

阜康市免费公厕政府购买服务项目

绩效评价报告

报告编号：PCZX-2022-004


委托单位：阜康市财政局

评价机构：新疆谱诚项目管理咨询有限公司

报告时间：2022 年 8 月 15 日



评价反馈表

项目名称	阜康市免费公厕政府购买服务项目
评价得分	最终评分结果为 85.47 分，绩效评级为“良”
评价问题 简要情况	<p>1. 支付购买服务费不及时，项目预算执行率较低，项目预算及支出管理的科学性有待进一步加强。</p> <p>2. 项目预算执行不完全符合项目预算规定的用途。</p> <p>3. 制度执行有效性亟待提高，在项目实施的过程中，阜康市 27 座公厕的 27 名专职人员中，25 名员工未签订劳动合同，不符合劳务用工等有关规定。</p> <p>4. 由于在做本项目 2021 年绩效目标时，项目人员未与财务人员共同完成填报绩效目标工作，导致财务人员对项目了解不够清晰，绩效指标中成本指标不够细化。</p>
评价问题 简要建议	<p>1. 加大对财政专项资金使用与监督管理力度</p> <p>2. 加强对第三方的监督，落实整改工作</p> <p>3. 以预算绩效管理为支撑，加强绩效目标管理</p>
主评人建议	<p>1. 根据财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）规定，对评价等级为优、良的项目，可根据情况予以支持。因此建议阜康市免费公厕政府购买服务项目后续预计发生的资金在财政条件允许的情况下，结合本年度资金使用情况，科学合理的安排资金。</p> <p>2. 建议阜康市财政局应针对本次绩效评价报告中所反馈的问题和建议及时研究制定整改措施、积极落实整改要求，切实改进项目管理和绩效管理工作，督促项目进度，提高资金使用效率。</p> <p>3. 建议阜康市财政局按照政府信息公开相关规定，在政府门户网站上公开，回应社会关切，加强社会和舆论监督，提高财政资金使用透明度。</p> <p style="text-align: right;">主评人:  2022 年 8 月 15 日</p>

摘 要

受阜康市财政局委托，新疆谱诚项目管理咨询有限公司对阜康市城市管理局管理的阜康市免费公厕政府购买服务项目开展了绩效评价。截止至 2022 年 8 月 15 日根据该单位提供资料，现评价情况如下：

一、基本情况

（一）项目背景

为了加强城市市容和环境卫生管理，创造清洁、优美的城市工作、生活环境，促进城市社会主义物质文明和精神文明建设，改善阜康市城区公厕环境，提升阜康市城市形象，将全市公厕净化、美化、亮化融为一体，为阜康市的卫生环境提供有力的支撑，通过不断提升服务水平，将“厕所革命”作为一项提升城乡人居环境的民生工程，努力打造阜康市城市管理的重要品牌。

（二）项目主要内容及实施情况

为进一步转变政府职能，建立高效的免费公厕服务管理体制，阜康市城市管理局免费公厕政府购买服务项目 2021 年 2 月通过公开招标，完成对阜康市 27 座免费公厕购买服务。

2021 年阜康市免费公厕政府购买服务项目按照相关要求正常有序开展，阜康市城市管理局对市内 27 座免费公厕以购买服务方式，由阜康市中环洁城市环境服务有限公司

司提供养护服务，确保公厕免费按时开放，全面提升公厕精细化管理水平，不断增强市民的获得感和幸福感，加快推进了环卫市场化改革。

（三）项目资金投入和使用情况

阜康市免费公厕政府购买服务项目总预算为 188.34 万元，其中：财政资金 188.34 万元，其他资金 0 万元。预算资金来源为阜康市本级资金，截止至 2021 年 12 月 31 日，资金到位数为 188.34 万元，阜康市免费公厕政府购买服务项目资金执行数为 127.27 万元，资金执行率为 67.57%。

二、绩效评价综合情况及结论

通过调研、数据分析、访谈等方式，根据确定的指标体系及评分标准，对“阜康市免费公厕政府购买服务项目”绩效进行客观评价，得出综合评价结论如下：阜康市免费公厕政府购买服务项目共设置绩效目标 19 个，实现目标 9 个，完成率 47.37%。项目决策指标共设置 6 个，满分指标 5 个，得分率 94.15%；项目过程指标共设置 5 个，满分指标 2 个，得分率 68.5%；项目产出指标共设置 5 个，满分指标 2 个，得分率 84.6%；项目效益指标共设置 3 个，满分指标 0 个，得分率 91.87%。该项目组织比较规范，目标完成情况总体较好，实现了预期目标。最终评分结果为 85.47 分，绩效评级为“良”。

三、主要经验及做法

针对本项目，阜康市城市管理局与阜康市中环洁城市环境服务有限公司共同制定了管养分离的制度，对项目有更加明确地认识，管养分离不仅提高了环卫作业的效率和质量，也不断地提升了居民的幸福感和获得感。把不同的制度适度、合理的运用到工作当中，以此来加快工作效率。

四、存在的问题及原因分析

（一）资金管理方面

1. 由于财政资金紧张，支付购买服务费不及时，项目预算执行率较低，项目预算及支出管理的科学性有待进一步加强。

2. 项目预算执行不完全符合项目预算规定的用途。根据项目访谈调研、项目中标通知书、2021 年阜康市城市管理局免费公厕管理政府购买服务项目合同，得知项目预算依据合同额 565.0236 万元/3 年，本项目资金额为 188.34 万元，阜康市中环洁城市环境服务有限公司 2021 年 4 月 21 日中标。通过核查阜康市城市管理局提供的财务凭证，发现本项目 2021 年资金执行除了支付阜康市中环洁城市环境服务有限公司第一批次公厕购买服务费，还用于支付 2020 年捷丽洁公司公厕购买服务费，2021 年 1-4 月中环洁城市环境服务有限公司代管服务费，不符合合同规定的用途。

（二）项目管理方面

制度执行有效性亟待提高，在项目实施的过程中，阜康市 27 座公厕的 27 名专职人员中，25 名员工未签订劳动合同，不符合劳务用工等有关规定。

（三）绩效管理方面

由于在做本项目 2021 年绩效目标时，项目人员未与财务人员共同完成填报绩效目标工作，导致财务人员对项目了解不够清晰，绩效指标中成本指标不够细化。

五、有关建议

（一）加大对财政专项资金使用与监督管理力度

在财政资金使用过程中，各相关单位应严格履行资金监督管理职能，不断完善财政监督机制，加强资金使用管理，严肃监督检查与责任追究，保障资金使用符合项目预算及合同规定的用途，进一步提高财政资金使用效益。

（二）加强对第三方的监督，落实整改工作

由于本项目为第三方公司购买服务，加强对项目实施的跟踪检查工作就显得尤为重要。通过开展监督检查工作，将监督检查工作贯穿项目全过程，对于项目存在的问题及时督促整改。

（三）以预算绩效管理为支撑，加强绩效目标管理

项目财务人员与业务人员协同工作，按照编制的预算将成本细化，使项目更加量化可行。

六、绩效评价结果应用建议

本项目绩效评价结果为“良”，从绩效管理方面来看，阜康市城市管理局与各责任单位主要存在资金执行率较低，成本指标不够量化等问题。对此，对本项目评价结果提出以下建议：

（一）根据财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）规定，原则上对评价等级为优、良的，可根据情况予以支持。建议阜康市财政局根据相关政策制度，结合市党委、市人民政府工作安排以及本级财力情况等因素，对该专项资金原则上继续予以保障。

