

2022年新乡市招标公厕费用项目 绩效评价报告

项目名称：招标公厕费用项目

项目单位：新乡市环境卫生管理处

委托单位：新乡市财政局

评价单位：河南立丰绩效评价咨询有限公司



王艺

主评人：赵健美 赵健美

2023年1月

目 录

摘要	1
一、基本情况	8
(一) 项目概况	8
(二) 项目绩效目标	17
二、绩效评价目的、对象和方法	17
(一) 评价目的	17
(二) 绩效评价依据	18
(三) 评价指标体系	19
(四) 绩效评价原则、评价方法和标准	20
(五) 绩效评价工作过程	23
三、综合评价情况及评价结论	26
(一) 综合评价情况	26
(二) 评价结论	26
四、绩效评价指标分析	28
(一) 项目决策情况	28
(二) 项目过程情况	30
(三) 项目产出情况	34
(四) 项目效益情况	35
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	37
(一) 主要经验及做法	37
(二) 存在的问题及原因分析	38
六、有关建议	40
附件 1 指标体系表	42
附件 2 基础表	49
附件 3 访谈提纲	52
附件 4 满意度问卷	53

摘 要

一、项目概况

2008 年，新乡市人民政府为切实做好新乡市公厕的日常保洁和监督管理工作，不断巩固提高公厕管理工作水平，根据建设部《城市公厕管理办法》，出台《市区公厕管理暂行办法》（新政办〔2008〕139 号），文件提出：市区公厕管理工作按照“两级管理”的基本原则进行。新乡市城市管理局负责市管公厕的建设与保洁管理工作。各区人民政府和开发区管委会负责各自行政辖区内区管公厕的建设与保洁管理工作。招标公厕费用项目所需经费由市财政部门按照市场化运作的招标数额负责拨付。自此，新乡市城市管理局开始设立“招标公厕”项目，该项目由新乡市城市管理局下属二级单位新乡市环境卫生管理处（以下简称“市环卫处”）负责具体实施。

2022 年，招标公厕项目继续按照市场化模式运行，由市环卫处通过公开招标模式确定由福州蓝天佳好环境工程有限公司、北京华远卫士京物业管理有限公司和新乡市万众人力资源有限公司中标，负责市管公厕的日常保洁和设施设备的维修维护工作。中标价格为 1012.8 万元。该项目年度内批复下达预算资金 511 万元，实际支出预算资金 511 万元，预算资金执行率 100%。该项目预算资金主要用于支付各中标单位的保洁和维护等费用。

该项目实施中，新乡市城市管理局作为主管单位，负责审核批复项目预算申请，并纳入部门预算，同时负责指导监

督项目实施，对完成情况进行考核，并监督资金使用。新乡市环境卫生管理处作为项目单位，负责编制项目预算申请，对项目进行招标、评标，并与中标单位签订合同，以及项目实施进行监督考核等工作。福州蓝天佳好环境服务有限公司、北京华远卫士京物业服务有限公司、新乡市万众人力资源服务有限公司等单位作为中标单位，负责按照项目单位要求做好市管公厕的清洁和管理工作的，配合主管部门检查及考核等，对提出的问题及时整改，努力提升市管公厕的卫生水平。

二、评价工作开展情况

评价组自2022年4月份承接本项目后，通过前期调研、评价思路定位和公司内方案评审等关键环节，形成本次绩效评价关注点：**一是**关注政府采购流程的规范性、合同价格确定的标准及标准的合理性、验收规范性。**二是**对项目承接单位组织实施计划的完整性及执行的有效性进行分析，客观评价项目绩效，项目实施质量的可控性，是否存在标准执行不到位情况。**三是**关注市管公厕的保洁、维护工作完成情况，包括完成数量和质量等；**四是**关注项目的实施效益及受益群体的满意度等，项目实施是否促进城市管理水平，提升居民的便捷程度等；**五是**关注项目是否建立有完善的长效管理机制及持续运行的保障条件等。

评价组围绕项目评价关注重点，以实施效果为导向设计本项目绩效评价指标体系，通过文件资料审阅、专家访谈、实地踏勘和现场走访等方法开展调研。期间，访谈项目主管部门，了解项目预算编制的依据、资金使用效果；访谈市环

卫处业务及财务负责人，分析合同价格签订的合理性、目标任务完成的满意度、预算及支出的合理性；抽查台账等材料，了解实际管理情况。在此基础上，按照指标体系对相关数据信息进行汇总分析，形成该项目2022年度的绩效评价报告。

三、绩效分析

2022年招标公厕项目产出完成情况良好，中标单位按照招标需求和合同约定完成了278座市管公厕的日常运行，包括卫生保洁和设施设备维护等工作，助力新乡市顺利通过国家卫生城复审，该项目实施提升了城市环境卫生水平，保障居民日常出行的便利性，进一步提升市管公厕的服务能力。

评价发现，项目实施中还存在监督管理结果应用不够有效、合同执行不够规范、绩效目标不够合理及长效机制不够健全等问题。

四、经验与问题

（一）主要经验及做法

业务管理制度完善，考核机制健全

为加强对市管公厕的管理、清扫等工作，市环卫处及项目实施单位制定了《新乡市城市公厕管理规定》、《新乡市公厕管理暂行办法》、《公厕设施维修标准》、《公共卫生间保洁考核标准及处罚规定》、《公厕化粪池清运、清掏及管道疏通工作标准》等。且市环卫处针对第三方服务制定了健全的考核验收计划，对第三方在服务期间进行的卫生检查、设施维修、人员配置等提出了严格的要求。

（二）存在的问题及原因分析

1.项目实施管理方面

(1) 监督管理结果应用不够有效，同一问题屡次扣分

根据市环卫处公厕运行中心提供的监督检查表，发现项目监督考核中扣分项分为 3 部分，分别是日常卫生清理不达标、设施维修不到位、人员不在岗。经总结各标段扣分情况发现同样的扣分问题屡次出现，如人员不在岗，二标段出现同一人员连续一周不在岗；设施维修不到位情况，各标段均出现扣分较高情况，部分标段扣分持续较高，以上情况表明市环卫处监督检查结果应用不够充分，未重视扣分原因，开展集中整改，把考核措施作为提高第三方服务水平的抓手。

(2) 合同执行不规范，未按照约定支付服务费

根据项目单位与中标单位签订的服务合同，付款方式为“合同生效后，经甲方验收合格，未发现保洁质量问题，设施维修及时、维修率达到 100%，公厕化粪池不出现满冒情况、管道通畅等，于每月 20 日前支付上一个月的费用。”但在对市环卫处提供的支付凭证抽查中发现，市环卫处实际支付中标单位服务费时间滞后，如 5 月份支付中标单位 3 月份服务费，9 月份拨付 6 月份服务等。

(3) 项目实施不够规范，投诉建议落实不足

根据评价组实地调研，该项目在实施中尚存在市管公厕私自关闭和提前关闭等现象，如A—0184 号公厕长时间处于关闭状态，未按照要求正常开放；旅—015 号公厕连续多日以停电、维修等原因提前关闭，未按照要求时间开放；A—007 号公厕为杜绝市民游客洗手上的沙子，长时间处于无水

状态。该项目实施中还存在投诉渠道不够畅通，经市民游客反馈及评价组核实，市环卫处公布了监督电话，但对于顾客投诉及反馈等问题落实整改力度不足，反馈问题未得到及时整改。

2.项目绩效管理方面

绩效目标设置不够规范，考核标准与指标设置不符

根据项目单位提供的 2022 年度省级部门预算项目绩效目标表，招标公厕项目中，质量指标设置为“设施维护率 > 100%”“保洁合格率 > 90%”，但在实际考核过程中，保洁合格情况涉及多个月份多个公厕，合格与不合格的界限无法明显区分，导致本项目产出质量无法以“保洁合格率”一概而论。且市环卫处将本项目效益指标设置为“改善大气环境”，根据分析，该项目为运转类经常性项目，无法对生态环境产生明显的影响，该指标的设置扩大了项目实施的效益。

3.项目可持续影响方面

长效管理机制不够健全，项目保障落实不够到位

根据现场访谈，该项目未制定市管公厕运行维护的长效管理机制；市环卫处未根据城市建设要求制定市管公厕建设及维护的发展规划及管理目标，导致年度工作实施缺乏目标管理，尤其是对运维单位监督管理方面，应以加强公厕管理水平为目的开展考核和问题整改。该项目运行中还存在保障落实不够到位，主要表现为①人员保障方面；该项目的公厕管理员普遍年龄较大，对工作时长适应程度不足。②财政资金落实不够到位；如该项目招标金额 1012.8 万元，年度预算

资金安排 511 万元。与项目实际需求资金差额较大。

五、评价结论

运用由项目组设计并通过专家组论证的评价指标体系及评分标准，通过数据采集、访谈、以及问卷调查，对 2022 年招标公厕项目绩效进行客观评价。最终评分结果：总得分为 **80.83** 分，按照绩效评级标准，评价等级为“良”。其中“决策”类指标得分率为 70%；“过程”类指标得分率为 88.12%；“产出”类指标得分率为 83.33%；“效益”指标得分率为 77.67%。

六、有关建议

（一）加强项目监督管理，强化问题落实整改

建议市环卫处在后续项目实施中应继续加强项目的监督管理，优化项目考核方式，从以处罚方式为主的监督方式转变为以落实整改、提高管理水平为主的检查方式，强化监督检查问题的落实，对同类扣分问题，组织开展专项整治，积极推进检查问题的落实和整改。

（二）规范合同管理，畅通投诉渠道

建议财政部门对于年度内确定开展的项目及早下拨预算资金，为下级责任部门合理安排工作、支出与使用资金留出一定的时间、空间。市环卫处应根据合同约定，及时把预算资金落实到具体项目，严格按照公厕运行中心的监督检查结果，按照要求扣除不达标项的服务费，及时拨付至中标单位，确保资金使用成效。

同时，建议市环卫处畅通该项目的投诉渠道，对群众反映的问题，积极落实整改，并定期开展居民游客满意度调查，

进一步提升公厕管理水平。

（三）合理设置绩效目标，规范设置绩效指标

建议市环卫处根据项目具体实施内容，合理设置绩效目标，并从产出的数量、质量、时效和效益中的经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响及服务对象满意度等方面进行细化，合理预期项目实施的效益水平。同时，定量指标尽量精准、量化衡量，定性指标应充分结合项目实际与项目特点细化、分解，充分发挥绩效目标对于实际工作组织开展的指导、督促作用。

（四）建立健全长效管理机制，落实保障条件

建议市环卫处制定市管公厕运行项目的中长期发展规划和目标，主要从以下方面：①优化市管公厕分布设置；根据住建部《城市公共厕所设计标准》（CJJ14-2016）文件规定合理确定公共厕所的分布和数量。②优化人员配置；根据市管公厕的面积、等级和该地区实际人流量合理安排保洁人员。③优化保洁时间；应根据实际人流量变化规律，合理制定保洁时间。

同时市环卫处应按照事权与支出责任相匹配的原则，由市、区合理分担市管公厕的运行费用，积极落实各项财政资金，保障项目的稳定运行。

2022 年新乡市招标公厕费用 项目绩效评价报告

为全面贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）和《中共河南省委 河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）、《关于贯彻落实豫发〔2019〕10号精神全面实施预算绩效管理的通知》（新办发〔2020〕10号）等文件的有关要求，扎实推进市级预算绩效管理工作，根据《新乡市财政局关于进一步加强全面预算绩效管理工作的通知》（新财效〔2021〕2号）等文件规定，受新乡市财政局的委托，河南立丰绩效评价咨询有限公司成立评价小组，对2022年新乡市“招标公厕费用项目”开展绩效评价。评价组根据完善后的方案，经资金核查、现场勘查、实地访谈、社会调查等必要的评价程序，运用绩效原理进行分析汇总，形成评价报告。

