

# 烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用 绩效评价报告

委托单位：烟台市芝罘区财政局

项目主管部门：烟台市芝罘区环卫管理中心

评价机构：山东德睿融投资咨询有限公司



2022 年 12 月



# 目录

摘要 .....	1
正文部分 .....	10
一、项目基本情况 .....	10
(一) 项目概况 .....	10
(二) 项目立项 .....	11
(三) 项目资金使用情况 .....	11
(四) 项目绩效目标 .....	12
二、项目实施内容 .....	12
(一) 明德物业管理有限公司服务内容 .....	13
(二) 鸿易物业劳务有限公司服务内容 .....	14
(三) 德衡物业管理有限公司服务内容 .....	16
(四) 烟台嘉德物业管理有限公司服务内容 .....	18
三、项目绩效评价组织和实施 .....	18
(一) 评价目的 .....	18
(二) 评价对象与范围 .....	19
(三) 评价依据 .....	19
(四) 评价原则、评价方法 .....	20
(五) 绩效评价指标体系 .....	23
(六) 评价人员组成 .....	24
(七) 评价工作过程 .....	25
四、综合评价和结论 .....	30



(一) 综合评价得分 .....	30
(二) 项目决策分析 .....	31
(二) 项目过程分析 .....	34
(三) 项目产出分析 .....	37
<b>五、项目主要绩效及分析 .....</b>	<b>40</b>
(一) 区环卫管理中心高度重视道路保洁工作 .....	40
(二) 加强考核和投入力度 .....	40
(三) 区环卫管理中心加强道路保洁工作指导监督 .....	40
<b>六、存在的主要问题 .....</b>	<b>41</b>
(一) 未能按照项目进行明细核算 .....	41
(二) 项目执行力度不足 .....	41
(三) 缺少完备监督执行力 .....	41
(四) 档案管理不规范 .....	42
<b>七、意见建议 .....</b>	<b>42</b>
(一) 采用新政府会计准则按项目规范会计核算 .....	42
(二) 进一步完善业务管理制度 .....	42
(三) 强化监管主体责任，建立完善的监管机制，提高整体管理水平 .....	42
(四) 加强档案管理 .....	43
<b>附表 1：烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目绩效评价指标体系 .....</b>	<b>45</b>
<b>附表 2：烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目满意度调研调查问卷 .....</b>	<b>56</b>
<b>附表 3：烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目保洁人员调查问卷 .....</b>	<b>58</b>



## 摘要

根据烟台市芝罘区财政局《关于开展 2021 年度项目支出财政重点评价工作的通知》，烟台市芝罘区财政局委托山东德睿融投资咨询有限公司，于 2022 年 12 月对烟台市芝罘区环卫管理中心 2021 年度道路保洁费用项目进行绩效评价。现将评价情况报告如下：

### 一、项目基本情况

#### （一）项目立项

烟台市芝罘区环卫管理中心开展政府采购合同。经过公开招标，分别与中标单位（烟台鸿易物业劳务有限公司、山东明德物业管理有限公司、山东德衡物业管理有限公司）和通伸街道办事处签署道路保洁采购合同，全面继承其在合同（包括之后签署的其他相关文件）项下的全部权利义务，负责烟台市芝罘区日常清扫道路保洁工作。

#### （二）项目概况

《国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》中第七章第四节推进道路环境综合整治中提出“实施道路清洁工程，加快推动道路垃圾集中处理和环境集中连片整治”。按照科学发展观的要求，将城市与道路的环卫工作放在同等重要的位置，通过统一规划，统一安排，科学有序地开展道路保洁工作，彻底解决道路环卫事业发展滞后、道路环境脏乱差的问题，切实改善道路保洁环境。烟台市芝罘区环卫管理中心主要为城区主次干道的清扫保洁、生活垃圾的清运处理、环卫设施的设置与管理、环境卫生的维护与管理等工作。

为贯彻落实山东省住房城乡建设厅《关于开展城市深度保洁示范路



创建活动的通知》，烟台市城市管理局关于“深入实施精细化管理”的工作要求，促进环境卫生事业科学发展，进一步提升城市形象和品位，特制定《烟台市环境卫生管理处强化精细化管理打造深度保洁样板路的方案》和《芝罘区环境卫生精细化管理实施方案》等文件，打造保洁样板路，通过样板以点带面，调动环卫部门加强作业质量管理的积极性和主动性，提升环卫工作整体水平。并总结活动经验，以作业质量标准的升级优化推动区环境卫生工作不断提升档次，树立环卫行业的品牌形象。

