施产生效益的满意度情况，根据满意度调查问卷回收数据进行评分，达到预期目标得满分，每减少5%扣1分，扣完即止。 |

## （四）项目资金来源及使用情况。

根据《广州市增城区财政局关于广州市增城区新塘镇人民政府2023年预算的通知》（增财〔2023〕200号），项目2023年初预算12000万元，包含一般公共财政预算2000万元及政府性基金10000万元。

根据《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕669号），项目年中调减一般公共财政预算359.33万元，调减政府性基金1726.21万元，共计调减2085.54万元，2023年度项目预算为9914.46万元。

根据项目明细账，2023年新塘镇环卫保洁支出项目共支出9914.46万元，预算执行率100%，资金均用于支付环卫保洁服务费用。

## （五）项目实施情况。

根据与新塘镇的沟通情况，以往年度新塘镇环卫保洁工作分不同区域开展，各个区域分别签订环卫保洁合同，结合新塘镇提供的项目材料，以往年度签订的服务合同以及服务时间详见下表。

表4 以往年度项目合同及服务时间

| **序号** | **项目名称** | **中标单位** | **合同签订**  **时间** | **服务时间** | **承包价**  **（万元）** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 北二片区环卫保洁项目 | 广东宏德科技物业有限公司 | 2020.3.20 | 2020.4.1-  2023.3.31 | 2469.42 |
| 2 | 北一片区环卫保洁项目 | 广东路通投资管理集团有限公司 | 2020.3.20 | 2020.4.1-  2023.3.31 | 2372.70 |
| 3 | 陈家林生活垃圾填埋场运营服务采购项目 | 侨银城市管理股份有限公司 | 2020.11.30 | 2022.12.1-  2025.11.30 | 1265.33 |
| 4 | 新塘镇厨余垃圾收集运输服务项目 | 东莞市深东园林绿化有限公司 | 2022.7.1 | 2022.7.1-  2025.6.30 | 553.84 |
| 5 | 大敦村环卫保洁项目 | 广州市增城区东进环境投资有限公司 | 2021.9.2 | 2021.7.1-  2024.6.30 | 2355.48 |
| 6 | 大件及其他垃圾处理项目 | 鸿鑫环境科技有限公司 | 2019.12.20 | 2020.1.9-  2022.1.8 | 1757.24 |
| 7 | 东二片区环卫保洁项目 | 深圳市华富环境有限公司 | 2020.3.20 | 2020.4.1-  2023.3.31 | 2403.49 |
| 8 | 东一片区环卫保洁项目 | 湖南仁仁洁国际清洁科技集团股份有限公司 | 2020.3.20 | 2020.4.1-  2023.3.31 | 2514.77 |
| 9 | 新塘镇垃圾收运服务项目（东区西区） | 广州市增城区东进环境投资有限公司 | 2022.2.16 | 2022.3.1-  2025.2.28 | 4348.89 |
| 10 | 新塘镇垃圾收运服务项目（南区北区） | 广州市增城区东进环境投资有限公司 | 2021.11.30 | 2021.11.9-  2024.11.8 | 2864.89 |
| 11 | 民营工业园海关大道及部分村（居）城区接壤交界区域保洁项目 | 侨银城市管理股份有限公司 | 2021.3.31 | 2021.4.1-  2024.3.30 | 1543.75 |
| 12 | 沙埔片区环卫保洁项目 | 广东丰润环境管理服务有限公司 | 2020.3.20 | 2021.4.1-  2024.3.30 | 2605.23 |
| 13 | 山塘水库及小微水体保洁项目 | 广州市增城区东进环境投资有限公司 | 2022.3.24 | 2022.1.1-  2024.12.31 | 792.11 |
| 14 | 水南流域河涌环境维护项目 | 广东路通公用事业管理集团有限公司 | 2020.7.2 | 2020.7.3-  2023.7.2 | 571.85 |
| 15 | 新塘镇水域保洁项目 | 广州市增城区东进环境投资有限公司 | 2021.4.6 | 2021.2.1-  2024.1.31 | 727.3 |
| 16 | 西二片区环卫保洁项目 | 广东绿德园林环保工程有限公司 | 2020.3.20 | 2020.4.1-  2023.3.31 | 3203.19 |
| 17 | 西一片区环卫保洁项目 | 广州东康物业服务有限公司 | 2020.3.20 | 2020.4.1-  2023.3.31 | 2615.87 |
| 18 | 新沙片区环卫保洁项目 | 鸿鑫环境科技有限公司 | 2020.3.20 | 2020.4.1-  2023.3.31 | 2686.42 |
| 19 | 中二片区环卫保洁项目 | 广州市中景园林环保工程有限公司 | 2020.3.20 | 2020.4.1-  2023.3.31 | 2464.78 |
| 20 | 中一片区环卫保洁项目 | 侨银城市管理股份有限公司 | 2020.3.20 | 2020.4.1-  2023.3.31 | 3196.18 |
| 21 | 新塘镇装配式公厕及压缩站沉淀池管养项目 | 广东筑匠劳务分包有限公司广州分公司 | 2020.7.24 | 2020.7.27-  2023.7.26 | 903.6 |
| 22 | 新塘镇建筑废弃物处置项目 | 广州捷达再生资源有限公司 | 2022.11.30 | 2022.12.1-  2025.11.30 | 689.65 |
| 合计 | | | | | 44905.98 |

根据《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号）会议精神，新塘镇将新塘镇环卫保洁、水域保洁和农村保洁等项目统一纳入到新塘镇全域保洁项目，以公开招标方式选取服务单位，服务范围详见下表。

表5 2023年环卫保洁招标范围

| **标段号** | **采购标的** | **保洁（服务）范围** |
| --- | --- | --- |
| 标段一 | 新塘镇城东片区环卫保洁项目 | 荔新路、解放路以东（不含荔新路、解放路）所覆盖的城区、水域以及新何村（东片）、东华村、甘涌村、瓜岭村、大敦村 |
| 标段二 | 新塘镇城西片区环卫保洁项目 | 荔新路、解放路以西（含荔新路、解放路）所覆盖的城区、水域以及新何村（西区）、群星村、白江村、东洲村 |

同时新塘镇根据财政预算和工作实际，做出如下安排：一是拟终止新塘镇水南涌流域水域环境维护项目、新塘镇山塘水库及小微水体保洁项目、新塘镇装配式公厕及压缩站沉淀池管养项目，取消新塘镇水域保洁项目的常态化保洁。在完成新塘镇全域保洁项目招标前，保留一支50人的应急队伍，对上述四个项目进行动态保洁（费用约45万元/月），在完成全域保洁招标后纳入常态保洁项目实施，同步取消应急队伍和动态保洁项目。二是拟同意东进公司关于调整大敦村环卫保洁服务项目服务期限的申请，服务期限调整为自2021年7月1日起至2023年3月31日止。三是拟同意民营工业园、海关大道及部分村（社区）城区接壤交界区域保洁项目（合同期至2024年3月31日）在合同期满后逐步纳入全域保洁项目开展。

根据中标结果通知书及服务合同，2023年4月28日新塘镇与广州市增城区东进城市环境服务有限公司签订新塘镇城东片区环卫保洁项目《广州市增城区新塘镇全域环卫保洁项目服务采购合同》，三年承包价格为21891.88万元。2023年4月28日新塘镇与东莞市永庆市政服务有限公司签订新塘镇城西片区环卫保洁项目《广州市增城区新塘镇全域环卫保洁项目服务采购合同》，三年承包价格为19170.72万元。2023年新签订的合同服务时间及服务内容详见下表。

表6 2023年环卫保洁服务内容

| **项目名称** | **中标单位** | **服务时间** | **服务内容** |
| --- | --- | --- | --- |
| 新塘镇城东片区环卫保洁项目 | 广州市增城区东进城市环境服务有限公司 | 2023.5.1-  2026.4.30 | 荔新路、解放路以东（不含荔新路、解放路）所覆盖的城区、水域以及新何村（东片）、东华村、甘涌村、瓜岭村、大敦村为城东片区，总保洁约面积8154047.82㎡，其中城区保洁面积约3419677.23㎡、农村保洁面积约711246.13㎡、水域保洁面积约4023124.46㎡ |
| 新塘镇城西片区环卫保洁项目 | 东莞市永庆市政服务有限公司 | 2023.5.1-  2026.4.30 | 荔新路、解放路以西（含荔新路、解放路）所覆盖的城区、水域以及新何村（西区）、群星村、白江村、东洲村为城西片区，总保洁约面积6706765.67㎡，其中城区保洁面积约3229900.23㎡、农村保洁面积约622977.31㎡、水域保洁面积约2853888.13㎡ |