一、基本情况

（一）项目概况

1. 立项背景和目的

公厕是城市中重要的便民设施，也是政府便民服务质量的考核标准之一，为了方便民众生活，充分发挥环卫公共设施作用，更好地服务民众，提高公共厕所保洁质量和服务，贯彻落实公厕管理与文明创建的工作要求，提高社会公共设

施的服务水平，更好地为市民服务。

为切实做好新乡市公厕的日常保洁和监督管理工作，不断巩固提高公厕管理工作水平，确保公厕管理工作实现长效化、规范化、精细化，维护市容环境卫生整洁，2008年新乡市人民政府根据建设部《城市公厕管理办法》，结合新乡实际，出台《市区公厕管理暂行办法》（新政办〔2008〕139号），文件指出“市区公厕管理工作按照“两级管理”的基本原则进行。新乡市城市管理局负责市管公厕的建设与保洁管理工作。各区人民政府和开发区管委会负责各自行政辖区内区管公厕的建设与保洁管理工作。招标公厕费用项目所需经费由市财政部门按照市场化运作的招标数额负责拨付。”

根据文件要求，新乡市城管局指定招标公厕费用项目服务由其下设二级机构新乡市环境卫生管理处（以下简称“市环卫处”）具体负责，招标公厕费用项目多年来一直采取市场化、社会化管理维护方式，由市环卫处进行公开招标，由中标单位负责具体的管理和清扫服务。

2020年，市管280座公厕招标费用项目由市环卫处划分为5个标段，中标总金额为1006.99万元，服务期限为2020年2月1日—2021年1月31日。

2021年，市环卫处对市管公厕进行整合清理，市管公厕数量从280座调整为278座，继续按原来划分的5个标段进行招标，中标总金额为1104万元，服务期限为2021年2月1日—2022年2月28日。

2022年，市环卫处继续设立“招标公厕费用”项目，项

目主要是申请财政资金支付市管公厕清洁管理费用。市环卫处为提高公厕管理工作质量和水平，对原划分的标段进行调整，市管 278 座公厕划分为 3 个标段进行招标，经过公开招标，确定由福州蓝天佳好环境服务有限公司、北京华远卫士京物业服务有限公司、新乡市万众人力资源服务有限公司中标，中标总金额为 1012.8 万元，服务期限为 1 年，服务周期为 2022.3.1—2023.2.28。合同约定每月对市管公厕的清洁管理工作进行考核，根据考核结果扣除罚款，每月 20 日前支付上一个月的费用。

2.立项依据

《市区公厕管理暂行办法》（新政办〔2008〕139 号）市区公厕管理工作按照“两级管理”的基本原则进行。市城管局负责市管公厕的建设与保洁管理工作。各区人民政府和开发区管委会负责各自行政辖区内区管公厕的建设与保洁管理工作。

3.主要内容及实施情况

依据市环卫处提供的资料，该项目实施划分为 3 个标段，各标段实施要求如下：

一标段中标单位：福州蓝天佳好环境服务有限公司，中标内容为新飞大道以东的旅游公厕及一、二类公厕共 45 座，要求配备保洁员 84 人。

二标段中标单位：北京华远卫士京物业服务有限公司，中标内容为胜利路以西，中同街以南 55 座公厕及平原路以南，胜利路以东，新飞大道以西 47 座公厕，共计 102 座公

厕，要求配备保洁员 131 人。

三标段中标单位：新乡市万众人力资源服务有限公司，中标内容为胜利路以西，中同街以北，62 座公厕及平原路以北，胜利路以东，新飞大道以西，69 座公厕，共计 131 座公厕，要求配备保洁员 136 人。

根据市环卫处提供的资料，该项目实施的内容如下：

①维护内容包括：公厕设施维修，公厕上水设施的维修、维护、变换（包括自来水水表后到公厕内所有上水的维修维护更换以及电子阀、水箱、水泵、水表井盖各种阀门等）；所更换的设施不低于原设施质量和标准。

②公厕所有下水设施的维修维护更换（包括电表箱至公厕内电线的维修维护）；公厕吊顶、房顶漏雨、内外砖墙、地砖、槽沟砖损坏或脱落 1m²内及时维修。隔板门、门锁、门窗、（纱窗每月清洗一次，如硬件根据通知及时清洗，如损坏及时更换）、小布帘、竹帘、皮帘及时清洗、如损坏及时更换、门窗玻璃及镜子、扶手和残疾人通道扶手标识牌、公厕指示牌（按环卫处统一规格）的维修、维护、更换；

③化粪池的管道清运清掏及室外管道的疏通。

根据环卫处对各标段公厕保洁、维护服务的考核情况，该项目 2022 年完成质量扣分情况如下表：

表 1-1：2022 年招标公厕运行服务考核扣分情况

内容 月份	一标段：福州蓝天佳好			二标：北京华远卫士京			三标：新乡万众人力资源		
	卫生环境	维修维护	人员未到岗	卫生环境	维修维护	人员未到岗	卫生环境	维修维护	人员未到岗
3	20	240	100	140	695	140	29	455	55
4	4	545	50	120	304	120	54	290	80
5	81	40	60	60	87	60	87	15	10

内容 月份	一标段：福州蓝天佳好			二标：北京华远卫士京			三标：新乡万众人力资源		
	卫生环境	维修维护	人员未到岗	卫生环境	维修维护	人员未到岗	卫生环境	维修维护	人员未到岗
6	13	15	20	5	15	5	11	25	15
7	26	40	15	10	50	10	3	10	5
8	29	120	30	0	250	0	7	145	0
合计	173	1000	275	335	1401	335	191	940	165

4.项目预算及资金安排情况

(1) 项目预算及资金来源情况

依据市环卫处提供的项目资料显示，该项目编制采购总预算为 1020.516 万元，其中：一标段预算 238.776 万元；二标段预算 381.274 万元，三标段预算 400.466 万元。财政部门审核批复预算资金 511 万元，预算资金来源于市级财政。项目单位未提供该项目的预算构成明细及数量单价等测算标准，根据相关资料，总结该项目的预算情况如下：

表 1-1：预算编制及批复情况

单位：万元

标段	任务量（座）	人员数量（人）	总预算	合同金额	预算批复
一标段	45	84	238.776	236.88	511
二标段	102	131	381.274	378.816	
三标段	131	136	400.466	397.104	
合计	278	351	1020.516	1012.8	511

(2) 资金使用情况

根据市环卫处提供的资料，该项目年度预算批复 511 万元，实际支出 511 万元，预算资金执行率 100%。预算资金主要用于支付中标单位清洁、管理费用等。资金支出情况如下表：

表 1-3：招标公厕项目资金支出明细

单位：万元

月份	一标段	二标段	三标段	四标段	五标段	合计
1 月	15.11	12.98	18.18	18.27	19.38	83.92

月份	一标段	二标段	三标段	四标段	五标段	合计
2月	15.11	12.99	18.23	18.28	19.73	84.34
3月	15.11	13.39	18.22	18.26	19.81	84.79
4月	19.38	30.66	32.55	——	——	82.59
5月	19.14	31.11	32.67	——	——	82.92
6月	19.56	31.32	32.98	——	——	83.86
7月	8.58	——	——	——	——	8.58
合计	111.99	132.45	152.83	54.81	58.92	511

(3) 项目资金拨付流程

本项目预算由新乡市环境卫生管理处向新乡市城市管理局提出，经市城市管理局向市财政局申请后，市财政局向新乡市环境卫生管理处下拨额度，由新乡市环境卫生管理处拨付至相关施工单位。

