

项目支出绩效评价报告

项目名称：2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目

项目单位：永兴县环境卫生服务中心

委托单位：永兴县财政局

评价机构：湖南省绩效管理咨询有限公司



2023 年 12 月

目 录

一、预算支出基本情况	1
(一) 预算支出概况	2
(二) 预算资金使用管理情况	6
(三) 预算支出绩效目标完成程度	7
二、绩效评价工作情况	9
(一) 绩效评价目的、评价对象与范围	9
(二) 绩效评价原则、指标体系及评价标准等	9
(三) 评价组织实施与评价方法	10
三、预算支出主要绩效及评价结论	11
四、绩效评价指标分析	12
(一) 预算支出决策情况	12
(二) 预算执行过程情况	14
(三) 预算支出产出情况	16
(四) 预算支出效益情况	21
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	23
(一) 主要经验及做法	23
(二) 存在的问题	24
六、有关建议	25
(一) 提高资金使用规范性	25
(二) 加强项目监督管理, 提高清扫保洁服务水平	25
(三) 重视项目绩效目标申报工作	25
附件 1 2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目支出绩效评价指标体系	27
附件 2 满意度问卷调查报告	37

2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包 政府采购项目绩效评价报告

为全面掌握 2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目资金使用情况及取得的效果，进一步规范财政资金管理，强化绩效理念，提高预算单位绩效意识，切实提高资金使用效益，根据《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）、《中共湖南省委办公厅 湖南省人民政府办公厅关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（湘办发〔2019〕10 号）、《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）、《湖南省预算支出绩效评价管理办法》（湘财绩〔2020〕7 号）、《中共永兴县委办公室 永兴县人民政府办公室关于深化落实全面预算绩效管理的实施意见》（永办发〔2021〕17 号）和《永兴县预算支出绩效评价管理办法》（永财绩〔2021〕65 号）文件要求，永兴县财政局委托湖南省效政管理咨询有限公司对 2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目开展重点绩效评价。评价工作组通过对项目执行情况的相关数据和资料进行收集、汇总分析，再结合社会调查和访谈成果，最终形成《2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目绩效评价报告》。

一、预算支出基本情况

（一）预算支出概况

1.项目背景及目的

为贯彻落实县委、县政府对城市提质要求，实现城市精细化管理，全面提升城市环境卫生质量，为城区广大市民营造一个干净、舒适的工作和生活环境，努力实现“四创”工作目标，根据永兴县第十七届人民政府第 30 次常务会议纪要，由永兴县环境卫生服务中心实施永兴县城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目。

2.预算安排情况

2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目预算 1446.23 万元，全部由县级财政资金承担。

3.项目资金使用情况

（1）预算执行情况

2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目预算 1446.23 万元，实际到位资金 1446.23 万元。

2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目预算安排 1446.23 万元，均为财政预算拨款，截至 2022 年 12 月 31 日，项目实际到位 1446.23 万元，实际使用 1208.58 万元，2022 年项目预算执行率为 88.19%；截至 2023 年 11 月底，项目实际支出 1370.47 万元，预算执行率为 94.76%。

4.项目实施情况

本次评价资金为 2022 年度城区清扫保洁市场化服务外

包政府采购项目资金 1446.23 万元，主要用于清扫保洁承包费、县环卫自管路段清扫保洁、城区公厕维修保养费、太阳能果皮箱内胆、分类果皮箱等设施设备购置费等。

（1）清扫保洁承包：2019 年 4 月 1 日开展永兴县第十七届人民政府第 30 次常务会议，会议原则通过县城管执法局、县环卫所牵头拟订的县城区环境卫生清扫保洁第三轮市场化服务外包的服务年限（3 年）、服务面积及标段划分、服务内容等方面的意见，其中服务外包的内容和标准要求要进一步具体和优化，并体现在服务外包合同中。该部分分为城北、城南两个标段进行公开招标，根据永兴县城区 2019 年清扫保洁费用预算评审，预算审定金额为 1410.28 万元，其中环卫所自管区域 181.97 万元，外包区域：城南 604.14 万元，城北 624.17 万元。

①清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城北标段）：2019 年，县环境卫生服务中心对永兴县城区 2019 年清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目进行招标，2019 年 8 月 9 日开标，中标人为深圳市龙吉顺实业发展有限公司，中标金额为 620 万元/年，中标通知书于 2019 年 8 月 12 日下发，合同签订日期为 2019 年 9 月 24 日，合同约定承包期为 2019 年 8 月 21 日—2022 年 8 月 20 日，根据永兴县城区清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城北标段）合同书，城北清扫保洁面积 100.07 万 m²，其中主要

街道 38 条，面积 61.59732 万 m²，背街小巷、城中村 38.47268 万 m²，包含城北及湘永矿区等区域所有人行道、车行道、非机动车道、绿化带、广场、小街小巷、城中村、居民小区的空坪隙地、假山、码头及周边等区域。

②清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城南标段）：2019 年，县环境卫生服务中心对永兴县城区 2019 年清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目进行招标，2019 年 7 月 15 日开标，中标人为广东惜福环保科技有限公司，中标金额为 603.15 万元/年，中标通知书于 2019 年 7 月 19 日下发，合同签订日期为 2019 年 9 月 24 日，合同约定承包期为 2019 年 8 月 21 日—2022 年 8 月 20 日，根据永兴县城区清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城南标段）合同书，清扫保洁面积 109.494554 万 m²，其中主要街道 36 条，面积 83.918746 万 m²，背街小巷、城中村 25.575808 万 m²，包含城北及湘永矿区等区域所有人行道、车行道、非机动车道、绿化带、广场、小街小巷、城中村、居民小区的空坪隙地、假山、码头及周边等区域。

根据 2022 年 5 月 27 日开展的永兴县第十八届人民政府第 11 次常务会议纪要，会议原则同意郴永大道等 136.78 万 m² 由县环卫中心自主保洁，城南和城北标段及新增天悦城道路、鸡公岭广场等 213.34 万 m² 的清扫保洁、街道洒水、清洗、机械化作业实行市场化服务外包，外包期限为 3 年

（2022 年 8 月 21 日起至 2025 年 8 月 20 日）。根据永兴县城区第四轮清扫保洁服务外包及自主管理服务费用财政投资预算评审报告,项目(三年服务费)预算送审金额为 4710.22 万元,审定金额 4615.39 万元,其中城北标段保洁经费预算为 679.06 万元/年,城南标段保洁经费预算为 631.26 万元/年。

