

深圳市福田区华富街道办事处 2020 年度 项目支出部门评价报告

项目名称：社区环境卫生项目

被评价单位：深圳市福田区华富街道办事处

评价机构：深圳市中政汇智管理咨询有限公司

评价时间：2021 年 7 月-10 月

目 录

一、项目基本情况.....	1
（一）项目背景.....	1
（二）项目概况.....	2
（三）预算安排及执行情况.....	3
（四）项目组织架构.....	4
（五）项目绩效目标.....	5
二、绩效评价及结论分析.....	6
（一）评价目的.....	6
（二）绩效思路及重点.....	6
（三）绩效自评开展及结果.....	7
（四）重点绩效评价过程.....	8
（五）评价结论及绩效分析.....	9
三、主要业绩及经验做法.....	18
（一）环卫作业智能化.....	18
（二）压实主体责任.....	19
四、项目存在问题.....	19
（一）绩效指标设置不规范，指标编报质量有待提高.....	19
（二）缺少应急保障措施，应急安全保障制度有待落实.....	19
（三）环卫考勤不严谨，环卫监管工作质量有待提升.....	20
五、改善措施和建议.....	20
（一）加强绩效目标编报管理，提高绩效指标科学性.....	20

（二）建立项目应急保障措施，保证应急保障有效落实.....	20
（三）加强环卫监督管理，落实主体责任.....	21
附件 1：福田区华富街道市政清扫保洁服务企业考核评分.....	22
附件 2：福田区华富街道市政清扫保洁服务合同履行评价表.....	24
附件 3：评价指标体系.....	25
附件 4：满意度调查问卷及调查报告.....	32
附件 5：合规性检查报告.....	41

为强化预算绩效管理，提高财政资金的使用效益，根据《中华人民共和国预算法》第五十七条规定和《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）的精神，福田区华富街道办事处（以下简称“街道办”）聘请深圳市中政汇智管理咨询有限公司，对街道办2020年度社区环境卫生项目进行了绩效评价，评价过程得到街道办各部门支持和配合，工作进展顺利。根据评价工作要求，街道办及下属业务科室对其提供的资料的真实性、完整性负责，我司负责协助街道办实施部门评价并出具部门评价报告。

一、项目基本情况

（一）项目背景

城市市容环境是城市形象和整体素质的综合反映，是城市的窗口和城市吸引力的源泉。随着经济社会的发展，城市化水平和人类文明程度的提升，市容环境卫生的管理成为城市管理的关键。根据《2018年“深圳蓝”可持续行动计划》（深府办规〔2018〕6号）《深圳市人民政府关于完善环卫市场机制提升城市清洁水平的意见》《市大气污染防治指挥部办公室关于印发〈2018年“深圳蓝”可持续行动计划〉责任分工表的通知》（深大气指〔2018〕6号）《深圳市城市管理局关于推广使用纯电动环卫车的通知》，深圳市十三五规划“努力建成更高质量民生幸福城市，全面实现基本公共服务均等化，努力让群众享有更舒适的居住条件、更优美的生态环境”要求，拟通过政府购买服务的方式进行市政道路、

城中村清扫保洁及绿地保洁等工作，进一步完善环卫市场机制，提升城市清洁水平。

（二）项目概况

1. 项目内容

街道办社区环境卫生项目主要包括市政道路、城中村清扫保洁及绿地保洁等工作内容，街道办以政府采购的方式购买了“福田区清扫保洁、城中村垃圾清运及公厕管理服务”，服务内容为街道办所辖市政道路（含道路绿地、绿道及社区公园）清扫保洁，但“城中村垃圾清运”项目已于2020年从“福田区清扫保洁、城中村垃圾清运及公厕管理服务”中剥离，街道办本项目范围无社区公园公厕，故本项目仅包括市政道路、城中村清扫保洁及绿地保洁等内容。清扫保洁的服务范围包括但不限于辖区内道路、公共场所以及市政设施，具体情况如表1-1所示：

表 1-1 清扫保洁的服务范围明细表

序号	主要内容
1	机动车道、非机动车道、人行道、地下通道、隧道、商业步行街、立交桥、人行天桥、排水明沟、雨水篦子口、绿道、社区公园等辖区范围内的所有城市道路、道路两侧及道路中间绿化带、绿道。
2	公共广场、门店门前区域、建筑物之间背街小巷、建筑物及构筑物2米以下外立面、城中村、街头休息场所、口岸和火车站广场、绿化带及待建地、人行道树穴等辖区内的公共场所。
3	环卫工具房、果皮箱（含垃圾桶）、垃圾分类收集容器等废弃物收集箱、垃圾转运站、公厕、公共垃圾收集点的清洁。
4	及时向环卫管理和监管部门反馈路灯柱、防蚊闸、雨水沙井口、公交候车亭、道路路牌、交通指示牌、交通护栏、道路隔离设施、桥梁墩柱、地下通道和涵洞隧道的墙面、人行天桥栏杆和顶棚、电信设施设备、公共设施设备 etc 市政设施的卫生问题。
5	街道衔接地带作业范围向外延长5米，衔接地带同时接受相关单位考核。
6	本项目服务范围及与其他标段间衔接地带可视范围内，发现环卫问题应及时向环卫管理和监管部门反馈。

街道办所辖市政道路（含道路绿地、绿道及社区公园）面积共 1,166,380.86 平方米，包括一级路 776,542.38 平方米，城中村 62,688.00 平方米，绿化面积 315,955.43 平方米，社区公园 11,195.05 平方米。具体清扫面积分布见下表：

表 1-2 华富街道清扫道路面积明细表

单位：平方米

项目实施单位	市政道路	其中			
		一级路	绿地面积	社区公园	城中村
深圳市星玉实业有限公司	42,986.25	40,218.41	2,767.84	0.00	0.00
深圳市绿佳智慧环境发展有限公司	94,539.62	64,857.11	29,682.51	0.00	0.00
深圳市万厦居业有限公司	1,028,854.99	671,466.86	283,505.08	11,195.05	62,688.00
合计	1,166,380.86	776,542.38	315,955.43	11,195.05	62,688.00

2. 项目承包方式

本项目承包方式为全包干形式，即管理任务包干、经费包干。街道办将管理任务交给项目实施单位，项目实施单位按街道办的管理要求和标准组织管理工作，并接受街道办的指导、监督和检查验收，街道办按约定付费。

（三）预算安排及执行情况

街道办社区环境卫生项目资金来源于福田区级财政拨款，2020 年年初预算数为 2,140.36 万元，本项目全年无调整，全年预算数为 2,140.36 万元，合同金额共计 1,955.69 万元，实际支出 1,944.19 万元，预算执行率为 90.83%。具体项目支出情况入见下表：

表 1-3 预算执行情况表

单位：万元

中标单位	服务标段	合同金额	支出金额	合同执行率
深圳市绿佳智慧环境发展有限公司	C 标段	156.35	156.35	100.00%
深圳市星玉实业有限公司	F 标段	92.26	92.26	100.00%
深圳市万厦居业有限公司	H 标段	1707.08	1695.58	99.33%
合计		1955.69	1944.19	99.41%

（四）项目组织架构

1. 行业主管部门

福田区城管局作为全区环境卫生工作的行业主管部门，每个月按照《福田区环卫作业服务企业合同履约考核评分》和《福田区垃圾清运及公厕管理考核标准》对街道办辖区环卫企业服务质量进行检查，并将检查情况通报街道办。