（二）建议阜康市城市管理局针对本次绩效评价中发现的问题和建议及时研究措施，积极按照相关要求继续督促落实好项目实施，完善资金监督检查和问责、资金全过程绩效管理和项目管理办法等。

（三）建议阜康市城市管理局加大对该项目的监控力度，按时向归口处室报送项目执行情况及资金执行情况，定期监督检查项目执行进度和实施质量，及时采取措施对发现的问题进行纠偏整改，对需要及时协调各方共同解决的问题，应加强各责任部门之间的沟通，共同推动项目管理水平的提升。

（四）建议阜康市财政局按照政府信息公开相关规定，将绩效评价结果阜康市政府和人大报告，为政府决策提供参考，同时按照政府信息公开有关规定，可在阜康市政府

门户网站公开，回应社会关切，加强社会和舆论监督，提高财政资金使用透明度。

目 录

一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标	2
二、绩效评价工作开展情况	4
(一) 绩效评价目的、对象和范围	4
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准	5
(三) 绩效评价工作过程	9
三、综合评价情况及评价结论	11
四、绩效评价指标分析	11
(一) 项目决策情况	11
(二) 项目过程情况	14
(三) 项目产出情况	16
(四) 项目效益情况	18
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	20
(一) 主要经验及做法	20
(二) 存在的问题及原因分析	20
六、有关建议	21
(一) 加大对财政专项资金使用与监督管理力度	21
(二) 加强对第三方的监督，落实整改工作	22
(三) 以预算绩效管理为支撑，加强绩效目标管理	22
七、其他需要说明的问题	22

八、报告附件 22

附件 1：项目支出绩效评价指标体系 23

附件 2：访谈提纲（记录）及访谈分析报告 32

附件 3：满意度调查问卷样表以及满意度调查问卷结果分析报告 . 37

附件 4：资料收集清单 44

阜康市免费公厕政府购买服务项目 绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

为了加强城市市容和环境卫生管理，创造清洁、优美的城市工作、生活环境，促进城市社会主义物质文明和精神文明建设，改善阜康市城区公厕环境，提升阜康市城市形象，将全市公厕净化、美化、亮化融为一体，为阜康市的卫生环境提供有力的支撑，通过不断提升服务水平，将“厕所革命”作为一项提升城乡人居环境的民生工程，努力打造阜康市城市管理的重要品牌。

2. 项目主要内容及实施情况

（1）项目主要内容

为进一步转变政府职能，建立高效的免费公厕服务管理体制，阜康市城市管理局免费公厕政府购买服务项目2021年2月通过公开招标，完成对阜康市27座免费公厕购买服务。

（2）项目实施情况

2021年阜康市免费公厕政府购买服务项目按照相关要求正常有序开展，阜康市城市管理局对市内27座免费公

厕以购买服务方式，由阜康市中环洁城市环境服务有限公司提供养护服务，确保公厕免费按时开放，全面提升公厕精细化管理水平，不断增强市民的获得感和幸福感，加快推进了环卫市场化改革。

3. 项目资金投入和使用情况

阜康市免费公厕政府购买服务项目总预算为 188.34 万元，其中：财政资金 188.34 万元，其他资金 0 万元。预算资金来源为阜康市本级资金，截止至 2021 年 12 月 31 日，资金到位数为 188.34 万元，阜康市免费公厕政府购买服务项目资金执行数为 127.27 万元，资金执行率为 67.57%。

（二）项目绩效目标

1. 项目总体目标

改善阜康市城区公厕环境，提升阜康市城市形象，将全市公厕净化、美化、亮化融为一体，为阜康市的卫生环境提供有力的支撑，通过不断提升服务水平，将“厕所革命”作为一项提升城乡人居环境的民生工程，努力打造阜康市城市管理的重要品牌。

2. 项目阶段性目标

（1）产出指标

数量指标：

“购买服务公厕数量”，指标预期值为 27 座；

质量指标：

“对公厕监管、督查率”，指标预期值为 100%；

“公厕卫生干净、整洁率”，指标预期值为 100%；

时效指标：

“公厕清扫保洁及时率”，指标预期指为 100%；

成本指标：

“公厕购买服务投入资金”，指标预期指为 ≤ 188.34 万元。

（2）效益指标

社会效益指标：

“公厕的正常运转为市民群众提供便利，提高人民生活质量”，指标预期值为提高；

可持续影响指标：

“为城市的和谐和可持续发展提供了有力保障”，预期指标值为长期。

（3）满意度指标

服务对象满意度指标：

“市民及游客满意度”，预期指标值为 $\geq 90\%$ 。

项目单位将该项目的绩效目标细化分解为了明确、量化的绩效指标，所设定的绩效指标与实际工作内容具有相关性，指标量化率达到 75%，满足了量化指标需占指标总数 70% 及以上的规范要求，且满足三级指标 ≥ 7 条的基本要求

求。再次梳理的绩效目标及指标见下表 1-1:

表 1-1 绩效目标及指标梳理表

年度总体目标	改善阜康市城区公厕环境，提升阜康市城市形象，将全市公厕净化、美化、亮化融为一体，为阜康市的卫生环境提供有力的支撑，通过不断提升服务水平，将“厕所革命”作为一项提升城乡人居环境的民生工程，努力打造阜康市城市管理的重要品牌。			
一级指标	二级指标	三级指标	指标值	说明
产出指标	数量指标	购买服务公厕数量	27 座	无意见，建议保持不变。
	质量指标	对公厕监管、督查率	100%	无意见，建议保持不变。
		公厕卫生干净、整洁率	100%	无意见，建议保持不变。
	时效指标	公厕清扫保洁及时率	100%	无意见，建议保持不变。
	成本指标	公厕购买服务投入资金	≤188.34 万元	无意见，建议保持不变。
效益指标	社会效益指标	公厕的正常运转为市民群众提供便利，提高人民生活质量	提高	无意见，建议保持不变。
	可持续影响指标	为城市的和谐和可持续发展提供了有力保障	长期	无意见，建议保持不变。
满意度指标	服务对象满意度指标	市民及游客满意度	≥90%	无意见，建议保持不变。

二、绩效评价工作开展情况

(一) 绩效评价目的、对象和范围

1. 绩效评价目的

为了全面了解阜康市免费公厕政府购买服务项目的资金使用情况、项目实施情况以及取得的综合效益，以便总结项目实施经验，发现项目管理中存在的问题，进一步加强和规范项目资金管理，完善项目和资金管理办法，指导预算编制和申报绩效目标，为优化财政支出结构提供决策参考和依据，以保证项目资金使用管理的规范性、安全性和有效性，新疆谱诚项目管理咨询有限公司对阜康市免费

公厕政府购买服务项目进行绩效评价。

通过前期布置、资料收集、问卷调查、访谈、数据统计分析等形式，针对该项目资金的使用情况、阜康市游客及市民满意度反馈及项目实施情况总结本资金项目的经验，发现资金管理和项目管理中存在的问题并分析产生原因，提出有针对性的合理化建议，以提高今后其他项目或者类似项目的经费的使用效率及效益。