### （三）项目资金

本次纳入评价的财政资金为烟台市芝罘区 2021 年度道路保洁费用项目，项目资金预算总额为 3808 万元，实际支出项目资金总额为 3801.02 万元，项目资金结余 6.98 万元。

根据烟台市芝罘区环卫管理中心与中标单位（烟台鸿易物业劳务有限公司、山东明德物业管理有限公司、山东德衡物业管理有限公司）和通伸街道办事处签署的政府采购合同，烟台市芝罘区 2021 年道路保洁费用项目专项资金年度应分别拨付烟台鸿易物业劳务有限公司、山东明德物业管理有限公司和山东德衡物业管理有限公司和烟台嘉德物业管理有限公司 909.818052 万元、1251.9642 万元、1628.658564 万元和 9.8822 万元。

### （四）项目绩效目标

项目长期目标：到 2023 年实现：精细化保洁道路达到“六净一洁一见本色”作业标准，既路面净、路牙净、井箅子净、树穴净、



绿化带（地）净、墙根净，视野范围内清洁，路见本色。达到城区居民的生活环境干净整洁无尘土空气污染。达到烟台市环境卫生质量标准。保证道路环境卫生的整洁，提高居民的满意度，推动社会和谐稳定发展。

2021年项目绩效目标为：达到城区居民的生活环境干净整洁无尘土空气污染，达到烟台市环境卫生质量标准；保证道路环境卫生的整洁，提高居民的满意度，推动社会和谐稳定发展。

## 二、项目实施和资金使用

烟台市芝罘区环卫管理中心负责监督管理的职责，密切关注保洁、清运的日常工作。及时对保洁公司的作业情况进行考核，实行日常巡查、月度考核、季度考核和其他检查考核相结合的方式。根据考核结果按照约定的等级及质量标准，拨付给项目公司相应的资金。

烟台市芝罘区环卫管理中心明确了全年道路保洁、清运工作任务、项目实施程序、验收考核办法等。烟台市芝罘区环卫管理中心制定了相关制度，如：《烟台市环境卫生管理处强化精细化管理打造深度保洁样板路的方案》和《芝罘区环境卫生精细化管理实施方案》等文件，明确了环卫作业质量等级及标准、考核机构及职责、考核内容、计分方法等。



### 三、项目绩效评价组织和实施

本次绩效评价的目的为：全面了解道路保洁、清运专项资金使用、执行情况以及综合效果，帮助项目单位分析存在的问题，及时总结经验，改进项目管理措施，提高项目单位绩效管理水平，保证财政资金使用管理的规范性、安全性和有效性，检查财政支出项目的预期目标是否实现，项目是否可以持续运行等，真正做到“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”。

评价对象与范围：

本次绩效评价对象为 2021 年度烟台市芝罘区道路保洁、清运项目的使用绩效。评价范围为环卫管理中心、项目公司，项目预算资金总额为 3808 万元。

本次绩效评价综合结果及绩效级别依据省财政厅预算绩效管理处印发的《山东省省级预算支出项目第三方绩效评价工作规程（试行）》等相关规定确定，综合绩效级别分为 4 个等级：

综合得分在 90-100 分（含 90 分）以上为优（成效显著）；

综合得分在 80—90 分（含 80 分）为良（成效明显）；

综合得分在 65-80 分（含 65 分）为中（成效一般）；

综合得分在 65 分以下为差（成效较差）。



## 四、综合评价和结论

按照项目决策、项目管理和项目产出的分析内容和思路，对烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目进行详细分析，总得分为 94 分。绩效评价综合结果及绩效级别依据省财政厅预算绩效管理处印发的《山东省省级预算支出项目第三方绩效评价工作规程（试行）》等相关规定确定，等级为优。

其中项目决策得分 20 分，得分率为 100%；项目管理得分 26 分，得分率为 88.67%，得分率偏低，扣分原因：会计核算不规范，未就该项目设立专门账户明细核算以及项目执行力度不足，缺少完备监督执行力；项目产出得分 48 分，得分率为 96%。