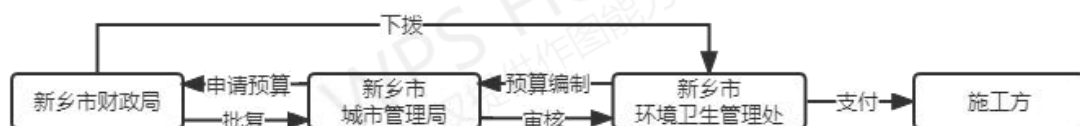


图 1-1: 资金拨付流程图

5.项目组织及管理

(1) 相关方职责

新乡市城市管理局

作为主管单位，负责审核批复项目预算申请，并纳入部门预算，负责指导监督项目实施，对完成情况进行考核，并监督资金使用。

新乡市环境卫生管理处

作为项目单位负责编制项目预算申请，提交城管局审核；负责对项目进行招标、评标，并与中标单位签订合同，对项目实施进行监督考核等工作。

福州蓝天佳好环境服务有限公司、北京华远卫士京物业

服务有限公司、新乡市万众人力资源服务有限公司

作为中标单位，负责按照项目单位要求做好市管公厕的清洁和管理工作，配合主管部门检查及考核等，对提出的问题及时整改，努力提升市管公厕的卫生水平。

新乡市财政局

作为资金保障单位，负责审核主管单位的预算申请，批复下达项目预算资金，并监督资金使用。

（2）项目管理情况

①项目实施管理流程

本项目采取直接委托的方式由中弘天合工程咨询有限公司进行实施，核心流程如下图所示：

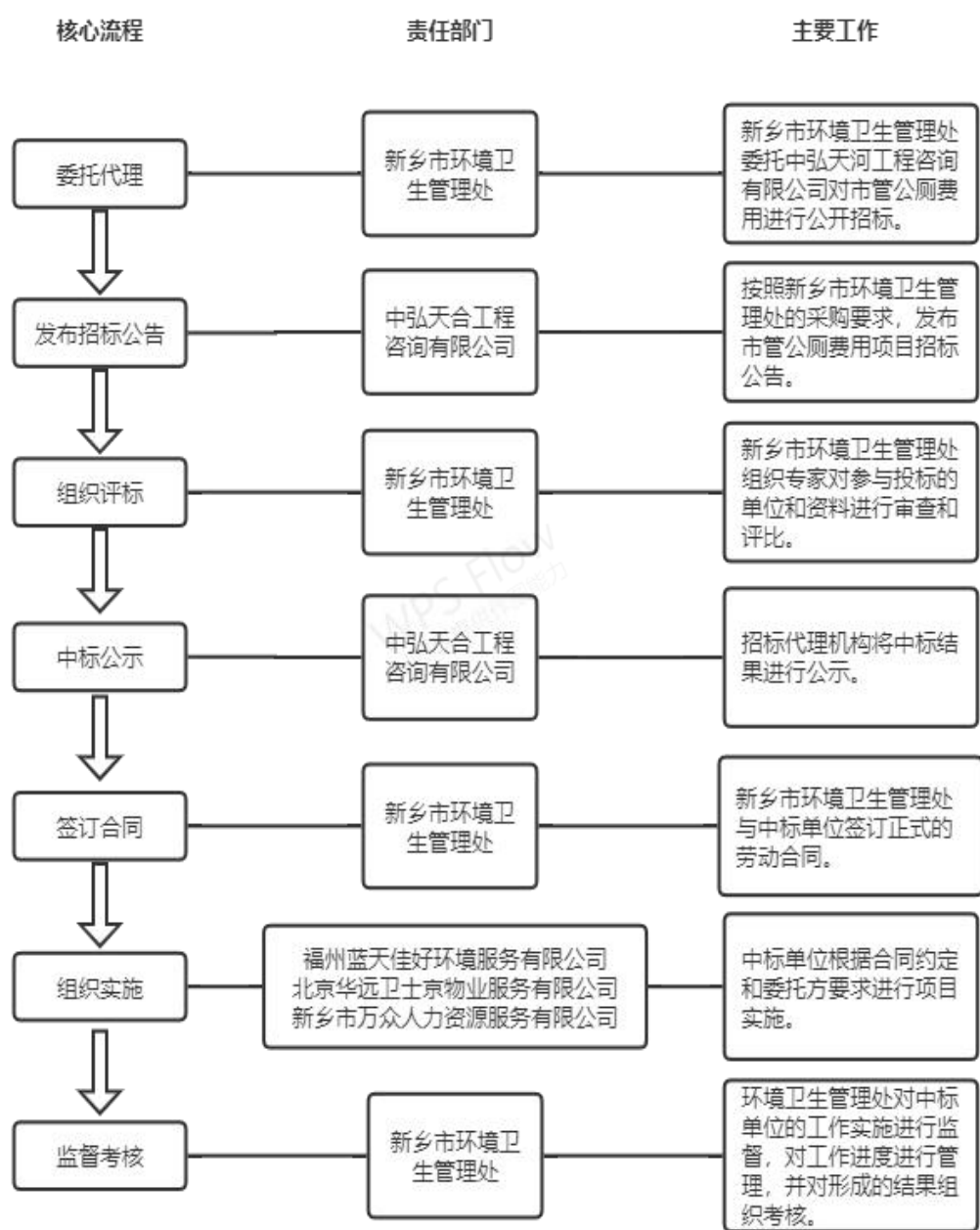


图 1-2: 项目管理流程图

②制度保障

该项目中项目实施单位为保障项目顺利实施，制定一系列制度。

财务管理制度

《新乡市环境卫生管理处关于印发〈财政资金使用管理

制度〉的通知》（新环卫〔2021〕1号）

《新乡市环境卫生管理处账务处理规定》（新环卫〔2021〕46号）

《新乡市环境卫生管理处财务会计工作岗位责任制度》（新环卫〔2021〕47号）

业务管理制度

《新乡市城市公厕管理规定》

《城市公共厕所卫生标准》

《新乡市公厕管理暂行办法》

《公厕设施维修标准》

《公共卫生间保洁考核标准及处罚规定》

《公厕化粪池清运、清掏及管道疏通工作标准》

6.利益相关方

表 1-2: 利益相关方及其职能

序号	利益相关方	职能部门	主要工作
1	项目预算单位	新乡市环境卫生管理处	作为项目单位负责编制项目预算申请，提交城管局审核；负责对项目进行招标、评标，并与中标单位签订合同，对项目实施进行监督考核等工作。
2	主管单位	新乡市城市管理局	作为主管单位，负责审核批复项目预算申请，并纳入部门预算，负责指导监督项目实施，对完成情况进行考核，并监督资金使用。
3	资金拨付	新乡市财政局	作为资金保障单位，负责审核主管单位的预算申请，批复下达项目预算资金，并监督资金使用。
4	项目实施单位	福州蓝天佳好环境服务有限公司、北京华远卫士京物业服务有限公司、新乡市万众人力资源服务有限公司	作为中标单位，负责按照项目单位要求做好市管公厕的清洁和管理工作，配合主管部门检查及考核等，对提出的问题及时整改，努力提升市管公厕的卫生水平。

序号	利益相关方	职能部门	主要工作
5	项目受益方	本市市民	所有新乡市市民均为本项目受益对象。

(二) 项目绩效目标

1.项目总目标

通过对市管公厕的维修维护更换及清扫，城市基础设施和公共卫生服务设施水平明显提升，城市管理水平、人民居住环境明显改善。

2.项目具体目标

根据单位提供的绩效目标申报表，该项目具体目标如下：

产出目标：

清扫公厕数量 278 座；

保洁合格率 $\geq 90\%$ ；

设施维护率达到 100%

效益目标：

提升公共卫生水平；

满足市民如厕需求；

市民满意度 $\geq 90\%$ 。

二、绩效评价目的、对象和方法

(一) 评价目的

评价目的是通过评价所要实现的目标，体现评价的最终价值，是整个评价工作的基本导向，解决为什么评价的问题。

新乡市招标公厕费用项目为经常性项目。本次绩效评价的主要目的在于：

①全面梳理 2022 年项目计划及执行情况，考察年度目标任务及项目目标的实施情况。

②客观评价招标公厕费用项目绩效，根据项目执行经验和存在的不足，为项目相关实施单位的遴选、考核验收方式的调整、投后管理的完善等提供依据。

③综合分析项目效益和目标实现程度，加强预算绩效管理，提高财政资金配置和使用效益。

2.评价对象、范围及时间段

该项目绩效评价对象为新乡市环境卫生管理处 2022 年招标公厕费用项目的财政支出，评价资金范围为申请的当年财政预算资金 511 万元。

该项目绩效评价范围包括福州蓝天佳好、北京华远卫士京、新乡万众人力等 3 家服务单位及 278 座市管公厕。

该项目的评价时间段为 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。

（二）绩效评价依据

（1）预算绩效管理类

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《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10 号）；

③《中共河南省委 河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10 号）；

④《关于贯彻落实豫发〔2019〕10 号精神全面实施预算绩效管理的通知》（新办发〔2020〕10 号）。

（2）业务管理类

- ① 《新乡市城市公厕管理规定》；
- ② 《城市公共厕所卫生标准》；
- ③ 《新乡市公厕管理暂行办法》；
- ④ 《公厕设施维修标准》；
- ⑤ 《公共卫生间保洁考核标准及处罚规定》；
- ⑥ 《公厕化粪池清运、清掏及管道疏通工作标准》。

（3）其他类

- ①项目绩效目标申报表；
- ②项目工作计划及总结；
- ③其他相关资料，包括财政部门的预算批复、年度预算执行情况报告等。

（三）评价指标体系

本项目指标体系从决策、过程、产出和效益四个方面进行分析，由 4 项一级指标、11 项二级指标、25 项三级指标和 9 项四级指标构成。数据主要来源于法规与政府文件、基础数据采集表、访谈、现场核查等。

1.决策

决策指标权重分 15 分，本项目从项目立项规范性、绩效目标、资金投入三个角度，主要考察立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效目标明确性、预算编制合理性等。包括 3 个二级指标，5 个三级指标。

2.过程

过程指标权重分 25 分，本项目从资金管理、组织实施两个角度，主要考察资金到位率、资金到位及时性、预算执

行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性等。包括 2 个二级指标，6 个三级指标，9 个四级指标。

3.产出

项目产出指标权重分 30 分，本项目从产出数量和质量、产出时效三个角度，主要考察市管公厕清洁管理工作完成率、管理清洁验收合格率、管理清洁完成及时性等，包括 3 个二级指标，5 个三级指标。

4.效益

效果指标权重分 30 分，本项目从社会效益、环境效益、可持续影响、满意度四个角度，主要考察提升公共卫管理理水平、满足市民如厕需求、有责投诉事件、项目运行机制可持续、长效管理机制健全性、项目单位满意度、市民游客满意度等。包括 3 个二级指标，9 个三级指标。

绩效评价结果采用综合评分定级的方法，绩效评价结果实行百分制、四级分类，总分值为 100 分，绩效评级分优、良、中、差。评价得分 90（含）~100 分的，绩效评级为优；得分在 80（含）~90 分的，绩效评级为良；得分在 60（含）~80 分的，绩效评级为中；得分在 60 分以下的，绩效评级为差。

（四）绩效评价原则、评价方法和标准

1.绩效评价原则

本次绩效评价遵循以下原则：

科学规范，绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和效益性、严格执行规定的程度，采用定量与定性分析相结合

的原则。

公正公开，绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依据公开并接受监督。

绩效相关，绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行评价，结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2.评价方法

(1) 实地调查

评价小组到项目单位实地调查，对立项目的、资金拨付流程、资金使用范围和标准、项目申报材料、项目评审过程、审核资料、项目管理流程、项目相关管理制度等进行调查。

(2) 抽样调查

根据评价需要，为了解项目资金实际使用情况，评价小组结合项目单位提供的支出明细进行凭证抽样调查，针对资金使用对象、使用范围、使用标准以及资金审批流程进行核查；对项目单位评审流程及审核结果进行调查。

(3) 问卷调查

根据评价需要，针对性设置调查问卷，调研对象为新乡市市民群众。主要对项目实施及结果的满意度调研。

(4) 统计分析

对项目单位提供的支出明细、考核办法等进行统计分析，按照评价标准对过程类指标进行打分；通过对整理后的访谈内容进行统计分析，按照评价标准对效益类指标进行打分。

(5) 逻辑分析

通过逻辑推理分析，设定条件与各种可能产生的结果相

关性来寻求各指标之间的内在联系，并借以找出财政资金投入与产出的效果之间的内在联系。

（6）因素分析法

因素分析法主要是指根据分析对象选择应考虑的各种因素，凭借分析人员的知识和经验研究各因素对确定选择对象的影响及影响程度。

3.评价标准

本报告的评价标准是依据绩效评价基本原理，按照新乡市财政局《新乡市财政局关于进一步加强全面预算绩效管理工作的通知》（新财效〔2021〕2号），分别按照计划标准、行业标准、历史标准制定。

对于反映项目立项情况的立项依据充分性、立项的规范性等指标，如A1类指标，根据项目对相关政策、法规、制度的符合度进行打分。

对于反映财政预算执行情况的指标，如B11类指标，通常以100%为满分，按照区间赋值计算。

对于反映项目完成情况、及时情况的指标，如C11类指标，分别按其完成率、及时率打分。

对于描述状态的定性类指标，如满意度指标，一般通过问卷或访谈等方式采集相关数据，统计分析后，按加权平均的结果进行打分。

对于其他指标，依据其特征，将考核的具体结果按绩效评价指标体系表中的评分规则给予打分。

本报告绩效评价指标体系表中各指标的权重由评价小

组根据绩效评价原理和评价需求，在调研基础上依据指标的重要性产生，公司内专家评审后，将根据专家意见最终确定指标权重。

（五）绩效评价工作过程

1.绩效评价方案制定过程

在 4 月份启动绩效评价工作后，委托方组织召开三方定位会，明确本次评价工作的流程，并对绩效评价工作的重要性进行强调。

在报告制定前，评价小组邀请项目单位相关负责人到财政局进行访谈，深入了解 2022 年新乡市招标公厕费用项目基本情况，收集项目的立项政策依据、制度、资金使用情况等相关资料。评价小组对项目实施的背景、法律法规资料、项目实施计划及实际执行情况进行深入研究，按照项目决策、项目过程、产出和效益的指标体系细化设计了项目绩效指标，形成了项目绩效评价初步方案。提交绩效评价的报告初稿后，公司内专家对评价组制定的报告进行了三级复核，公司内专家组根据绩效评价理论和初步报告的整体评价思路，对项目评价思路、评价指标体系和访谈提纲提出了修改意见。收到评审意见后，评价人员根据专家意见逐条修改完善。

2.绩效评价报告撰写过程

为完成绩效指标的分析评价工作，项目组通过问卷调查和访谈形式，填列基础表、现场勘查等方法获取的相应数据，设计评价模型进行定量分析评价，处理数据。

（1）基础数据来源

基础数据的来源包括但不限于以下方面：

- ①法律、法规和文件规范；
- ②相关规划、计划和预算批复；
- ③实施单位日常财务核算和业务统计数据；
- ④现场调查取数；

⑤访谈和问卷调查。根据指标需要，可针对性地选择对象，问卷的设计必须考虑访谈或调查对象的特征性、代表性和覆盖面，采取面访、电访、现场发放问卷、问卷星等适当的方式实施；