2. 项目主管部门

福田区华富街道办是本项目的监管主体，负责对辖区街道市政道路、公园绿地、公厕的清洁和管理质量进行监督管理，根据《福田区华富街道市政清扫保洁服务考核办法》《福田区华富街道市政清扫保洁服务企业考核评分》（附件 1）和《福田区华富街道市政清扫保洁服务合同履约评价表》（附件 2）等文件执行考核，并按照福田区城管局的通报内容和进行相应的处理；监督检查项目实施单位落实安全生产措施及员工培训情况。

3. 项目实施单位

本项目实施单位共 3 家企业，分别是深圳市绿佳智慧环

境发展有限公司、深圳市星玉实业有限公司和深圳市万厦居业有限公司，主要负责配置合理的资源如环卫工人、环卫车辆、环卫设备等进行环卫作业，严格按照合同约定实施清扫保洁工作，并接受项目主管部门的监督考核。

（五）项目绩效目标

1. 项目绩效总目标

本项目的总目标是保障按合同支付的市政道路及城中村道路清扫、绿地保洁、垃圾清运与处理等方面的支出，辖区内垃圾统一清运，卫生保洁及时彻底。

2. 年度绩效目标编报情况

项目组根据街道办提供的项目自评表分析，街道办 2020 年社区环境卫生项目绩效目标表按要求设置了项目中长期目标、项目年度目标，并根据年度实际工作需求，围绕年度项目总体目标分解为投入指标、产出指标、效益指标和满意度指标。本项目绩效目标设置如表 1-4。

表 1-4 项目绩效目标表

一级指标	二级指标	指标内容	目标值
投入指标	测算明细	市政道路、城中村清扫保洁及绿地保洁经费 21,403,602.6347 元;	
	资金支出进度	2020 年 3 月完成资金 25%，2020 年 6 月完成资金 50%，2020 年 9 月完成资金 75%，2020 年 12 月完成资金 100%。	
产出指标	数量指标	辖区的市政道路干净整洁	26 条
	质量指标	全区市容秩序年度考核一年二次	排名前四名
	工作时效	2020 年全年	2020 年全年
效益指标	经济效益指标	适用	不适用
	社会效益指标	市容环境水平提升	环境卫生测评指数提升

一级指标	二级指标	指标内容	目标值
	生态效益指标	不适用	不适用
	可持续影响	不适用	不适用
	服务对象满意度指标	群众对社区环境卫生工作的满意度	满意度 $\geq 90\%$

二、绩效评价及结论分析

（一）评价目的

本项目的评价目的是全面分析华富街道办社区环境卫生项目资金的使用效率和效果，是否完成了预期目标，项目实施过程是否规范，针对项目资金使用过程中存在的问题提出合理化建议，提高资金使用效益，通过绩效评价来总结经验教训，优化环卫项目运行模式，为今后完善同类项目的绩效管理提供可行性参考。

（二）绩效思路及重点

1. 评价思路

本项目的评价思路以梳理街道办与项目实施单位的合同及相关管理内容，从项目投入、管理、产出、效果和影响对项目的全过程进行绩效评价。根据项目完成后的客观事实，对项目已达成的绩效及可预期的绩效进行鉴定，从绩效结果出发，反查项目的立项、实施及监管过程，考察项目具体实施状况、绩效目标是否偏离。

本次评价根据《深圳市财政局关于贯彻落实全面实施预算绩效管理有关事项的通知》（财预〔2019〕5号）等相关文件规定，结合2020年街道办社区环境卫生项目实际情况和资金管理情况，采取百分制设置评价指标体系。指标体系

包括“项目决策”（15分）、“项目管理”（25分）、“项目产出”（30分）和“项目效益”（30分）共计4个一级指标，并根据一级指标逐级下设13个二级指标以及相应权重。详细评价指标体系见附件3。

评价小组在构建指标体系的基础上，采取查阅资料、实地考察、访谈交流、问卷调查、数据分析等方法，评价项目绩效目标完成情况和项目实施的管理情况，分析评价中发现的问题并提出改善建议。

2. 评价重点

重点对各子项目的管理和考核情况进行评价。通过对项目预算单位相关管理制度的查阅以及项目实施单位的访谈和调研，考察街道办是否对第三方实施单位制定了健全的考核、监管制度；街道的日常考核、年度考核工作是否按时完成，管理制度是否有效执行，以及项目长效管理机制建设情况如何。

（三）绩效自评开展及结果

2020年街道办开展了社区环境卫生项目自评工作，并填报了《2020年项目支出绩效自评表》。自评表显示所有产出指标和效益指标自评结果均为达成绩效设定目标。总体自评得分为98.53分，除预算执行率（90.83%）和满意度指标未达标造成扣1.47分外，其余绩效指标自评均为满分，未反映项目实施过程中存在问题。具体自评得分情况如表2-1所示。

表 2-1 社区环境卫生项目支出绩效自评表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分
项目管理	资金管理	预算执行率	100%	90.83%	10.00	9.08
产出指标	数量指标	辖区的市政道路干净整洁	26 条	26 条	20.00	20.00
	质量指标	全区市容秩序年度考核一年二次	排名前四名	排名前四名	20.00	20.00
	工作时效	2020 年全年	2020 年全年	2020 年全年	10.00	10.00
效益指标	经济效益指标	不适用	不适用	不适用	0.00	0.00
	社会效益指标	市容环境水平提升	环境卫生测评指数提升	环境卫生测评指数提升	30.00	30.00
	生态效益指标	不适用	不适用	不适用	0.00	0.00
	可持续影响	不适用	不适用	不适用	0.00	0.00
满意度指标	服务对象满意度指标	群众对社区环境卫生工作的满意度	满意度 ≥ 90%	85.03%	10.00	9.45
总分					100.00	98.53

（四）重点绩效评价过程

1. 评价对象和范围

评价对象是项目监管主体和项目实施单位；评价范围是 2020 年社区环境卫生项目；评价时段为 2020 年 1 月-2020 年 12 月。

2. 评价实施过程

为确保项目绩效评价工作的顺利实施，评价小组遵循特

定的流程，将评价实施过程分为三个阶段。

（1）前期准备阶段。2021年7月，评价小组组织项目组，制定工作方案并确定绩效评价报告范本，发送资料清单并收集整理资料。

（2）评价实施阶段。一是评价小组根据工作方案，汇总关于本项目的问题与疑虑，前往单位进行相关方访谈、座谈，结合评价要求及评价总体思路，进一步了解项目资金的内容、操作流程、管理机制、资金使用、产出和效果等情况。二是进行实地调研，实地查看本项目所辖范围内街道的清洁及管理效果，对实施过程中所取得的现场资料及非现场资料进行整理和综合分析。三是评价组通过线上线下结合的方式对华富街道市民开展社区环境卫生满意度调查，共发放线上调查问卷163份，共回收有效问卷163份，问卷有效回收率达100%。详细满意度调查见附件4。

（3）报告阶段。该阶段的主要工作包括撰写评价报告、报告征求意见、出具正式报告。撰写评价报告，即评价小组根据综合评价结论和项目绩效资料，按照规定的格式文本，撰写评价报告初稿。报告征求意见，即评价小组征求评价对象和其他利益相关方意见，并根据相关意见修改完成评价报告征求意见稿。出具正式报告，即评价组织主体正式征求评价对象意见，根据书面意见修改并提交正式报告。