③清扫保洁作业第四轮市场化服务外包项目政府采购（城北标段）：于 2022 年 8 月 24 日开标,中标人为深圳市邦捷智慧城市科技服务有限公司（以下简称邦捷公司），中标通知书于 2022 年 8 月 25 日下发,中标金额为 2036.17 万元（678.72 万元/年），合同于 2022 年 9 月 22 日签订,合同约定承包期为 2022 年 10 月 1 日—2025 年 9 月 30 日,城北清扫保洁面积为 99.67 万 m²,其中主要街道 39 条,面积 61.6 万 m²,背街小巷、城中村面积 38.07 万 m²,包含城北及湘永矿区等区域所有人行道、车行道、非机动车道、绿化带、广场、小街小巷、城中村、居民小区的空坪隙地、假山、码头及周边等区域。

④清扫保洁作业第四轮市场化服务外包项目政府采购（城南标段）：于 2022 年 8 月 24 日开标,中标人为河北人和环境科技有限公司（以下简称人和公司），中标通知书于 2022 年 8 月 25 日下发,中标金额为 1872.96 万元（624.32 万元/年），合同于 2022 年 9 月 22 日签订,合同约定承包期为 2022 年 10 月 1 日—2025 年 9 月 30 日,城南清扫保洁面

积为 114.07 万 m²,其中主要街道 40 条,面积 88 万 m²,背街小巷、城中村 26.07 万 m²,包含城南等区域所有人行道、车行道、非机动车道、绿化带、广场、小街小巷、城中村、居民小区的空坪隙地、假山、码头及周边等区域。

清扫保洁承包费用共支出 1168.96 万元,其中 2022 年度支出 1031.84 万元,2023 年支出 137.12 万元。

(2) 自管路段清扫保洁: 主要用于自管路段临聘人员工资、劳务费、车辆维修费、购置劳保用品等,共支出 182.38 万元。

(3) 城区公厕维修保养: 主要用于公厕管理人员工资、维修维护费用、购置公厕用品等,共支出 14.56 万元。

(4) 太阳能果皮箱内胆、分类果皮箱等设施设备购置: 与郴州市媛翔设备有限公司签订政府采购协议,购买果皮箱、太阳能果皮箱内胆、分类果皮箱; 与郴州羽翔环保有限责任公司签订政府采购协议,购买三分类果皮箱,共支出 4.84 万元。

(二) 预算资金使用管理情况

1.项目组织结构

(1) 财政部门

永兴县财政局负责财政资金审核与批复,对资金使用情况监督检查。按程序拨付资金,对预算资金进行安排、拨付、管理及监督。

（2）项目单位

本项目的项目单位为永兴县环境卫生服务中心，负责项目单位的项目资金预算申报，负责城区清扫保洁外包项目的招投标工作与实施过程中的监督管理工作，负责安排项目城区自管路段清扫保洁工作。

2.项目管理

（1）项目实施管理

永兴县环境卫生服务中心制定了《永兴县城区环卫清扫保洁作业第三轮市场化服务外包实施方案》、《永兴县环境卫生作业质量检查考核办法》、《主要街道卫生质量考评细则》、《城区小街小巷、城中村卫生质量考评细则》、《永兴县城区街道洒水冲洗工作考评细则》等项目管理制度，制定基本得到了有效执行。

（2）财务管理

永兴县环境卫生服务中心制定了《永兴县环境卫生服务中心专项资金管理办法》，对专项资金的申报、使用及监督管理等内容进行了规定，财务制度健全。

（三）预算支出绩效目标完成程度

1.绩效目标设定情况

评价组根据项目单位提供资料梳理如下：

年度目标：2022 年度城南、城北两清扫保洁公司人员按合同要求、自管路段人员认真做好环卫清扫保洁作业做到定

人、定时、定路段、垃圾定点收集，街道及时清洗，确保城区环境卫生干净整洁。

产出目标：2022 年城区清扫面积达到计划数；2022 年街道清扫数量达到 110 条；2022 年清扫保洁人数达到采购计划；2022 年项目配备洒水车的数量达到 18 辆。项目实施范围覆盖整个城区；2022 年道路保洁水平较高；2022 年项目采购流程合规。2022 年项目在计划时间内及时采购，项目资金及时拨付，清扫工作及时完成。项目成本控制在预算以内。

效果目标：项目实施有效改善城区环境，推动永兴县和谐宜居卫生城市的创建，居民投诉处置率达到 100%，2022 年永兴县在市容卫生方面受到表彰，服务对象满意度达到 100%。

2.目标完成情况

2022 年城区清扫面积达到计划数，其中 2022 年 1-9 月：清扫保洁总面积达到 342.44 万平方米，2022 年 10-12 月：清扫保洁总面积达到 350.52 万平方米；2022 年街道清扫数量达到 110 条；2022 年清扫保洁人数达到采购计划，其中 2022 年 1-9 月达到 409 人，2022 年 10-12 月达到 403 人；2022 年项目配备洒水车的数量达到 18 辆。项目实施范围覆盖整个城区；2022 年道路保洁水平有待提升；2022 年项目采购流程合规。2022 年项目在计划时间内完成采购，部分项目资金拨付不够及时，部分清扫工作及时不够完成。项目成本控制

在预算以内。项目的实施有效改善了永兴县城区环境，推动了永兴县创建和谐宜居卫生城市，居民投诉处置率达到100%，2022年永兴县在全省城市文明指数年度测评成绩全市排名第二、全省同类城市排名第19位，服务对象满意度为96.78%。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的、评价对象与范围

1.绩效评价目的。通过本次绩效评价，总结2022年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目在决策、执行等方面的经验，查找其存在的不足，提出相关科学合理的政策建议，从而加强和规范永兴县财政部门预算管理工作，合理配置公共资源，促进财政资金在2022年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目中的使用效益。

2.评价对象与范围。本次绩效评价对象为2022年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目，评价范围为2022年永兴县财政拨款1446.23万元。

（二）绩效评价原则、指标体系及评价标准等

1.绩效评价指标体系设计的原则

项目支出绩效评价指标体系设计遵循如下原则：系统性原则。项目目标及效果的多重性决定了评估指标应当是多层次体系，能够衡量该项目的经济性、效率性、效果性等综合绩效，将描述项目实施结果的常规静态指标和反映实施动态