2. 绩效评价对象

本次绩效评价的对象为阜康市免费公厕政府购买服务项目，涉及资金 188.34 万元。

3. 绩效评价范围

本次绩效评价主要评价该项目的投入、产出及效益。详细评价范围主要包括以下六个方面：决策情况、资金管理和使用情况、相关管理制度办法的健全性及执行情况、实现的产出情况、取得的效益情况、其他相关内容。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1. 绩效评价原则

本次绩效评价遵循的原则包括：

（1）科学规范原则。注重财政支出的经济性、效率性和有效性，采用定量与定性相结合的方法。

（2）公开公正原则。客观、公正，数据资料真实正确，

标准统一，公开并自觉接受有关方面监督。

(3) 绩效相关原则。针对具体支出及其产出绩效进行评价，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的对应关系。

2. 绩效评价指标体系

绩效评价指标体系是开展绩效评价的核心。绩效评价指标体系包括评价准则、关键评价问题、评价指标、数据来源、数据收集方法等。指标体系建立过程如下：

(1) 确定绩效评价指标

第一步，采用层次分析法，建立绩效评价指标体系。绩效评价指标体系分为项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个维度，最终形成一个由多个相互联系的指标组成的多层次指标体系。

第二步，采用专家调查法，确定绩效评价指标。评价指标体系建立后，邀请若干专家对指标体系中的指标进行分析、权衡、补充、选择，最后确定评价指标。

(2) 确定权重

采用专家调查法，确定各个指标相对于项目总体绩效的权重分值。因此项目决策权重为 20%，项目过程权重占 20%，项目产出权重占 30%，项目效益权重占 30%。

(3) 确定指标标准值

指标标准值是绩效评价指标的尺度，既要反映同类项目的先进水平，又要符合项目的实际绩效水平。本次绩效

评价采用计划标准、通用标准、历史标准等确定此次绩效评价指标标准值。

绩效评价总分值 100 分，根据综合评分结果，评价计分 90 分-100 分(含 90 分)对应的评分结果级别为优,80-90 分（含 80 分）对应的评分结果级别为良，60-80 分（含 60 分）对应的评分结果级别为中，60 分以下对应的评分结果级别为差。

评价计分结果	评价结果级别
90 分~100 分	优
80 分~90 分	良
60 分~80 分	中
60 分以下	差

3. 绩效评价方法

本次绩效评价制定的绩效指标中，既有定性指标又有定量指标，各类指标因考核内容不同和客观标准不同存在较大差异，因此计算具体指标时采用了不同方法，具体评价方法如下：

（1）比较法

我们通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况，综合分析绩效目标实现程度。对阜康市免费公厕政府购买服务项目完成情况与年度绩效目标对比、预算资金执行情况等相关因素进行比较。

（2）因素分析法

我们通过对影响绩效目标实现情况、项目实施效果的内外因素进行综合分析，评价绩效目标实现程度。通过对阜康市免费公厕政府购买服务项目的开展情况、项目产出数量、成本控制、资金拨付文件及自评表与部门项目绩效评价报告等相关资料的收集和审核，综合分析各因素对绩效目标实现的影响。

（3）公众评判法

我们通过调查问卷等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。对阜康市免费公厕政府购买服务项目满意度问卷采取简单随机抽样法，对阜康市市民及游客发放问卷，针对满意程度设立问题，并根据相关问题在问卷总数所占比进行具体评价。

综合评分：根据单独的评分结果汇总平均，得出本项目的最终评分结果。

4. 绩效评价标准

通常包括计划标准、行业标准、历史标准等，用于对绩效指标完成情况进行比较。

（1）计划标准。指以预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准。

（2）行业标准。指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

(3) 历史标准。指参照历史数据制定的评价标准，为体现绩效改进的原则，在可实现的条件下应当确定相对较高的评价标准。

(4) 财政部门 and 预算部门确认或认可的其他标准。

(三) 绩效评价工作过程

1. 前期准备阶段

(1) 组建绩效评价小组：根据该绩效评价项目开展时间和具体要求，选择具有专业胜任能力的人员成立绩效评价小组。

绩效评价小组人员安排

序号	姓 名	项目中的定位	主要执业资格和职称
1	金燕	主评人	高级工程师
2	谷雅敏	复核人	经济师
3	牟笛	项目负责人	/
4	樊欣悦	小组成员	/
5	周楠	小组成员	/

(2) 制定绩效评价工作方案：绩效评价小组根据项目前期资料收集情况及初步沟通情况，结合该项目的特点，在项目专家的指导下，编制项目绩效评价工作方案。工作方案中明确了评价思路、评价指标体系、社会调查方案、具体实施流程以及时间安排等内容。

2. 组织实施

主要工作包括数据采集、核实确认、问卷调查等工作。

绩效评价小组和阜康市城市管理局相关人员进行沟通；收集项目立项、申报、管理、资金使用、项目实施、过程管理、完成情况等相关信息和资料。

评价小组依据项目情况设计访谈提纲，进行访谈，并对访谈记录进行整理，根据访谈提纲对各个问题进行归纳和分析，总结各方意见和建议，撰写访谈报告。

绩效评价小组对阜康市市民及游客开展了网上满意度问卷调查工作。并对问卷进行整理，通过问卷系统统计分析，得出各项分析结果，撰写满意度调查问卷分析报告。

3. 分析评价

对采集的数据资料进行复核汇总，分类整理和综合分析，并按照设立的绩效评价指标、标准、权重、方法实施绩效评价，主要包括：项目完成情况、资金的落实情况等，以及为完成绩效目标而制定的制度和采取的措施等。

4. 撰写与提交评价报告

绩效评价小组根据收集和整理的基础数据，对比工作方案中制定的绩效评价指标体系，根据评分标准对各项指标进行打分，制定评分表，并对指标体系中的得分和扣分情况进行说明。同时，绩效评价小组结合评价底稿、访谈分析报告、满意度调查问卷分析报告等结果，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告，最终形成正式的绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

运用由项目组研究并通过专家组论证的绩效评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈，对阜康市免费公厕政府购买服务项目进行客观评价，最终评分结果：总得分为 85.47 分，属于“良”。其中，项目决策类指标权重为 20 分，得分为 18.83 分，得分率为 94.15%。项目过程类指标权重为 20 分，得分为 13.7 分，得分率为 68.5%。项目产出类指标权重为 30 分，得分为 25.38 分，得分率为 84.6%。项目效益类指标权重为 30 分，得分为 27.56 分，得分率为 91.87%。阜康市免费公厕政府购买服务项目绩效得分情况表见下表 3-1：

表 3-1 阜康市免费公厕政府购买服务项目绩效得分情况表

指标	项目决策	项目过程	项目产出	项目效益	合计
权重	20	20	30	30	100
分值	18.83	13.7	25.38	27.56	85.47
得分率	94.15%	68.5%	84.6%	91.87%	85.47%

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策类指标是从项目立项、绩效目标与资金投入三个方面来对项目进行考察，对立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性、资金分配合理性进行分析。项目决策类指标分值 20 分，实际得分 18.83 分。各指标详细得分情况如下表 4-1 所示：