（五）评价结论及绩效分析

本次绩效评价从决策、过程、产出和效益四个方面展开详细的论证评价，对2020年社区环境卫生项目资金绩效情

况进行评分。综合评定项目得分为 94.20 分，绩效等级为“优”，详见下表。（90 分以上为优，80-89 分为良，70-79 分为中，70 分以下为低）具体评分情况详见表 2-2。

表 2-2 绩效评价指标体系得分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
项目决策 (15 分)	项目立项	立项依据充分性	3 分	3.00
		立项程序规范性	2 分	2.00
	绩效目标	绩效目标合理性	2 分	2.00
		绩效目标明确性	2 分	1.00
	资金投入	预算编制科学性	3 分	3.00
		资金分配合理性	3 分	3.00
项目管理 (25 分)	资金管理	预算执行率	3 分	2.10
		财务管理制度健全性	5 分	5.00
		资金使用合规性	5 分	5.00
	组织实施	管理制度健全性	6 分	5.00
		管理制度执行有效性	6 分	6.00
产出 (30 分)	数量指标	卫生清扫完成率	5 分	5.00
		环卫清扫人员缺勤人数	4 分	3.40
		环卫服务质量检查频次	3 分	3.00
	质量指标	清扫保洁整改率	5 分	5.00
		考勤合格率	4 分	2.20
		环卫服务质量检查合格率	3 分	3.00
	时效指标	工作完成及时性	3 分	3.00
	成本指标	成本控制率	3 分	3.00
效益 (30 分)	社会效益	环卫指数排名提升	6 分	6.00
		市民环保意识提升	6 分	6.00
	生态效益	市容环境提升	6 分	5.50
	满意度指标	辖区群众满意度	8 分	8.00
	长效管理机制	绩效跟踪评价	4 分	4.00
合计			100 分	94.20

1. 项目决策

该指标从项目立项、绩效目标、资金投入三个方面对项目决策情况进行评价，共涉及 5 个三级指标。满分 15 分，评价得分 14 分，得分率 93.33%，总体表现为“优”。具体评分情况如下：

（1）项目立项

立项依据充分性。该指标用以评价项目立项的依据文件是否充分，是否与国家和地区的战略目标、发展计划以及部门的基本职能和工作计划相适应。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。根据《深圳市人民政府办公厅关于印发 2018 年“深圳蓝”可持续行动计划的通知》《福田区财政局关于福田区新一轮清扫保洁服务及城中村垃圾清运项目有关事宜的回复意见》《福田区创建垃圾分类先行示范城区巩固提升实施方案》（福府办函〔2020〕4 号）《关于下放垃圾转运站管理权限的通知》等文件，项目的立项依据充分，故此项得满分。

立项程序规范性。该指标用以评价立项是否符合规定程序，审批的文件和材料是否完整，项目立项前是否经过必要的可行性研究、集体决策等。该指标分值为 2 分，评价得分为 2 分。街道办社区环境卫生项目按照规定的程序申请设立，所提交的文件、材料是否符合相关要求，故此项得满分。

（2）绩效目标

绩效目标合理性。该指标主要是考察项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，是否规范合理，用

以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。该指标分值为 2 分，评价得分为 2 分。项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，项目与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，故此项得满分。

绩效目标明确性。该指标用以评价项目是否有明确的绩效目标，且绩效目标可衡量、可达成、具有相关性、规范性、准确性和时限性。该指标分值为 2 分，评价得分为 1 分。扣分主要原因是：根据 2020 年社区环境卫生项目绩效目标表，发现其数量指标、质量指标、时效指标、社会效益指标和满意度指标共计五处指标设置不准确、不规范，依据“绩效目标符合实际情况，各项指标准确、可测量得 1 分，每发现一项绩效目标设置脱离实际、未细化量化或设置不规范（含未设指标）扣 0.2 分，该小项分值扣完为止。”的评分标准，此项扣 1 分。

（3）资金投入

预算编制科学性。该指标用以评价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。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。项目的预算额度按照标准编制，测算依据充分，确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配，故此项得满分。

资金分配合理性。该指标用以考察街道办对项目预算资金分配是否有测算依据，反映和考核项目预算资金分配的科

学性、合理性情况。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。
项目的预算资金分配依据充分，资金分配额度合理，并与年度产出目标相匹配，故此项得满分。

2. 项目管理

该指标从资金管理、组织实施两个方面对项目决策情况进行评价，共涉及 5 个三级指标。满分 25 分，评价得分 23.10 分，得分率 92.40%，总体表现为“优”。具体评分情况如下：

（1）资金管理

预算执行率。该指标用以考察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= $(\text{决算资金}/\text{调整后预算资金}) \times 100\%$ 。该指标分值为 3 分，评价得分为 2.1 分。主要扣分原因是社区环境卫生项目 2020 年全年预算数为 2,140.36 万元，全年执行数为 1,944.19 万元，预算执行率为 90.83%，未达到 100%，扣 0.9 分。

财务管理制度健全性。该指标用以考察街道办项目资金的相关财务管理制度是否健全，财务资金审批、拨付、使用流程是否规范，是否符合有关财务会计管理制度的规定。该指标分值为 5 分，评价得分为 5 分。街道办已建立了《华富街道财务管理制度》《合同管理制度》《华富街道采购管理办法》等各项制度，财务资金审批、拨付、使用流程规范，故此项得满分。

资金使用合规性。该指标用以考察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。该指标分值为 5 分，评价得分为 5 分。项目资

金的拨付有完整的审批程序，资金支付符合相关办法，支付凭证合规，符合项目预算批复或合同规定的用途，资金拨付审批程序完整，符合合同用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，故此项得满分。

（2）组织实施

管理制度健全性。该指标用以考察社区环卫项目管理的制度建设是否健全。包括卫生清扫保洁实施管理办法、清扫保洁技术标准、合同管理、资产管理、档案管理等。该指标分值为 6 分，评价得分为 5 分。项目合同已制定了清扫保洁服务等相关要求，街道办也已制定了《福田区华富街道市政清扫保洁服务考核办法》，明确了考核主体、对象、范围和周期；但项目未制定日常应急安全保障措施，故此项扣 1 分。

管理制度执行有效性。该指标用以考察街道办在项目实施过程中管理制度的执行情况。该指标分值为 6 分，评价得分为 6 分。2020 年城管局工作制度和业务管理制度执行到位，且对市容环境卫生项目履约情况进行了说明，项目实施遵守相关法律法规和管理规定、合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全且已及时归档、人员条件、场地设备、信息支撑等均已落实到位。故此项得满分。

3. 产出

该指标从数量指标、质量指标、时效指标、成本指标四个方面对项目决策情况进行评价，共涉及 10 个三级指标。满分 30 分，评价得分 27.60 分，得分率 92%，总体表现为“优”。具体评分情况如下：

（1）数量指标

卫生清扫完成率。该指标用以考察社区市政道路、公园、绿地、城中村清扫面积完成情况。该指标分值为 5 分，评价得分为 5 分。2020 年社区环境卫生项目卫生清扫完成率达到 100%，故此项得满分。