根据2023年新签订的服务合同，新塘镇全域环卫保洁服务项目的作业内容主要有以下方面。

表7 新塘镇全域环卫保洁服务项目作业内容

| **保洁区域** | **作业内容** | **作业时间** |
| --- | --- | --- |
| 城区环卫保洁 | 城区市政道路的清扫保洁：绿化带、边沟边渠、雨污水井口的垃圾清理保洁；清理空中悬挂垃圾、杂物；果皮箱及垃圾收集点的垃圾收运和管养；清洗交通和环卫设施；公厕的管养保洁；地铁站、新塘公园的清扫保洁；承包范围内乱张贴乱涂划的清理等；道路酒水、抑尘和人行道、路侧石、交通设施等的冲洗作业。 | 人工清扫保洁时间每天12小时，每天普扫2次；  车行道冲洗、酒水及机械清扫每天不少于2次；  小街小巷、人行道、绿道、广场、公园、交通设施等清洗每周不少于2次；  主干道每天清理不少于1次、次要干道每周不少于2次；  环卫公厕每天清洗不少于3次。 |
| 农村环卫保洁 | 农村承包范围内的道路、内街内巷、房前屋后、村级公园、广场、闲置地等的清扫保洁；乱张贴乱涂划的清理：清理空中悬挂垃圾；清理绿化带垃圾；清理人行道和内巷杂草：清理鱼塘水面漂浮垃圾；边沟边渠、雨污水井口的垃圾清理；公厕管养；垃圾收集点的垃圾收运和管养。 | 人工清扫保洁时间每天12小时，每天普扫2次；  农村主要出入路口及4m宽以上道路每天酒水不少于2次；  农村小巷、人行道等清(冲）洗每周不少于2次，清洗交通等公共设施每周不少于2次；  垃圾收运每天不少于3次；  农村公厕每天清洗不少于3次。 |
| 水域环卫保洁 | 负责作业范围内水面保洁、滩涂保洁、亲水码头、桥闸范围的保洁，以及河涌岸立面、斜坡面悬挂垃圾等河岸5米范围内的一切垃圾及杂草清理；负责收集、运输保洁垃圾。负贵清捞河涌内动物尸体、水产尸体；负责清捞河涌水浮莲等水生漂浮物，运输至指定地方处理；负责清理人为倾倒的建筑垃圾、绿化垃圾、生活垃圾及其他排入河涌的垃圾、粪便等。 | 每天保洁作业时间不少于10小时。 |

根据新塘镇环卫保洁工作需要，新塘镇制定了各项考核制度，每月根据服务单位环卫工作质量进行评分，月度考核分数达到合格水平则按照合同约定明细支付环卫保洁承包费用，否则按有关规定扣减金额。根据每月环卫工作各项考核情况，新塘镇2023年各月环卫工作考核结果均能达到合格水平。

# 二、绩效评价概述

## （一）评价目的。

重点项目绩效评价旨在贯彻落实国家、省、市的重大政策措施、重点民生领域、资金规模较大或社会关注度较高的项目实施重点绩效评价，运用科学、规范、合理的评价方法、评价指标和评分标准，对项目立项、资金落实、资金管理、项目管理、经济性、效率性、效果性及公平性等进行客观、公正的分析和评判，评价项目产出效益实现程度，总结项目实施优点、发现存在问题，并分析问题成因，提出进一步加强资金管理和完善政策的建议，提高财政资金的使用效益。

## （二）评价设计与实施。

### 1.评价依据。

（1）国家、省、市有关资金管理及绩效评价文件。

①《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

②《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）；

③《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；

④《关于印发<广东省财政支出绩效评价试行方案>的通知》（粤财评〔2004〕1号）；

⑤《关于印发<广东省财政预算绩效指标库>和<广东省财政预算绩效指标库管理暂行办法>的通知》（粤财绩〔2018〕3号）；

⑥《广东省人民政府关于全面实施预算绩效管理的若干意见》（粤发〔2019〕5号）；

⑦《中共广州市委广州市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》；

⑧《广州市财政局关于印发<预算绩效管理办法>的通知》（穗财绩〔2019〕48号）；

⑨《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）；

⑩《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）。

（2）新塘镇提供的相关文件。

①《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号）；

②《关于新塘镇全域环卫保洁项目实施公开招标的议题》；

③《新塘镇党委会议议题提报表》；

④《广州市增城区财政局关于广州市增城区新塘镇人民政府2023年预算的通知》（增财〔2023〕200号）；

⑤《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕669号）；

⑥《广州市增城区新塘镇全域环卫保洁项目服务采购合同》；

⑦其他与项目相关的材料。

### 2.评价方法选择。

本次绩效评价以书面材料核查、访谈、座谈、问卷调查、选点抽查为基础，综合运用目标结果比较法、因素分析法、公众评判法等方法对项目决策、项目过程、项目产出和项目效益方面情况进行综合评价，对项目实施效果进行综合分析，评价指标分析主要采用定量指标分析，并辅以部分定性分析。

评价方法包括：**一是**目标结果比较法，通过对项目实施预期绩效目标与最终实施效果进行比较，综合分析绩效目标实现程度；**二是**因素分析法，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，将影响投入财政支出和项目产出效益的各项因素罗列出来进行分析，计算投入产出进行评价；**三是**公众评判法，通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果、项目实施效益进行评判，评价项目年度绩效目标的实现程度，其中：专家评判法主要是聘请有关专家，通过对相关资料的收集、汇总、分析、综合，就评价客体的某一方面进行评价、判断；问卷调查法是通过设计适合该项目的调查问卷，发给一定数量的公众或服务对象，最后汇总分析调查问卷结果进行评价和判断的方法。

### 3.评价工作过程。

#### （1）前期准备。

①工作方案制定。

根据新塘镇提供的资料，完善评价方案的具体内容，包括但不限于项目重点绩效评价指标、满意度调查问卷设计等内容，征求新塘镇意见后报送区财政局。

②专家团队组建。

根据项目性质、特点、实施情况等信息，聘请包括财务（财务、政府财政体系领域专家，负责对资金使用合规性进行评价）、工程管理、绩效管理（负责对项目实施与管理情况、预期目标与产出效益实现等情况进行评价）等方面的专家组建专家小组，要求专家签署承诺书，明确承诺内容和保密条款。

#### （2）自评材料审核。

①自评材料收集。

按照区财政局工作安排，新塘镇及相关资金使用单位根据绩效自评材料清单，及时提交项目绩效自评材料（含绩效自评表、绩效自评报告及相关佐证材料），我机构对被评价单位所提交材料的完整性、规范性进行初步审核，对于缺少相关材料的要求限期补充齐全。

②自评材料书面审核。

对新塘镇提供的绩效自评资料进行收集、分类整理，结合评价思路对自评材料的有关内容进行审核，重点对填报信息的准确性、完整性及相应佐证材料的有效性进行审核，发现项目初步存在的问题，并将审核过程中发现的问题、审核意见记录清楚，汇总成现场核查问题清单，为开展现场核查提供情况参考。

#### （3）现场核查。

根据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）、《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）等有关规定和绩效评价现场核查实际操作规程，通过现场座谈与核查评价项目预期产出与效益实现情况进行深入具体、独立客观的了解与核实，现场勘验工作采取选点抽样勘验的方法完成。结合新塘镇环卫保洁支出特点、区域分布、自评材料初审等情况，6月26日前往新塘镇开展现场座谈核查与实地勘察，核查了解2023年项目相关工作推进与完成情况。

现场核查工作主要包括：

①材料核实。

新塘镇及资金使用单位根据要求填报并提供有关评价资料，我机构对各项数据和资料的完整性、准确性进行核实。提供材料需重点注意：**一是**反映财政资金实施内容的相关材料应齐备，如资金申报和审批材料、相关管理制度、相关单位监督检查证明、资金使用情况证明等材料。**二是**反映项目实行专账核算的相关资金材料应齐备，如评价基准日前，各类资金到位的进账凭证，资金支出记账凭证等。**三是**反映项目产出和项目效益的佐证材料由业务主管部门或资金使用单位提出并提供给现场评价小组核查。**四是**现场评价小组在现场核查时提出补充佐证材料的要求，相关单位应在规定时间内提供给现场评价小组核查，相关佐证材料须为原件。