表 4-1 项目决策指标得分情况

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	得分
项目决策	20	项目立项	6	立项依据充分性	3	3
				立项程序规范性	3	3
		绩效目标	7	绩效目标合理性	3.5	3.5
				绩效指标明确性	3.5	2.33
		资金投入	7	预算编制科学性	3.5	3.5
				资金分配合理性	3.5	3.5
合计			20		20	18.83

1. 项目立项

(1) 立项依据充分性

本项目立项依据《关于免费公厕管理政府购买服务项目的请示》《阜康市项目会审领导小组会议纪要-阜项会审办〔2020〕12号》，立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需；属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则；与相关部门同类项目或部门内部相关项目无重复。

综上所述，该指标满分 3 分，得分 3 分。

(2) 立项程序规范性

项目属于本级财政支持范围，本项目依据《关于免费公厕管理政府购买服务项目的请示》《阜康市项目会审领导小组会议纪要-阜项会审办〔2020〕12号》设立，项目审批文件、材料符合相关要求，通过阜康市城市管理局会议纪要，项目经过必要的集体决策。

综上所述，该指标满分 3 分，得分 3 分。

2. 绩效目标

(1) 绩效目标合理性

本项目设有绩效目标与项目购买 27 座公厕购买服务具有相关性；项目预期产出效益和效果能够为市民群众提供便利，提高人民生活质量，为城市的和谐和可持续发展提供了有力保障。

综上所述，该指标满分 3.5 分，得分 3.5 分。

(2) 绩效指标明确性

根据该项目《项目支出绩效目标表》内容可知，阜康市城市管理局将该项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，且均通过清晰、可衡量的指标值予以体现，该项目共设置 8 条绩效指标，其中有 6 条绩效指标已量化，指标量化率达到 75%，满足了量化指标需占指标总数 70%及以上的规范要求，并满足三级指标 ≥ 7 条的基本要求，但成本指标过于笼统，未根据项目预算明细，细化成本指标。故扣除权重的 1/3。

综上所述，该指标满分 3.5 分，得分 2.33 分。

3. 资金投入

(1) 预算编制科学性

通过与阜康市城市管理局相关人员进行沟通，本项目依据《免费公厕养护管理费用清单》进行预算编制，预算编制具有科学性。

综上所述，该指标满分 3.5 分，得分 3.5 分。

（2）资金分配合理性

本项目预算编制以《免费公厕养护管理费用清单》为依据，资金主要用于支付第三方公司阜康市中环洁城市环境服务有限公司的购买服务费，公厕的人员工资、水费、电费、取暖费、采买相关工具及损耗品以及公厕的养护维修。资金分配依据充分，分配额度合理，与项目实际相适应。

综上所述，该指标满分 3.5 分，得分 3.5 分。

（二）项目过程情况

项目过程类指标是从项目的资金管理和组织实施两个方面来对项目实施进行考察，主要对资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性进行分析。项目过程类指标分值 20 分，实际得分 13.7 分。各指标详细得分情况如下表 4-2 所示：

表 4-2 项目过程指标得分情况

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	得分
项目过程	20	资金管理	12	资金到位率	4	4
				预算执行率	4	2.7
				资金使用合规性	4	0
		组织实施	8	管理制度健全性	4	4
				制度执行有效性	4	3
合计					20	13.7

1. 资金管理

（1）资金到位率

根据阜康市城市管理局提供的财务凭证，本项目资金支付为财政直接支付，故本项目资金到位率 = $(188.34/188.34) \times 100\% = 100\%$

综上所述，该指标满分 4 分，得分 4 分。

（2）预算执行率

根据阜康市城市管理局提供的财务凭证，本项目预算执行率 = $(127.27/188.34) \times 100\% = 67.57\%$

综上所述，该指标满分 4 分，得分 2.7 分。

（4）资金使用合规性

根据项目访谈调研及 2021 年阜康市城市管理局免费公厕管理政府购买服务项目合同，本项目的项目预算依据合同额 565.0236 万元/3 年，本项目资金额为 188.34 万元。通过核查阜康市城市管理局提供的财务凭证，发现本项目 2021 年支出除了支付阜康市中环洁城市环境服务有限公司第一批次公厕购买服务费（凭证：JZ-8-0024 预），还用于支付 2020 年捷丽洁公司公厕购买服务费（凭证：JZ-2-0015 预，JZ-5-0027 预），2021 年 1-4 月中环洁城市环境服务有限公司代管服务费（JZ-3-0009 预，JZ-5-0013 预，JZ-6-0017）不符合合同规定的用途，故该指标不得分。

综上所述，该指标满分 4 分，得分 0 分。

2. 组织实施

(1) 管理制度健全性

阜康市城市管理局根据单位及项目实施情况制定了《财务管理制度》、《公厕监管方案》、《中环洁管理方案》，制度合法、合规、完整。

综上所述，该指标满分 4 分，得分 4 分。

(2) 制度执行有效性

根据本项目合同要求本项目 27 座公厕需配有专职管理人员，通过核查阜康市城市管理局提供的资料，本项目有公厕人员信息及联系方式，但仅有两名员工签订劳务合同（牛金芳、张风英），不符合劳务用工等有关规定，故扣除权重分 25%。

综上所述，该指标满分 4 分，得分 3 分。

(三) 项目产出情况

项目产出类指标是从产出数量、产出质量、产出时效、产出成本四个方面来对项目产出方面进行考察。项目产出指标分值 30 分，实际得分 25.38 分。各指标详细得分情况如下表 4-3 所示：

表 4-3 项目产出指标得分情况

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	四级指标	分值	得分
产出指标	30	产出数量	6	实际完成率	6	购买服务公厕数量	6	6
		产出质量	12	质量达标率	6	公厕监管、督察率	6	6
					6	公厕卫生整洁率	6	5.46

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	四级指标	分值	得分
		产出时效	6	完成及时性	6	公厕清扫保洁及时率	6	5.97
		产出成本	6	成本节约率	6	成本节约率	6	1.95
合计			30		30		30	25.38

1. 产出数量

(1) 购买服务公厕数量

根据阜康市城市管理局提供的阜康市免费购买服务合同以及相关工作安排表,保洁人员工作日志,本项目 2021 年实际完成对 27 座公厕养护服务,实际完成率= $(27/27) \times 100\% = 100\%$ 。

综上所述,该指标满分 6 分,得分 6 分。

2. 产出质量

(1) 公厕监管、督察率

根据阜康市城市管理局提供的对阜康市中环洁城市环境服务有限公司的定期检查报告、检查手册以及 2021 年公厕检查台账,阜康市城市管理局 2021 年 4 月-12 月做到每月不定期对公厕进行检查,监管率及督察率达到 100%。

综上所述,该指标满分 6 分,得分 6 分。

(2) 公厕卫生整洁率

根据阜康市城市管理局提供的对阜康市中环洁城市环境服务有限公司的公厕考评资料,2021 年 4-12 月中环洁城市环境服务有限公司为 27 座公厕提供维修养护服务,其

中每月考评得分情况：4月86分、5月84分、6月90分、7月92分、8月88分、9月96.5分、10月92分、11月99分、12月92分。故公厕卫生整洁率 = $(86+84+90+92+88+96.5+92+99+92)/9 \text{ 个月} \times 100\% = 91.05\%$ 。
得分 = $6 \times 91.05\% = 5.46$ 。