环卫人员缺勤人数。该指标用以考察现场检查时项目实施单位负责片区范围内的实际环卫作业应当班人数情况。该指标分值为 4 分，评价得分为 3.4 分。根据 2020 年 4 月 20 日福田区城市管理和综合执法局出具的《关于深圳市万厦居业有限公司的检查通报》，南片区应当班人员 21 人，实际到场人员 19 人，缺勤 2 人，按照“全年考勤无人缺勤得 4 分，每缺勤 1 人，扣权重分的 10%，扣完为止。”的扣分标准，此项指标扣 0.8 分。

环卫服务质量检查频次。该指标用以考察城管局对环卫服务质量检查的频率。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。2020 年城管局除 1、2、3、4 月因疫情原因未对街道所辖范围市政道路及社区公园公厕进行环卫服务质量检查外，其他 8 个月均每月检查一次，并及时通报街道环卫指数测评结果，故此项得满分。

（2）质量指标

清扫保洁整改率。该指标用以考察项目经过环卫保洁的街面、道路、城中村路面本色出现问题时整改完成情况；路面的清洁度、整洁度等是否达到清扫标准。该指标分值为 5 分，评价得分为 5 分。2020 年社区环境卫生项目清扫保洁整

改率达到 100%，故此项得满分。

考勤合格率。该指标用以考察项目实施单位负责片区范围内的实际环卫作业考勤是否合格的情况。该指标分值为 4 分，评价得分为 2.2 分。根据 2020 年 4 月 20 日福田区城市管理和综合执法局出具的《关于深圳市万厦居业有限公司的检查通报》，考勤合格率为 82%，按照“考勤合格率达到 100% 的 4 分，每减少 1%（不足 1%按 1%算）扣 0.1 分。”的扣分标准，此项扣 1.8 分。

环卫服务质量检查合格率。该指标用以考察环卫清扫保洁工作质量检查合格情况。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。2020 年社区环境卫生项目环卫服务质量检查全过程中，虽有扣分项，但都及时进行整改，并且达到合格标准，合格率达到 100%，故此项得满分。

（3）时效指标

工作完成及时性。该指标用以考察社区环卫项目工作开展完成及时情况。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。2020 年社区环境卫生项目道路清扫保洁工作及时完成，故此项得满分。

（4）成本指标

成本控制率。该指标用以考察项目是否按照厉行节约过“紧日子”的要求，严格控制项目支出，有效节约资金。该指标分值为 3 分，评价得分为 3 分。2020 年社区环境卫生项目成本控制率小于 100%，故此项得满分。

4. 效益

该指标从社会效益、生态效益、满意度指标、长效管理机制四个方面对项目效益情况进行评价，共涉及 4 个三级指标。满分 30 分，评价得分 29.50 分，得分率 98.33%，总体表现为“优”。具体评分情况如下：

（1）社会效益

环卫指数排名提升。该指标用以考察街道办全年环卫指数平均排名提升情况。该指标分值为 6 分，评价得分为 6 分。街道办 2019 年环卫指数市排名第 27 名，2020 年街道办市排名环卫指数市排名第 19 名，较上年平均排名上升 8 名，故此项得满分。

市民环保意识提升。该指标用以考察辖区市民群众对环境卫生保护意识提升情况。该指标分值为 6 分，评价得分为 6 分。2020 年市民环保意识较上年有所提升，故此项得满分。

（2）生态效益

市容环境考核得分。该指标用以考察社区街道深圳市市容环境考核得分情况。该指标分值为 6 分，评价得分为 6 分。2020 年环卫指数为 85.61，小于 86 分，未达到目标值，按照“市容环境考核平均得分 $\geq$ 86 分，得 6 分，考核平均得分每降低 1 分（降低不足 1 分按照 1 分算），扣 0.5 分，扣完为止。”的扣分标准，此项指标扣 0.5 分。

（3）满意度指标

辖区群众满意度。该指标用以考察辖区居民对社区环境卫生项目的满意程度。该指标分值为 8 分，评价得分为 8 分。社区环境卫生项目 2020 年群众满意度指数为 96.89%，达到

90%的目标值，故此项得满分。

（4）长效管理机制

绩效跟踪评价。该指标用以考察是否有对项目进行绩效评价。包括是否有开展绩效自评、绩效评价结果是否按要求公开、是否针对绩效评价结果进行整改反馈。该指标分值为4分，评价得分为4分。2020年社区环境卫生项目于2020年中进行了整改反馈，2021年4月份开展了绩效自评，故此项得满分

三、主要业绩及经验做法

新冠疫情的突如其来，给深圳环卫既带来了困难，也带来了机遇，严峻的疫情防控形势对环卫作业提出了更高要求，也使环卫转型升级凝聚了更多的社会共识，各级城管部门和各街道办愈发认识到环卫作业和管理转型的紧迫性，纷纷顺应市民群众对美好环境的新期待，拥抱新技术、新理念，为疫情防控贡献力量，为城市环境“增智”“增色”。2020年街道办经验做法及取得的主要成效如下：

（一）环卫作业智能化

经过近一年努力，街道办环卫作业方式正在向智能化、精细化、标准化转变；一些公共厕所、环卫作业车和垃圾转运站也逐渐成为城市的又一道风景线。2020年街道办辖区广场和公园里屡见不鲜的智能无人清扫机、城中村里随处可见的小型清扫设备，都是街道办环卫作业向现代化、机械化、智能化转型的集中缩影。同时，对辖区清扫保洁面积、环卫工人、垃圾转运站、环卫作业车以及现有垃圾处理设施进行

数据跟踪和监测预警，实现清扫保洁和垃圾收运处理的全覆盖、全流程、分层次监管。街道办环卫行业正逐步由劳动力密集型转向技术密集型。

（二）压实主体责任

2020 年，街道办树立“大环卫”的工作理念，严格落实政府监管责任，一手抓外包企业，压实企业履约责任，督促其按照标准规范作业，一手抓红线业主，压实业主主体责任，督促其自觉做好红线范围内的市容环境卫生工作，做好“门前三包”。只有多元主体参与，构建共建共治共享的城市管理新格局，深圳的市容环境管理水平才能更上一个新台阶。

四、项目存在问题

2020 年，街道办在道路清扫保洁工作中，质量及效果取得了较好的成效，环境卫生指数较高。但在项目监管与绩效目标设置等方面仍然存在一些问题。具体问题体现如下：

（一）绩效指标设置不规范，指标编报质量有待提高

从 2020 年社区环境卫生项目支出自评表来看，本项目的数量指标、质量指标、时效指标、社会效益指标和满意度指标共计五处指标设置不准确、不规范，例如数量指标的指标内容“辖区的市政道路干净整洁”与其指标值“26 条”衔接性不强，指标逻辑不对应，若指标内容修改为“市政道路清扫数量”与指标值“26 条”相匹配则较为规范准确。

（二）缺少应急保障措施，应急安全保障制度有待落实

道路清扫保洁工作劳动力密集，劳动强度大，充分关注和保障相关作业人员的安全，才能使项目的实施有条不紊、

顺利进行。除项目实施单位外，街道办作为监管主体，制定相应的应急保障措施可以在安全事故发生后迅速采取有效措施，组织抢救，防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失。