## 五、项目主要绩效及分析

结合项目具体完成情况与项目申报表绩效目标进行对比，并同时考虑绩效目标设置的合理性等，从以下几个方面进行量化和具体分析如下：

### （一）区环卫管理中心高度重视道路保洁工作

烟台市芝罘区环卫管理中心高度重视道路保洁工作，根据上级文件精神，结合自身的实际情况，建立和完善长效管理的组织机构，制定具体的工作实施方案，创新工作模式，分解任务，落实责任，确保活动高效、扎实开展。同时加强监督调度，加大整治力度，道路清扫清运及时到位，道路人居环境质量有了明显改善。

### （二）加强考核和投入力度

烟台市芝罘区环卫管理中心对烟台鸿易物业劳务有限公司、山东明





德物业管理有限公司和山东德衡物业管理有限公司加大监督工作力度，加强日常管理，开展集中行动，取得明显成效。通过加强考核和投入力度，负责地辖区内的道路保洁清运效果显著，百姓满意度逐步提升。

### **（三）区环卫管理中心加强道路保洁工作指导监督**

环卫管理中心强化管理力度，对创建活动进行跟踪督查。每月对全区环境卫生作业管理进行月度考核的基础上，每季度对保洁样板路进行一次集中检查。环卫管理中心建立健全作业质量检查体系，每日巡检，每月考核，确保创建活动取得实效和长效。

## **六、存在的主要问题**

### **（一）未能按照项目进行明细核算**

会计应当对该项目设置明细专户核算，查阅相关凭证和明细账，发现财务部门并未对道路保洁费用项目设置专门账户进行明细核算，会计核算未按照新《新政府会计制度》规定设置账户核算，会计监督控制难以有效实施。

### **（二）项目执行力度不足**

业务管理制度执行有效性不足，根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目于 2015 年通过政府采购方式聘请 3 家第三机构服务并签订政府采购合同，但合同到期后没有重新公开招标而是继续沿用之前服务机构。

### **（三）缺少完备监督执行力**

1、没有严格落实环卫管理中心制定的《考核小组工作流程及规定》文件要求的每天会同物业公司考核人员进行考核，每月抽取两次对早中



晚进行考核，并保持每月不少于 22 天的时间进行考核，根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，环卫管理中心对物业公司道路考核不足 22 天，缺少完备监督执行力。

2、没有严格落实环卫管理中心制定的《督导组工作流程及规定》文件要求的督导组每天两人对分管区片进行督导，要求主要路段督导两遍以上，次要路段督导至少一遍，同时利用行车记录仪对督导过程全程录像并保留影像资料，由督导组组长负责保存到指定移动硬盘中，不得随意删除影像资料。根据提供的资料以及项目组现场评价发现，环卫管理中心因全程录像的内存较大，现存移动硬盘无法满足实际需要，2021 年就未对行车记录仪全程录像。

#### **（四）档案管理不规范**

在调研过程中项目组发现档案管理不规范，相关资料未就项目进行分类，部分合同资料放置混乱，没有对合同进行分类，未形成规范的档案管理机制，不利于对项目的控制。

### **七、意见建议**

#### **（一）采用新政府会计准则按项目规范会计核算，准确提供会计信息**

烟台市芝罘区环卫管理中心，应当对道路保洁费用项目设立专门项目进行明细核算。按照新《政府会计制度》要求进行设置相关项级明细核算，同时进行财务核算和预算核算。能够及时提供财政收支和业务活动费用等详细会计信息，有效地发挥财会的监督控制作用。



## **（二）进一步完善业务管理制度**

针对合同到期后没有重新公开招标而是继续沿用之前服务机构，建议烟台市芝罘区环卫管理中心严格按照《政府采购办法》进行公开招标，保障项目规范化、完整化。

## **（三）强化监管主体责任，建立完善的监管机制，提高整体管理水平**

完善项目的监督、管理、考核、验收等制度，针对上述道路保洁费用项目实施过程中存在不足，提出如下解决办法：

1、严格落实环卫管理中心制定的《考核小组工作流程及规定》文件要求的每天会同物业公司考核人员进行考核，每月抽取两次对早中晚进行考核，并保持每月不少于 22 天的时间进行考核，为考核结果后期整改提供方向。

2.建议根据实际需要采购移动硬盘，严格落实环卫管理中心制定的《督导组工作流程及规定》文件要求的督导组每天两人对分管区片进行督导，要求主要路段督导两遍以上，次要路段督导至少一遍，同时利用行车记录仪对督导过程全程录像并保留影像资料。