综上所述，该指标满分6分，得分5.46分。

3. 产出时效

(1) 公厕清扫保洁及时率

根据本项目满意度问卷调查，99.54%的游客及市民认为公厕清扫保洁及时。

综上所述，该指标满分6分，得分5.97分。

4. 产出成本

根据阜康市城市管理局提供的项目财务资料、相关凭证，阜康市免费公厕政府购买服务项目共计188.34万元，截至2021年12月31日，共计支出127.27万元，成本节约率 = $[(\text{计划成本} - \text{实际成本}) / \text{计划成本}] \times 100\% = [(188.34 - 127.27) / 188.34] \times 100\% = 32.43\%$

综上所述，该指标满分6分，得分1.95分。

(四) 项目效益情况

项目效益类指标是从社会效益、可持续影响、满意度三个方面来对项目效益方面进行考察。项目绩效指标分值30分，实际得分27.56分。各指标详细得分情况如下表4-4

所示：

表 4-4 项目效益指标得分情况

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	四级指标	分值	得分
效益指标	30	项目效益	30	社会效益指标	10	公厕的正常运转为市民群众提供便利，提高人民生活质量	10	9.45
				可持续影响指标	10	为城市的和谐和可持续发展提供了有力保障	10	9.63
				满意度指标	10	市民及游客满意度	10	8.48
合计			30		30		30	27.56

1. 社会效益指标

(1) 公厕的正常运转为市民群众提供便利，提高人民生活质量

根据本项目满意度问卷调查，94.5%的市民及游客认为公厕的正常运转为市民群众提供便利，提高人民生活质量。

综上所述，该指标满分 10 分，得分 9.45 分。

2. 可持续影响指标

(1) 为城市的和谐和可持续发展提供了有力保障

根据本项目满意度问卷调查，96.33%的市民及游客认为阜康市免费公厕政府购买服务项目为城市的和谐和可持续发展提供了有力保障。

综上所述，该指标满分 10 分，得分 9.63 分。

3. 满意度指标

(1) 市民及游客满意度

根据本项目满意度问卷调查，对项目涉及的市民及游

客的调查问卷结果分析，本次共计发放有效问卷 218 份。其中，选择“非常满意”的人数为 111 人，选择“满意”的人数为 90 人，选择“一般”的人数为 11 人。根据计算公式：市民及游客满意度满意度 (%) = [“非常满意”人数*100%+“满意”人数*80%/总人数*100%+“一般”人数*60%/总人数] *100% = [(111*100%+90*80%+11*60%) /218*1] *100%=86.97%。

综上所述，该指标满分 10 分，得分 8.48 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

针对本项目，阜康市城市管理局与阜康市中环洁城市环境服务有限公司共同制定了管养分离的制度，对项目有更加明确地认识，管养分离不仅提高了环卫作业的效率和质量，也不断地提升了居民的幸福感和获得感。把不同的制度适度、合理的运用到工作当中，以此来加快工作效率。

（二）存在的问题及原因分析

1. 资金管理方面

（1）由于财政资金紧张，支付购买服务费不及时，项目预算执行率较低，项目预算及支出管理的科学性有待进一步加强。

（2）项目预算执行不完全符合项目预算规定的用途。根据项目访谈调研、项目中标通知书、2021 年阜康市城市

管理局免费公厕管理政府购买服务项目合同，得知项目预算依据合同额 565.0236 万元/3 年，本项目资金额为 188.34 万元，阜康市中环洁城市环境服务有限公司 2021 年 4 月 21 日中标。通过核查阜康市城市管理局提供的财务凭证，发现本项目 2021 年资金执行除了支付阜康市中环洁城市环境服务有限公司第一批次公厕购买服务费，还用于支付 2020 年捷丽洁公司公厕购买服务费，2021 年 1-4 月中环洁城市环境服务有限公司代管服务费，不符合合同规定的用途。

2. 项目管理方面

制度执行有效性亟待提高，在项目实施的过程中，阜康市 27 座公厕的 27 名专职人员中，25 名员工未签订劳动合同，不符合劳务用工等有关规定。

3. 绩效管理方面

由于在做本项目 2021 年绩效目标时，项目人员未与财务人员共同完成填报绩效目标工作，导致财务人员对项目了解不够清晰，绩效指标中成本指标不够细化。

六、有关建议

（一）加大对财政专项资金使用与监督管理力度

在财政资金使用过程中，各相关单位应严格履行资金监督管理职能，不断完善财政监督机制，加强资金使用管理，严肃监督检查与责任追究，保障资金使用符合项目预

算及合同规定的用途，进一步提高财政资金使用效益。

（二）加强对第三方的监督，落实整改工作

由于本项目为第三方公司购买服务，加强对项目实施的跟踪检查工作就显得尤为重要。通过开展监督检查工作，将监督检查工作贯穿项目全过程，对于项目存在的问题及时督促整改。

（三）以预算绩效管理为支撑，加强绩效目标管理

项目财务人员与业务人员协同工作，按照编制的预算将成本细化，使项目更加量化可行。

七、其他需要说明的问题

由于疫情原因，为配合防疫调查问卷采用线上的方式进行。针对上述情况，评价组在对收集的数据进行分析的基础上，结合对相关单位的访谈对本项目的实施效果进行客观评价。

八、报告附件

附件 1：项目支出绩效评价指标体系

附件 2：访谈提纲（记录）及访谈分析报告

附件 3：满意度调查问卷样表以及满意度调查问卷结果分析报告

附件 4：资料收集清单

附件 1：项目支出绩效评价指标体系

项目支出绩效评价指标体系

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	标杆值	评分标准	扣分	得分	评分说明
项目决策	20	项目立项	6	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。	充分	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。以上每条要素占权重分的20%，每有一条不符合，扣除对应权重分，扣完为止。	0	3	本项目立项依据根据《关于免费公厕管理政府购买服务项目的请示》，《阜康市项目会审领导小组会议纪要-阜项会审办（2020）12号》，立项与部门职责范围相符；属于部门履职所需属于公共财政支持范围；符合中央、地方事权支出责任划分原则；与相关部门同类项目或部门内部相关项目无重复。

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	标杆值	评分标准	扣分	得分	评分说明
				立项程序规范性	3	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。	规范	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。以上每条要素占权重分的1/3，每有一条不符合，扣除对应权重分，扣完为止。	0	3	项目属于本级财政支持范围，本项目依据《关于免费公厕管理政府购买服务项目的请示》，《阜康市项目会审领导小组会议纪要-阜项会审办（2020）12号》，项目审批文件、材料符合相关要求，通过阜康市城市管理局会议纪要，项目经过必要的集体决策。
		绩效目标	7	绩效目标合理性	3.5	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。	合理	①项目是否有绩效目标；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。以上每条要素各占权重的25%，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止。	0	3.5	本项目设有绩效目标与项目购买27座公厕购买服务具有相关性；项目预期产出效益和效果能够为市民群众提供便利，提高生活质量，为城市的和谐和可持续发展提供了有力保障。