（三）环卫考勤不严谨，环卫监管工作质量有待提升

根据《关于深圳市万厦居业有限公司的检查通报》《华富街道 2020 年环境卫生指数测评情况通报》等文件内容，发现 2020 年社区环境卫生项目监管工作质量不高的原因主要是对全区市容环卫形势认识不到位，危机意识不足，满足于过往取得的成绩，出现环卫清扫服务人员信息不符的情况时未能及时监察并作出反应。

五、改善措施和建议

（一）加强绩效目标编报管理，提高绩效指标科学性

根据《深圳市财政局关于贯彻落实全面实施预算绩效管理有关事项的通知》（深财绩〔2019〕5 号）和《中央部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）》（财预〔2021〕101 号）有关要求，按照绩效指标设置应高度关联、重点突出的原则，建议加强一、二级项目之间绩效指标的有机衔接，确保任务相互匹配、指标逻辑对应、数据相互支撑，以提高绩效指标的科学性、规范性、准确性。

（二）建立项目应急保障措施，保证应急保障有效落实

道路清扫保洁是象征城市文明的一道靓丽风景线，点多、面广，作业人员来自不同不同层次、基本结构参差不齐，强化对他们的应急保障措施至关重要，建议结合所在区域应急预案的衔接，坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结

合，在发生突发公共事件时，能作好应对突发公共事件的思想准备、预案准备、组织准备以及物资准备等，建立健全完善和可落实的应急安全保障措施，最大程度地避免和减少突发公共事件造成的人员伤亡和危害。

（三）加强环卫监督管理，落实主体责任

将环卫监督管理作为一项系统工程，理顺管理机制，充分调动多元治理主体，结合福田区环卫精细化系统，配合执法队加强执法保障，发挥四级联动模式优势，严格把守关键点位，压实政府部门监管责任、外包单位履约责任，抓严抓实抓细各测评点管理，建立基层现代化治理的长效机制，全面提升环境品质。

附件 1: 福田区华富街道市政清扫保洁服务企业考核评分

考核内容	考核项目		考核标准
服务质量考核	环卫作业人员考勤（10分）	管理人员	每缺勤 1 天，扣 0.2 分
		司机	每缺勤 1 天，扣 0.2 分
		普工(含清洁工和辅工)	每缺勤 1 天，扣 0.2 分
	车辆作业情况考核（10分）	环卫车辆	每缺勤 1 次，扣 0.2 分
		环卫设备	每缺勤 1 次，扣 0.2 分
	市、区级服务质量考核（6分）	领导批示	市、区政府领导批示的环卫问题，扣 0.2 分
		行走活动中发	市、区政府领导在行走活动中发现的问题，扣 0.2 分
		上级部门、街道领导批示	市区上级主管部门、街道领导批示的环卫问题，扣 0.1 分
		上级部门、街道领导行走	市区上级主管部门、街道领导在行走活动中发现的环卫问题，扣 0.1 分
		主管部门检查和督办	市、区城管和综合执法局主管部门检查和督办的环卫问题，扣 0.1 分
	服务质量第三方机构考核（6分）	通报的问题	依据第三方专业机构公布的评价报告，每项问题扣 0.2 分，
		连续 2 个月重复出现的问题	依据第三方专业机构公布的评价报告，每项问题扣 0.5 分
		连续 3 个月重复出现的问题	依据第三方专业机构公布的评价报告，每项问题扣 1 分
	应急作业响应情况（3分）	未达集结要求	未按应急工作时限，在规定地点按规定人员和装备数量集结情形，每次扣 1 分
		超出规定时限	未在规定地点按规定人员和装备数量集结情形，每次扣 2 分
		未完成规定作业要求	在规定时限内路面及附属设施环境质量未达到规定标准要，每次扣 3 分业要求
作业管理考核（25分）	作业安全落实情况（15分）	未安全操作	未落实相关作业安全操作要求的，每次扣 0.2 分
		发生重伤情形	发生 1 人以上重伤或 3 人以上轻伤事故，每次扣 1 分
	培训(5分)	制定方案和落实要求	未落实相关作业培训要求的，每次扣 0.2 分
	台账(5分)	未按要求报备	当月未对环卫作业人员、装备的作业时段、作业区域报备的，每人

			(车)扣 0.1 分
		安全生产管理台账	安全生产管理台账报备要素不齐的, 每项扣 0.1 分
	保洁服务全市对比 (10 分)	低于全市所有街道平均值的	当月服务评定"良好"及以下档级, 扣分 5 分
		低于全市三分之二的街道的	当月服务评定"达标"及以下档级, 扣分 10 分
	保洁服务全区对比 (10 分)	低于全区所有街道平均值的	当月服务评定"达标"及以下档级, 扣分 5 分
		低于全区三分之二的街道的	当月服务评定"不达标"及以下档级, 扣分 10 分
合同履行服务评价 (15 分)	履约服务评价小组成员 7 名	福田区华富街道市政清扫保洁服务合同月履约评价表	满意度 (5 分)
			辖区居民满意度
			对市政清扫保洁满意度得分率 × 辖区居民满意度评价权重
			履约评价为"优秀", 不扣分
			评价为"良好", 扣 5 分
			评价为"达标", 扣 10 分
			评价为"不达标", 扣 15 分

附件 2：福田区华富街道市政清扫保洁服务合同履行评价表

履约评价对象		深圳市万厦居业有限公司/深圳市绿佳智慧环境发展有限公司/深圳市星玉实业有限公司	
评价服务时段		年 月 日至 年 月 日	
履约评价方式		华富街道市政清扫保洁服务合同履行评价小组集体评价	
履约情况评价	总体评价		☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 达标 ☐ 不达标
	分项评价	质量方面	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 达标 ☐ 不达标
		服务方面	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 达标 ☐ 不达标
		安全方面	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 达标 ☐ 不达标
		管理方面	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 达标 ☐ 不达标
		实绩方面	☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 达标 ☐ 不达标
		其他	评价内容为： 评价等级为： ☐ 优秀 ☐ 良好 ☐ 达标 ☐ 不达标
具体情况说明		年 月 日	
评价小组成员说明			
说明		1、本表作为向福田区政府采购中心反映政府采购项目履约情况的依据。 2、履约情况评价分为优秀、良好、达标、不达标四个等级，请在对应的框前打"✓"，然后在"具体情况说明"一栏说明有关情况。	

附件 3：评价指标体系

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
项目决策（15分）	项目立项（5分）	立项依据充分性	3分	考察项目立项的依据文件是否充分，是否与国家和地区的战略目标、发展计划以及部门的基本职能和工作计划相适应。	充分	①有项目立项政策依据（国家、省部级或市级政策依据）； ②街道社区环境卫生项目符合广东省、深圳市环卫发展规划； ③社区环卫项目与项目单位职责密切相关。 以上三项各占 1/3 权重分，符合得该项权重分，不符合不得分。	3.00
		立项程序规范性	2分	考察项目立项是否符合规定程序，审批的文件和材料是否完整，项目立项前是否经过必要的可行性研究、集体决策等。	规范	①项目是否按照规定的程序申请设立； ②所提交的文件、材料是否符合相关要求； ③立项前期是否经过必要的需求调研、可行性研究或编制项目建议书。 若①②③齐全得权重 100%；如不符合①得 0 分；缺②扣权重 30%，缺③扣权重 30%。	2.00
	绩效目标（4分）	绩效目标合理性	2分	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，是否规范合理，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	①2020 年社区环境卫生项目按规定设立了绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平； ④项目与预算确定的项目投资额或资金量相匹配；	2.00