## **（四）加强档案管理**

1、提高档案管理的认识，要充分认识档案工作对促进项目发展的重要作用，切实增强做好档案工作的使命感和责任感，进一步明确档案工作是各级领导义不容辞的责任和义务。解放思想，与时俱进，进一步加强和改进档案工作，努力采用现代化科技手段，不断提高服务质量，努力建设法规制度完备、管理体制科学、基础设施健全、信息化技术普



及、服务功能齐全的现代化企业档案管理体系。

2、规范档案管理机制，强化工作责任、建立科学的档案管理体系，健全档案管理的规章制度，是档案管理的关键。随着科学技术的发展，档案管理手段的更新和管理水平的提高，必须建立与之相应的科学的档案管理体系，明确职能，将各个门类、不同载体的档案统一管理，使档案管理与项目工作同步考核、同步发展。加强制度建设，建立良性运行机制是开展档案工作的关键和保证。



## 正文部分

在习近平新时代中国特色社会主义思想的指导下，全面实施预算绩效管理背景下，为促进项目绩效理念，提高政府转移支出的效果和使用效率，进一步提升项目的绩效管理水平和。根据烟台市芝罘区财政局《关于开展 2021 年度项目支出财政重点评价工作的通知》，烟台市芝罘区财政局委托山东德睿融投资咨询有限公司，于 2022 年 12 月对烟台市芝罘区环卫管理中心 2021 年度道路保洁费用项目进行绩效评价。现将评价情况报告如下：

### 一、项目基本情况

#### （一）项目概况

《国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》中第七章第四节推进道路环境综合整治中提出“实施道路清洁工程，加快推动道路垃圾集中处理和环境集中连片整治”。按照科学发展观的要求，将城市与道路的环卫工作放在同等重要的位置，通过统一规划，统一安排，科学有序地开展道路保洁工作，彻底解决道路环卫事业发展滞后、道路环境脏乱差的问题，切实改善道路保洁环境。烟台市芝罘区环卫管理中心主要为城区主次干道的清扫保洁、生活垃圾的清运处理、环卫设施的设置与管理、环境卫生的维护与管理等工作。

为贯彻落实山东省住房城乡建设厅《关于开展城市深度保洁示范路创建活动的通知》，烟台市城市管理局关于“深入实施精细化管理”的工作要求，促进环境卫生事业科学发展，进一步提升城市形象和品位，特制定《烟台市环境卫生管理处强化精细化管理打造深度保洁样板路的



方案》和《芝罘区环境卫生精细化管理实施方案》等文件，打造保洁样板路，通过样板以点带面，调动环卫部门加强作业质量管理的积极性和主动性，提升环卫工作整体水平。并总结活动经验，以作业质量标准的升级优化推动区环境卫生工作不断提升档次，树立环卫行业的品牌形象。

## （二）项目立项

烟台市芝罘区环卫管理中心开展政府采购合同。经过公开招标，分别与烟台鸿易物业劳务有限公司、山东明德物业管理有限公司和山东德衡物业管理有限公司签署道路保洁采购合同，全面继承其在合同（包括之后签署的其他相关文件）项下的全部权利义务，负责烟台市芝罘区日常清扫道路保洁工作。

## （三）项目资金使用情况

本次纳入评价的财政资金为烟台市芝罘区 2021 年度道路保洁费用项目，项目资金预算总额为 3808 万元，实际支出项目资金总额为 3801.02，项目资金结余 6.98 万元。

根据烟台市芝罘区环卫管理中心与中标单位（烟台鸿易物业劳务有限公司、山东明德物业管理有限公司和山东德衡物业管理有限公司）签署的政府采购合同，烟台市芝罘区 2021 年道路保洁费用项目专项资金年度应分别拨付烟台鸿易物业劳务有限公司、山东明德物业管理有限公司和山东德衡物业管理有限公司和烟台嘉德物业 909.818052 万元、1251.9642 万元、1628.658564 万元和 9.8822 万元。



#### （四）项目绩效目标

项目长期目标：到 2023 年实现：精细化保洁道路达到“六净一洁一见本色”作业标准，既路面净、路牙净、井箅子净、树穴净、绿化带（地）净、墙根净，视野范围内清洁，路见本色。达到城区居民的生活环境干净整洁无尘土空气污染。达到烟台市环境卫生质量标准。保证道路环境卫生的整洁，提高居民的满意度，推动社会和谐稳定发展。