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	标杆值	评分标准	扣分	得分	评分说明
				绩效指标明确性	3.5	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。	明确	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。以上每条要素各占权重的1/3，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止。③是否与项目目标任务数或计划数相对应。	1.17	2.33	根据该项目《项目支出绩效目标表》内容可知，阜康市城市管理局将该项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，且均通过清晰、可衡量的指标值予以体现，该项目共设置8条绩效指标，其中有6条绩效指标已量化，指标量化率达到75%，满足了量化指标需占指标总数70%及以上的规范要求，并满足三级指标≥7条的基本要求，但成本指标过于笼统，未根据项目预算明细，细化成本指标。故扣除权重的1/3。
		资金投入	7	预算编制科学性	3.5	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。	科学	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；与工作任务相匹配。④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。以上每条要素各占权重的25%，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完	0	3.5	通过与阜康市城市管理局相关人员进行沟通，本项目依据《免费公厕养护管理费用清单》进行预算编制，预算编制具有科学性。

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	标杆值	评分标准	扣分	得分	评分说明
								为止。			
				资金分配合理性	3.5	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	合理	①预算资金分配依据是否充分；②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。以上每条要素各占权重的50%，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止。	0	3.5	本项目预算编制以《免费公厕养护管理费用清单》为依据，资金主要用于支付第三方公司阜康市中环洁城市环境服务有限公司的购买服务费，主要用于公厕的人员工资、水费、电费、取暖费、采买相关工具及损耗品以及公厕的养护维修。资金分配依据充分，分配额度合理，与项目实际相适应。
项目过程	20	资金管理	12	资金到位率	4	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金对项目实施的总体保障程度。	100%	资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%。资金到位率=100%，得权重分满分，每降低1%，扣除5%权重分，扣完为止。	0	4	根据阜康市城市管理局提供的财务凭证，本项目资金支付为财政直接支付，故本项目资金到位率=(188.34/188.34)×100%=100%
				预算执行率	4	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。	100%	预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%。预算执行率=100%，得权重分满分，否则得分=执行率*分值。	1.3	2.7	根据阜康市城市管理局提供的财务凭证，本项目预算执行率=(127.27/188.34)×100%=67.57%

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	标杆值	评分标准	扣分	得分	评分说明
				资金使用规范性	4	项目资金使用是否符合财务管理规定，用以反映和考核项目资金规范运行情况。	合规	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是否符合项目预算批复或合同规定的用途；④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。以上每条指标各占权重分的25%，要素①②不符合，扣除对应权重分；要素③④不符合属于重大违纪，该指标不得分。	4	0	根据项目访谈调研及2021年阜康市城市管理局免费公厕管理政府购买服务项目合同，本项目的项目预算依据合同额565.0236万元/3年，本项目资金额为188.34万元。通过核查阜康市城市管理局提供的财务凭证，发现本项目2021年支出除了支付阜康市中环洁城市环境服务有限公司第一批次公厕购买服务费（凭证：JZ-8-0024预），还用于支付2020年捷丽洁公司公厕购买服务费（凭证：JZ-2-0015预，JZ-5-0027预），2021年1-4月中环洁城市环境服务有限公司代管服务费（JZ-3-0009预，JZ-5-0013预，JZ-6-0017）不符合合同规定的用途，故此指标不得分。
		组织实施	8	管理制度健全性	4	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核管理制度对项目实施保障情况的保障情况。	健全	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。以上每条要素各占权重的50%，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止。	0	4	阜康市城市管理局根据单位及项目实施情况制定了《财务管理制度》、《公厕监管方案》、《中环洁管理方案》，制度合法、合规、完整。

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	标杆值	评分标准	扣分	得分	评分说明
				制度执行有效性	4	项目实施是否符合相关管理规定,用以反映和考核相关制度的有效执行情况。	有效	①是否遵守相关法律法规和相关管理规定;②项目调整及支出调整手续是否完备;③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档;④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。以上每条要素各占权重的 25%,每有一条不符合,扣除对应的权重分,扣完为止。	1	3	根据本项目合同要求本项目 27 座公厕需配有专职管理人员,通过核查阜康市城市管理局提供的资料,本项目有公厕人员信息及联系方式,但仅有两名员工签订劳务合同(牛金芳、张风英),不符合劳务用工等有关规定,故扣除权重分 25%。
项目产出	30	产出数量	6	购买公厕数量	6	购买服务公厕数量完成率=(实际产出数/计划产出数)×100%。实际完成率=100%,得 100%权重分,每降低 1%,扣除 5%权重分,扣完为止。	27 座	实际完成率=(实际产出数/计划产出数)×100%。实际完成率=100%,得 100%权重分,业绩值每降低 1%,扣除 5%权重分,扣完为止。	0	6	根据阜康市城市管理局提供的阜康市免费购买服务合同以及相关工作安排表,保洁人员工作日志,本项目 2021 年实际完成对 27 座公厕养护服务,实际完成率=(27/27)×100%=100%。

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	标杆值	评分标准	扣分	得分	评分说明
		产出质量	6	公测监管、督察率	6	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	100%	质量达标率=(质量达标产出数/实际产出数)×100%。质量达标率=100%，得100%权重分，业绩值每降低1%，扣除5%权重分，扣完为止。	0	6	根据阜康市城市管理局提供的对阜康市中环洁城市环境服务有限公司的定期检查报告、检查手册以及2021年公厕检查台账，阜康市城市管理局2021年4月-12月做到每月不定期对公厕进行检查，监管率及督察率达到100%。
			6	公厕卫生整洁率	6	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	100%	质量达标率=(质量达标产出数/实际产出数)×100%。质量达标率=100%，得100%权重分，否则得分=实际整洁率*分值。	0.54	5.46	根据阜康市城市管理局提供的对阜康市中环洁城市环境服务有限公司的公厕考评资料，2021年4-12月中环洁城市环境服务有限公司为27座公厕提供维修养护服务，其中每月考评得分情况：4月86分、5月84分、6月90分、7月92分、8月88分、9月96.5分、10月92分、11月99分、12月92分。故公厕卫生整洁率=(86+84+90+92+88+96.5+92+99+92)/9个月*100%=91.05%。
		产出时效	6	公厕清扫保洁及时率	6	项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	100%	完成及时性=(项目实际完成时间/项目计划完成时间)×100%。完成及时性=100%，否则得分=认为及时清洁占比*分值。	0.03	5.97	根据本项目满意度问卷调查，99.54%的游客及市民认为公厕清扫保洁及时。

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	标杆值	评分标准	扣分	得分	评分说明
		产出成本	6	成本节约率	6	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。	0%	成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100%。成本节约率达到预期目标，得权重分的100%，否则得分=成本节约率*分值，成本节约率为负不得分。	4.05	1.95	根据阜康市城市管理局提供的项目财务资料、相关凭证，阜康市免费公厕政府购买服务项目共计188.34万元，截至2021年12月31日，共计支出127.27万元，成本节约率=[(188.34-127.27)/188.34]×100%=32.43%
项目效益	30	社会效益指标	10	公厕的正常运转为市民群众提供便利，提高生活质量	10	项目实施所产生的社会效益。	提高	达到标杆值，得权重分的100%，否则得分=认为提高的占比*分值。	0.55	9.45	根据本项目满意度问卷调查，94.5%的市民及游客认为公厕的正常运转为市民群众提供便利，提高生活质量。
		可持续影响指标	10	为城市的和谐和可持续发展提供	10	项目实施所产生的可持续影响。	长期	达到标杆值，得权重分的100%，否则得分=认为长期提供有利保障占比*分值。	0.37	9.63	根据本项目满意度问卷调查，96.33%的市民及游客认为阜康市免费公厕政府购买服务项目为城市的和谐和可持续发展长期提供了有力保障。