过程指标相结合。

实用性原则。应充分考虑指标数据的可获取性和可度量性，协调各种数据源，做到“来源可靠、度量一致”，避免评估主体实施评估时的主观随意性。此外合理控制指标体系的规模，兼顾技术先进性与经济合理性。

有效性原则。绩效评价指标体系必须与被评价项目的内涵与结构相符合，能够反映项目绩效的主要特征，经得起指标的效度检验。

动态性原则。绩效评价指标体系要具有适当的可扩展性，能够根据不同的评价对象、评价要求和评价阶段灵活地增加或删减指标。

2.评价指标体系和评价标准

根据《湖南省预算支出绩效评价管理办法》（湘财绩〔2020〕7号）等文件要求，结合项目特点，研究制定项目支出绩效评价指标体系。指标体系共设4个一级指标、11个二级指标和28个三级指标，总分值设定为100分。同时，本次绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，综合绩效级别评定标准划分为四档，具体为：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为较差、60分以下为差。

（三）评价组织实施与评价方法

1.评价组织实施。

（1）前期准备。组建评价工作组，明确任务分工。了

解项目情况，与永兴县环境卫生服务中心和永兴县财政局进行项目沟通。收集、整理分析项目资料。设计绩效评价指标体系，明确评价思路、评价重点、调研安排、工作流程等内容。

（2）组织实施。评价工作组按照评价工作流程，检查永兴县环境卫生服务中心财务管理制度、资金支付流程等方面的合规性，对 2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目进行数据统计及核实。向项目单位发放数据采集表，由相关人员进行填写，并交由项目组收集汇总，并对填报数据进行抽样复核，确保数据准确性。

（3）分析评价。评价工作组根据现场调研情况，结合数据资料分析和单位意见征询等，对项目决策、过程、产出和效益情况进行综合分析，形成初步结论。根据反馈意见进行修改，形成绩效评价报告。

2.评价方法。本次评价采取定性评价和定量评价、现场调研和非现场评价相结合的方式，通过政策研究、资料核查、比较分析、专家座谈、问卷调查、电话访谈等多种方法，获取更加全面的数据和信息，对项目进行客观分析和评价。

三、预算支出主要绩效及评价结论

通过数据采集、问卷调查及现场访谈，项目组对 2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目建立了一套绩效评价指标体系，对该项目进行客观评价，最终评价得

分 87 分，评价等级为“良”¹（详见下表）。

2-1 绩效评价得分情况表

一级指标	二级指标	权重	得分	得分率
项目决策	项目立项	8	8	100.00%
	绩效目标	6	4	66.67%
	资金投入	6	6	100.00%
小计		20	18	90.00%
项目过程	资金管理	15	11	73.33%
	组织实施	10	8.5	85.00%
小计		25	19.5	78.00%
项目产出	产出数量	8	8	100.00%
	产出质量	8	6	75.00%
	产出时效	6	4.5	75.00%
	产出成本	3	3	100.00%
小计		25	21.5	86.00%
项目绩效	实施效益	20	20	100.00%
	目标群体满意度	10	8	80.00%
小计		30	28	93.33%
合计		100	87	87.00%

总体来看 2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目得分等级属于“良”。该项目的设立、绩效目标及资金管理均符合相关规定，取得了较好的产出效果和实施效益，但个别指标存在扣分情况，如绩效指标明确性、预算执行率、资金使用合规性等。主要原因是绩效指标、制度的执行有待加强。

四、绩效评价指标分析

（一）预算支出决策情况

项目决策指标由 3 个二级指标，6 个三级指标构成，权

¹90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为较差、60 分以下为差。

重分 20 分，实际得分 18 分。各指标业绩值和绩效分值如表 4-1 所示：

表 4-1 项目立项指标分析

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分
项目立项	项目立项充分性	3	充分	3
	立项程序规范性	5	规范	5
绩效目标	绩效目标合理性	2	合理	2
	绩效指标明确性	4	不够明确	2
资金投入	预算编制科学性	2	科学	2
	资金分配合理性	4	合理	4
合计		20	——	18

1.项目立项 权重分 8 分，得分 8 分

该指标主要考察立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责和项目支出申请、设立过程是否符合相关要求。该项目根据永兴县第十七届人民政府第 30 次常务会议确认，会议通过县城管执法局、县环卫所牵头拟订的县城区环境卫生清扫保洁第三轮市场化服务外包的服务年限（3 年）、服务面积及标段划分、服务内容等方面的意见，立项与永兴县环境卫生服务中心“承担县城区清扫保洁、垃圾清运、街道洒水及冲洗、粪便及餐厨垃圾处理等作业服务工作”职责相符。项目审批文件、材料符合相关要求，事前已经过必要的论证评估、集体决策。项目支出决策按照规定的程序设立。该指标权重分为 8 分，依据评分细则，该指标得 8 分。

2.绩效目标 权重分 6 分，得分 4 分

该指标主要考察预算支出所设定的绩效目标是否依据

充分，是否符合客观实际和预算支出所设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。永兴县环境卫生服务中心制定了《2022年专项资金绩效目标表》，设立有实施期绩效目标和本年度绩效目标，又将其细分到具体的指标，如“清扫保洁人员数量”、“街道清扫面积”等，指标清晰且可衡量，同时其与实际工作内容具有一定相关性，但数量指标的设置不够全面，未包含城区公厕维修保养、自管路段工作人员人数相关，该数量指标的设置不能全面反映项目完成的绩效。该指标权重分为6分，依据评分细则，该指标得4分。

3.资金投入 权重分6分，得分6分

该指标主要考察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，以及预算资金分配补助单位或地方实际是否相适应。本项目预算内容与项目内容基本匹配，预算确定的项目金额与实际相符，项目预算编制基本符合市财政当年度有关预算编制的口径及原则要求，预算资金分配依据充分，资金分配结果经过公示。该指标权重分为6分，依据评分细则，该指标得6分。

（二）预算执行过程情况

项目过程指标由2个二级指标，6个三级指标构成，权重分25分，实际得分19.5分。各指标业绩值和绩效分值如表4-2所示：

表 4-2 项目管理类指标体系表

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分
------	------	----	-----	----