⑥其他专业第三方的成果。如行业鉴定、审计等。

（2）数据收集汇总

根据初期了解的项目特点，设计通用的基础数据表，由评价组设计，在设计基础数据表时，充分考虑不同主体、不同项目特点，设计有针对性的基础数据表，并通过对被评价单位进行相应的培训后发其协助填报，被评价单位对数据的真实性负责。

（3）访谈

访谈提纲内容由评价组根据项目特点及绩效评价的关注重点进行列示，并提前发给受访对象。访谈结果的整理要标注受访对象的部门及职责信息。访谈结果的整理要坚持问题导向，各项目小组要将项目绩效评价指标体系和访谈工作联系起来，把握对不同访谈对象要获取的关键信息，确保访谈工作成果的有效性。访谈报告详见附件 3。

（4）社会调查满意度

满意度调查结果的整理成果将以满意度报告的形式呈现。一方面满意度报告要对受访者基本信息以及基本问题的调查结果进行描述性统计，对回收问卷中受调查对象的身份特征与结构进行分析，考察回收问卷填写者与计划分层抽样比例是否大致相符，问卷是否具有代表性。另一方面，满意度调查报告的重要内容是对受调查者的满意度进行统计分析，包括对调查问卷的信度分析、效度分析，以确保调查问卷结果的可信性、一致性和有效性。同时再对满意度具体情况进行分析。

①信度分析

信度（Reliability）是指测量结果的一致性、稳定性及可靠性。本次问卷调查运用克朗巴哈信度系数法（Cronbach α ）来测量满意度问题的信度，其计算公式为：

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right)$$

其中 K 表示问卷中问题的数目， σ_i^2 为第 i 个问题得分的方差， σ_T^2 为总得分的方差。

通常，克朗巴哈系数的值在 0 和 1 之间。通常情况下，信度系数在 0.9 以上，则认为量表的内在信度高；信度系数在 0.8 ~ 0.9 之间，则表示量表信度较高；信度系数在 0.7 ~ 0.8 之间，表示量表具有相当的信度；信度系数不超过 0.7，一般认为内部一致信度不足。

②效度分析

效度（Validity）用于评价量表的准确度、有效性和正确性，即检验问卷是否能简洁、准确地描述抽样数据的属性和特征以及它们之间的复杂关系。本次问卷调查运用相关系数来估算满意度问题的信度。其计算公式为：

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2} \sqrt{\sum y^2}}$$

其中， $x = x_i - \bar{x}$ ，表示题目得分偏差； $y = y_i - \bar{y}$ ，表示问卷得分偏差。

通常，相关系数的值介于-1与+1之间。

三、综合评价情况及评价结论

（一）综合评价情况

评价认为，2022年新乡市招标公厕费用项目产出完成情况良好，环境美观度提升明显。2022年，该项目年度预算批复511万元，实际支出511万元，预算资金执行率100%。

但项目实施中还存在监督管理结果应用不够有效、合同执行不够规范、绩效目标不够合理及长效机制不够健全等问题。

（二）评价结论

运用由项目组设计并通过专家组论证的评价指标体系及评分标准，通过数据采集、访谈、以及问卷调查，对2022年新乡市招标公厕费用项目绩效进行客观评价。最终评分结果：总得分为**80.83**分，按照绩效评级标准，评价等级为“良”。其中“决策”类指标权重分为15分，得分10.5分，得分率为70%；“过程”类指标权重分为25分，得分22.03分，得

分率为 88.12%；“产出”类指标权重分为 30 分，得分 25 分，得分率为 83.33%；“效益”指标权重分为 30 分，得分 23.3 分，得分率为 77.67%。绩效评价指标评分情况详见下表：

表 3-1：指标体系评分简表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分
A 决策 (15)	A1 项目立项	A11 立项依据充分性		3	3
		A12 立项程序规范性		2	2
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性		3	1.5
		A22 绩效目标明确性		3	2
	A3 资金投入	A31 预算编制合理性		4	2
B 过程 (25)	B1 资金管理	B11 资金到位率		2	2
		B12 资金到位及时性		2	1.2
		B13 预算执行率		3	3
		B14 资金使用合规性		3	3
	B2 组织实施	B21 管理制度健全性	B211 财务管理制度健全性	2	2
			B212 业务管理制度健全性	2	1
		B22 制度执行有效性	B221 政府采购合规性	1	1
			B222 合同管理规范性	2	1
			B223 监督管理执行有效性	2	1.33
			B224 考核验收规范性	2	2
			B225 档案资料完整性	1	1
			B226 服务资源合理性	1	1
			B227 财务监控有效性	2	1.5
C 产出 (30)	C1 产出数量	C11 日常保洁完成率		6	4.8
		C22 清掏清运完成率		6	6
	C2 产出质量	C21 日常保洁达标率		6	4.65
		C22 维修维护达标率		6	4.05
	C3 产出时效	C31 工作完成及时性		6	5.5
D	D1 项目	D11 提升公共卫生管		2	2

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分
效益 (30)	效益	理水平			
		D12 满足市民使用需求		3	2
		D13 投诉处理率		3	1.5
		D14 提升环境美观度		2	2
		D15 提升公厕使用便捷性		2	2
	D2 可持续影响	D21 市场化运行机制健全		5	3.3
		D22 长效管理机制健全性		3	1.5
	D3 满意度	D31 项目单位满意度		4	4
		D31 市民游客满意度		6	5
合计				100	80.83

四、绩效评价指标分析

(一) 项目决策情况

项目决策从项目立项、项目目标和资金投入三方面来评价。项目决策类指标包括 3 个二级指标，5 个三级指标权重分值 15 分，实际得分 10.5 分。各指标得分情况如下：

表 4-1：决策类指标评分汇总表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
A 决策 (15)	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	3	3
		A12 立项程序规范性	2	2
	A1 指标小计		5	5
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性	3	1.5
		A22 绩效指标明确性	3	2
	A2 指标小计		7	3.5
	A3 资金投入	A31 预算编制合理性	4	2
	A3 指标小计		4	2
	A 类指标合计		15	10.5

1. 项目立项

“A11 立项依据充分性”指标权重值 3 分，评价得分 3 分。该项目实施是为了切实做好新乡市公厕的日常保洁和监

督管理工作，不断巩固提高公厕管理工作水平，确保公厕管理工作实现长效化、规范化、精细化，维护市容环境卫生整洁，属于公共财政支持范围。该项目实施是为了贯彻建设部《城市公厕管理办法》，符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，根据城管局“负责全市市容和环境卫生执法监督及管理工作，按照城市管理的需要制定不同时期工作目标和政策”的部门职责，该项目立项属于部门履职所需，且根据项目单位部门预算，该项目未与部门内相关项目重复。根据评分标准，该项指标得 3 分。

“A12 立项程序规范性” 指标权重值 2 分，评价得分 2 分。根据项目单位提供的考核资料，该项目为经常性项目，立项程序、审批文件符合相关要求，且事前经过必要的专家论证、集体决策。根据评分标准，该项指标得 2 分。

2. 绩效目标

“A21 绩效目标合理性” 指标权重值 3 分，评价得分 1.5 分。根据项目单位的绩效目标申报表，该项目设置了质量、数量、成本、效益等指标，预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。但未设置合理的效益指标，已设置的“大气污染防治”不应为本项目产生的效益。根据评分标准，该项指标得 1.5 分。

“A22 绩效指标明确性” 指标权重值 3 分，评价得分 2 分。该项目已设置的绩效目标能与目标任务数相对应，但设置的“大气污染防治”不能通过清晰、可衡量的指标值予以体现；设置的数量指标能与目标任务数相对应。根据评分标

准，该项指标得 2 分。

3.资金投入

“**A31 预算编制合理性**”指标权重值 4 分，评价得分 2 分。根据项目单位提供的资料，该项目预算资金申请根据往年项目实施情况编制，财政部门根据可供财力批复预算资金 511 万元，该预算额度不够充分，仅为招标价格的 50%左右，预算确定的工资额与实际的资金需求量相差较大。依据评分标准，该项指标得 2 分。

（二）项目过程情况

项目过程类指标包括2个二级指标，6个三级指标，9个四级指标，权重分25分，实际得分22.03分。各类指标得分情况下：

表 4-2：过程类指标评分汇总表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	分值	得分
B 过程 (25)	B1 资金管理	B11 资金到位率		2	2
		B12 资金到位及时性		2	1.2
		B13 预算执行率		3	3
		B14 资金使用合规性		3	3
	B1 指标小计			10	9.6
	B2 组织实施	B21 管理制度健全性	B211 财务管理制度健全性	2	2
			B212 业务管理制度健全性	2	1
		B22 制度执行有效性	B221 政府采购合规性	1	1
			B222 合同管理规范	2	1
			B223 监督管理执行有效性	2	1.33
			B224 考核验收规范性	2	2
			B225 档案资料完整性	1	1

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	分值	得分
			B226 服务资源合理性	1	1
			B227 财务监管有效性	2	1.5
		B2 指标小计		15	12.83
		B类指标合计		25	22.03

1.资金管理

“B11 资金到位率”指标权重值 2 分，评价得分 2 分。根据资金支出明细，该项目年度批复预算资金 511 万元，实际到位资金 511 万元，预算资金到位率 100%。依据评分标准，该项指标得 2 分。

“B12 资金到位及时性”指标权重值 2 分，评价得分 1.2 分。根据资金支出明细，该项目预算资金拨付中有 4 个月份资金到位不及时，分别是 1 月、3 月、4 月和 6 月，依据评分标准，该项指标得 1.2 分。

“B13 预算执行率”指标权重值 3 分，评价得分 3 分。根据环卫处提供的支出明细，该项目年度内预算批复下达 511 万元，实际支出 511 万元，预算执行率 100%。依据评分标准，该项指标得 3 分。

“B14 资金使用合规性”指标权重值 3 分，评价得分 3 分。根据环卫处提供的资金支出明细，该项目预算资金全部用于支付招标公厕项目中标单位的服务费用，资金支出符合财务管理制度要求和预算申请内容，资金拨付手续完整，不存在截留、基站等情况。依据评分标准，该项指标得 3 分。

2.组织实施

“B211 财务管理制度健全性”指标权重值 2 分，评价得

分 2 分。为加强财政资金使用规范性、效益性，新乡市环境卫生管理处出台了关于印发《财政资金使用管理制度》的通知及新乡市环境卫生管理处账务处理规定，项目实施单位在投标文件及合同中对本单位的财务管理同样做出了详细的规定。根据评分标准，该项指标得 2 分。

“B212 业务管理制度健全性” 指标权重值 2 分，评价得分 2 分。为加强对市管公厕的管理、清扫等工作，新乡市环境卫生管理处及项目实施单位制定了《新乡市城市公厕管理规定》、《新乡市公厕管理暂行办法》、《公厕设施维修标准》、《公共卫生间保洁考核标准及处罚规定》、《公厕化粪池清运、清掏及管道疏通工作标准》等，内容完整不存在重大缺陷。根据评分标准，该项指标得 2 分。

“B221 政府采购合规性” 指标权重值 1 分，评价得分 1 分。根据新乡市环境卫生管理处提供的招投标资料，该项目是环卫处进行公开招标，且项目单位和实施单位的采购内部程序等规定程序实施采购，采购方式适合项目的实际情况。根据评分标准，该项指标得 1 分。