②询问答辩。

现场评价小组将在核实材料基础上，就项目实施有关问题进行询问，相关负责人需对项目情况做出总结介绍。

③满意度调查与材料补充。

根据现场核查实际情况形成补充材料清单，新塘镇按照资料清单相应补充资料，同时开展项目满意度调查工作。

（4）综合评价。

对采集的数据资料进行系统的汇集整理，结合专家意见，按照评价工作方案设定的评价指标、标准和方法，对项目产出效益绩效情况进行全面的定量定性分析和综合评价。

（5）报告撰写。

①完成评价报告初稿。

根据评价工作方案设定的评价指标、标准和方法，结合现场评价等情况，对新塘镇环卫保洁支出项目实施情况采用定量与定性相结合的综合判断法，

将财政资金的绩效实现情况与预期绩效目标进行比较，围绕项目立项、资金落实、资金管理、事项管理、经济性、效率性、效果性等方面进行全面综合分析，采用比对、分析、讨论等方法进行全面论证形成报告初稿。

②提交增城区财政局审核。

经内部审核并修改完善后形成绩效评价报告初稿，报区财政局审核，结合区财政局审核意见修改完善形成征求意见稿。

③征求被评价单位意见。

将绩效评价报告（征求意见稿）反馈新塘镇征求意见，根据反馈意见对评价报告进行完善。

④组织专家对报告复核。

按照绩效评价工作要求，组织复核专家对绩效评价报告修改稿进行复核，提出专家复核意见。

⑤形成正式评价报告。

综合专家复核提出的意见，完善形成正式评价报告。

## （三）绩效评价指标体系和评分标准方法。

### 1.指标体系设计的总体思路。

本次绩效评价指标体系共性指标评价标准主要依据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）、《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）有关规定设置；个性化指标预期目标值主要依据《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号）、《关于新塘镇全域环卫保洁项目实施公开招标的议题》及项目服务合同等文件确定。

### 2.指标体系。

本次重点绩效评价主要是对新塘镇环卫保洁支出的预算决策、过程、产出、效益四个方面内容进行考核，我机构结合评价内容相应地选设指标及权重，形成包含4个一级指标、8个二级指标、16个三级指标、26个四级指标的评价指标体系。综合评价重点为项目决策、过程、产出和效益四大方面，其权重分别为：项目决策20%、过程20%、产出35%、效益25%，具体指标设置和评分标准详见附件1。

指标体系采用百分制综合评分，并按照综合评分进行分级，评价结果分为优、良、中、差四个等级，分别为：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下的为差。

### 3.各项指标定义、评分标准和评分细则。

本次绩效评价指标体系共性指标评价标准主要依据本次绩效评价指标体系共性指标评价标准主要依据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）、《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）有关规定设置；个性化指标预期目标值主要依据《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号）、《关于新塘镇全域环卫保洁项目实施公开招标的议题》以及项目服务合同等文件确定，详见附件1。

# 三、评价结论与绩效分析

## （一）总体结论。

根据《广州市增城区财政局关于开展2024年财政评价工作的通知》（增财〔2024〕178号）、《广州市增城区关于印发2024年增城区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2024〕212号）要求，新塘镇环卫保洁支出绩效评价指标体系设计总分值为100分，对决策、过程、产出和效益4个方面进行综合分析。

2023年新塘镇基本按照《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号）、《广州市增城区新塘镇全域环卫保洁项目服务采购合同》推进新塘镇环卫保洁工作。但项目仍存在保洁工作质量有待提高、监管力度有待加强、资金支付不够及时等问题，综合评价新塘镇环卫保洁支出绩效得分87分，评定等级为“良”。详见表8。

表8 综合评定结果

| **序号** | **评价内容** | **分值** | **得分** | **评价得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 决策 | 20 | 17 | 85% |
| 2 | 过程 | 20 | 17 | 85% |
| 3 | 产出 | 35 | 32 | 91.43% |
| 4 | 效益 | 25 | 21 | 84% |
| **合计** | | **100** | **87** | **87%** |

## （二）项目绩效分析。

### 1.决策立项情况分析。

指标下设“项目立项”“资金落实”2个二级指标，主要从论证决策、目标设置、保障措施、资金到位、资金分配5个方面反映项目决策论证、绩效目标设置与资金分配情况。指标分值20分，评价得分17分，评价得分率为85%。

#### （1）论证决策。

该指标包括论证充分性1个方面，指标分值4分，评价得分4分，评价得分率为100%。

①论证充分性。

指标分值4分，评价得分4分，评价得分率为100%。

2023年1月5日新塘镇综合行政执法办公室提报了《关于新塘镇全域环卫保洁项目实施公开招标的议题》，申请以公开招标方式开展项目；根据《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号），新塘镇党委会同意项目实施；根据《新塘镇全域环卫保洁项目（城东片区）采购需求调查及论证总结报告》《新塘镇全域环卫保洁项目（城西片区）采购需求调查及论证总结报告》，项目在实施采购前进行了专家论证，项目的实施经过集体决策和专家论证，论证充分性较好。

#### （2）目标设置。

该指标包括完整性、合理性、可衡量性3个方面，指标分值6分，评价得分3分，评价得分率为50%。

①完整性。

指标分值2分，评价得分1分，评价得分率为50%。

根据《广州市增城区新塘镇人民政府2023年项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》，项目申报阶段的绩效目标仅表述了项目开展内容，但未结合实际情况设置相应的产出和效益，也未将预期的产出和效益细化为绩效指标，如数量、质量、时效、社会效益、生态效益等，申报阶段绩效目标的完整性不足。

根据《项目支出绩效自评表》，项目自评阶段设置的绩效目标简述了项目开展内容、预期产出和效益，绩效目标基本完整。自评阶段设置的绩效指标包括数量、时效、社会效益、经济效益、可持续影响和服务对象满意度指标等，但作为政府采购公共服务项目，未结合保洁工作考核情况设置质量指标，如“服务考核合格率”等。

②合理性。

指标分值2分，评价得分1分，评价得分率为50%。

根据《广州市增城区新塘镇人民政府2023年项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》，项目申报阶段仅设置了1个满意度指标“企业满意度”，项目作为公共服务类项目，以企业满意度作为考核方向不恰当。

根据《项目支出绩效自评表》，自评阶段设置的绩效指标合理性有待提高，一是“投诉案件处理效率”指标，根据考核内容性质更符合质量或时效指标，作为社会效益指标设置不够合理；二是经济效益指标“环卫人员数量”，该指标考核内容为项目配备的环卫人员，属于产出方面的数量指标，不建议作为经济效益指标设置；三是“服务对象满意度指标”设置的指标值“满意度达85%以上”水平较低，建议提高满意度指标值。

③可衡量性。

指标分值2分，评价得分1分，评价得分率为50%。

根据《广州市增城区新塘镇人民政府2023年项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》，项目申报阶段设置的绩效目标未设置产出、效益方面的目标与指标，无法对项目实施成效进行衡量。

根据《项目支出绩效自评表》，自评阶段设置的绩效指标采用定性指标与定量指标相结合，各项指标基本具备数据支撑，具有一定的可衡量性。

（3）保障措施。

该指标包括制度完整性、计划安排合理性2个方面，指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

①制度完整性。

指标分值1分，评价得分1分，评价得分率为100%。

新塘镇制定了《新塘镇城东片区环卫保洁质量月度考核表》《新塘镇城东片区环卫保洁月承包经费扣罚表》和《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》等考核制度对服务单位的保洁工作进行管理和考核，财务方面根据《新塘镇人民政府关于印发〈新塘镇人民政府财务管理制度〉的通知》（增新府〔2017〕44号）和《新塘镇综合行政执法办财务管理制度》进行资金支出、审批和管理，管理制度基本完整。

②计划安排合理性。

指标分值1分，评价得分1分，评价得分率为100%。

新塘镇全域保洁工作的开展是基于新塘镇环卫工作统一化、规范化的需要，在新、旧保洁服务合同衔接期间能够及时组建应急队伍进行动态保洁维持日常保洁工作，并在新保洁服务生效后将剩余区域的保洁工作纳入全域保洁服务中，从原来的多个保洁项目整合成2个项目，提高了保洁工作效率和质量，计划安排基本合理，能够有效推进项目实施，保障新塘镇环境卫生质量。

#### （4）资金到位。

该指标包括资金到位率、资金到位及时性2个方面，指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

①资金到位率。

指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

根据《广州市增城区财政局关于广州市增城区新塘镇人民政府2023年预算的通知》（增财〔2023〕200号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕669号），结合项目资金的使用情况，项目2023年预算9914.46万元均足额到位，资金到位率100%。

②资金到位及时性。

指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

根据《广州市增城区财政局关于广州市增城区新塘镇人民政府2023年预算的通知》（增财〔2023〕200号），项目预算于2023年3月下达，结合项目资金的使用情况，未发现资金到位不及时的情况，资金到位及时性100%。