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分
资金管理	资金到位率	3	100%	3
	预算执行率	6	94.76%	4
	资金使用合规性	6	部分不合规	4
组织实施	管理制度健全性	5	财务制度执行不够有效	3.5
	制度执行有效性	2	执行有效	2
	绩效自评情况	3	按要求开展	3
合计		25	——	19.5

1.资金管理 权重分 15 分，得分 11 分

该指标主要考察资金落实情况对预算支出实施和项目预算执行的进度，以及是否存在资金挤占、挪用情况，重复申报、虚报冒领的情况。截至2022年12月31日，预算资金1446.23万元，实际到位资金1446.23万元，资金到位率为100%；截至2022年12月31日，实际使用1208.58万元，2022年项目预算执行率为88.19%；截至2023年11月底，项目实际支出1370.47万元，预算执行率为94.76%。在资金使用管理方面，项目资金拨付具有完整的审批程序和手续，资金使用基本符合预算批复用途及国家财经法规、财务管理制度的规定。评价组抽查了项目部分记账凭证，相关原始凭证和记账凭证保存完好、录入规范、基本信息一致，但在资金使用过程中，存在与其他项目指标混用的情况。该指标权重分15分，依据评分细则，该指标得11分。

2.组织实施 权重分 10 分，得分 8.5 分

该指标主要考察实施单位的财务和业务管理制度是否健全，预算支出实施是否符合相关业务管理规定和实施单位

是否按绩效管理的要求开展项目绩效自评。项目单位制定了《永兴县环境卫生服务中心专项资金管理办法》，对专项资金的申报、使用及监督管理等内容进行了规定，财务制度健全；制定了《永兴县城区环卫清扫保洁作业第三轮市场化服务外包实施方案》、《永兴县环境卫生作业质量检查考核办法》、《主要街道卫生质量考评细则》、《城区小街小巷、城中村卫生质量考评细则》、《永兴县城区街道洒水冲洗工作考评细则》等项目管理制度；制定基本得到了有效执行，但财务制度执行不够有效，专项资金在使用过程中未专款专用。项目支出等资料齐全并及时归档，项目实施所需相关条件等落实到位，项目实施内容与申报一致。永兴县环境卫生服务中心按要求开展绩效自评工作，及时报送 2022 年专项资金绩效自评表和相关绩效自评报告，绩效自评数据真实、准确，绩效指标细化量化。该指标权重分为 10 分，依据评分细则，该指标得 8.5 分。

（三）预算支出产出情况

项目产出指标由 4 个二级指标，10 个三级指标构成，权重分 25 分，实际得分 21.5 分。各指标业绩值和绩效分值如表 4-3 所示：

表 4-3 项目产出类指标体系表

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分
产出数量 (8 分)	城区清扫面积	2	2022 年 1-9 月 342.44 万平方米；2022 年 10-12 月 350.52 平方米	2
	街道清扫数量	2	110 条	2

	清扫保洁人数	2	2022 年 1-9 月 409 人；2022 年 10-12 月 403 人	2
	洒水车数量	2	18 辆	2
产出质量 (8 分)	项目实施范围覆盖率	2	100%	2
	道路保洁水平	4	有待进一步提高	2
	采购流程合规率	2	100%	2
产出时效 (6 分)	采购及时率	2	100%	2
	资金拨付及时率	2	部分不及时	1.5
	清扫及时率	2	部分不及时	1
产出成本 (3 分)	预算成本控制情况	3	在预算内	3
合计		25	——	21.5

1.产出数量 权重分 8 分，得分 8 分

(1) 城区清扫面积 权重分2分，得分2分

该指标主要考察2022年城区清扫保洁面积是否达到计划。2022年1月至9月，根据《永兴县城区清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城北标段）合同》，城北清扫保洁面积为100.07万平方米，《永兴县城区清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城南标段）合同》，城南清扫保洁面积109.49万平方米，自管路段清扫保洁面积132.88万平方米，总面积为342.44万平方米；2022年10月至12月，根据《永兴县城区清扫保洁市场化服务外包(包2城北标段)项目政府采购合同》，城北清扫面积为99.67万平方米，根据《永兴县城区清扫保洁市场化服务外包(包1城南标段)项目政府采购合同》，城南清扫面积为114.07万平方米，自管路段清扫面积为136.78万平方米，总面积为350.52平方米，2022年永兴县城区清扫保洁面积均达到计划。该指标权重分

为2分，依据评分细则，该指标得2分。

（2）街道清扫数量 权重分2分，得分2分

该指标主要考察2022年街道清扫数量是否达到计划。根据《永兴县城区清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城北标段）合同》、《永兴县城区清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城南标段）合同》、《永兴县城区清扫保洁市场化服务外包(包2城北标段)项目政府采购合同》、《永兴县城区清扫保洁市场化服务外包(包1城南标段)项目政府采购合同》等合同以及相关资料，2022年永兴县街道清扫数量达到110条。该指标权重分为2分，依据评分细则，该指标得2分。

（3）街道清扫数量 权重分2分，得分2分

该指标主要考察2022年清扫保洁人数是否达到采购计划。根据项目公司提供的员工花名册，2022年1月-10月，清扫保洁人数达到409人；2022年10月-12月，清扫保洁人数达到403人。该指标权重分为2分，依据评分细则，该指标得2分。

（4）街道清扫数量 权重分2分，得分2分

该指标主要考察 2022 年项目洒水车数量是否达到计划。根据项目公司提供的设备台账，2022 年项目配置洒水车数量达到 18 辆。该指标权重分为 2 分，依据评分细则，该指标得 2 分。

2.产出质量 权重分 8 分，得分 6 分

（1）项目实施范围覆盖率 权重分2分，得分2分

考察2022年项目实施范围是否覆盖整个城区。据了解，2022年项目实施范围覆盖整个城区。该指标权重分为2分，依据评分细则，该指标得2分。

（2）道路保洁水平 权重分4分，得分2分

该指标主要考察2022年道路保洁水平。经抽查永兴县环卫服务中心2022年卫生考核表，根据考评结果，很多作业细节服务不到位，不同程度上出现漏扫漏保、垃圾清理不及时、洒水车不服从安排提前下班等情况，清扫保洁服务水平有待进一步提升。该指标权重分为4分，依据评分细则，该指标得2分。