“B222 合同管理规范” 指标权重值 2 分，评价得分 1 分。根据项目单位与第三方签订的服务合同与投标文件，该合同对本项目涉及的清扫范围，人员配置等各项要素做出了详细的规定，但根据签订的合同条款，市环卫处应于当月支出上月服务费，而根据支付凭证，3 月份服务费实际在 5 月份才完成付款。根据评分标准，该项指标得 1 分。

“B223 监督管理执行有效性” 指标权重值 2 分，评价得

分 1.33 分。根据项目单位对第三方的考核记录，新乡市环卫处为该项目制定了专人负责制度，且监督管理台账保存完整，但在考核记录中，因设施维修不到位、人员不在岗等扣分因素屡次存在，说明该考核结果应用效益不明显。根据评分标准，该项指标得 1.33 分。

“B224 考核验收规范性” 指标权重值 2 分，评价得分 2 分。根据项目单位提供的考核材料，市环卫处在 2022 年招标公厕费用项目中，对本项目制定了相关考核标准，且根据该标准对第三方单位进行考核验收，根据因各项不合格而扣除的服务费后进行付款。根据评分标准，该项指标得 2 分。

“B225 档案资料完整性” 指标权重值 1 分，评价得分 1 分。根据与项目单位在整个项目评价过程中的沟通，市环卫处对该项目各项招投标资料、考核资料、财务资料等保存完整，且配合评价单位及时提供资料。根据评分标准，该项指标得 1 分。

“B226 服务资源合理性” 指标权重值 1 分，评价得分 1 分。根据市环卫处提供的第三方人员配置名单，各处公厕第三方均按照投标文件进行人员安排，且给予了要求的待遇。根据评分标准，该项指标得 1 分。

“B227 财务监控有效性” 指标权重值 2 分，评价得分 1.5 分。根据环卫处提供的资金支出明细，该项目资金支付按照公厕管理中心提供的各月的检查汇总情况，按照要求对扣款资金截留后足额支付给承包单位，但清扫保洁费用有部分月份支出不够及时。依据评分标准，该项指标得 1.5 分。

（三）项目产出情况

项目产出类指标包括 3 个二级指标，5 个三级指标权重分 30 分，实际得 25 分。各类指标得分情况下：

表 4-3：产出类指标评分汇总表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
C 产出 (30)	C1 产出数量	C11日常保洁完成率	6	4.8
		C12清掏清运完成率	6	6
	C1指标小计		12	10.8
	C2 产出质量	C21日常保洁达标率	6	4.65
		C22维修维护达标率	6	4.05
	C2指标小计		12	8.7
	C3 产出时效	C31管理、清洁完成及时性	6	5.5
	C3指标小计		6	5.5
	C类指标合计		30	25

1.产出数量

“C11 日常保洁完成率”指标权重值 6 分，评价得 4.8 分。根据现场考核，评价组发现D-184 号公厕未开放，旅-005 号公厕日常保洁工作等未按要求完成，公厕内卫生环境脏乱。依据评分标准，该项指标得 4.8 分。

“C12 清掏清运完成率”指标权重值 6 分，评价得 6 分。根据环卫处提供的考核资料，各标段均按要求完成标段内清掏清运工作。依据评分标准，该项指标得 6 分。

2.产出质量

“C21 日常保洁达标率”指标权重值 6 分，评价得 4.65 分。根据环卫处公厕运行中心的质控检查结果，在 3-8 月份，一标段因卫生环境不达标扣分 173 分，二标段扣 260 分，三标段扣分 191 分。共计扣分 624 分，依据评分标准，该项指标得 4.65 分。

“C22 维修维护达标率”指标权重值 6 分，评价得 4.05 分。根据公厕运行中心提供的督导检查数据，在 3-8 月份中间，一标段因设施设备维修不到位，扣分 900 分，二标段扣分 1400 分，三标段扣分 940 分。共计扣分 3240 分。依据评分标准，该项指标得 4.05 分。

3.产出时效

“C31 管理、清洁完成及时性”指标权重值 6 分，评价得 5.5 分。根据环卫处公厕运行中心的质控检查结果，在 3-8 月份，一标段因人员不到岗的情况，一标段扣分 275 分，二标段扣分 335 分，三标段扣分 165 分，共计扣分 775 分。依据评分标准，该项指标得 5.5 分。

（四）项目效益情况

项目效益类指标包括 3 个二级指标，9 个三级指标，权重分 30 分，实际得 23.3 分。各类指标得分情况下：

表 4-4：效益类指标评分汇总表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
D 效益 (30)	D1 项目效益	D11提升公共卫生管理水平	2	2
		D12满足市民使用需求	3	2
		D13有责投诉事件	3	1.5
		D14提升环境美观度	2	2
		D15提升公厕使用便捷性	2	2
	D1指标小计		12	9.5
	D2 可持续影响	D21项目运行机制可持续	5	3.3
		D22长效管理机制健全性	3	1.5
	D3指标小计		8	4.8
	D3 满意度	D31项目单位满意度	4	4
		D32市民游客满意度	6	5
	D3指标小计		10	9

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
D类指标合计			30	23.75

1.环境效益

“D11 提升公共卫生管理水平”指标权重值 2 分，评价得 2 分。根据满意度问卷调查，群众认为项目实施提升公共卫生管理水平的占比 82%。依据评分标准，该项指标得 2 分。

“D12 满足市民使用需求”指标权重值 3 分，评价得 2 分。根据现场调研，市管公厕D-184 号公厕未按要求开放，长期处于关闭状态；旅-015 号公厕连续多日晚上 8 点以维修或停电等原因拒客；牧野湖广场公厕开放时间不足。依据评分标准，该项指标得 2 分。

“D13 有责投诉事件”指标权重值 3 分，评价得 1.5 分。据核查，市管公厕在公众平台未见到相关服务投诉，但评价组在实地调研和满意度访谈中收到市民反馈，设施维护不及时等，公厕对市民及游客反馈问题整改不及时，如A-007 号公厕为杜绝市民及游客洗手上的沙子，一直处于无水状态。依据评分标准，该项指标得 1.5 分。

“D14 提升环境美观度”指标权重值 2 分，评价得 2 分。据满意度调查，市民及游客一致认为新乡市市管公厕从造型及卫生方面，都提升了城市环境的美观度。依据评分标准，该项指标得 2 分。

“D15 提升公厕使用便捷性”指标权重值 2 分，评价得 2 分。据满意度调查，新乡市市管公厕的建设和运行大大提升群众出行便利性，提升公共服务水平。依据评分标准，该项指标得 2 分。

2.可持续性影响

“D21 项目运行机制可持续性” 指标权重值 5 分，评价得 3.3 分。市管公厕清洁、维护项目实施多年来，项目的运行机制较为完善，有相关考核、监督、管理等相关制度，且公厕管理运行的人员配备等较稳定，该项目运行资金由财政保障，但 2022 年项目招标金额为 1020 万元，财政预算批复 511 万元。导致项目后半年运行资金短缺，相关保障不够到位。依据评分标准，该项指标得 3.3 分。

“D22 长效管理机制健全性” 指标权重值 3 分，评价得 1.5 分。市环卫处建立与城管部门及各公园管理单位等沟通机制，包括公厕运行日常监督考核等，由城管局和环卫处公厕运行中心两级考核，考核结果作为支付服务费和管理水平的依据。但市环卫处未制定市管公厕运行的长期发展目标及规划，导致项目运行缺乏相应的目标管理。依据评分标准，该项指标得 1.5 分。

3.满意度

“D31 项目单位满意度” 指标权重值 4 分，评价得 4 分。根据访谈得知，项目单位满意度在 85%以上。依据评分标准，本指标得 4 分。

“D32 市民游客满意度” 指标权重值 6 分，评价得 5 分。根据满意度问卷调查，市民游客对市管公厕卫生状况的满意度为 86.65%。依据评分标准，本指标得 5 分。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

业务管理制度完善，考核机制健全

为加强对市管公厕的管理、清扫等工作，市环卫处及项目实施单位制定了《新乡市城市公厕管理规定》、《新乡市公厕管理暂行办法》、《公厕设施维修标准》、《公共卫生间保洁考核标准及处罚规定》、《公厕化粪池清运、清掏及管道疏通工作标准》等。且市环卫处针对第三方服务制定了健全的考核验收计划，对第三方在服务期间进行的卫生检查、设施维修、人员配置等提出了严格的要求。

（二）存在的问题及原因分析

1.项目实施管理方面

（1）监督管理结果应用不够有效，同一问题屡次扣分

根据市环卫处公厕运行中心提供的监督检查表，发现项目监督考核中扣分项分为3部分，分别是日常卫生清理不达标、设施维修不到位、人员不在岗。经总结各标段扣分情况发现同样的扣分问题屡次出现，如人员不在岗，二标段出现同一人员连续一周不在岗；设施维修不到位情况，各标段均出现扣分较高情况，部分标段扣分持续较高，以上情况表明市环卫处监督检查结果应用不够充分，未重视扣分原因，开展集中整改，把考核措施作为提高第三方服务水平的抓手。

（2）合同执行不规范，未按照约定支付服务费

根据项目单位与中标单位签订的服务合同，付款方式为“合同生效后，经甲方验收合格，未发现保洁质量问题，设施维修及时、维修率达到100%，公厕化粪池不出现满冒情况、管道通畅等，于每月20日前支付上一个月的费用。”

但在对市环卫处提供的支付凭证抽查中发现，市环卫处实际支付中标单位服务费时间滞后，如 5 月份支付中标单位 3 月份服务费，9 月份拨付 6 月份服务等。

(3) 项目实施不够规范，投诉建议落实不足

根据评价组实地调研，该项目在实施中尚存在市管公厕私自关闭和提前关闭等现象，如 A—0184 号公厕长时间处于关闭状态，未按照要求正常开放；旅一 015 号公厕连续多日以停电、维修等原因提前关闭，未按照要求时间开放；A—007 号公厕为杜绝市民游客洗手上的沙子，长时间处于无水状态。该项目实施中还存在投诉渠道不够畅通，经市民游客反馈及评价组核实，市环卫处公布了监督电话，但对于顾客投诉及反馈等问题落实整改力度不足，反馈问题未得到及时整改。

2.项目绩效管理方面

绩效目标设置不够规范，考核标准与指标设置不符

根据项目单位提供的 2022 年度省级部门预算项目绩效目标表，招标公厕项目中，质量指标设置为“设施维护率 > 100%”“保洁合格率 > 90%”，但在实际考核过程中，保洁合格情况涉及多个月份多个公厕，合格与不合格的界限无法明显区分，导致本项目产出质量无法以“保洁合格率”一概而论。且市环卫处将本项目效益指标设置为“改善大气环境”，根据分析，该项目为运转类经常性项目，无法对生态环境产生明显的影响，该指标的设置扩大了项目实施的效益。

3.项目可持续影响方面

长效管理机制不够健全，项目保障落实不够到位

根据现场访谈，该项目未制定市管公厕运行维护的长效管理机制；市环卫处未根据城市建设要求制定市管公厕建设及维护的发展规划及管理目标，导致年度工作实施缺乏目标管理，尤其是对运维单位监督管理方面，应以加强公厕管理水平为目的开展考核和问题整改。该项目运行中还存在保障落实不够到位，主要表现有①人员保障方面；该项目的公厕管理员普遍年龄较大，对工作时长适应程度不足。②财政资金落实不够到位。如该项目招标金额 1012.8 万元，年度预算资金安排 511 万元。与项目实际需求资金差额较大。