#### （5）资金分配。

该指标包括资金分配合理性1个方面，指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

①资金分配合理性。

指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

新塘镇根据以往年度签订的环卫保洁服务合同和2023年新签订的环卫保洁服务合同进行资金分配，每月根据合同约定支付相应的服务费用，资金分配合理。

### 2.过程管理情况分析。

指标下设“资金管理”“事项管理”2个二级指标，主要从资金支付、支出规范性、实施程序、管理情况4个方面反映项目财务管理与业务管理情况。指标分值20分，评价得分17分，评价得分率为85%。

#### （1）资金支付。

该指标包括资金支出率1个方面，指标分值6分，评价得分6分，评价得分率为100%。

①资金支出率。

指标分值6分，评价得分6分，评价得分率为100%。

根据《广州市增城区财政局关于广州市增城区新塘镇人民政府2023年预算的通知》（增财〔2023〕200号）和《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕669号），2023年度项目预算为9914.46万元，根据项目资金使用明细账，2023年新塘镇环卫保洁支出项目共支出9914.46万元，资金支出率100%。

（2）支出规范性。

该指标包括支出规范性1个方面，指标分值6分，评价得分4分，评价得分率为66.67%。

①支出规范性。

指标分值6分，评价得分4分，评价得分率为66.67%。

项目资金根据《新塘镇综合行政执法办财务管理制度》的相关规定，结合项目服务合同以及考核结果情况进行支出。但结合现场核查情况，发现部分项目资金支付不及时，一是2023年4月25日记-04-0053号凭证支出内容为2023年4月7日支付2022年10月大敦村环卫保洁款，报销审批表申请时间为2023年4月4日。二是2023年4月28日记-04-0016凭证，该笔凭证为支出2022年9月水南流域河涌环境维护项目158847.61万元，用款支付申请书提交时间为2023年4月19日，用款申请内部审核表时间为2023年4月13日。三是2023年8月16日记-08-0031号凭证，2023年8月16日支付2023年1-4月大敦村环卫保洁项目工人工资1081194.43万元，用款申请书申请时间为2023年7月13日，报销审批表时间为2023年6月20日。根据《广州市增城区新塘镇大敦村环卫保洁项目服务采购合同》《广州市增城区新塘镇人民政府水南流域河涌环境维护采购项目服务合同》，两项服务合同的费用支付方式为甲方原则上在次月的30号前办理完本月保洁服务费的支付手续，乙方向甲方提供服务本项目相关资料与甲方结算。上述几笔支出支付时间均超过合同约定时间，存在延迟支付的情况。

#### （3）实施程序。

该指标包括程序规范性1个方面，指标分值4分，评价得分4分，评价得分率为100%。

①程序规范性。

指标分值4分，评价得分4分，评价得分率为100%。

根据《新塘镇党委会议议题提报表》及《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号），项目提报了议题，经由新塘镇党委会集体决策后开展采购工作并签订项目服务合同，每月根据合同约定对服务单位的保洁工作进行管理和考核，并根据《新塘镇综合行政执法办财务管理制度》的相关规定以及保洁工作质量支付服务费用。

#### （4）管理情况。

该指标包括监管有效性1个方面，指标分值4分，评价得分3分，评价得分率为75%。

①监管有效性。

指标分值4分，评价得分3分，评价得分率为75%。

根据《新塘镇厨余垃圾收集运输服务项目考核评分表》《东区、西区垃圾清运质量评分表》《南区、北区垃圾清运质量评分表》《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》《新塘镇城西片区保洁质量月度考核总表》等材料，新塘镇对目前已开展的环卫保洁服务每月进项考核评估，根据《巡查处理台账》，在日常巡查工作中发现保洁范围内存在的卫生问题均能要求服务单位及时整改，服务单位基本能在当天完成整改并拍摄整改图片形成记录，监管工作基本到位。

广州市增城区城市管理和综合执法局每月对增城区辖区内13个镇街开展“建设干净整洁平安有序城市环境”工作考核，根据《广州市增城区城市管理和综合执法局广州市增城区城市管理工作领导小组办公室关于2023年1月建设干净整洁平安有序城市环境工作考核情况的通报》等每月考核情况通报文件，新塘镇整体卫生情况与其他镇街相比不具优势，考核排名持续靠后，除2023年10月、12月外，新塘镇在全区排名均处于后半段，其中2023年3月、6月、7月处于最末位，干净整洁城市环境巡检督查、工地和建筑废弃物管理执法得分情况长期不理想，环卫保洁工作仍有提升空间，反映新塘镇对环卫保洁服务的监督管理仍需进一步加强。

### 3.产出实现情况分析。

指标下设“经济性”“效率性”2个二级指标，主要从预算控制、成本控制、完成进度、完成质量4个方面反映项目预算控制、产出绩效完成情况。指标分值35分，评价得分32分，评价得分率为91.43%。

#### （1）预算控制。

该指标包括预算控制1个方面，指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

①预算控制。

指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

根据项目资金明细账、支付凭证，结合项目资金使用情况，未发现实际支出超过预算或支出未能保障事项相应完成进度的现象。

#### （2）成本控制。

该指标包括成本节约1个方面，指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

①成本节约（成本指标）。

指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

项目承包内容、服务要求、承包方式和最高限价等经过专家论证，并以公开招标的方式确定中标服务单位，实施成本基本合理。根据新塘镇提供的以往年度保洁合同，实施环卫一体化前新塘镇每年环卫服务费约1.54亿元，实施统一招标后，新塘镇全域环卫保洁年均服务费约1.37亿元，一定程度上节约了新塘镇在环卫方面的支出。

#### （3）完成进度。

该指标包括购买环卫保洁工作覆盖率、道路清扫面积、垃圾清运频率3个方面，指标分值15分，评价得分13分，评价得分率为86.67%。

①环卫保洁工作覆盖率。

指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

预期目标值为“100%”，根据每月环卫工作台账，结合2023年各月份《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》《新塘镇城西片区保洁质量月度考核总表》等材料，服务单位能够根据合同要求在城区、农村、水域、公厕等区域内开展保洁服务，环卫保洁工作覆盖率100%。

②道路清扫面积。

指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

预期目标值为“148.61万平方米”，根据项目考核评分表，结合新塘镇巡查台账、每月环卫工作台账及环卫工作考核评分表，环卫工人能够按合同约定在保洁范围内开展环卫保洁工作，能够达到预期目标值。

③垃圾清运频率。

指标分值5分，评价得分3分，评价得分率为60%。

预期目标值为“日产日清”，根据《东区、西区垃圾清运质量评分表》和《南区、北区垃圾清运质量评分表》，项目垃圾清运工作完成情况良好，未发现因垃圾清运不及时的问题。但查看新塘镇城东、西片区环卫保洁项目水域保洁月检表发现，城东片区2023年9月、城西片区2023年5月、6月、8月、9月、10月、11月、12月均因未达到垃圾日产日清的要求被扣分，存在垃圾清运不及时的问题，对垃圾清运频率的监督工作需要进一步加强。

#### （4）完成质量。

该指标包括服务考核合格率、投诉处理率、环卫保洁时间达标率3个方面，指标分值15分，评价得分14分，评价得分率为93.33%。

①服务考核合格率。

指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

预期目标值为“100%”，根据《新塘镇厨余垃圾收集运输服务项目考核评分表》《东区、西区垃圾清运质量评分表》《南区、北区垃圾清运质量评分表》《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》《新塘镇城西片区保洁质量月度考核总表》，2023年新塘镇开展的环卫保洁服务每月考核结果均达到合格水平，服务考核合格率100%。

②投诉处理率。

指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

预期目标值为“100%”，根据每月《新塘镇12345政务服务便民热线工作简报》，综合执法办对新塘镇环境卫生问题产生的投诉类工单均能按要求办结，结合日常巡查台账，在巡查中发现的卫生问题也均能及时整改，根据新塘镇综合治理办公室《新塘镇12345政务服务便民热线2023年总结汇报》，2023年，综治办12345热线组承办的各类工单办结率100%。

③环卫保洁时间达标率。

指标分值5分，评价得分4分，评价得分率为80%。

预期指标值为“100%”，根据《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》《新塘镇城西片区保洁质量月度考核总表》，服务单位能够按照合同约定开展环卫工作，未发现因保洁时长不达标的情况。但根据2023年1-12月《新塘镇厨余垃圾收集运输服务项目考核评分表》，服务单位在考核中因未能每天开展收运作业或未能按约定时间及时收运垃圾连续12个月被扣分，反映厨余垃圾清运时间未能达到预期目标。

### 4.效益实现情况分析。

指标下设“效果性”“公平性”2个二级指标，主要从社会效益、生态效益、可持续发展、满意度2个方面反映项目效益完成情况。指标分值25分，评价得分21分，评价得分率为84%。