2021 年项目绩效目标为：达到城区居民的生活环境干净整洁无尘土空气污染，达到烟台市环境卫生质量标准；保证道路环境卫生的整洁，提高居民的满意度，推动社会和谐稳定发展。

## 二、项目实施内容

烟台市芝罘区环卫管理中心明确了全年道路保洁、清运工作任务、项目实施程序、验收考核办法等。烟台市芝罘区环卫管理中心制定了相关制度，如：《烟台市环境卫生管理处强化精细化管理打造深度保洁样板路的方案》和《芝罘区环境卫生精细化管理实施方案》等文件，明确了环卫作业质量等级及标准、考核机构及职责、考核内容、计分方法等。

烟台市芝罘区环卫管理中心负责监督管理的职责，密切关注保洁、清运的日常工作。及时对保洁公司的作业情况进行考核，实行日常巡查、月度考核、季度考核和其他检查考核相结合的方式。根据考核结果按照约定的等级及质量标准，拨付给项目公司相应的资金。（各物业公司服务内容具体见下表）



(一) 明德物业管理有限公司服务内容

道路名称	起止点	长度(单位;m)	面积(单位: m <sup>2</sup> )
滨海北路	虹口路至迎宾路	3200	94649
二马路	解放路至金沟寨立交桥西	2400	92461
解放路	海岸街至迎祥路	1400	62024
迎祥路	解放路至环山路	440	13275
迎宾路	环山路至滨海北路	1600	28124
虹口路	二马路至滨海北路	350	8838
环山路	迎祥路至隧道东口	1880	61062
大马路	虹口路至滨海北路	420	8880
幸福路	芝罘屯路至海港医院	1600	107401
幸福中路	环海路至大信路	3100	162024
环海路	青年路至北头	6281	256912
幸福路	医院至幸福北路	1100	41010
幸福中路	大信路至化工路	1400	52512
幸福南路	环海路至夹河桥东头	6900	338714
幸福北路	化工路至幸福市政规划路	5700	264264
化工路	红旗西路至幸福北路	4500	230469
开元路	幸福中路至福河路	790	25690
祥祯路	幸福路至福成路	715	26610
福成路	幸福北路至福盈路	760	27360
福盈路	幸福东路至永乐大酒店西侧板房	550	18480
芝罘岛路	环海路至西海岸护堤工程交叉口	1500	37500
芝罘岛东路	环海路至裸露山体东侧路口	3120	84240
竹林路	观海路至万科御龙山门前	1767	52192.48
总计		51473	2094691.48





## (二) 鸿易物业劳务有限公司服务内容

道路名称	起止点	长度(单位;m)	面积(单位: m <sup>2</sup> )
南大街	解放路至大海阳路	2530	135690.34
北马路	解放路至大海阳路	2205	96806.9
文化路	毓西路至大海阳立交桥西侧	1260	50442.21
西大街	海港路至大海阳路	511	21156.4
环山路	南通路至迎祥路	1600	54918.86
大马路	解放路至虹口路	700	13700
毓西路	环山路至毓璜顶公园南门	620	11475
大海阳路	北马路至机场路立交桥	4100	177213.4
西南河路	建昌南街至北马路	1450	49906.82
胜利路	环山路至北头停车场	1852	65334.54
海港路北段	北马路至港务局环岛	549	18660
南通路	通世路至西南河路	650	19334.8
海港路	南大街至北马路	600	45401.5
通世路	环山路至红旗中路立交桥南端匝道	1300	34467.54
南迎祥路	迎祥路至红旗中路	1000	33755.2
上乔西路	环山路至红旗中路	1000	32381.96
胜利南路	环山路至红旗中路	1000	37464.4
建昌南街	胜利路至南通路	600	15720
市府街	胜利路至北马路	463	10857.4
东关中街	解放路至北河街	300	6780
上乔东路	环山路至南迎祥路	800	16150.52
西关南街	胜利路至西南河路	513	16400
万达规划路	胜利路至西南河路	452	8200
朝阳街	北马路至海岸街	400	4800
毓西路北段	文化路至南大街	600	12636
焕新路	毓璜顶东路至毓西路	600	16865.1