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	标杆值	评分标准	扣分	得分	评分说明
				了有保障							
		满意度指标	10	市民游客满意度	10	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	≥90%	满意度达到标杆值，得权重分的100%，业绩值每降低1%，扣除权重分的5%，扣完为止。	1.52	8.48	根据本项目满意度问卷调查，对项目涉及的市民及游客的调查问卷结果分析，本次共计发放有效问卷218份。其中，选择“非常满意”的人数为111人，选择“满意”的人数为90人，选择“一般”的人数为11人。根据计算公式：市民及游客满意度满意度(%)=[“非常满意”人数*100%+“满意”人数*80%/总人数*100%+“一般”人数*60%/总人数]*100%=[(111*100%+90*80%+11*60%)/218*1]*100%=86.97%。
总分	100		100		100				17.99	85.47	

附件 2：访谈提纲（记录）及访谈分析报告

访谈记录

项目名称：

访谈对象：

联系方式：

1. 请您从以下几点谈谈该项目的基本情况。

（1）项目立项时间与背景；（2）项目立项目的；（3）项目资金实施内容与实施情况；

2. 项目的预算编制依据、预算审批和拨付流程。（包括拨付的时间点、具体流程）

3. 项目全年预算数为多少？项目资金的明细支出包括哪些？是否与项目预算明细一致？不一致的原因是什么？现资金执行数为多少，结余多少，结余的原因是？资金支付时间是何时？是否及时？

4. 请您简要介绍该项目实施流程？（包括实施、监管、验收）

5. 该项目实施过程中涉及到的部门或单位有哪些？相互之间是如何配合确保项目顺利开展的？部门职责、本项目的分工如何？

6. 请您简要介绍为保障项目顺利开展、资金的合理支出，贵单位制定了哪些管理办法？实际采取过哪些监督与管理措施。

7. 您认为本项目资金的使用达到了什么效益？（经济/社会/可持续影响）？取得了哪些成绩？
8. 项目实施过程中存在的问题及遇到的困难？
9. 请您谈谈项目开展过程中积累了哪些经验做法，以及下一步的工作规划。
10. 针对促进本项目的发展，您有没有更好的建议？

阜康市免费公厕政府购买服务项目访谈分析报告

一、访谈背景

（一）访谈目的

本次绩效评价社会调研旨在了解项目完成后的社会效益与受访人员满意度，了解和评估财政资金使用的效率和效益，发现资金使用和管理中的问题，为阜康市免费公厕政府购买服务项目的开展建言献策。

（二）访谈对象和访谈内容

1. 访谈对象

项目单位：阜康市城市管理局、阜康市中环洁城市环境服务有限公司

2. 访谈内容

访谈内容包括：项目立项背景及目的、项目预算资金的资金来源、安排及执行情况、项目实施开展情况以及项目具体内容、项目参与单位及职责分工、项目开展过程中积累的经验做法、项目实施过程中遇到的问题等。

二、访谈分析

（一）项目立项背景及目的

立项时间：2020.12；背景：阜康市是旅游城市，城市的所有公厕需要免费开放；目的：管养分离，提高效率，保证质量；实施内容：对市内 27 座免费公厕以购买服务方

式，由第三方企业第三方企业提供养护服务，确保公厕免费按时开放；月考核及日常考核正常运行。

（二）项目预算资金的资金来源、安排及执行情况

预算编制依据：根据《阜康市项目会审领导小组会议纪要-阜项会审办[2021]11号》精神，同意免费公厕管理政府购买服务项目实施。会议要求，本项目三年，项目资金资金控制在 595.05 万元以内，严格按照政府采购采购及招标程序办理，以最终招标价为准。预算审批：由阜康市项目招标管理领导小组审批通过。拨付流程：有甲方出据考核结果报市财政局，按季度予以支付。2021 年度项目资金为 188.34 万元，截至 2021 年 12 月 31 号，本项目共执行 127.27 万元。

（三）项目的实施开展情况以及项目具体的内容

对市内 27 座免费公厕以购买服务方式，由第三方企业第三方企业提供养护服务，确保公厕免费按时开放。

（四）项目参与单位及职责分工

阜康市城市管理局、阜康中环洁城市环境服务有限公司；共同协调配合，按照制定的方案严格实施，不断提高养护标准；甲方负责管理、考核；乙方负责日常养护及人员管理。

（五）项目开展过程中积累的经验做法

对于管养分离的制度有了更加明确地认识，管养分离

不仅提高了环卫作业的效率和质量，也不断地提升了居民的幸福感。把不同的制度适度、合理的运用到工作当中，以此来加快工作效率。

（六）项目实施过程中遇到的问题

养护费用较低，致使企业在管理中难以提升服务水平；存在维修不及时，有时不提供洗手液和厕纸等用品。

附件 3：满意度调查问卷样表以及满意度调查问卷结果分析报告

满意度调查问卷样表

阜康市免费公厕政府购买服务项目调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！受阜康市财政局委托，我公司对阜康市免费公厕政府购买服务项目的满意度情况展开调研，感谢您抽出宝贵时间参与问卷调查。整份问卷的填写大约需要3分钟，请根据您的真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持与配合！

新疆谱诚项目管理咨询有限

公司

2022

年8月

* 1. 您的姓名

* 2. 您的联系方式

* 3. 您是？

☐ 市民

☐ 游客

* 4. 您使用的公厕是否为免费？

☐ 是

☐ 否

* 5. 您认为您使用的公厕清扫保洁是否及时？

☐ 是

☐ 否

* 6. 您在使用公厕时是否有免费的纸巾及洗手液?

- ☐ 是
☐ 否

* 7. 您使用的公厕是否有防滑标志?

- ☐ 是
☐ 否

* 8. 您在使用公厕时是否存在设施损坏、排水、供电、通风不好的现象?

- ☐ 是
☐ 否

* 9. 您认为公厕的正常运转是否为市民群众提供便利, 提高人民生活质量?

- ☐ 未提高
☐ 提高

* 10. 您认为本项目能否能长期为城市的和谐和可持续发展提供了有力保障?

- ☐ 是
☐ 否

* 11. 您对公厕的使用及卫生情况是否满意?

- ☐ 非常满意
☐ 满意
☐ 一般
☐ 不满意
☐ 非常不满意

* 12. 您对阜康市免费公厕有什么意见或建议?