（3）采购流程合规率 权重分2分，得分2分

该指标主要考察2022年采购流程是否合规。清扫保洁作业第四轮市场化服务外包项目政府采购城北标段于2022年8月24日开标，中标人为深圳市邦捷智慧城市科技服务有限公司（以下简称邦捷公司），中标通知书于2022年8月25日下发，中标金额为2036.17万元（678.72万元/年），合同于2022年9月22日签订；城南标段于2022年8月24日开标，中标人为河北人和环境科技有限公司（以下简称人和公司），中标通知书于2022年8月25日下发，中标金额为1872.96万元（624.32万元/年），合同于2022年9月22日签订。采购流程合规，过

程经过公示。该指标权重分为2分，依据评分细则，该指标得2分。

3.产出时效 权重分 6 分，得分 4.5 分

（1）采购及时率 权重分2分，得分2分

该指标主要考察2022年度采购是否及时。2019年合同签订时间为2019年9月24日，合同约定承包期为2019年8月21日—2022年8月20日，2022年合同签订时间为2022年9月22日，合同约定承包期为2022年10月1日—2025年9月30日，采购时间较为及时。该指标权重分为2分，依据评分细则，该指标得2分。

（2）资金拨付及时率 权重分2分，得分1.5分

该指标主要考察2022年资金使用是否及时。项目资金使用较为及时，部分资金跨年支付。该指标权重分为2分，依据评分细则，该指标得1.5分。

（3）清扫及时率 权重分2分，得分1分

该指标主要考察清扫是否及时。根据 2022 年永兴县环境卫生服务中心卫生考核表，存在垃圾清扫不及时的情况。该指标权重分为 2 分，依据评分细则，该指标得 1 分。

4.产出成本 权重分 3 分，得分 3 分

预算成本控制情况。该指标主要考察项目的预算成本控制情况。根据永兴县城 2019 年清扫保洁费用预算评审，预算审定金额为 1410.28 万元，其中环卫所自管区域 181.97

万元，外包区域：城南 604.14 万元，城北 624.17 万元；2019 年城南标段中标金额为 603.15 万元/年，城南标段中标金额为 620 万元/年；根据永兴县城区第四轮清扫保洁服务外包及自主管理服务费用财政投资预算评审报告，项目（三年服务费）预算送审金额为 4710.22 万元，审定金额 4615.39 万元，其中城北标段保洁经费预算为 679.06 万元/年，城南标段保洁经费预算为 631.26 万元/年，2022 年城北标段中标金额为 2036.17 万元（678.72 万元/年），2022 年城南标段中标金额为 1872.96 万元（624.32 万元/年）。项目政府采购成本控制在预算范围内。该指标权重分为 3 分，依据评分细则，该指标得 3 分。

（四）预算支出效益情况

项目效益指标由 2 个二级指标，5 个三级指标构成，权重分 30 分，实际得分 28 分。各指标业绩值和绩效分值如表 4-4 所示：

表 4-4 项目绩效类指标体系表

二级指标	三级指标	权重	业绩值	得分
实施效益	改善城区环境	5	有效改善	5
	推动和谐宜居卫生城市的创建	5	有效推动	5
	居民投诉处置率	5	100%	5
	受表彰情况	5	受表彰	5
目标群体满意度	服务对象满意度	10	96.78%	8
合计		30	——	28

1.实施效益 权重分 20 分，得分 20 分

（1）改善城区环境 权重分5分，得分5分

该指标主要考察项目实施是否能够改善城区环境。项目实施有效改善了城区环境，根据问卷调查，85.96%的人认为项目实施有效改善了城区环境。该指标权重分为3分，依据评分细则，该指标得3分。

（2）推动和谐宜居卫生城市的创建 权重分5分，得分5分

该指标主要考察项目实施是否有效推动永兴县创建宜居卫生城市。项目实施有效推动了永兴县创建宜居卫生城市，2019年10月成功创建国家卫生县，根据“国家卫生城市自命名后每3年复审一次”的规定，2023年为“复审年”。该指标权重分为5分，依据评分细则，该指标得5分。

（3）居民投诉处置率 权重分5分，得分5分

该指标主要考察项目收到投诉处理情况。据评价组了解，2022年居民对城区清扫的投诉均被项目公司及时处置。该指标权重分为3分，依据评分细则，该指标得3分。

（4）受表彰情况 权重分5分，得分5分

该指标主要考察项目实施受表彰情况。2022年，永兴县全省城市文明指数年度测评成绩全市排名第二、全省同类城市排名第19位。该指标权重分为5分，依据评分细则，该指标得5分。

2.目标群体的满意度 权重分 10 分，得分 8 分

该指标主要考察服务对象对该项目实施的满意度，评价

组针对永兴县群众发放满意度调查问卷，共回收问卷57份，根据问卷调查显示，群众对该项目整体的满意度为96.78%，满意度水平较高。其中对生活区域周围的环卫工人工作评价的满意度为96.93%，对城区保洁清扫质量和成效的满意程度为96.93%，对项目实施改善城区环境的满意度为96.49%。该指标权重分为10分，依据评分细则，该指标得8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

1.推动和谐宜居卫生城市的创建

永兴县城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目中项目单位按照提升永兴县城区环境卫生清扫保洁作业质量，创新作业模式，规范作业时间和频次，加大机械化作业力度的目标；采取购买服务的方式，将城区清扫保洁工作外包托管给有实力有资质的社会企业，按照企业运营模式进行运营管理。本项目的实施对于进一步促进永兴县和谐宜居卫生城市的创建起着推动作用。

2.提高居民生活质量与幸福指数

一是城区清扫项目在实施过程中，需要的保洁人员可以为当地提供一些就业岗位，从而增强当地公共就业服务能力。二是城区清扫项目从居民实际需要出发，有效控制了环境污染，使城区面貌焕然一新。从居民角度来看，本项目改

善了城区的卫生环境与生态水平，提高了居民的生活质量与幸福指数。

（二）存在的问题

1.项目指标混用

评价组在调研中发现，项目资金在使用过程中，存在指标混用的情况，如：2022年5月48#，付湖南惠明环保公司2022年1月份垃圾末端转运费尾款29.46万元，从本项目中支出。