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
						⑤项目绩效目标的设置符合预算绩效管理制度，目标规范合理。 五项均符合得权重分 100%，每项占权重的 1/5，符合得到相应权重分，否则不得分。	
		绩效目标明确性	2 分	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设定了明确的绩效目标得 1 分，绩效目标不明确或不清晰，该小项不得分； ②绩效目标合理、全面的反映了项目的所有实施内容得 1 分，每发现一项未设定绩效目标（至少包括道路清扫和园林绿化项目），扣 0.1 分，该小项分值扣完为止； ③绩效目标符合实际情况，各项指标准确、可测量得 1 分，每发现一项绩效目标设置脱离实际、未细化量化或设置不规范（含未设指标）扣 0.1 分，该小项分值扣完为止。 若未设定绩效目标该项指标不得分。	1.00
	资金投入（6 分）	预算编制科学性	3 分	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。	合理	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与工作任务相匹配。 四项都匹配得权重 100%，每项占权重的 1/4，符	3.00

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
项目管理 (25分)						合得到相应权重分，否则不得分。	
		资金分配合理性	3分	该指标主要考察街道办对项目预算资金分配是否有测算依据，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，占权重的50%，依据充分则得满分，每发现一类预算资金没有充分分配依据，扣对应权重的10%，扣完为止； ②资金分配额度是否合理，是否与年度产出目标相匹配，占权重的50%，额度合理、目标匹配则得满分，每发现一类预算资金分配额度不合理或目标不匹配情况，扣对应权重的10%，扣完为止。	3.00
	资金管理 (13分)	预算执行率	3分	考察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=（决算资金/调整后预算资金）×100%。	100%	与预期设定的支付进度完全匹配得3分，偏离预期设定的支付进度，执行率每降低1%扣0.1分，扣完为止。	2.10
		财务管理制度健全性	5分	考察街道办项目资金的相关财务管理制度是否健全，财务资金审批、拨付、使用流程是否规范，是否符合有关财务会计管理制度的规定。	健全	①资金、财务管理制度是否健全； ②财务资金审批、拨付、使用流程是否规范； ③是否建立财务跟踪审计制度； ④是否建立项目资金管理办法。 若①②③④齐全得权重分的100%，缺①扣权重分的30%，缺②扣权重分的30%，缺③扣权重分的20%；缺④扣权重分的20%。	5.00
		资金使用合规性	5分	考察项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规	合规	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关预算资金管理办法等规定；	5.00

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
				定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。		②资金的拨付是否有完整的审批程序，以及支付凭证是否合规； ③资金支付是否符合规定的进度； ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。若①②③④⑤全部符合视为使用合规，得满分；在①④⑤同时满足时，②③中每发现一项违规情况扣当年度 20%权重分，扣完为止；存在①或④或⑤不满足时属于严重违规事项，本项指标不得分。	
	组织实施（12分）	管理制度健全性	6分	考察社区环卫项目管理的制度建设是否健全。包括卫生清扫保洁实施管理办法、清扫保洁技术标准、合同管理、资产管理、档案管理等。	健全	①有建立相关的项目管理制度得 4 分，财务管理、内部控制、卫生清扫保洁实施管理办法、应急保障措施等制度每缺失一项扣 1 分，该小项分值扣完为止； ②建立的各项制度的要求明确，内容合理，可实施性较强得 2 分，每存在要求不明确、内容不合理、可实施性不强等情况，该小项不得分。	5.00
		管理制度执行有效性	6分	考察街道办在项目实施过程中管理制度的执行情况。包括公厕建设工程项目可行性研究或项目计划书的编写、清扫标准、招	有效	①有关工作制度和业务管理制度执行到位得 3 分，制度执行不到位影响项目的该小项得 0 分； ②每发现一例未按合同执行的情况扣除对应权重的 10%，该小项扣完为止。	6.00

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
				标文件及合同管理等执行情况。			
产出 (30分)	数量指标 (12分)	卫生清扫完成率	5分	考察社区市政道路、公园、绿地、城中村清扫面积完成情况。	100%	卫生清扫面积完成率 100%得 5 分，完成率每下降 1%，扣 0.1 分，扣完为止。	5.00
		环卫清扫人员缺勤人数	4分	考察项目实施单位负责片区范围内的实际环卫作业应当班人数情况。	0人	根据城管局环卫检查通报，全年考勤无人缺勤得 4 分，每缺勤 1 人，扣权重分的 10%，扣完为止。	3.40
		环卫服务质量检查频次	3分	考察城管局对环卫服务质量检查的频率。	100%	环卫服务质量检查频次 1 次/月得 1 分，每一个月不开展检查，扣 0.1 分，扣完为止。	3.00
	质量指标 (12分)	清扫保洁整改率	5分	考察项目经过环卫保洁的街面、道路、城中村路面本色的呈现达标情况；及路面的清洁度、整洁度等是否达到清扫标准。	100%	清洁保洁整改率达到 100%得 6 分，每降低 1%，扣 0.1 分，扣完为止。	5.00
		考勤合格率	4分	考察项目实施单位负责片区范围内的实际环卫作业情况。	100%	根据城管局环卫检查通报，考勤合格率达到 100%的 4 分，每减少 1%（不足 1%按 1%算）扣 0.1 分。	2.20
		环卫服务质量检查合格率	3分	考察环卫清扫保洁工作质量监督检查合格情况。	100%	检查合格率 100%得 3 分，完好率每下降 1%，扣 0.1 分，扣完为止。	3.00
	时效指标 (3分)	工作完成及时性	3分	考察社区环卫项目工作开展完成及时情况。	及时	社区环卫项目工作开展、完成及时得 3 分，每存在一项工作未及时完成扣 1%权重分。	3.00

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
	分)						
	成本指标 (3分)	成本控制率	3分	考察项目是否按照厉行节约过“紧日子”的要求,严格控制项目支出,有效节约资金。	≤100%	严控项目支出,未发生超预算的情况得3分,发生超预算的情况该项不得分。	3.00
效益 (30分)	社会效益 (12分)	环卫指数排名提升	6分	考察社区全年环卫指数平均排名提升情况。	提升	2020年全年环卫指数平均排名提升较上年平均排名提升,得6分,环卫指数屏幕排名较上期每降低1名,扣5%权重分,扣完为止。	6.00
		市民环保意识提升	6分	考察辖区市民群众对环境卫生保护意识提升情况。	提升	市民群众环保意识有效提升,得6分,环保意识无效果,该项不得分。	6.00
	生态效益 (6分)	市容环境提升	6分	考察社区街道深圳市市容环境考核得分情况。	≥86	市容环境考核平均得分≥86分,得6分,考核平均得分每降低1分,扣0.5分,扣完为止。	5.50
	满意度指标 (8分)	辖区群众满意度	8分	考察辖区居民对社区环境卫生项目的满意程度;	≥90%	依据满意度调查结果,满意度达到≥90%得8分,每降低1%,扣减权重分值的3%,低于60%不得分。	8.00
	长效管理机制 (4分)	绩效跟踪评价	4分	考察是否有对项目进行绩效评价。包括是否有开展绩效自评、绩效评价结果是否按要求公开、是否针对绩效评价结果进行整改反馈。	开展	①开展了绩效自评得1分,未开展该小项不得分; ②绩效评价结果按要求进行了公开得1分,未按要求公开该小项不得分; ③及时进行了整改反馈得1分,未整改或整改不及时该小项不得分。	4.00