<https://www.wjx.cn/vm/ejAO4vc.aspx>

阜康市免费公厕政府购买服务项目满意度 调查问卷结果分析报告

一、满意度调查背景

本次绩效评价社会调研旨在了解项目完成后的社会效益与受访人员满意度，了解和评估财政资金使用的效率和效益，发现资金使用和管理中的问题，为阜康市免费公厕政府购买服务项目的开展建言献策。

二、研究设计

（一）调研对象

1. 调查对象的基本信息，包括：调查对象的姓名、联系方式等基本情况。
2. 调查受访人员对阜康市免费公厕政府购买服务项目的了解程度。
3. 调查受访人员对阜康市免费公厕政府购买服务项目实施后带来的效益情况。
4. 调查受访人员对阜康市免费公厕政府购买服务项目的满意度。
5. 调查受访人员对阜康市免费公厕政府购买服务项目的意见及建议。

（二）抽样方式

考虑到疫情原因，人群密集不利于疫情防控，故本次问卷调查采用随机抽样法，通过“二维码”或“快捷链接”

进行网上答卷。

(三) 问卷的发放和回收

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，由我公司工作人员组织安排问卷调查工作。

三、调研实施

(一) 调研开展情况

根据项目进度安排，项目组对阜康市市民及游客进行问卷的发放与回收。

(二) 问卷回收情况

阜康市免费公厕政府购买服务项目问卷调研实际发放218份，本次共回收218份问卷，有效问卷达218份，有效率100%。

四、调查结果分析

阜康市免费公厕政府购买服务项目调查问卷

第1题 您的姓名 [填空题]
填空题数据请通过下载详细数据获取

第2题 您的联系方式 [填空题]
填空题数据请通过下载详细数据获取

第3题 您是? [单选题]

选项	小计	比例
市民	216	<div><div></div></div> 99.08%
游客	2	<div><div></div></div> 0.92%
本题有效填写人次	218	

第 4 题 您使用的公厕是否为免费？ [单选题]

选项	小计	比例
是	217	<div><div></div></div> 99.54%
否	1	<div><div></div></div> 0.46%
本题有效填写人次	218	

第 5 题 您认为您使用的公厕清扫保洁是否及时？ [单选题]

选项	小计	比例
是	217	<div><div></div></div> 99.54%
否	1	<div><div></div></div> 0.46%
本题有效填写人次	218	

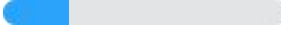

第 6 题 您在使用公厕时是否有免费的纸巾及洗手液？ [单选题]

选项	小计	比例
是	181	<div><div></div><div></div></div> 83.03%
否	37	<div><div></div><div></div></div> 16.97%
本题有效填写人次	218	


第 7 题 您使用的公厕是否有防滑标志？ [单选题]

选项	小计	比例
是	208	<div><div></div><div></div></div> 95.41%
否	10	<div><div></div><div></div></div> 4.59%
本题有效填写人次	218	



第 8 题 您在使用公厕时是否存在设施损坏、排水、供电、通风不好的现象？
[单选题]

选项	小计	比例
是	52	 23.85%
否	166	 76.15%
本题有效填写人次	218	


第 9 题 您认为公厕的正常运转是否为市民群众提供便利，提高人民生活质
量？ [单选题]

选项	小计	比例
未提高	12	 5.5%
提高	206	 94.5%
本题有效填写人次	218	

第 10 题 您认为本项目能否能长期为城市的和谐和可持续发展提供了有力保
障？ [单选题]

选项	小计	比例
是	210	 96.33%
否	8	 3.67%
本题有效填写人次	218	

第 11 题 您对公厕的使用及卫生情况是否满意？ [单选题]

选项	小计	比例
非常满意	111	 50.92%

满意	90	<div><div></div></div> 41.28%
一般	11	<div><div></div></div> 5.05%
不满意	3	<div><div></div></div> 1.38%
非常不满意	3	<div><div></div></div> 1.38%
本题有效填写人次	218	

第 12 题 您对阜康市免费公厕有什么意见或建议？[填空题]

填空题数据请通过下载详细数据获取

附件 4：资料收集清单

序号	核查内容	收集的资料	资料说明
1	项目决策	项目设立背景相关资料	1. 关于免费公厕管理政府购买服务项目的请示 2. 关于免费公厕管理政府购买服务项目的请示-项目会审会传阅单 3. 关于免费公厕管理政府购买服务项目招标请示 4. 关于免费公厕管理政府购买服务项目-项目招标批阅单 5. 城市市容和环境卫生管理条例 6. 新疆维吾尔自治区城市公共卫生管理办法
2	项目决策	项目相关政策文件	1. 关于免费公厕管理政府购买服务项目的请示-项目会审会传阅 2. 关于免费公厕管理政府购买服务项目-项目招标批阅单
3	项目决策	部门职能职责介绍、部门三定方案	阜康市城市管理局单位基本情况
4	项目决策	年度工作计划或重点任务	无
5	项目决策	项目立项申报、评审、批复文件	1. 关于免费公厕管理政府购买服务项目的请示-项目会审会传阅 2. 关于免费公厕管理政府购买服务项目-项目招标批阅单
6	项目决策	项目绩效目标申报表	阜康市城市管理局 2021 年免费公厕购买服务项目支出绩效目标表
7	项目管理	预算编制依据、测算过程	2021 年阜康市免费公厕购买服务合同（2021 年 4 月 21 日至 2024 年 4 月 20 日）
8	项目管理	预算申请及批复文件	资金拨付批准报告
9	项目管理	预算调整申请文件及批复（如有）	无
10	项目管理	项目资金分配表、资金到位凭证	本项目为财政直接拨付项目
11	项目管理	资金支出明细、资金支出凭证及相关合同、发票等原始凭证	2021 年阜康市免费公厕购买服务合同（2021 年 4 月 21 日至 2024 年 4 月 20 日）、2021 年公厕购买服务付款凭证
12	项目管理	项目小组组织管理资料，如涉及的单位（部门）及其在项目中的职责分工等	康市城市管理局 2021 年免费公厕购买服务项目访谈、巡查人员岗位职责分工
13	项目管理	项目变更申请及批复（如有）	无
14	项目管理	项目实施方案	无

序号	核查内容	收集的资料	资料说明
15	项目管理	财务管理制度、资金管理办法	1. 阜康市城市管理局财务管理制度（2021 年 2 月） 2. 公厕考核实施细则 3. 公厕考核实施细则 4. 公厕监管方案 5. 中环洁管理方案
16	项目管理	项目管理制度及内控制度	
17	项目管理	代理招标相关合同、协议	2021 年阜康市免费公厕购买服务项目委托协议
18	项目管理	中标公告、中标通知书	2021 年阜康市免费公厕购买服务项目合同中标通知书
19	项目管理	项目实施合同、监理合同等	2021 年阜康市免费公厕购买服务项目合同
20	项目管理	项目验收表、验收报告	无
21	项目管理	项目中期和年度检查报告、自查报告及有关检查文件记录等	阜康市城市管理局定期检查报告、检查照片、公厕考核表、阜康市城市管理局公厕检查台账
22	项目绩效	项目相关会议纪要、汇报资料	保洁人员工作日志、工作安排表
23	项目绩效	年度工作总结或年度考核报告	无
24	项目绩效	长效管理机制相关资料及使用规定等	无
25	项目绩效	跟踪监控报告或自评报告	阜康市城市管理局 2021 年免费公厕购买服务项目绩效监控表、项目绩效自评表
26	项目绩效	反映实施效果情况的相关统计公报等	保洁人员工作日志、工作安排表、2021 年阜康市免费公厕购买服务项目合同、公厕考核表、阜康市城市管理局公厕检查台账
27	项目绩效	其他相关文件	项目单位自行下发的公厕满意度问卷调查