阜民街	胜利路至海关街	145	2262
海关街	阜民街至烟台山公园西门	360	4584.5
海岸街	海关街至滨海广场	562	9108.2
历新路	海关街至烟台山公园东门	180	2153.1
乐山里	西南河路至焕新路	400	8755
毓璜顶东路	西南河路至毓璜顶北路	445	13960.5
毓璜顶北路	南大街至毓璜顶东路	386	9432.8
华丰街	大海阳路至西大街	673	17568
南洪街	海港路至西南河路	600	14025
毓璜顶南街	南通路至毓西路	350	8497.2
四德街	南大街至毓璜顶东路	232	4686.4
北大西街	西南河路至海港路	464	9940
洪兴街	南洪街至北大西街	115	2438
珠玑中路	化工路至珠玑村	1300	40110
珠玑西路	幸福南路至珠玑中路	900	23842
幸福市政规划路	幸福路至环海路	760	17732
滨海西路	幸福北路至芝罘岛西路	2600	60994
魁玉南路	魁玉路至千乐置业	3830	97010
魁玉路	刘家村口至红旗南路	1650	58036
蓁山路	机场路至富甲东路	400	10772
富甲东路	蓁山路至魁玉路	2000	60994
祥贞路	幸福路至环海路	800	14285
幸福东路	幸福北路至幸福中路	2360	59978
电厂东路	红旗西路至锦绣南街	1400	38178
芝罘岛 BC 区间道	滨海西路至芝罘岛海景大道	500	13843
芝罘岛 EF 区间道	零点立交桥下桥西侧第一条东西道	300	8001.3
芝罘岛 FG 区间道	零点立交桥下桥西侧第二条东西道	400	12481.97
河滨东路	千乐置业至青年南路	4967	107845



化工南路	锦绣南街至港城大街	4662	186360
锦绣南街	化工南路至东头分界点	800	36790.68
总计		62196	1961182.54

### (三) 德衡物业管理有限公司服务内容

道路名称	起止点	长度(单位;m)	面积(单位: m <sup>2</sup> )
南大街	大海阳路至只楚路	1570	80419.2
北马路	大海阳路至青年路	495	20024
文化路	大海阳立交桥西端至白石路	300	10577.78
西大街	大海阳路至青年路	617	24651.2
芝罘屯路	青年路至幸福南路	2400	123480
青年路	新石南路至北马路	1700	70331.1
建设路	白石路至芝罘屯路	1400	47980.1
白石路	青年路至部队东侧	1590	43627.4
西盛街	青年路至大海阳路	513	12039.9
爱睦里	西盛街至西大街	229	3105.1
前进路	青年路至西炮台东路	850	24284
魁玉路	机场路至刘家村口	4080	85251
电厂东路	凤凰台路至只楚路	1619	6004.5
化工南路	红旗西路至锦绣南街	1400	59110.5
青年南路	青年路至河滨路	13200	510201.4
新桥西路	只楚路至芝罘屯路	2000	58268
凤凰台路	白石路至电厂东路	2590	66979
红旗中路	胜利南路至青年南路	6339	204027
机场路	机场路立交桥至珠岩河桥头	10600	423953
红旗西路	青年南路至宫家岛红绿灯	7300	284412
通世南路	红旗立交桥南端匝道至河滨路	12000	495682
港城西大街	莱山界至福山界	11650	424950



只楚路	南大街至宫家岛立交桥东端	8678	307790.8
新桥东路	西炮台路至新桥西路	1418	39685.2
冰轮路	北头荒地至西头红绿灯	6100	224578
河滨路	通世南路至青年南路	2850	58710
楚凤一街	凤凰台路至只楚路	580	9854
新石南路	大海阳路至西头	1200	29463
西炮台东路	南大街至芝罘屯路	1720	35539.4
西炮台南路	西炮台路至新石路	970	53216
新石路	西炮台南路至新阳街	307	8031.2
新阳街	新石路至新石南路	172	3096
新海阳东街	新石南路至文化路	500	5700
西炮台路	西炮台南路至西炮台东路	562	9104.4
绿岛辅路	机场路朱家庄南至魁玉路北	1096	16338.5
芝纬北三街	红旗南路至楚玉路	343	6517
大东芥路	警备区汽车连至大东路	639	12536.7
惠安西路	通世南路至机场路	265	6753.5
大东路	机场路至大东芥路	890	35347.2
通车路	通世南路至机场路	1200	33600
辅道一	通世南路至机场路	1400	40600
辅道二	南车门村口至河滨路	1200	23040
三和路	青年南路至港城西大街	1400	22400
成龙线	港城大街至莱山界牌	400	4800
轸大路	通世南路至五卒山隧道东调头口	1650	47008.8
玺萌橘子洲小区周边道路	农校路、德广街、德汇路	1100	25812
荆山路及南北规划路	通世南路至港城大街	1400	27957.68
二中南校配套道路	大东路至南头	332	6229.85
山海路	红旗中路至塔山隧道南口	1700	66300
总计		124514	4239367.41