#### （1）社会效益。

该指标包括促进就业、促进公共卫生健康2个方面，指标分值10分，评价得分9分，评价得分率为90%。

①促进就业。

预指标分值5分，评价得分4分，评价得分率为80%。

期指标值“提供就业岗位，促进社会就业”，根据项目服务合同，东、西片区环卫保洁服务合同共配备保洁人员1256人，东区西区、南区北区垃圾收运服务合同共配备保洁人员160人，项目的开展提供了大量的就业岗位，其中大部分保洁人员年龄在40岁以上，有力促进了中年群体的就业，但仅见各服务单位组织保洁人员进行健康体检形成的体检报告，实际社会保险和各类津贴的购买情况和发放情况暂不明确。

②保障公共卫生健康。

指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

预期指标值“保持环境清洁，减少病菌害虫滋生”。根据项目各方面的考核评分情况和日常巡查情况，新塘镇环境卫生情况基本良好，对于市民随意倾倒垃圾、丢弃废旧家具的问题也能够及时进行清理，结合现场核查情况，路面未见明显的垃圾堆积、污水横流等问题，区域环境基本能够保持清洁，能够有效减少病菌害虫的吱声，保障公共环境卫生。

#### （2）生态效益。

该指标包括提高城乡环境质量1个方面，指标分值5分，评价得分3分，评价得分率为60%。

①提高城乡环境质量。

指标分值5分，评价得分3分，评价得分率为60%。

预期指标值为“保障环卫保洁工作质量，提高城乡环境卫生质量”，根据《新塘镇厨余垃圾收集运输服务项目考核评分表》《东区、西区垃圾清运质量评分表》《南区、北区垃圾清运质量评分表》《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》《新塘镇城西片区保洁质量月度考核总表》等考核结果，新塘镇开展的环卫保洁工作基本能够达到合格水平。现场核查了新塘镇金泽花园附近的垃圾压缩站，该压缩站内无垃圾堆积、压缩站周边路段干净整洁，卫生情况基本良好。但抽查新塘站附近路段时，发现路面存在纸屑、烟头等垃圾，路边植被中有较多垃圾，环卫清扫工作不够到位，且新塘站作为城市交通枢纽代表了区域形象，环境卫生需要加强维护。

（3）可持续发展。

该指标包括促进环卫作业管理规范化1个方面，指标分值5分，评价得分4分，评价得分率为100%。

①促进环卫作业管理规范化。

指标分值5分，评价得分4分，评价得分率为80%。

预期指标值为“规范开展环卫作业，提高区域环境卫生管理水平”，项目根据相关环卫作业规范实施环卫作业，在操作流程、人员培训、工作质量方面没有明细瑕疵，项目的实施也打破了新塘镇以往保洁工作质量参差、管理难以深入的问题，在规范化环境卫生保洁工作的同时提高了区域卫生管理水平。但根据2023年广州市增城区城市管理和综合执法局“建设干净整洁平安有序城市环境”工作考核情况，除2023年10月、12月外，新塘镇在全区排名均处于后半段，其中2023年3月、6月、7月处于最末位，干净整洁城市环境巡检督查、工地和建筑废弃物管理执法得分情况长期不理想，整体环境卫生水平未见明显提升，在环境卫生和地和建筑废弃物处置方面需要进一步抓紧管理工作，提高环境卫生质量。

#### （4）满意度。

该指标包括服务对象满意度1方面。指标分值5分，评价得分5分，评价得分率为100%。

①服务对象满意度。

指标分值5分，评价得分5分，评价得分率100%。

预期目标值为“90%”，项目满意度针对垃圾清运频率、保洁市场、保洁工作质量等开展了调查，最终回收问卷409份，有效问卷380份，问卷有效率92.91%，综合满意度91.33%。

# 四、项目主要绩效或成功经验

## （一）统一化环卫保洁工作，提高环境治理水平。

项目通过整合多个保洁项目，实行统一管理和规范化的保洁服务，使城区与农村地区的保洁标准将得到统一，有效消除城乡结合部和村与村之间的保洁真空地带，减少垃圾黑点的形成。统一的保洁服务同时有利于实现规模效应，降低运营和管理成本，提高资源和人力配置效率，促进新塘镇的环境治理水平的提升。

## （二）减少环境卫生问题，提高整体环境质量。

项目的实施能够确保新塘镇城区、农村、公厕和水域等环境卫生得到全覆盖的管理，将不同区域的保洁工作按不同标准分级管理，确保重点区域、主干道、河涌等重要地段的环境卫生得到更高标准的维护，垃圾清理和处理更加及时，减少垃圾堆积带来的卫生问题，有力减少脏乱差现象，提升整体清洁度，在改善新塘镇的环境卫生状况的同时提升居民的幸福感，提高了新塘镇的环境质量和整体形象。

# 五、存在问题或不足

## （一）保洁工作质量仍需加强，监管力度有待提高。

一是抽查新塘站附近路段时，发现路面存在纸屑、烟头等垃圾，路边植被中有较多垃圾，环卫清扫工作不够到位，且新塘站作为城市交通枢纽代表了区域形象，环境卫生需要加强维护。

二是根据2023年广州市增城区城市管理和综合执法局“建设干净整洁平安有序城市环境”工作考核情况，除2023年10月、12月外，新塘镇在全镇排名均处于后50%，其中2023年3月、6月、7月处于最末位，干净整洁城市环境巡检督查、工地和建筑废弃物管理执法得分情况长期不理想，在环境卫生和地和建筑废弃物处置方面需要进一步抓紧管理工作，提高环境卫生质量。

## （二）资金支付不及时，资金支出规范性有待提高。

一是2023年4月25日记-04-0053号凭证支出内容为2023年4月7日支付2022年10月大敦村环卫保洁款，报销审批表申请时间为2023年4月4日。二是2023年4月28日记-04-0016凭证，该笔凭证为支出2022年9月水南流域河涌环境维护项目158847.61万元，用款支付申请书提交时间为2023年4月19日，用款申请内部审核表时间为2023年4月13日。三是2023年8月16日记-08-0031号凭证，2023年8月16日支付2023年1-4月大敦村环卫保洁项目工人工资1081194.43万元，用款申请书申请时间为2023年7月13日，报销审批表时间为2023年6月20日。根据《广州市增城区新塘镇大敦村环卫保洁项目服务采购合同》《广州市增城区新塘镇人民政府水南流域河涌环境维护采购项目服务合同》，两项服务合同的费用支付方式为甲方原则上在次月的30号前办理完本月保洁服务费的支付手续，乙方向甲方提供服务本项目相关资料与甲方结算。上述几笔支出支付时间均超过合同约定时间，存在延迟支付的情况。

## （三）绩效指标体系不够完善，指标体系设置有待加强。

一是绩效目标与指标完整性不足，根据《广州市增城区新塘镇人民政府2023年项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》，项目申报阶段的绩效目标仅表述了项目开展内容，但未结合实际情况设置相应的产出和效益，也未将预期的产出和效益细化为绩效指标，如数量、质量、时效、社会效益、生态效益等。而自评阶段设置的绩效指标包括数量、时效、社会效益、经济效益、可持续影响和服务对象满意度指标等，但作为政府采购公共服务项目，未结合保洁工作考核情况设置质量指标，如“服务考核合格率”等。

二是绩效指标合理性不足，根据《广州市增城区新塘镇人民政府2023年项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》，项目申报阶段仅设置了1个满意度指标“企业满意度”，项目作为公共服务类项目，以企业满意度作为考核方向不恰当。根据《项目支出绩效自评表》，自评阶段设置的绩效指标“投诉案件处理效率”指标，根据考核内容性质更符合质量或时效指标，作为社会效益指标设置不够合理；经济效益指标“环卫人员数量”，该指标考核内容为项目配备的环卫人员，属于产出方面的数量指标，不建议作为经济效益指标设置；“服务对象满意度指标”设置的指标值“满意度达85%以上”水平较低，建议提高满意度指标值。

# 六、相关建议

## （一）提高保洁服务标准，强化项目管理措施。

一是建议提高保洁服务标准，尤其是城市主干道和交通枢纽等重点区域，考虑增加保洁频次和覆盖面，确保路面和绿化带的清洁度。同时优化考核和奖惩机制，提高考核标准，将保洁质量与绩效考核直接挂钩，对表现优异的环卫人员给予奖励，促进提高环卫人员和保洁公司的责任意识。同时加强日常巡查力度和巡查频率，尤其的重点区域的巡查，提升整体保洁水平。

二是提高对广州市增城区城市管理和综合执法局“建设干净整洁平安有序城市环境”工作考核的重视程度，针对巡查考核中被多次扣分的环境卫生问题进行专项整改，并加强环境卫生管理力度，避免同类问题被重复扣分，提高“建设干净整洁平安有序城市环境”考核排名。