2.清扫保洁服务水平有待进一步提升

经抽查永兴县环卫服务中心2022年第一季度卫生考核表，不同程度上出现漏扫漏保、垃圾清理不及时、洒水车不服从安排提前下班等情况，清扫保洁服务水平有待进一步提升。

3.工人招工难、老龄化问题突出

根据承包企业提供员工花名册，人和公司有员工195人（城南标段），邦捷公司有员工208人（城北标段），保洁人员普遍年龄较大，老龄化问题较为突出，企业招工困难。

4.绩效目标设置有待完善

根据永兴县环境卫生服务中心2022年度专项资金绩效目标申报表，其制定了年度目标，年度目标与实际工作有一定相关性。但绩效指标设置不够完善，如产出数量指标未包含城区公厕维修保养、自管路段工作人员人数相关，绩效指

标设置还有待提高。

六、有关建议

（一）提高资金使用规范性

进一步完善专项资金管理办法。及时完善专项资金管理办法及财务监控制度，严格按照年度预算批复金额界定专项资金的使用范围，明确使用标准及管理监督细节，根据专项资金管理办法严格按预算执行，确保专款专用。

（二）加强项目监督管理，提高清扫保洁服务水平

进一步完善对项目实施的监督管理，定期对项目进行监督检查，继续落实考评奖惩。实施有计划、有步骤、有落实的督察办法，坚持做到日日有督察、月月有考评。在具体工作中，对每次发现的问题，详细记录、及时反馈与整改，提高监管水平。

（三）重视项目绩效目标申报工作

建议高度重视绩效目标申报工作，设置清晰明确的绩效目标，选取合理可量化的绩效指标，科学设定项目指标，对项目产出、质量、效果进行全面反映，设置的绩效指标需要切实反映项目的具体效益。涉及跨年度的项目，建议绩效目标与绩效指标设置分年度目标和指标，并全面对应项目当年的计划工作内容。

附表： 1.2022 年度永兴县城区清扫保洁市场化服务外

包政府采购项目支出绩效评价指标体系

2.满意度问卷调查报告

湖南省效政管理咨询有限公司

绩效评价师: 赖以平

湖南省效政管理咨询有限公司

注册会计师: 张洋

湖南省效政管理咨询有限公司

二〇二三年十二月四日



附件 1 2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目支出绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分数	评价标准	评分依据	得分
决策 (20分)	项目立项 (8分)	项目立项充分性	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	3	①立项符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和相关政策，得 1 分，否则不得分； ②立项符合行业发展规划和政策要求，得 1 分，否则不得分； ③立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需，得 1 分，否则不得分。	该项目根据永兴县第十七届人民政府第 30 次常务会议确认，会议通过县城管执法局、县环卫所牵头拟订的县城区环境卫生清扫保洁第三轮市场化服务外包的服务年限（3 年）、服务面积及标段划分、服务内容等方面的意见，立项与永兴县环境卫生服务中心“承担县城区清扫保洁、垃圾清运、街道洒水及冲洗、粪便及餐厨垃圾处理等作业服务工作”职责相符。	3
		立项程序规范性	项目支出申请、设立过程是否符合相关要求	5	①预算支出按照规定的程序申请设立，得 2 分，否则不得分； ②审批文件、材料符合相关要求，得 1 分，否则不得分； ③事前已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，得 2 分，否则不得分。	项目审批文件、材料符合相关要求，事前已经过必要的论证评估、集体决策。项目支出决策按照规定的程序设立。	5

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分数	评价标准	评分依据	得分
	绩效目标 (6分)	绩效目标合理性	项目支出所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际	2	①预算支出有绩效目标,得1分,否则不得分; ②预算支出绩效目标与实际工作内容具有相关性,得1分,否则不得分。	项目支出所设定的绩效目标依据充分,符合客观实际。	2
		绩效指标明确性	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等	4	①将预算支出绩效目标细化分解为具体的绩效指标,得2分,否则不得分; ②通过清晰、可衡量的指标值体现,得2分,否则不得分。	根据永兴县环境卫生服务中心2022年度专项资金绩效目标申报表,其制定了年度目标,年度目标与实际工作有一定相关性。但绩效指标设置不够完善,如产出数量指标未包含城区公厕维修保养、自管路段工作人员人数相关,绩效指标设置还有待提高。	2
	资金投入 (6分)	预算编制科学性	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	2	①预算编制是否经过科学论证,是得1分,否则不得分; ②预算额度测算依据是否充分,是否按照标准编制,是得1分,否则不得分;	预算编制经过科学论证、有明确标准,资金额度与年度目标相适应。	2
		资金分配合理性	预算资金分配补助单位或地方实际是否相适应	4	①预算资金分配依据是否充分,是得2分,否则不得分; ②资金分配结果是否在公示,是得2分,否则不得分;	预算资金分配依据充分;资金分配结果经过公示。	4

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分数	评价标准	评分依据	得分
过程 (25分)	资金管理 (15分)	资金到位率	用以反映和考核资金落实情况对预算支出实施的总体保障程度= $(\text{实际到位数}/\text{预算数}) \times 100\%$	3	资金到位率 90%以上, 得 3 分; 资金到位率 80%以上, 得 2 分; 资金到位率 70%以上, 得 1 分; 低于 70%不得分。	预算资金 1446.23 万元, 实际到位 1446.23 万元, 资金到位率为 100%。	3
		预算执行率	用以反映项目预算执行的进度 $\text{预算执行率} = (\text{实际支出数} / \text{预算数}) \times 100\%$	6	预算执行率 100%, 得 6 分; 预算执行率 90%以上, 得 4 分; 预算执行率 85%以上, 得 3 分; 预算执行率 80%以上, 得 2 分; 预算执行率 75%以上, 得 1 分, 低于 75%不得分。	截至 2022 年 12 月 31 日, 项目实际到位 1446.23 万元, 实际使用 1208.58 万元, 2022 年项目预算执行率为 88.19%; 截至 2023 年 11 月底, 项目实际支出 1370.47 万元, 预算执行率为 94.76%。	4
		资金使用合规性	是否存在资金挤占、挪用情况, 重复申报、虚报冒领的情况	6	①未进行专项核算, 扣 2 分; ②存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况, 扣 2 分; ③存在重复申报、虚报冒领的情况, 扣 2 分	项目资金拨付具有完整的审批程序和手续, 资金使用基本符合预算批复用途及国家财经法规、财务管理制度的规定。评价组抽查了项目部分记账凭证, 相关原始凭证和记账凭证保存完好、录入规范、基本信息一致, 但在资金使用过程中, 存在与其他项目指标混用的情况。	4