#### （四）烟台嘉德物业管理有限公司服务内容

负责在金沟寨社区安装 221 套地埋式垃圾箱和提供手推车 8 部,并按 1.5 个/天/桶的标准向乙方提供塑料袋,地埋式垃圾箱的产权归甲方所有。地埋式垃圾箱、手推车的破损维修、垃圾箱每年一次的刷漆保养由甲方负责;提供 16 个 240 升塑料垃圾桶(如垃圾桶出现破损无法使用,甲方免费更换),专门用于社区保洁员清扫社区和市场卫生。对金沟寨社区内的饭店、企业所产生的垃圾,由甲方有偿为其提供垃圾箱,饭店或企业每天定时将垃圾桶送至指定垃圾待运点,由甲方垃圾清运车统一收集。安排 8 名保洁员专业负责地埋式垃圾箱的垃圾收集、清理、以及周边保洁等相关工作。

### 三、项目绩效评价组织和实施

以道路保洁费用服务项目制度相关文件为依据,结合实际情况,在经济性、效率性、有效性和公平性原则的基础上,按照科学规范、简洁实用、目标导向、绩效突出、合理分类和综合评价的要求,展开本次绩效评价工作。

#### （一）评价目的

本次绩效评价的目的为:全面了解道路保洁费用服务专项资金使用、执行情况以及综合效果,帮助项目单位分析存在的问题,及时总结经验,改进项目管理措施,提高项目单位绩效管理水平和保证财政资金使用管理的规范性、安全性和有效性,检查财政支出项目的预期目标是否实现,项目是否可以持续运行等,真正做到“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”。



## （二）评价对象与范围

本次绩效评价对象为 2021 年度烟台市芝罘区道路保洁费用项目的使用绩效。评价范围为烟台市芝罘全区，项目资金总额为 3808 万元。

此次评价的主要内容包含：

- 1、项目决策情况：主要评价申报审批的规范性、绩效目标设定情况；
- 2、项目管理情况：主要评价管理制度建设、资金投入使用、项目工作开展、管理及监督机制；
- 3、项目绩效情况：主要评价项目完成程度、完成质量、检查验收情况及资金的使用效益、社会效益及社会满意度等。

## （三）评价依据

按照科学、规范、客观、公正的原则，全面分析和综合评价项目资金的使用情况，对照相关法律法规，评价财政补助资金支付的质量和成效，科学系统评估财政补助资金的社会效益和经济效益，为后续财政补助资金的投入提供参考依据，主要依据包括：

1. 《财政部关于印发<财政支出绩效评价管理暂行办法>的通知》（财预〔2011〕285号）；
2. 《山东省财政厅关于印发<山东省省级财政支出绩效评价管理暂行办法>的通知》（鲁财预〔2011〕67号）；
3. 《关于印发<预算绩效评价共性指标体系框架>的通知》（财预〔2013〕53号）；
4. 《山东省财政厅关于印发<山东省省级财政支出绩效评价管理暂



行办法>的通知》（鲁财预〔2011〕67号）；

- 5.《山东省省级预算绩效管理委托第三方机构评价管理办法（试行）》（鲁财绩〔2014〕4号）；
- 6.《山东省城市道路深度保洁操作指南》；
- 7.《烟台市城市精细化管理实施方案》；
- 8.《芝罘区城市精细化管理实施方案》；
- 9.《芝罘区道路清扫保洁考核办法》；
- 10.相关行业政策、行业标准及专业技术规范；
- 11.项目资金申请文件和备案文件，绩效目标申报材料；
- 12.项目工作总结、计划、部门相关制度等相关资料；
- 13.有关凭证、明细账等财务会计资料；
- 14.其他相关资料。

#### （四）评价原则、评价方法

##### 1、评价原则

（1）科学规范原则。严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法开展绩效评价工作。

（2）绩效相关原则。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。

（3）政策相符原则。制定评价工作方案、编制工作手册及项目评价实施工作均应严格执行有关政策和管理规定。

（4）经济合理原则。既要节约成本又要满足项目绩效评价工作的需要。



(5) 依据充分原则。绩效评价所涉及的绩效报告，法律政策文件，项目计划及资金的确定与调整，项目验收与项目成果等都应依据充分。评价机构以正式程序得到的资料和信息为评价的依据，非正式程序所提交的资料仅供参考。