## （二）提高资金支付及时性，进一步提高财务规范性。

针对资金支付延迟问题，建议新塘镇针对项目服务合同建立资金支付时间表，在每个支付节点及时进行费用清算和提交用款申请，确保资金按合同规定及时支付，进一步提高财务管理工作的规范性。

## （三）完善绩效指标体系，提高指标体系设置水平。

一是建议新塘镇结合项目实施内容和预期成效设置绩效目标，需包括项目实施内容，以及项目实施后可实现的产出和效益，同时将项目绩效目标细化、量化为绩效指标。在绩效指标设置方面，本项目作为采购服务类项目，对服务单位的工作质量具有监管职责，可结合监管工作设置相应的质量指标，如“服务考核合格率”“问题整改率”等，确保考核能够全面反映项目的实际效果，以便更准确地评估保洁服务的成效。

二是建议在设置绩效指标时明确项目服务对象，环卫保洁类项目是面向公众的公共服务类项目，应以群众作为满意度指标的考核对象。同时明确指标考核内容和性质，正确归类绩效指标，针对当前指标体系中的不合理之处，应重新定义并调整指标，例如将“投诉案件处理效率”归为时效性指标，将“环卫人员数量”归类为产出指标，提高“服务对象满意度”标准至90%以上，以更好地反映项目的服务质量和居民的满意度。