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分数	评价标准	评分依据	得分
	组织实施 (10分)	管理制度健全性	实施单位的财务和业务管理制度是否健全	5	①制定相应的财务管理制度，得1分； ②制定相应的业务管理制度，得1分； ③制定的管理制度得到有效执行，得3分。	项目单位制定了《永兴县环境卫生服务中心专项资金管理办法》，对专项资金的申报、使用及监督管理等内容进行了规定，财务制度健全；制定了《永兴县城区环卫清扫保洁作业第三轮市场化服务外包实施方案》、《永兴县环境卫生作业质量检查考核办法》、《主要街道卫生质量考评细则》、《城区小街小巷、城中村卫生质量考评细则》、《永兴县城区街道洒水冲洗工作考评细则》等项目管理制度；制定基本得到了有效执行，但财务制度执行不够有效，专项资金在使用过程中未专款专用。	3.5
		制度执行有效性	预算支出实施是否符合相关业务管理规定	2	①项目支出等资料齐全并及时归档，得1分； ②项目实施所需相关条件等落实到位，得0.5分； ③项目实施内容与申报一致，得0.5分。	项目支出等资料齐全并及时归档，项目实施所需相关条件等落实到位，项目实施内容与申报一致。	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分数	评价标准	评分依据	得分
		绩效自评情况	实施单位是否按绩效管理的要求开展项目绩效自评	3	①按要求开展绩效自评工作，得 0.5 分，否则不得分； ②绩效自评报告报送及时，得 0.5 分，否则不得分； ③绩效自评报告的综合评审等级，优得 1 分，良得 0.5 分，中得 0.3 分，差不得分； ④绩效自评报告是否完整，数据是否全面、真实、准确，绩效指标是否细化量化和科学合理，绩效自评反映的问题是否具体，意见是否可行，是得 1 分，否则不得分。	永兴县环境卫生服务中心按要求开展绩效自评工作，及时报送 2022 年专项资金绩效自评表和相关绩效自评报告，绩效自评数据真实、准确，绩效指标细化量化。	3

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分数	评价标准	评分依据	得分
产出 (25分)	产出数量 (8分)	城区清扫面积	考察 2022 年城区清扫保洁面积是否达到计划。	2	2022 年永兴县城区清扫保洁面积达到计划计 2 分，每减少 1%扣 0.2 分，扣完为止。其中，2022 年 1-9 月：清扫保洁总面积 342.44 万平方米，其中自管路段面积 132.88 万平方米，城北 100.06 万平方米，城南 109.5 万平方米（第三轮）；2022 年 10-12 月：清扫保洁总面积 350.52 万平方米，其中自管路段面积 136.78 万平方米，城北 99.68 万平方米，城南 114.07 万平方米。	2022 年 1 月至 9 月，根据《永兴县城区清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城北标段）合同》，城北清扫保洁面积为 100.07 万 m ² ，《永兴县城区清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城南标段）合同》，城南清扫保洁面积 109.49 万 m ² ，自管路段清扫保洁面积 132.88 万平方米，总面积为 342.44 万平方米；2022 年 10 月至 12 月，根据《永兴县城区清扫保洁市场化服务外包(包 2 城北标段)项目政府采购合同》，城北清扫面积为 99.67 万平方米，根据《永兴县城区清扫保洁市场化服务外包(包 1 城南标段)项目政府采购合同》，城南清扫面积为 114.07 万平方米，自管路段清扫面积为 136.78 万平方米，总面积为 350.52 平方米，2022 年永兴县城区清扫保洁面积均达到计划。	2
		街道清扫数量	考察 2022 年街道清扫数量是否达到计划。	2	2022 年永兴县街道清扫数量达到 110 条计 2 分，每减少一条扣 0.1 分，扣完为止。	根据《永兴县城区清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城北标段）合同》、《永兴县城区清扫保洁作业第三轮市场化服务外包项目政府采购（城南标段）合同》、《永兴县城区清扫保洁市场化服务外包(包 2 城北标段)项目政府采购合同》、《永兴县城区清扫保洁市场化服务外包(包 1 城南标段)项目政府采购合同》等合同以及相关资料，2022 年永兴县街道清扫数量达到 110 条。	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分数	评价标准	评分依据	得分
		清扫保洁人数	考察 2022 年清扫保洁人数是否达到采购计划。	2	2022 年清扫保洁人数达到计划计满 2 分，每减少 1 人扣 0.1 分，扣完为止。其中 2022 年 1-9 月应达到 409 人，2022 年 10-12 月应达到 403 人。	2022 年 1 月-10 月，清扫保洁人数达到 409 人；2022 年 10 月-12 月，清扫保洁人数达到 403 人。	2
		洒水车数量	考察 2022 年项目洒水车数量是否达到计划。	2	2022 年项目配备洒水车的数量达到 18 辆计满分，未达到按比例扣分，扣完为止。	根据项目公司提供的台账，2022 年项目配置洒水车数量达到 18 辆。	2
	产出质量 (10 分)	项目实施范围覆盖率	考察 2022 年项目实施范围是否覆盖整个城区	2	覆盖率为 100%得满分，每减少 1%扣权重分的 5%，扣完为止	2022 年项目实施范围覆盖整个城区。	2
		道路保洁水平	考察 2022 年道路保洁水平。	4	道路保洁水平高计 4 分，保洁水平一般计 2 分，水平低不计分。	经抽查永兴县环卫服务中心 2022 年第一季度卫生考核表，根据考评结果，很多作业细节服务不到位，不同程度上出现漏扫漏保、垃圾清理不及时、洒水车不服从安排提前下班等情况，清扫保洁服务水平有待进一步提升。	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分数	评价标准	评分依据	得分
		采购流程合规率	考察 2022 年采购流程合规率	2	合规率为 100%得满分，每减少 1%扣权重分的 5%，扣完为止	清扫保洁作业第四轮市场化服务外包项目政府采购城北标段于 2022 年 8 月 24 日开标，中标人为深圳市邦捷智慧城市科技发展有限公司（以下简称邦捷公司），中标通知书于 2022 年 8 月 25 日下发，中标金额为 2036.17 万元(678.72 万元/年)，合同于 2022 年 9 月 22 日签订；城南标段于 2022 年 8 月 24 日开标，中标人为河北人和环境科技有限公司（以下简称人和公司），中标通知书于 2022 年 8 月 25 日下发，中标金额为 1872.96 万元（624.32 万元/年），合同于 2022 年 9 月 22 日签订。采购流程合规，过程经过公示。	2
	产出时效（6 分）	采购及时率	考察 2022 年度采购及时率	2	及时率为 100%得满分，每减少 1%扣权重分的 5%，扣完为止	项目采购较为及时，2019 年合同签订时间为 2019 年 9 月 24 日，合同约定承包期为 2019 年 8 月 21 日—2022 年 8 月 20 日，2022 年合同签订时间为 2022 年 9 月 22 日，合同约定承包期为 2022 年 10 月 1 日—2025 年 9 月 30 日，采购时间较为及时。	2
		资金拨付及时率	考察 2022 年资金使用是否及时。	2	项目资金拨付及时计满分，不及时按比例扣分，扣完为止。	项目资金使用较为及时，部分资金跨年支付。	1.5
		清扫及时率	考察 2022 年度清扫及时率	2	及时率为 100%得满分，每减少 1%扣权重分的 5%，扣完为止	根据 2022 年永兴县环境卫生服务中心卫生考核表，存在垃圾清扫不及时的情况。	1