六、有关建议

（一）加强项目监督管理，强化问题落实整改

建议市环卫处在后续项目实施中应继续加强项目的监督管理，优化项目考核方式，从以处罚方式为主的监督方式转变为以落实整改、提高管理水平为主的检查方式，强化监督检查问题的落实，对同类扣分问题，组织开展专项整治，积极推进检查问题的落实和整改。

（二）规范合同管理，畅通投诉渠道

建议财政部门对于年度内确定开展的项目及早下拨预算资金，为下级责任部门合理安排工作、支出与使用资金留出一定的时间、空间。市环卫处应根据合同约定，及时把预算资金落实到具体项目，严格按照公厕运行中心的监督检查结果，按照要求扣除不达标项的服务费，及时拨付至中标单位，确保资金使用成效。

同时，建议市环卫处畅通该项目的投诉渠道，对群众反映的问题，积极落实整改，并定期开展居民游客满意度调查，进一步提升公厕管理水平。

（三）合理设置绩效目标，规范设置绩效指标

建议市环卫处根据项目具体实施内容，合理设置绩效目标，并从产出的数量、质量、时效和效益中的经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响及服务对象满意度等方面进行细化，合理预期项目实施的效益水平。同时，定量指标尽量精准、量化衡量，定性指标应充分结合项目实际与项目特点细化、分解，充分发挥绩效目标对于实际工作组织开展的指导、督促作用。

（四）建立健全长效管理机制，落实保障条件

建议市环卫处制定市管公厕运行项目的中长期发展规划和目标，主要从以下方面：①优化市管公厕分布设置；根据住建部《城市公共厕所设计标准》（CJJ14-2016）文件规定合理确定公共厕所的分布和数量。②优化人员配置；根据市管公厕的面积、等级和该地区实际人流量合理安排保洁人员。③优化保洁时间；应根据实际人流量变化规律，合理制定保洁时间。

同时市环卫处应按照事权与支出责任相匹配的原则，由市、区合理分担市管公厕的运行费用，积极落实各项财政资金，保障项目的稳定运行。

附件1 指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	指标说明	评分标准及规则	得分	指标评分分析
A 决策	A1 项目立项	A11 立项依据充分性		3	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	五项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 20%，扣完为止。	3	该项目实施是为了切实做好新乡市公厕的日常保洁和监督管理工作，不断巩固提高公厕管理工作水平，确保公厕管理工作实现长效化、规范化、精细化，维护市容环境卫生整洁，属于公共财政支持范围。该项目实施是为了贯彻建设部《城市公厕管理办法》，符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，根据城管局“负责全州市容和环境卫生执法监督及管理工作，按照城市管理的需要制定不同时期工作目标和政策”的部门职责，该项目立项属于部门履职所需，且根据项目单位部门预算，该项目未与部门内相关项目重复。根据评分标准，该项指标得 3 分。
		A12 立项程序规范性		2	项目申请、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审批文件、材料是否符合相关要求；③事前是否经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。	要素①占 50%权重，②③分别占 25%权重分。	2	根据项目单位提供的考核资料，该项目为经常性项目，立项程序、审批文件符合相关要求，且事前经过必要的专家论证、集体决策。根据评分标准，该项指标得 2 分。
	A2 项目目标	A21 绩效目标合理性		3	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项目是否有全面清晰的绩效目标；②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	四项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 25%，扣完为止。	1.5	根据项目单位的绩效目标申报表，该项目设置了质量、数量、成本、效益等指标，预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。但未设置合理的效益指标，已设置的“大气污染防治”不应为本项目产生的效益。根据评分标准，该项指标得 1.5 分。

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	指标说明	评分标准及规则	得分	指标评分分析
		A22 绩效指标 明确性		3	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是否与项目目标任务数或计划数相对应。	要素①②③各占 1/3 权重。	2	该项目已设置的绩效目标能与目标任务数相对应，但设置的“大气污染防治”不能通过清晰、可衡量的指标值予以体现；设置的数量指标能与目标任务数相对应。根据评分标准，该项指标得 2 分。
	A3 资金投入	A31 预算编制 合理性		4	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。	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预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；④预算确定的项目投资额或资金量是否和工作任务相匹配。	四项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 25%，扣完为止。	2	根据项目单位提供的资料，该项目预算资金申请根据往年项目实施情况编制，财政部门根据可供财力批复预算资金 511 万元，该预算额度不够充分，仅为招标价格的 50% 左右，预算确定的工资额与实际的资金需求量相差较大。依据评分标准，该项指标得 2 分。
B 过程	B1 资金管理	B11 资金到位 率		2	实际到位资金与预算资金的比率，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=(实际到位资金/预算资金)×100%。实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。	指标分值=资金到位率×相应权重。	2	根据资金支出明细，该项目年度批复预算资金 511 万元，实际到位资金 511 万元，预算资金到位率 100%。依据评分标准，该项指标得 2 分。
		B12 资金到位 及时性		2	考察项目资金到达项目实施单位的及时程度。	每笔资金是否按照计划时间到达项目单位。	资金及时下达，指标得满分，每发现一例延迟，扣权重分值 10%，扣完为止。	1.2	根据资金支出明细，该项目预算资金拨付中有 4 个月份资金到位不及时，分别是 1 月、3 月、4 月和 6 月，依据评分标准，该项指标得 1.2 分。
		B13 预算执行 率		3	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%。实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	预算执行率≥95%，得 2 分；每-1%，扣权重分值的 5%；扣完为止。预算执行率 > 100%不得分	3	根据环卫处提供的支出明细，该项目年度内预算批复下达 511 万元，实际支出 511 万元，预算执行率 100%。依据评分标准，该项指标得 3 分。

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	指标说明	评分标准及规则	得分	指标评分分析
		B14 资金使用 合规性		3	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是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	三项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 1/3，扣完为止。	3	根据环卫处提供的资金支出明细，该项目预算资金全部用于支付招标公厕项目中标单位的服务费用，资金支出符合财务管理制度要求和预算申请内容，资金拨付手续完整，不存在截留、基站等情况。依据评分标准，该项指标得 3 分。
	B2 组织实施	B21 管理制度 健全性	B211 财务管理 制度健全 性	2	考察项目实施单位制定财务管理制度情况，制度是否合法、合规、完整。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。	①项目主管部门和实施单位均建立了适用得财务管理制度；②财务管理制度合法、合规、完整，及时更新且不存在重大缺陷。	两项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 50%，扣完为止。	2	为加强财政资金使用规范性、效益性，新乡市环境卫生管理处出台了关于印发《财政资金使用管理制度》的通知及新乡市环境卫生管理处账务处理规定，项目实施单位在投标文件及合同中对本单位的财务管理同样做出了详细的规定。根据评分标准，该项指标得 2 分。
			B212 业务管理 制度健全 性	2	考察项目实施是否符合相关管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核财务管理制度的有效执行情况。	①已制定或具有相应的监控机制；②采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段；③按项目进行成本核算，以及项目成本差异情况；④资金使用进行了有效的成本控制。	四项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 25%，扣完为止。	2	为加强对市管公厕的管理、清扫等工作，新乡市环境卫生管理处及项目实施单位制定了《新乡市城市公厕管理规定》、《新乡市公厕管理暂行办法》、《公厕设施维修标准》、《公共卫生保洁考核标准及处罚规定》、《公厕化粪池清运、清掏及管道疏通工作标准》等，内容完整不存在重大缺陷。根据评分标准，该项指标得 2 分。
		B22 制度执行 有效性	B221 政府采购 合规性	1	项目涉及的相关政府采购是否规范。	①按政府采购法、采购法实施条例、地方的政府采购目录、项目主管部门和实施单位的采购内部程序等规定程序实施采购，采购方式适合项目的实际情况；②按照规定要求及时签订合同。	两项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 50%，扣完为止	1	根据新乡市环境卫生管理处提供的招投标资料，该项目市环卫处进行公开招标，且项目单位和实施单位的采购内部程序等规定程序实施采购，采购方式适合项目的实际情况。根据评分标准，该项指标得 1 分。

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	指标说明	评分标准及规则	得分	指标评分分析
			B222 合同管理 规范性	2	考察合同管理是有规范且实施有效，合同签订是否符合相关文件要求，且合同执行有效。	①合同内容要素齐全，条款清晰，无缺漏项；②按照合同约定的条款执行。	两项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 50%，扣完为止。	1	根据项目单位与第三方签订的服务合同与投标文件，该合同对本项目涉及的清扫范围，人员配置等各项要素做出了详细的规定，但根据签订的合同条款，市环卫处应于当月支出上月服务费，而根据支付凭证，3 月份服务费实际在 5 月份才完成付款。根据评分标准，该项指标得 1 分。
			B223 监督管理 执行有效性	2	考察项目实施是否符合相关管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核业务管理制度的有效执行和质量控制情况。	①组织机构保障，有专职机构或专人负责；②对项目实施动态监管，及时考核且结果应用有效；③监督管理台账保存完整。	全部符合指标得满分，有一项不符合，各要素分别扣占 1/3 权重分，扣完为止。	1.33	根据项目单位对第三方的考核记录，新乡市环卫处为该项目制定了专人负责制度，且监督管理台账保存完整，但在考核记录中，因设施维修不到位、人员不在岗等扣分因素屡次存在，说明该考核结果应用效益不明显。根据评分标准，该项指标得 1.33 分。
			B224 考核验收 规范性	2	用以反映项目单位针对中标单位的工作是否指定相关考核要求和标准，并按标准开展验收。	①项目单位有制定相关考核标准；②项目单位对中标单位进行阶段性工作考核，并按照相关标准验收。	两项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 50%，扣完为止	2	根据项目单位提供的考核材料，市环卫处在 2022 年招标公厕费用项目中，对本项目制定了相关考核标准，且根据该标准对第三方单位进行考核验收，根据因各项不合格而扣除的服务费后进行付款。根据评分标准，该项指标得 2 分。
			B225 档案资料 完整性	1	指标考核项目实施过程中档案记录及保存是否完整、有效。	①档案内容完整、记录方式规范、数据齐全，能够全面反映项目开展过程。②配合评价、审计等部门，资料提供及时完整。	两项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 50%，扣完为止。	1	根据与项目单位在整个项目评价过程中的沟通，市环卫处对该项目各项招投标资料、考核资料、财务资料等保存完整，切配合评价单位及时提供资料。根据评分标准，该项指标得 1 分。
			B226 服务资源 合理性	1	指标考核项目中标单位是否按照要求配备人员，并提供相应待遇。	①按照招标需求配备足够的人员，且人员具备相应资质。②按照招标需求给予要求或要求以上的待遇。	两项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 50%，扣完为止。	1	根据市环卫处提供的第三方人员配置名单，各处公厕第三方均按照投标文件进行人员安排，且给与了要求的待遇。根据评分标准，该项指标得 1