附件：1.项目绩效评价指标评分表

2.项目满意度调查问卷结果

广东国众联行资产评估土地房地产估价规划咨询有限公司

2024年09月

# 附件1：新塘镇环卫保洁支出绩效评价指标评分表

新塘镇环卫保洁支出绩效评价指标评分表

| **评价指标** | | | | | | | | **评分标准** | **评分依据、未达标原因分析** | **评价得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | | **二级指标** | | **三级指标** | | **四级指标** | |
| **名称** | **权重**  **（%）** | **名称** | **权重**  **（%）** | **名称** | **权重**  **（%）** | **名称** | **权重**  **（%）** |
| 决策 | 20 | 项目立项 | 12 | 论证决策 | 4 | 论证充分性 | 4 | 具有前期可行性研究报告或摸底调查工作总结等材料的，或经过集体会议协商、并咨询相关专家意见、且有文字材料的得4分。如无，则根据实际情况核定分数。 | 2023年1月5日新塘镇综合行政执法办公室提报了《关于新塘镇全域环卫保洁项目实施公开招标的议题》，申请以公开招标方式开展项目；根据《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号），新塘镇党委会同意项目实施；根据《新塘镇全域环卫保洁项目（城东片区）采购需求调查及论证总结报告》《新塘镇全域环卫保洁项目（城西片区）采购需求调查及论证总结报告》，项目在实施采购前进行了专家论证，项目的实施经过集体决策和专家论证，论证充分性较好。 | 4 |
| 目标设置 | 6 | 完整性 | 2 | 依据相关基础信息和证据判断目标设置的完整性，即是否包含总目标和阶段性目标，是否包括预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标，预期达到的效果性指标，据此核定分数。 | 根据《广州市增城区新塘镇人民政府2023年项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》，项目申报阶段的绩效目标仅表述了项目开展内容，但未结合实际情况设置相应的产出和效益，也未将预期的产出和效益细化为绩效指标，如数量、质量、时效、社会效益、生态效益等，申报阶段绩效目标的完整性不足。  根据《项目支出绩效自评表》，项目自评阶段设置的绩效目标简述了项目开展内容、预期产出和效益，绩效目标基本完整。自评阶段设置的绩效指标包括数量、时效、社会效益、经济效益、可持续影响和服务对象满意度指标等，但作为政府采购公共服务项目，未结合保洁工作考核情况设置质量指标，如“服务考核合格率”等。 | 1 |
| 合理性 | 2 | 依据相关基础信息和证据判断目标设置的相关性，即绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关，体现决策意图，同时合乎客观实际，据此核定分数。 | 根据《广州市增城区新塘镇人民政府2023年项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》，项目申报阶段仅设置了1个满意度指标“企业满意度”，项目作为公共服务类项目，以企业满意度作为考核方向不恰当。  根据《项目支出绩效自评表》，自评阶段设置的绩效指标合理性有待提高，一是“投诉案件处理效率”指标，根据考核内容性质更符合质量或时效指标，作为社会效益指标设置不够合理；二是经济效益指标“环卫人员数量”，该指标考核内容为项目配备的环卫人员，属于产出方面的数量指标，不建议作为经济效益指标设置；三是“服务对象满意度指标”设置的指标值“满意度达85%以上”水平较低，建议提高满意度指标值。 | 1 |
| 可衡量性 | 2 | 依据相关基础信息和证据判断目标设置的可衡量性，即绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的产出和效果指标，据此核定分数。 | 根据《广州市增城区新塘镇人民政府2023年项目支出绩效目标表（含转移支付项目）》，项目申报阶段设置的绩效目标未设置产出、效益方面的目标与指标，无法对项目实施成效进行衡量。  根据《项目支出绩效自评表》，自评阶段设置的绩效指标采用定性指标与定量指标相结合，各项指标基本具备数据支撑，具有一定的可衡量性。 | 1 |
| 保障措施 | 2 | 制度完整性 | 1 | 依据相关基础信息和证据判断制度完整性和是否具备条件实施，根据实际情况核定分数。 | 新塘镇制定了《新塘镇城东片区环卫保洁质量月度考核表》《新塘镇城东片区环卫保洁月承包经费扣罚表》和《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》等考核制度对服务单位的保洁工作进行管理和考核，财务方面根据《新塘镇人民政府关于印发〈新塘镇人民政府财务管理制度〉的通知》（增新府〔2017〕44号）和《新塘镇综合行政执法办财务管理制度》进行资金支出、审批和管理，管理制度基本完整。 | 1 |
| 计划安排合理性 | 1 | 依据工作进度计划等相关基础信息和证据判断，并根据实际情况核定分数。 | 新塘镇全域保洁工作的开展是基于新塘镇环卫工作统一化、规范化的需要，在新、旧保洁服务合同衔接期间能够及时组建应急队伍进行动态保洁维持日常保洁工作，并在新保洁服务生效后将剩余区域的保洁工作纳入全域保洁服务中，从原来的多个保洁项目整合成2个项目，提高了保洁工作效率和质量，计划安排基本合理，能够有效推进项目实施，保障新塘镇环境卫生质量。 | 1 |
| 资金落实 | 8 | 资金到位 | 5 | 资金到位率 | 3 | 1.各类来源的资金足额到位的，得3分；  2.各类来源的资金未足额到位的，按实际到位金额/应到位金额\*指标分值测算。 | 根据《广州市增城区财政局关于广州市增城区新塘镇人民政府2023年预算的通知》（增财〔2023〕200号）、《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕669号），结合项目资金的使用情况，项目2023年预算9914.46万元均足额到位，资金到位率100%。 | 3 |
| 资金到位及时性 | 2 | 1.各类来源的资金及时到位的，得2分；  2.各类来源的资金未及时到位的，按实际及时到位的金额/应及时到位的金额\*指标分值。 | 根据《广州市增城区财政局关于广州市增城区新塘镇人民政府2023年预算的通知》（增财〔2023〕200号），项目预算于2023年3月下达，结合项目资金的使用情况，未发现资金到位不及时的情况，资金到位及时性100%。 | 2 |
| 资金分配 | 3 | 资金分配合理性 | 3 | 依据相关信息和证据判断资金分配是否合理，是否有助于实现资金的绩效目标。 | 新塘镇根据以往年度签订的环卫保洁服务合同和2023年新签订的环卫保洁服务合同进行资金分配，每月根据合同约定支付相应的服务费用，资金分配合理。 | 3 |
| 过程 | 20 | 资金管理 | 12 | 资金支付 | 6 | 资金支出率 | 6 | 主要依据“支付额/预算额度\*100\*指标权重”计算核定得分，同时综合考虑工作进度，以及是否垫资或履行支付手续而影响支出率等因素适当调整最后得分。 | 根据《广州市增城区财政局关于广州市增城区新塘镇人民政府2023年预算的通知》（增财〔2023〕200号）和《广州市增城区财政局关于批复2023年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2023〕669号），2023年度项目预算为9914.46万元，根据项目资金使用明细账，2023年新塘镇环卫保洁支出项目共支出9914.46万元，资金支出率100%。 | 6 |
| 支出规范性 | 6 | 支出规范性 | 6 | 1.预算执行规范性2分，按规定履行调整报批手续或未发生调整的，且按事项完成进度支付资金的得满分，否则酌情扣分。2.事项支出的合规性2分，资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得满分，超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，视情节严重情况扣分，直至扣到0分。3.会计核算规范性2分，规范执行会计核算制度得满分，未按规定设专账核算，或支出凭证不符合规定，或其他核算不规范的，视具体情况扣分。 | 项目资金根据《新塘镇综合行政执法办财务管理制度》的相关规定，结合项目服务合同以及考核情况进行支出。但结合现场核查情况，发现部分项目资金支付不及时，一是2023年4月25日记-04-0053号凭证支出内容为2023年4月7日支付2022年10月大敦村环卫保洁款，报销审批表申请时间为2023年4月4日。二是2023年4月28日记-04-0016凭证，该笔凭证为支出2022年9月水南流域河涌环境维护项目158847.61万元，用款支付申请书提交时间为2023年4月19日，用款申请内部审核表时间为2023年4月13日。三是2023年8月16日记-08-0031号凭证，2023年8月16日支付2023年1-4月大敦村环卫保洁项目工人工资1081194.43万元，用款申请书申请时间为2023年7月13日，报销审批表时间为2023年6月20日。根据《广州市增城区新塘镇大敦村环卫保洁项目服务采购合同》《广州市增城区新塘镇人民政府水南流域河涌环境维护采购项目服务合同》，两项服务合同的费用支付方式为甲方原则上在次月的30号前办理完本月保洁服务费的支付手续，乙方向甲方提供服务本项目相关资料与甲方结算。上述几笔支出支付时间均超过合同约定时间，存在延迟支付的情况。 | 4 |
| 事项管理 | 8 | 实施程序 | 4 | 程序规范性 | 4 | 项目或方案按规定程序实施，包括项目或方案调整按规定履行报批手续，项目招投标、建设、验收等或方案实施严格执行相关制度规定的，得满分，否则酌情扣分。 | 根据《新塘镇党委会议议题提报表》及《中共广州市增城区新塘镇委党委会议纪要》（二届（75次）增新委纪〔2023〕2号），项目提报了议题，经由新塘镇党委会集体决策后开展采购工作并签订项目服务合同，每月根据合同约定对服务单位的保洁工作进行管理和考核，并根据《新塘镇综合行政执法办财务管理制度》的相关规定以及保洁工作质量支付服务费用。 | 4 |
| 管理情况 | 4 | 监管有效性 | 4 | 1.资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制，且执行情况良好得2分，具体根据所提供的信息证据作出判断并核定分数。  2.具体根据所提供的信息证据作出判断，如各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得2分；否则，视情况扣分。 | 根据《新塘镇厨余垃圾收集运输服务项目考核评分表》《东区、西区垃圾清运质量评分表》《南区、北区垃圾清运质量评分表》《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》《新塘镇城西片区保洁质量月度考核总表》等材料，新塘镇对目前已开展的环卫保洁服务每月进项考核评估，根据《巡查处理台账》，在日常巡查工作中发现保洁范围内存在的卫生问题均能要求服务单位及时整改，服务单位基本能在当天完成整改并拍摄整改图片形成记录，监管工作基本到位。  广州市增城区城市管理和综合执法局每月对增城区辖区内13个镇街开展“建设干净整洁平安有序城市环境”工作考核，根据《广州市增城区城市管理和综合执法局广州市增城区城市管理工作领导小组办公室关于2023年1月建设干净整洁平安有序城市环境工作考核情况的通报》等每月考核情况通报文件，新塘镇整体卫生情况与其他镇街相比不具优势，考核排名持续靠后，除2023年10月、12月外，新塘镇在全区排名均处于后半段，其中2023年3月、6月、7月处于最末位，干净整洁城市环境巡检督查、工地和建筑废弃物管理执法得分情况长期不理想，环卫保洁工作仍有提升空间，反映新塘镇对环卫保洁服务的监督管理仍需进一步加强。 | 3 |
| 产出 | 35 | 经济性 | 5 | 预算控制 | 3 | 预算控制 | 3 | 在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划的，得满分；实际支出超过预算的，或者支出未能保障事项相应完成进度的，酌情扣分。 | 根据项目资金明细账、支付凭证，结合项目资金使用情况，未发现实际支出超过预算或支出未能保障事项相应完成进度的现象。 | 3 |
| 成本控制 | 2 | 成本节约（成本指标） | 2 | 在项目按照预算完成的前提下，与同类项目或市场价格比较，项目实施的成本（包括工程造价、物品采购单价、人员经费等）属于合理范围的（如与同类项目或市场价格大致相符的）得满分；成本不合理的（如明显高于或低于同类项目或市场价格的）酌情扣分。 | 项目承包内容、服务要求、承包方式和最高限价等经过专家论证，并以公开招标的方式确定中标服务单位，实施成本基本合理。根据新塘镇提供的以往年度保洁合同，实施环卫一体化前新塘镇每年环卫服务费约1.54亿元，实施统一招标后，新塘镇全域环卫保洁年均服务费约1.37亿元，一定程度上节约了新塘镇在环卫方面的支出。 | 2 |
| 效率性 | 30 | 完成进度 | 15 | 环卫保洁工作覆盖率 | 5 | 预期目标值为“100%”，根据合同约定的城区、农村、水域、公厕等区域环卫保洁作业内容的完成情况评分，实现预期目标值得满分，否则得分=实际完成面积/预期目标值×分值。 | 根据每月环卫工作台账，结合2023年各月份《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》《新塘镇城西片区保洁质量月度考核总表》等材料，服务单位能够根据合同要求在城区、农村、水域、公厕等区域内开展保洁服务，环卫保洁工作覆盖率100%。 | 5 |
| 道路清扫面积 | 5 | 预期目标值为“148.61万平方米”，包括城东片区81.54万平方米和城西片区67.07万平方米，根据道路清扫保洁实际工作情况评分，实现预期目标值得满分，否则得分=实际完成面积/预期目标值×分值。 | 根据项目考核评分表，结合新塘镇巡查台账、每月环卫工作台账及环卫工作考核评分表，环卫工人能够按合同约定在保洁范围内开展环卫保洁工作，能够达到预期目标值。 | 5 |
| 垃圾清运频率 | 5 | 预期目标值为“日产日清”，所有垃圾收集点都要达到日产日清的得满分，若发现有垃圾收集点未按合同要求达到日产日清则视情况酌情扣分。 | 根据《东区、西区垃圾清运质量评分表》《南区、北区垃圾清运质量评分表》，项目垃圾清运工作完成情况良好，未发现因垃圾清运不及时的问题。但查看新塘镇城东、西片区环卫保洁项目水域保洁月检表发现，城东片区2023年9月、城西片区2023年5月、6月、8月、9月10月、11月、12月均因未达到垃圾日产日清的要求被扣分，存在垃圾清运不及时的问题，对垃圾清运频率的监督工作需要进一步加强。 | 3 |
| 完成质量 | 15 | 服务考核合格率 | 5 | 预期目标值为“100%”，保洁质量考评以400分制评分，城区、农村、水域、公厕考评各占100分，单项评分80分（含80分）或以上为合格、80分以下为不合格。每月单项评分均达到80分的，则该指标得满分，否则每发现一项考评分数不合格的扣1分，扣完即止。 | 根据《新塘镇厨余垃圾收集运输服务项目考核评分表》《东区、西区垃圾清运质量评分表》《南区、北区垃圾清运质量评分表》《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》《新塘镇城西片区保洁质量月度考核总表》，2023年新塘镇开展的环卫保洁服务每月考核结果均达到合格水平，服务考核合格率100%。 | 5 |
| 投诉处理率 | 5 | 预期目标值为“100%”，根据12345政务服务便民热线及其他方式接收到的投诉工单处理情况评分，能够投诉采取相应处理措施的，得满分，否则根据实际情况综合评分。 | 根据每月《新塘镇12345政务服务便民热线工作简报》，综合执法办对新塘镇环境卫生问题产生的投诉类工单均能按要求办结，结合日常巡查台账，在巡查中发现的卫生问题也均能及时整改，根据新塘镇综合治理办公室《新塘镇12345政务服务便民热线2023年总结汇报》，2023年，综治办12345热线组承办的各类工单办结率100%。 | 5 |
| 环卫保洁时间达标率 | 5 | 预期目标值为“100%”，根据城区、农村、水域等区域的保洁时间评分，城区及农村人工清扫保洁时间每天12小时，水域保洁时间每天不少于10小时，各区域均达到合同约定的保洁时间的，得满分，否则根据环卫保洁工作实际保洁情况综合评分。 | 根据《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》《新塘镇城西片区保洁质量月度考核总表》，服务单位能够按照合同约定开展环卫工作，未发现因保洁时长不达标的情况。但根据2023年1-12月《新塘镇厨余垃圾收集运输服务项目考核评分表》，服务单位在考核中因未能每天开展收运作业或未能按约定时间及时收运垃圾连续12个月被扣分，反映厨余垃圾清运时间时间未能达到预期目标。 | 4 |
| 效益 | 25 | 效果性 | 20 | 社会效益 | 10 | 促进就业 | 5 | 预期指标值为“提供就业岗位，促进社会就业”，根据项目就业岗位的提供情况评分，中标单位按合同要求为环卫工人购买各类社会保险以及发放各类津贴的，得满分，否则根据实际情况酌情扣分。 | 根据项目服务合同，东、西片区环卫保洁服务合同共配备保洁人员1256人，东区西区、南区北区垃圾收运服务合同共配备保洁人员160人，项目的开展提供了大量的就业岗位，其中大部分保洁人员年龄在40岁以上，有力促进了中年群体的就业，但仅见各服务单位组织保洁人员进行健康体检形成的体检报告，实际社会保险和各类津贴的购买情况和发放情况暂不明确。 | 4 |
| 促进公共卫生健康 | 5 | 预期指标值“保持环境清洁，减少病菌害虫滋生”，根据新塘镇环境卫生综合情况实际开展评分。 | 根据项目各方面的考核评分情况和日常巡查情况，新塘镇环境卫生情况基本良好，对于市民随意倾倒垃圾、丢弃废旧家具的问题也能够及时进行清理，结合现场核查情况，路面未见明显的垃圾堆积、污水横流等问题，区域环境基本能够保持清洁，能够有效减少病菌害虫的吱声，保障公共环境卫生。 | 5 |
| 生态效益 | 5 | 提高城乡环境质量 | 5 | 预期指标值“保障环卫保洁工作质量，提高城乡环境卫生质量”，根据环卫保洁工作实际开展情况综合评分。 | 根据《新塘镇厨余垃圾收集运输服务项目考核评分表》《东区、西区垃圾清运质量评分表》《南区、北区垃圾清运质量评分表》《新塘镇城东片区保洁质量月度考核总表》《新塘镇城西片区保洁质量月度考核总表》等考核结果，新塘镇开展的环卫保洁工作基本能够达到合格水平。现场核查了新塘镇金泽花园附近的垃圾压缩站，该压缩站内无垃圾堆积、压缩站周边路段干净整洁，卫生情况基本良好。但抽查新塘站附近路段时，发现路面存在纸屑、烟头等垃圾，路边植被中有较多垃圾，环卫清扫工作不够到位，且新塘站作为城市交通枢纽代表了区域形象，环境卫生需要加强维护。 | 3 |
| 可持续发展 | 5 | 促进环卫作业管理规范化 | 5 | 预期目标值为“规范开展环卫作业，提高区域环境卫生管理水平”，实现预期目标得满分，否则不得分。 | 预期指标值为“规范开展环卫作业，提高区域环境卫生管理水平”，项目根据相关环卫作业规范实施环卫作业，在操作流程、人员培训、工作质量方面没有明细瑕疵，项目的实施也打破了新塘镇以往保洁工作质量参差、管理难以深入的问题，在规范化环境卫生保洁工作的同时提高了区域卫生管理水平。但根据2023年广州市增城区城市管理和综合执法局“建设干净整洁平安有序城市环境”工作考核情况，除2023年10月、12月外，新塘镇在全区排名均处于后半段，其中2023年3月、6月、7月处于最末位，干净整洁城市环境巡检督查、工地和建筑废弃物管理执法得分情况长期不理想，整体环境卫生水平未见明显提升，在环境卫生和地和建筑废弃物处置方面需要进一步抓紧管理工作，提高环境卫生质量。 | 4 |
| 公平性 | 5 | 满意度 | 5 | 服务对象满意度 | 5 | 预期目标值为“90%”，反映学生家长对于本项目实施产生效益的满意度情况，根据满意度调查问卷回收数据进行评分，达到预期目标得满分，每减少5%扣1分，扣完即止。 | 项目满意度针对垃圾清运频率、保洁市场、保洁工作质量等开展了调查，最终回收问卷409份，有效问卷380份，问卷有效率92.91%，综合满意度91.33%。 | 5 |
| **合计** | **100** |  | **100** |  | **100** |  | **100** |  |  | **87** |