评价指标				指标说明	标杆值	评分标准	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重				
合计							94.2

附件 4：满意度调查问卷及调查报告

华富街道办社区环境卫生居民满意度调查问卷

亲爱的先生/女士：

您好！我公司对华富街道办社区环境卫生项目资金群众满意度情况展开社会调研。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 1-2 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！

2021 年 6 月

一、个人信息

1. 您目前是否在华富街道居住或工作（ ） A. 是 B. 否
2. 您在华富街道辖区居住或工作年限（ ）
A. 1 年以下 B. 1-2 年 C. 2-5 年 D. 5 年以上 E. 其他

二、基本问题

1. 您是否发现路面存在垃圾却清扫不及时的现象（ ）
A. 未曾发现 B. 极少发现 C. 偶尔发现 D. 经常发现
E. 不太清楚
2. 您是否发现道路清扫作业的环卫工人未穿着反光背心或具有反光背心作用工作服的现象（ ）
A. 未曾发现 B. 极少发现 C. 偶尔发现 D. 经常发现
E. 不太清楚
3. 您是否发现街道沿线公共设施存在大量涂鸦、张贴小广告未及

时清理的现象 ()

- A. 未曾发现 B. 极少发现 C. 偶尔发现 D. 经常发现
E. 不太清楚

4. 您是否发现花坛、绿篱、草坪及低矮地被等绿地，出现生活垃圾的现象 ()

- A. 未曾发现 B. 极少发现 C. 偶尔发现 D. 经常发现
E. 不太清楚

三、满意度问题

1. 您对华富街道辖区道路环境卫生清扫保洁情况是否满意？
()

- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意
E. 非常不满意

2. 您对当前居住或工作的社区卫生环境是否满意？ ()

- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意
E. 非常不满意

3. 您对华富街道整体环境卫生是否满意？ ()

- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意
E. 非常不满

华富街道社区环境卫生社会满意度调查报告

为客观评价 2020 年华富街道社区环境卫生项目的社会效果，依据公共支出绩效评价“为群众服务”的原理，了解群众对项目的评价情况，对本项目开展问卷调查。具体的问卷调查分析汇总如下：

一、调研对象

本次调研对象为福田区居民。

二、调研内容

（一）基本信息，包括：目前是否在华富街道辖区工作或居住，工作时间或居住时间范围。

（二）基本问题，包括：是否发现路面存在垃圾却清扫不及时的现象、是否发现街边道路垃圾桶垃圾堆满却未及时清运的现象、是否发现垃圾运输过程中出现垃圾洒出形成二次污染的现象等。

（三）满意度问题，包括：对街道沿线公共设施涂鸦、张贴小广告清理情况的满意度，对华富街道辖区道路环境卫生清扫保洁情况的满意度、对当前居住或工作的社区卫生环境的满意度、对华富街道辖区道路卫生环境的满意度、对华富街道整体环境卫生的满意度等。

三、抽样方式

采取随机抽样的方式，在华富街道办协助下线上发放问卷。

四、问卷的发放与回收

本次华富街道社会满意度调查共发放问卷 163 份，实际回收 163 份，问卷回收率 100%，其中有效问卷 163 份，问卷有效率 100%。

五、调查结果分析

本次问卷调查结果显示，市民对华富街道项目的总体满意度为 96.89%。具体分析结果如下：

（一）调查对象基本信息分析

回收的 163 份有效样本中，被调查对象在华富街道工作或居住的占比 100%，其中：在华富街道工作或居住时间 1 年（不含）以下的占比 22.09%；工作或居住时间 1-2 年的占比 26.38%；工作或居住时间 2-5 年的占比 17.79%；工作或居住时间 5 年以上的占比 31.9%。说明调查样本集中在工作或居住时间在 1-2 年以及 5 年以上人群，包括少数工作或居住时间 2-5 年和 1 年以下的样本。

（二）调查对象基本问题分析

1. 调查对象对路面是否存在垃圾却清扫不及时的现象情况分析

被调查对象生活和工作周边未曾发现垃圾清扫不及时的占比 63.19%；极少发现垃圾清扫不及时的情况占比 27.61%；偶尔发现垃圾清扫不及时的情况占比 7.36%；经常发现垃圾清扫不及时和不太清楚的情况占比 1.84%。从调查结果看，大部分在华富街道工作或居住的市民没有遇见过垃圾清扫不及时的情况，小部分居民极少或偶尔发现垃圾清扫不及时的情况。说明华富街道卫生清扫质量和清扫及时性方

面较为到位。

2. 调查对象对环卫工人是否发现道路清扫作业的环卫工人未穿着反光背心或具有反光背心作用工作服的现象情况分析

被调查对象未曾发现道路清扫作业的环卫工人未穿着反光背心或具有反光背心作用工作服的占比 88.34%；极少发现道路清扫作业的环卫工人未穿着反光背心或具有反光背心作用工作服情况占比 7.98%；偶尔发现道路清扫作业的环卫工人未穿着反光背心或具有反光背心作用工作服的情况占比 1.23%；经常发现道路清扫作业的环卫工人未穿着反光背心或具有反光背心作用工作服的情况占比 2.45%。从调查结果看，大部分在华富街道工作或居住的市民没有遇见道路清扫作业的环卫工人未穿着反光背心或具有反光背心作用工作服的现象的情况，说明在华富街道办在社区环卫工作中，环卫工人穿着反光背心或具有反光背心作用工作服较高。

3. 调查对象对街道沿线公共设施是否发现存在大量涂鸦、张贴小广告未及时清理的现象情况分析

被调查对象生活和工作周边未曾发现街道沿线公共设施存在大量涂鸦、张贴小广告未及时清理的现象占比 80.37%；极少发现街道沿线公共设施存在大量涂鸦、张贴小广告未及时清理的现象占比 15.95%；偶尔发现街道沿线公共设施存在大量涂鸦、张贴小广告未及时清理的现象占比 3.68%；经常发现街道沿线公共设施存在大量涂鸦、张贴小

广告未及时清理的现象占比 0%。从调查结果看，大部分在华富街道工作或居住的市民未曾发现街道沿线公共设施存在大量涂鸦、张贴小广告未及时清理的情况，说明在华富街道办在社区环卫工作中，街道沿线公共设施大量涂鸦、张贴小广告清理及时。