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	指标说明	评分标准及规则	得分	指标评分分析
									分。
			B227 财务监控 有效性	2	考察项目实施是否符合相关管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核财务管理制度的有效执行情况。	①已制定或具有相应的监控机制；②采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段；③对项目进行成本核算，以及项目成本差异情况；④对资金使用进行了有效的成本控制。	四项都符合得 100% 权重分；有一项不符合扣权重分的 25%，扣完为止。	1.5	根据环卫处提供的资金支出明细，该项目资金支付按照公厕管理中心提供的各月的检查汇总情况，按照要求对扣款资金截留后足额支付给承包单位，但清扫保洁费用有部分月份支出不够及时。依据评分标准，该项指标得 1.5 分。
C 产出	C1 产出数量	C11 日常保洁 完成率		6	指标考察中标单位对市管公厕日常保洁工作完成情况。	根据项目单位对中标单位考核结果，该指标考核以下方面：①一标段日常保洁按要求完成；②二标段日常保洁按要求完成；③三标段日常保洁按要求完成。	按照计划及要求完成清扫保洁，指标得满分，每发现一起脏乱现象，扣权重分值 10%。扣完为止。	4.8	根据现场考核，评价组发现D-184 号公厕未开放，旅-005 号公厕日常保洁工作等未按要求完成，公厕内环境卫生脏乱。依据评分标准，该项指标得 4.8 分。
		C12 清掏清运 完成率		6	指标考察中标单位对市管公厕清掏清运完完成情况。	根据项目单位对中标单位考核结果，该指标考核以下方面：①一标段清掏清运按要求完成；②二标段清掏清运按要求完成；③三标段清掏清运按要求完成。	按照计划及要求完成清掏清运内容，指标得满分，每发现一起堵塞或异常现象，扣权重分值 10%，扣完为止。	6	根据环卫处提供的考核资料，各标段均按要求完成标段内清掏清运工作。依据评分标准，该项指标得 6 分。
	C2 产出质量	C21 日常保洁 达标率		6	指标考察中标单位保洁工作质量。	根据公厕运行中心督导考核结果，评定日常保洁质量。	均按要求达到标准，指标得满分，因环境卫生扣分，每扣 20 分，扣减指标权重 1%，扣完为止。	4.65	根据环卫处公厕运行中心的质控检查结果，在 3-8 月份，一标段因环境卫生不达标扣分 173 分，二标段扣 260 分，三标段扣分 191 分。共计扣分 624 分，依据评分标准，该项指标得 4.65 分。
		C22 维修维护 达标率		6	指标考察中标单位维修维护工作质量。	根据项目单位督察结果，对维修维护完成情况考核。	均按要求完成，指标得满分，每扣减 100 分，扣权重分值 1%。扣完为止。	4.05	根据公厕运行中心提供的督导检查数据，在 3-8 月份中间，一标段因设施设备维修不到位，扣分 900 分，二标段扣分 1400 分，三标段扣分 940 分。共计扣分 3240 分。依据评分标准，该项指标得

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	指标说明	评分标准及规则	得分	指标评分分析
	C3 产出时效	C31 管理、清洁完成及时性		6	指标考察中标单位是否及时完成公厕管理清洁工作及对保洁人员的管理工作。	按照验收标准要求，及时完成市管公厕的管理和清洁工作。	按照标准要求及时完成维修和打扫工作得满分，因人员不在岗，每扣减100分，扣权重分值1%。扣完为止。	5.5	根据环卫处公厕运行中心的质控检查结果，在3-8月份，一标段因人员不到岗的情况，一标段扣分275分，二标段扣分335分，三标段扣分165分，共计扣分775分。依据评分标准，该项指标得5.5分。
D 效益	D1 项目效益	D11 提升公共卫生管理水平		2	指标考察项目实施对公共卫生提升的影响。	通过满意度问卷反映公共卫生管理提升水平。	满意度调查该指标得分≥70%以上得满分，每下降1%，扣权重分值5%，扣完为止；	2	根据满意度问卷调查，群众认为项目实施提升公共卫生管理水平的占比82%。依据评分标准，该项指标得2分。
		D12 满足市民使用需求		3	考察是否能满足市民使用公厕的需求。	①按照招标需求要求，免费开放278座市管公厕，②按照要求足时开放。	两项都符合，指标得满分，每发现一起与上述要求不符现象，扣权重分值10%，扣完为止。	2	根据现场调研，市管公厕D-184号公厕未按要求开放，长期处于关闭状态；旅-015号公厕连续多日晚上20点以维修或停电等原因拒客；牧野湖广场公厕开放时间不足。依据评分标准，该项指标的2分。
		D13 有责投诉事件		3	指标考察项目实施是否受到市民或游客相关投诉。	①在公众平台是否有相关投诉；②根据各公厕意见本是否对游客意见进行整改。	项目实施在公众平台有投诉，指标不得分，无投诉，针对市民及游客意见整改100%完成得满分，其他不得分。	1.5	据核查，市管公厕在公众平台未见到相关服务投诉，但评价组在实地调研和满意度访谈中收到市民反馈，设施维护不及时等，公厕对市民及游客反馈问题整改不及时，如A-007号公厕为杜绝市民及游客洗手上的沙子，一直处于无水状态。依据评分标准，该项指标得1.5分。
		D14 提升环境美观度		2	指标考察项目实施是否能带来周边环境美观度提升。	通过调查问卷计算该项指标得分。每个选项占比20%。	实际得分=权重(1-“不太满意”“非常不满意”占比)	2	据满意度调查，市民及游客一致认为新乡市市管公厕从造型及卫生方面，都提升了城市环境的美观度。依据评分标准，该项指标得2分。
		D15 提升公厕使用便捷性		2	指标考察项目实施是否能提升市民使用公厕便捷性。	通过调查问卷计算该项指标得分。每个选项占比20%。	实际得分=权重(1-“不太满意”“非常不满意”占比)	2	据满意度调查，新乡市市管公厕的建设和运行大大提升群众出行便利性，提升公共服务水平。依据评分标准，该项指标得2分。

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	指标说明	评分标准及规则	得分	指标评分分析
	D2 可持续影响	D21 项目运行 机制可持 续		5	指标考察项目运行 机制是否具备可持 续性。	①项目运行资金来源稳定； ②项目运行机制完整；③项 目运行相关人员配备到位。	三项都符合得 100%；有一项不符 合扣权重分的 1/3， 扣完为止。	3.3	市管公厕清洁、维护项目实施多年 来，项目的运行机制较为完善，有相 关考核、监督、管理等相关制度，且 公厕管理运行的人员配备等较稳定， 但该项目运行资金由财政保障，但 2022 年项目招标金额为 1020 万元， 财政预算批复 511 万元。导致项目后 半年运行资金短缺，相关保障不够到 位。依据评分标准，该项指标得 3.3 分。
		D22 长效管理 机制健全 性		3	反映该项目的长效 管理机制健全情 况。	①项目单位制定该项目的长期 发展规划及目标；②项目 单位建立相关保障机制及有 效沟通机制。	两项都符合指标得 满分，有一项不符 合，扣权重分值 50%，扣完为止。	1.5	市环卫处建立与城管部门及各公园 管理单位等沟通机制，包括公厕运行 日常监督考核等，由城管局和环卫处 公厕运行中心两级考核，考核结果作 为支付服务费和管理水平的依据。但 市环卫处未制定市管公厕运行的长 期发展目标及规划，导致项目运行缺 乏相应的目标管理。依据评分标准， 该项指标得 1.5 分。
	D3 满意度	D31 项目单位 满意度		4	指标考察项目单位 对项目实施的满意 程度。	该指标根据访谈结果，项目 单位对年度实施情况的满意 程度。	项目单位满意程度 以上得满分，一般或 不满意不得分。	4	根据访谈得知，项目单位满意度在 85%以上。依据评分标准，本指标得 4 分。
		D31 市民游客 满意度		6	随机考察市民或游 客对市管公厕卫生 状况的满意程度。	满意度一般采取社会调查的 方式，满意度应达到 90%以 上。	满意度≥90%，得满 分；每下降 1%，扣 权重分值的 5%；扣 完为止。	5	根据满意度问卷调查，市民游客对市 管公厕卫生状况的满意度为 86.65%。 依据评分标准，本指标得 5 分。
	合计			100				80.83	

附件2 基础表

①从业人员信息统计表

一标从业人员信息统计表								
序号	行政区	乡镇（街道办事处）	行业单位名称	姓 名	身份证号	手机号	行业类别	备注
1	牧野区	东干道双岗路东社区	旅-001高铁北	赵希明	410726195708105854	18317577423	公共厕所	
2	牧野区	东干道双岗路东社区		孔庆枝	410726195707055840	18337312009	公共厕所	
3	牧野区	东干道双岗路东社区	旅-002高铁南	赵守金	410726195904065837	15637323556	公共厕所	
4	牧野区	东干道双岗路东社区		杨继荣	410726195707215840	15637323552	公共厕所	
5	红旗区	渠东街道新奥社区	旅-003平大	茹祥富	410702195202242519	13303801901	公共厕所	
6	红旗区	渠东街道新奥社区		张利凤	410711195707010023	18790675830	公共厕所	
7	红旗区	洪门镇阳光社区	旅-004五水厂	王建设	410711196511291016	15893805546	公共厕所	
8	红旗区	洪门镇阳光社区		苏秀珍	410703195902120025	13949630746	公共厕所	
9	红旗区	洪门镇诚诚社区	旅-005新中北	李振法	410711195903141012	15516550767	公共厕所	
10	红旗区	洪门镇诚诚社区		马长英	410711195604231026	16650297904	公共厕所	
11	牧野区	东干道茹岗社区	旅-006一技校	王庆松	412727195210172011	15737328302	公共厕所	
12	牧野区	东干道茹岗社区		郝长娥	410711196510310529	15036623059	公共厕所	
13	红旗区	洪门镇公村	旅-007明德小学	冯光兴	410711195506080017	15333732768	公共厕所	
14	红旗区	洪门镇公村		刘光兰	41072619590314584X	18738311837	公共厕所	
15	红旗区	洪门镇公村	旅-008平原赵定桥	张洪林	410726195702195834	16627730261	公共厕所	
16	红旗区	洪门镇公村		吕俊梅	410726195703095827	18903800432	公共厕所	

17	红旗区	洪门镇诚诚社区	旅-009人民赵定桥	张法启	410711195503191053	18790513065	公共厕所	
18	红旗区	洪门镇诚诚社区		王清秀	41072619511212582X	18790513065	公共厕所	
19	红旗区	洪门镇留庄营社区	旅-010向阳赵定桥	和思新	410711195405191033	15236498746	公共厕所	
20	红旗区	洪门镇留庄营社区		李廷秀	410711195405011020	15237368677	公共厕所	
21	红旗区	洪门镇诚诚社区	旅-011新乡学院东	陈胜利	410602195105151038	18338932590	公共厕所	
22	红旗区	洪门镇诚诚社区		王金凤	410526195610160029	18338932590	公共厕所	
23	红旗区	洪门镇张庄村	旅-012龙士达	贺继德	410724195512300014	15516406552	公共厕所	
24	红旗区	洪门镇张庄村		任四荣	410711195606271021	17637322156	公共厕所	
25	红旗区	洪门镇诚诚社区	旅-013新乡学院西	刘世富	41071119491126101X	13513739834	公共厕所	
26	红旗区	洪门镇诚诚社区		贵素云	410711194706151022	18749101728	公共厕所	
27	红旗区	洪门镇公村	旅-014工学院南	张法安	410726195808205836	18749101728	公共厕所	
28	红旗区	洪门镇公村		魏正芳	41072619550426452X	13525001268	公共厕所	
29	牧野区	牧野镇西牧村	旅-015彩虹桥	张祥泰	410711195403250036	18336086957	公共厕所	
30	牧野区	牧野镇西牧村		段文花	410711195312010029	13569414579	公共厕所	
31	红旗区	洪门镇文洲社区	旅-016工学院北	郭光尚	410721196601045014	17796798305	公共厕所	
32	红旗区	洪门镇文洲社区		许金兰	410721196710145049	15903040728	公共厕所	
33	红旗区	洪门镇公村	旅-017新四街泵站	李永生	410711195610231014	15903047384	公共厕所	
34	红旗区	洪门镇公村		张玉云	410711195705151105	15294870212	公共厕所	
35	红旗区	洪门镇洪门社区	旅-018科技学院	宋相国	410726195501212011	15090070545	公共厕所	