# 附件2：项目满意度问卷结果

| **调查统计** | **回收问卷总数409份，有效问卷380份，问卷有效率92.91%** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **调查对象** | **项目周边居民** | | |
| **问题** | **选项** | **人数** | **占比** |
| 4.您对新塘镇环卫保洁垃圾收运点、垃圾箱或果皮箱清洁满意程度： | 不满意 | 4 | 1.05% |
| 不太满意 | 5 | 1.32% |
| 一般 | 30 | 7.89% |
| 比较满意 | 72 | 18.95% |
| 满意 | 269 | 70.79% |
| **问题4满意度** | **91.4%** | |
| 5.您对新塘镇公共厕所卫生管理工作的满意程度： | 不满意 | 8 | 2.11% |
| 不太满意 | 5 | 1.32% |
| 一般 | 40 | 10.53% |
| 比较满意 | 74 | 19.47% |
| 满意 | 253 | 66.58% |
| **问题5满意度** | **89.4%** | |
| 6.您对新塘镇城区与农村道路、公共场所的清洁洒扫工作满意程度： | 不满意 | 3 | 0.79% |
| 不太满意 | 3 | 0.79% |
| 一般 | 27 | 7.11% |
| 比较满意 | 73 | 19.21% |
| 满意 | 274 | 72.11% |
| **问题6满意度** | **92.2%** | |
| 7.您对新塘镇域内的河涌水面、滩涂、亲水码头等水域保洁工作满意程度： | 不满意 | 2 | 0.53% |
| 不太满意 | 4 | 1.05% |
| 一般 | 30 | 7.89% |
| 比较满意 | 77 | 20.26% |
| 满意 | 267 | 70.26% |
| **问题7满意度** | **91.72%** | |
| 8.您认为新塘镇环卫保洁工作清洁频率及作业时长是否合适： | 不满意 | 1 | 0.26% |
| 不太满意 | 5 | 1.32% |
| 一般 | 31 | 8.16% |
| 比较满意 | 82 | 21.58% |
| 满意 | 261 | 68.68% |
| **问题8满意度** | **91.42%** | |
| 9.您认为新塘镇环卫保洁工作对改善居民生活环境、提升区域环境卫生管理水平方面产生作用的满意程度： | 不满意 | 2 | 0.53% |
| 不太满意 | 6 | 1.58% |
| 一般 | 29 | 7.63% |
| 比较满意 | 72 | 18.95% |
| 满意 | 271 | 71.32% |
| **问题9满意度** | **91.78%** | |
| **综合满意度** | 不满意 | 20 | 0.88% |
| 不太满意 | 28 | 1.23% |
| 一般 | 187 | 8.20% |
| 比较满意 | 450 | 19.74% |
| 满意 | 1595 | 69.96% |
| **综合满意度** | **91.33%** | |
| 1.您对新塘镇环卫保洁支出项目相关内容、信息是否了解： | 没听说过 | 29 | 7.09% |
| 听说过但不了解 | 67 | 16.38% |
| 有一定了解 | 101 | 24.69% |
| 比较了解 | 80 | 19.56% |
| 非常了解 | 132 | 32.27% |
| 2.您日常活动的区域是否可以见到环卫工人开展环卫保洁工作： | 有，每天都见到 | 351 | 85.82% |
| 有，经常能见到（一周约5-6次） | 28 | 6.85% |
| 有，偶尔能见到（一周约3-4次） | 19 | 4.65% |
| 有，很少见到（一周约1-2次） | 5 | 1.22% |
| 从未见过 | 6 | 1.47% |
| 3.您居住区域的垃圾是否每天有人来收集： | 有，每天2次 | 304 | 74.33% |
| 有，每天1次 | 47 | 11.49% |
| 有，不知道几次 | 46 | 11.25% |
| 偶尔来 | 2 | 0.49% |
| 没有 | 10 | 2.44% |
| 10.您对该项目有什么意见或建议： | 1.压缩站臭，工人开车不遵守交通规则； | | |
| 2.持续加强环卫意识培养：开展环保宣传活动，提高市民对环卫工作的重要性和意识，呼吁大家积极参与环保行动，减少垃圾产生和乱扔乱放行为； | | |
| 3.加大农村保洁力度，加大小路保洁频率； | | |
| 4.保洁车辆停放选择靠边一点； | | |
| 5.希望加大宣传商铺门口三包问题，减少些环卫工人的工作量； | | |
| 6.希望可以划一些位置给商贩集中摆卖，垃圾统一收运，可以减少环卫工人的工作量。 | | |