4. 调查对象对花坛、绿篱、草坪及低矮地被等绿地，出现生活垃圾的现象情况分析

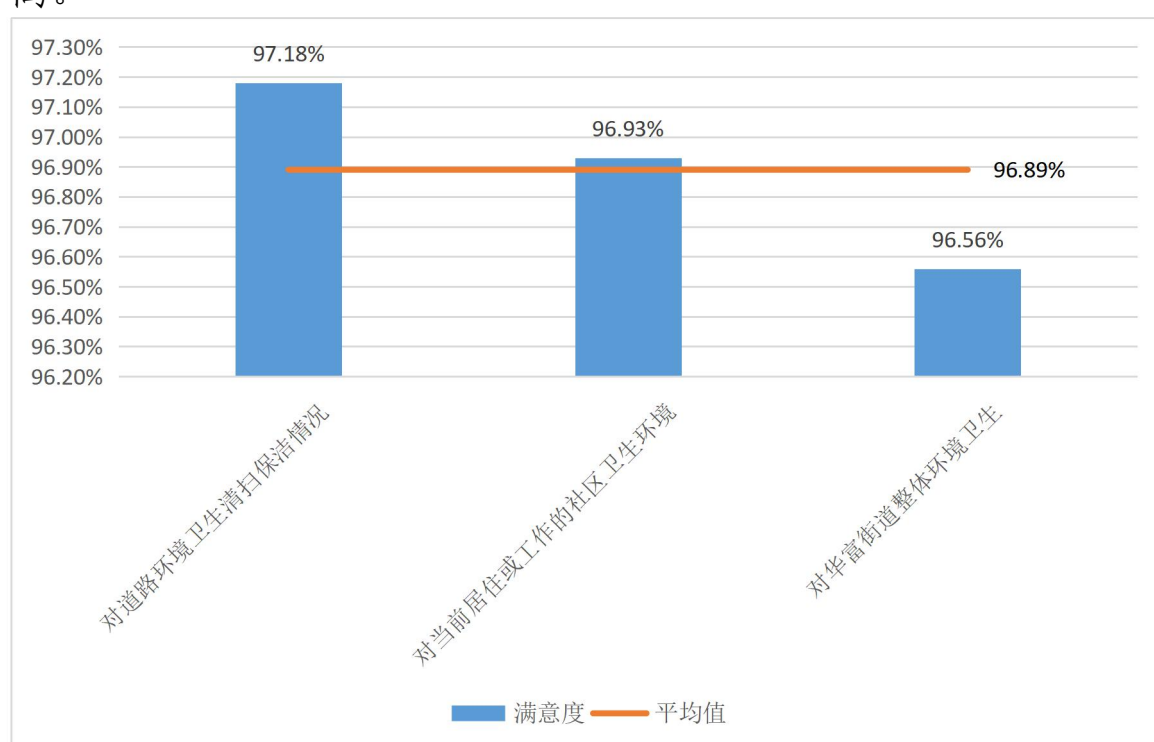
被调查对象花坛、绿篱、草坪及低矮地被等绿地未曾发现生活垃圾现象占比 68.1%；极少发现生活垃圾现象占比 22.09%；偶尔发现生活垃圾现象占比 9.82%；经常发现生活垃圾现象占比 0%。从调查结果看，大部分在华富街道办工作或者居中的市民未曾发现花坛、绿篱、草坪及低矮地被等绿地生活垃圾情况，说明在华富街道办在社区环卫工作中，对花坛、绿篱、草坪及低矮地被等绿地生活垃圾清理及时。

（三）满意度调查分析

1. 总体满意度调查

问卷中的满意度问题由“对华富街道辖区道路环境卫生清扫保洁情况的满意度”、“对当前居住或工作的社区卫生环境的满意度”、“对华富街道整体环境卫生的满意度”三项指标构成。每项指标的满意度分为五级，即“非常满意”、“比较满意”、“基本满意”、“不太满意”、“非常不满意”；满分为 100%，各档次对应的分值为 100%、80%、60%、40%、20%，通过加权计算得出各项指标的满意度比例。综合来看，华富街道社区卫生环境的满意度为 96.89%。

从各分项来看，被调查对象对“2020 年社区环境卫生”综合满意度为 96.89%， “对道路环境卫生清扫保洁情况”的满意度为 97.18%、“对当前居住或工作的社区卫生环境”的满意度为 96.93%、“对华富街道整体环境卫生”的满意度 96.56%。其中，“对华富街道整体环境卫生”满意度低于平均值，说明环境卫生中对华富街道整体环境卫生方面有待提高。



附图 1 环境卫生满意度各分项得分情况线上满意度调查分析

(四) 问卷调查的信度和效度分析

信度 (Reliability) 是指测量结果的一致性、稳定性及可靠性。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。

本次问卷信度 0.8，表明问卷量表的内在信度较高。

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。

本次问卷采用 KMO 和巴特利特检验分析相关性，得到的 KMO 取样适切性量数为 0.816，说明量表设计很适合。

六、结论

本次华富街道办社会满意度调查对华富街道辖区工作或居住进行了随机抽样问卷调查，总体满意度达到 96.89%，满意度高，达到 90%的目标值。其中对道路环境卫生清扫保洁情况的评价较高，而对华富街道整体环境卫生的评价较低。华富街道作为二元城市，存在人流、车流量大，人员素质参差不齐的特殊情况，无法避免行人垃圾随意乱扔的情况，建议加大对城中村以及老旧居民区的环境卫生宣传力度，提升市民作为城市主人翁爱护城市卫生的意识。同时加大对市容环境执法巡查，多管齐下，固本清源，从根本上提升社区环境卫生质量。

通过这次的问卷调查，采集到市民对环境卫生的意见主要集中在几个方面。第一，在保持现有成绩的情况下，更进一步提高环卫质量；第二，加强巡查，发现问题马上整改；第三，加强环卫思想宣传，强化市民群众对环卫工作理念；第四，加大垃圾分类管理，提升社区居民居住环境。针对上述意见，建议加大环卫工作宣传力度、强化综合执法以及增

强精细化作业，提升卫生质量。

附件 5：合规性检查报告

2020 年社区环境卫生项目合规性检查报告

一、检查目的

为客观评价 2020 年社区环境卫生项目资金使用情况，促进资金管理的科学性和合规性，本次绩效评价依据审计的一般程序，对 2020 年社区环境卫生专项资金进行合规性检查，促进财政资金的规范、合理、高效使用。

二、检查对象与范围

2020 年福田区华富街道办社区环境卫生项目的资金使用情况。

三、检查方法与内容

（一）检查方式

主要采取现场检查法，评价小组将赴现场实地调取会计资料、制度以及相关证据。

（二）全面核查法

本次绩效评价合规性检查将按照全面核查的方法进行检查。

（三）检查方法

包括审阅法、复核法、核对法、等。

四、检查步骤

1. 收集预算执行情况表及 2020 年支付令，了解资金使用情况；
2. 组成检查小组，进场检查会计凭证中资金使用情况；
3. 记录检查结果，对检查疑问访谈；

4. 撰写检查报告。

五、检查结果

（一）各项支出是否均符合相关规定的用途？

根据《福田区新一轮市政垃圾转运站清运及公厕管理服务外包招标采购工作会议纪要》《福田区财政局关于福田区新一轮清扫保洁服务及城中村垃圾清运项目有关事宜的回复意见》文件要求，项目资金用于街道办辖区内市政道路（含绿地）清扫保洁采购服务，经核查，华富街道办社区环境卫生项目符合相关资金规定的用途，未出现超范围支出情况。

（二）审批程序，会议记录、相关人员签字是否都齐全？

经核查，华富街道办社区环境卫生项目审批程序规范，均按照《福田区新一轮市政垃圾转运站清运及公厕管理服务外包招标采购工作会议纪要》《福田区财政局关于福田区新一轮清扫保洁服务及城中村垃圾清运项目有关事宜的回复意见》要求执行。同时，相关资料均有相关人员签字，手续完备。

（三）各类合同、清单、验收单等原始凭证是否健全？

经核查，华富街道办社区环境卫生项目由区城管局统一采取委托方式实施项目，项目均按照采购管理办法进行招投标，签合同等手续，项目实施后按照合同要求进行评估验收，各类手续健全。