36	红旗区	洪门镇洪门社区	旅-019双语学校	罗青梅	410726195304262028	18317572278	公共厕所	
37	红旗区	小店镇王连屯村		张法合	410726195403125811	13525038435	公共厕所	
38	红旗区	小店镇王连屯村		刘成英	410726195503245829	15736932774	公共厕所	
39	高新技术	振中街办事处崇文社区	旅-020午阳路	畅玉彬	410711195207231014	15893870685	公共厕所	
40	高新技术	振中街办事处崇文社区		张百英	410711195302171021	15836156644	公共厕所	
41	凤泉区	耿黄镇东张门村	旅-021东张门	郭殿梅	410704195706301044	18937305943	公共厕所	
42	凤泉区	耿黄镇东张门村		李清爱	4107041957041111044	15637374180	公共厕所	
43	红旗区	洪门镇阳光社区	A-001博东	李德合	410711195505061033	18568258975	公共厕所	
44	红旗区	洪门镇阳光社区		单文良	410721196602204013	15137315159	公共厕所	
45	红旗区	洪门镇阳光社区		王全枝	410711195709280043	15936515781	公共厕所	
46	红旗区	洪门镇阳光社区	A-002博西	赵岩	410702197509020549	13598681506	公共厕所	
47	红旗区	洪门镇阳光社区		张法仲	410726194907205810	18103737419	公共厕所	
48	红旗区	洪门镇阳光社区		崔中玲	410721195506211526	18937317902	公共厕所	
49	红旗区	洪门镇阳光社区	A-003新一街中转站	刘世吾	410711195307241017	13781984240	公共厕所	
50	红旗区	洪门镇阳光社区		任四荣	410711195606271021	13938712189	公共厕所	
51	红旗区	洪门镇阳光社区	A-004公务员B区	程运华	420622195012116134	18937310309	公共厕所	
52	红旗区	洪门镇阳光社区	A-005公务员D区	牛相云	412929195001097020	18637351172	公共厕所	
53	红旗区	洪门镇阳光社区	A-006公务员C区	皇甫贵华	41292419510420400X	17803970405	公共厕所	
54	红旗区	渠东街道新奥社区	A-007新奥E区	张长喜	410702195611241517	18236132568	公共厕所	

55	红旗区	渠东街道新奥社区	A-008阳光医院	王玉兰	410702196101151524	18738332258	公共厕所	
56	红旗区	渠东街道新奥社区		王明田	410704195306030513	15517370337	公共厕所	
57	红旗区	渠东街道新奥社区		李为荣	41070219590413052X	18790509558	公共厕所	
58	牧野区	牧野镇东牧村	A-012农灌所	段德平	410711195109180030	13849389553	公共厕所	
59	红旗区	渠东街道果园社区	A-013河务局	高进峰	410711195611031014	15516467280	公共厕所	
60	红旗区	渠东街道果园社区		薛红美	410711196007151049	18790676939	公共厕所	
61	红旗区	洪门镇段村	A-014段村	王爱国	410711195606091039	15090456421	公共厕所	
62	红旗区	洪门镇段村		琚希荣	410711195410141049	18237322326	公共厕所	
63	红旗区	洪门镇宝龙社区	A-017新中南	岳治玉	41078119730212977X	13137325557	公共厕所	
64	牧野区	荣校路金宸社区	A-019荣校路东段	王建国	410702195210260071	15343738906	公共厕所	
65	牧野区	牧野镇丰里村	A-020临清店	焦秀云	410702196303202027	15893868580	公共厕所	
66	牧野区	化学与物理电源产业园区监清店村	A-021电池检测站	焦美士	410711195910270023	17530709175	公共厕所	
67	红旗区	洪门镇骆驼湾村	A-023骆驼湾新村	张有	410725195206102059	16627790539	公共厕所	
68	红旗区	洪门镇骆驼湾村		蔡玉香	410526195106150059	15903836810	公共厕所	
69	牧野区	荣校路二十二所社区	A-024牧野公园泵站	陶克勋	41052619500930583X	18738335983	公共厕所	
70	牧野区	东干道东风路社区	A-026东风路	张德利	410781195506204111	13523225153	公共厕所	
71	牧野区	东干道东风路社区		岳占荣	410781195508194123	13523225153	公共厕所	
72	红旗区	渠东街道新奥社区	A-028图书馆	马学良	410622195707126054	15137338500	公共厕所	
73	红旗区	渠东街道新奥社区		炎玉珍	410702195007012582	13084206338	公共厕所	

74	红旗区	洪门镇留庄营社区	A-029留庄营	王文强	410702197302211516	13937381895	公共厕所	
75	红旗区	洪门镇留庄营社区		王玉新	410702197512093028	13783737702	公共厕所	
76	红旗区	洪门镇洪门社区	A-030乔谢	李德亮	410928195404241236	15039368660	公共厕所	
77	红旗区	洪门镇洪门社区		张云	410781196208247927	18439072582	公共厕所	
78	红旗区	洪门镇宝龙社区	A-033洪门	耿明娥	410724195203100545	15037377907	公共厕所	
79	红旗区	洪门镇张庄村	A-035张庄	麻进海	410711195507151075	15670501095	公共厕所	
80	红旗区	洪门镇张庄村		杜学芹	410711195707020029	15836133654	公共厕所	
81	红旗区	洪门镇	A-015	李玉岭	410702196104120029	18337361393	公共厕所	
82	红旗区	洪门镇		于文芳	410702196812300522		公共厕所	
83	红旗区	洪门镇宝龙社区	A-017新中南	李保庆	410726195007103899	13460434623	安排人员	
84	牧野区	荣校路二十二所社区	A-024牧野公园泵站	杨传刚	413026195712206919	13523739722	安排人员	

②表 1-1：2022 年招标公厕运行服务考核扣分情况

内容 月份	一标段：福州蓝天佳好			二标：北京华远卫士京			三标：新乡万众人力 资源		
	卫生 环境	维修 维护	人员未 到岗	卫生 环境	维修 维护	人员未 到岗	卫生 环境	维修 维护	人员未 到岗
3	20	240	100	140	695	140	29	455	55
4	4	545	50	120	304	120	54	290	80
5	81	40	60	60	87	60	87	15	10
6	13	15	20	5	15	5	11	25	15
7	26	40	15	10	50	10	3	10	5
8	29	120	30	0	250	0	7	145	0
合计	173	1000	275	335	1401	335	191	940	165

附件3 访谈提纲

新乡市环境卫生管理处访谈报告

1.请简要介绍 2022 年新乡市招标公厕费用项目概况(包括预算资金申请情况、预算执行情况等)。

招标公厕项目，我们单位在年初预算 1020 万元，年度预算批复 511 万元，实际支出 511 万元，预算资金执行率 100%。预算资金主要用于支付中标单位清洁、管理费用等。

2.请简要概述该项目合同的签订及执行情况。

2022 年，市环卫处为提高公厕管理工作质量和水平，对原划分的标段进行调整，市管 278 座公厕划分为 3 个标段进行招标，经过公开招标，确定由福州蓝天佳好环境服务有限公司、北京华远卫士京物业服务有限公司、新乡市万众人力资源服务有限公司中标，中标总金额为 1012.8 万元，服务期限为 1 年，服务周期为 2022.3.1—2023.2.28。

3.请简要谈谈新乡市环境卫生管理处在本项目中的职责定位。

作为项目单位负责编制项目预算申请，提交城管局审核；负责对项目进行招标、评标，并与中标单位签订合同，对项目实施进行监督考核等工作。

4.请简要概述该项目实施后的相关效益。

通过对市管公厕的维修维护更换及清扫，城市基础设施和公共卫生服务设施水平明显提升，城市管理水平、人民居住环境明显改善。

附件4 满意度问卷

社会满意度分析报告

一、调研目的

为客观测定专项资金的社会效果，依据本次绩效评价的目标，引入“满意度”指标，对2022年新乡市招标公厕费用项目受益市民群众的满意度进行调查，并通过对调查问卷结果的统计分析，发现项目设计和管理中的问题，进而为项目提供参考。

二、调研对象

本次调研的对象为新乡市市民群众。

1.调研内容

考察中标单位对项目实施的效益、问题解决等情况进行满意度调查。

2.调研方法

问卷调查采取按比例抽样的方式进行。在全面调研开展之前会先进行论证，依据论证结果对问卷和抽样方案再进行修改和调整。评价过程中还将采用现场勘察、档案法、市场比较法获取相应数据。然后采用评价模型进行定量和定性分析评价，处理数据。

3.抽样方式

为确保问卷调研的全面性，本次调研问卷调查采取随机抽样的方式进行，对市民群众进行满意度调查。

4. 问卷调查结果

为给调研对象创造良好的作答环境、保证调研的科学性

和严谨性，由评价组工作人员组织问卷的发放与回收。满意度调查结果为 86.65%。

5.调查问卷具体汇总分析

本次对 2022 年新乡市招标公厕费用项目进行问卷调查，调查问卷范围：新乡市市民群众。问卷发放 200 份，有效回收 200 份，回收率 100%。综合满意度为 86.65%。以下就调查问卷统计情况作扼要分析：

一、基础问题

1.您认为市区公厕的外观设计是否能提升城市环境的？

A.是 B.否

对于本次问卷调查 200 份问卷中，其中 158 人选择A，占比 79%；42 人选择B，占比 21%。

2.您认为市区公厕的管理水平是否有提升？

A.是 B.否

对于本次问卷调查 200 份问卷中，其中 164 人选择A，占比 82%；36 人选择B，占比 18%。

3.您认为市区公厕的分布是否能满足您的出行需求？

A.是 B.否

对于本次问卷调查 200 份问卷中，其中 171 人选择A，占比 85.5%；36 人选择B，占比 14.5%。

二、满意度问题

1.您对市区公厕的干净程度是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.不太满意 E.非常不满意

据问卷反映，对市区公厕干净程度的满意度为 91.50%。

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	基本满意	不太满意	非常不满意
91.50%	200	161	18	13	8	0
		80.50%	9.00%	6.50%	4.00%	0.00%

2.您对市区公厕的整体建设满意吗？

A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.不太满意 E.非常不满意

据问卷反映，对市区公厕整体建设的满意度为 88.00%。

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	基本满意	不太满意	非常不满意
88.00%	200	147	22	19	12	0
		73.50%	11.00%	9.50%	6.00%	0.00%

3.您对公厕设施设备的正常使用情况是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.不太满意 E.非常不满意

据问卷反映，对公厕设施设备正常使用情况的满意度为 86.25%。

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	基本满意	不太满意	非常不满意
86.25%	200	139	26	21	14	0
		69.50%	13.00%	10.50%	7.00%	0.00%

4.您对市区公厕的开放时间是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C.一般 D.不太满意 E.非常不满意

据问卷反映，对市区公厕开放时间的满意度为 80.85%。

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	基本满意	不太满意	非常不满意
80.85%	200	118	29	35	18	0
		59.00%	14.50%	17.50%	9.00%	0.00%

5.您对公厕的改善有什么意见或建议？