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分数	评价标准	评分依据	得分
	产出成本 (3分)	预算成本控制情况	考察项目的预算成本控制情况	3	预算成本控制在预算范围以内得满分,每超过1%扣权重分的5%	根据永兴县城区2019年清扫保洁费用预算评审,预算审定金额为1410.28万元,其中环卫所自管区域181.97万元,外包区域:城南604.14万元,城北624.17万元;2019年城南标段中标金额为603.15万元/年,城南标段中标金额为620万元/年;根据永兴县城区第四轮清扫保洁服务外包及自主管理服务费用财政投资预算评审报告,项目(三年服务费)预算送审金额为4710.22万元,审定金额4615.39万元,其中城北标段保洁经费预算为679.06万元/年,城南标段保洁经费预算为631.26万元/年,2022年城北标段中标金额为2036.17万元(678.72万元/年),2022年城南标段中标金额为1872.96万元(624.32万元/年)。项目政府采购成本控制在预算范围内。	3
效益 (30分)	实施效益 (20分)	改善城区环境	考察项目实施是否能够改善城区环境	5	有效改善得满分,一般改善得5分,未改善不得分。	项目实施有效改善了城区环境,根据问卷调查,85.96%的人认为项目实施有效改善了城区环境。	5
		推动和谐宜居卫生城市的创建	考察项目实施是否有效推动永兴县创建宜居卫生城市。	5	有效推动和谐宜居卫生城市的创建计5分,效果一般计2.5分,没有效果不计分。	项目实施有效推动了永兴县创建宜居卫生城市,2019年10月成功创建国家卫生县,根据“国家卫生城市自命名后每3年复审一次”的规定,2023年为“复审年”。	5

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分数	评价标准	评分依据	得分
		居民投诉处置率	考察 2022 年项目收到投诉处理情况。	5	项目收到的投诉均处置完成计 5 分，每有 1 起投诉未被处置扣 0.5 分，扣完为止。	据评价组了解，2022 年居民对城区清扫的投诉均被项目公司及时处置。	5
		受表彰情况	考察项目实施受表彰情况	5	受县级及以上单位表彰计满分，没有不计分。	2022 年，永兴县全省城市文明指数年度测评成绩全市排名第二、全省同类城市排名第 19 位。	5
	目标群体满意度	服务对象满意度	考察服务对象对该项目实施的满意度	10	满意度 100%，计 10 分；90%（含）-100%，计 8 分；80%（含）-90%，计 6 分；70%（含）-80%，计 4 分；60%（含）-70%，计 2 分；60%以下不得分。	评价组针对永兴县群众发放满意度调查问卷，共回收问卷 57 份，根据问卷调查显示，群众对该项目整体的满意度为 96.78%，满意度水平较高。其中对生活区域周围的环卫工人工作评价的满意度为 96.93%，对城区保洁清扫质量和成效的满意程度为 96.93%，对项目实施改善城区环境的满意度为 96.49%。	8
总计				100			87

附件 2 满意度问卷调查报告

2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目专项资金项目社会调查问卷报告

本次共收集到有效问卷 57 份，均为网络问卷。调查问卷结果如下：

1、您对 2022 年度城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目的了解程度？

本题共收集到有效答题数 57 份。其中 40 人表示非常了解，占比 70.18%；7 人表示比较了解，占比 12.28%；7 人表示一般，占比 12.28%，3 人表示不了解，占比 5.26%。

2、据您所知，城区是否有保洁清扫？

本题共收集到有效答题数 57 份。其中 57 人表示城区有清扫保洁，占比 100%。

3、您认为本项目实施是否能够有效改善城区环境

本题共收集到有效答题数 57 份。其中 57 人表示项目实施能够有效改善城区环境，占比 100%。

4、您认为永兴县辖区内道路清扫保洁工作的及时性如何

本题共收集到有效答题数 57 份。其中 51 人表示非常及时，占比 89.47%；5 人表示比较及时，占比 8.77%；1 人表示一般，占比 1.75%。

5、您认为 2022 年度永兴县道路清扫保洁较以前年度是

否有进步、

本题共收集到有效答题数 57 份。其中 56 人表示有，明显更干净清洁，占比 98.25%，有 1 人表示有，但进步不明显，占比 1.75%。

6、您对生活区域周围的环卫工人工作评价是否满意

本题共收集到有效答题数 57 份。其中 50 人表示非常满意，占比 87.72%，有 7 人表示比较满意，占比 12.28%。

7、您对城区保洁清扫质量和成效的满意程度

本题共收集到有效答题数 57 份。其中 50 人表示非常满意，占比 87.72%，有 7 人表示比较满意，占比 12.28%。

8、您对项目实施改善城区环境的满意程度

本题共收集到有效答题数 57 份。其中 49 人表示非常满意，占比 85.96%，有 8 人表示比较满意，占比 14.04%。

9、您对今后城区清扫保洁市场化服务外包政府采购项目有何意见或建议？

1、公正廉明；2、放手给外包公司作业，发挥外包公司的长处，责任落实，政府监督。