(6) 独立评价原则。以第三方的身份独立开展评价活动，不受任何机构和个人的干预和影响，独立做出评价结论。

(7) 回避、反馈和保密原则。评价工作人员和评价专家不得与项目承担单位有任何利害关系，确保评价结论的客观公正。将评价的结果反馈给委托部门，作为有关部门以后年度安排项目预算、加强项目管理等工作的重要依据。评价工作人员和评价专家，对与项目评价有关的所有信息资料负有保密义务，未经允许，不得散布。

## 2、评价方法

本次绩效评价属于项目完成结果评价。项目委托第三方评价机构进行评价，采取全面评价与重点评价相结合、现场评价与非现场评价相结合的方式评价。根据本项目实际情况，本着评价效益最大化的原则，首先对涉及财政资金管理情况进行全面书面评价；其次，通过现场考察、座谈等方法重点进行现场评价，对项目的执行情况出具现场评价意见。然后，对烟台市芝罘区服务项目中标公司进行实地调研，在现场评价的基础上，以实地调研资料及项目实施部门相关资料为依据对专项资金实施绩效进行评价；最后对项目的总体执行情况和经费使用情况进行总体评价，并出具综合评价意见。

(1) 委托第三方评价机构进行评价。本次绩效评价为第三方评价





机构根据各项目单位提交的绩效评价相关证明资料进行书面评价，并出具书面评价意见。

(2) 全面评价和重点评价相结合。评价机构充分考虑项目资金的使用情况，对烟台市芝罘区各项目机构进行重点实地调查、座谈，在重点评价的基础上对 2021 年道路保洁费用项目资金的执行情况和资金使用情况进行综合评价。

(3) 现场评价和非现场评价相结合。评价机构在审阅烟台市芝罘区环卫管理中心提供的绩效评价相关证明材料的同时，组织专家通过现场听取工作介绍、质询、实地调研等方法了解项目总体执行情况和资金使用情况。在现场评价的基础上随机走访群众。再对项目的总体执行情况和资金使用情况进行综合评价，并出具综合评价意见。

在对项目进行全面评价时运用了以下几种具体方法：

(1) 案卷研究：全面收集与绩效评价有关的资料，包括相关制度文件、政策、申报档案等。对收集的大量的项目资料深入研究、比较和分析，进而得到绩效评价所需的证据资料。

(2) 座谈会：召开座谈会，参加人员包括财政和烟台市芝罘区环卫管理中心等主管部门能够为绩效评价提供切实证据的人员。通过与相关人员进行沟通、交流，收集绩效评价证据。

(3) 实地调研：评价小组对烟台市芝罘区服务项目中标公司的工作进行现场调研，通过与相关部门人员进行深度交流，查看项目相关过程文件及财务资料，考察项目实际情况，进一步收集和核实绩效评价证据。将项目执行产生的效果和实际实施情况和目标进行对比，评价项目



的产出情况；将项目实际执行过程与相关管理办法规定的条款对比，评价项目实施过程的规范情况。

（4）网络信息检索：评价小组通过互互联网检索相关文件、资料，对绩效评价的信息进行补充完善。

（5）问卷调查：评价小组设计调查问卷，通过相关部门人员和群众的直接反馈，针对近年来政府对道路保洁工作的实施效果、存在的问题及社会公众的评价、第三方监督或咨询机构（专家组）是否在资金使用中发挥应有作用等方面进行资料的收集，为绩效评价提供最直接的证据。

## （五）绩效评价指标体系

### 1、指标体系设计的总体思路和原则

根据本次评价项目特点，结合区级预算支出项目绩效评价共性指标体系，在与区财政局、烟台市芝罘区环卫管理中心项目相关人员充分讨论后，制定该绩效评价指标体系。本次评价指标体系制定遵循以下原则：

（1）相关性原则。绩效评价指标与绩效目标有直接的联系，能够正确反映目标的实现程度。

（2）重要性原则。优先使用最具部门（单位）或行业代表性、最能反映评价要求的核心指标。

（3）可比性原则。对具有相似目标的工作选定共同的绩效目标，保证绩效结果可以相互比较。

（4）经济性原则。绩效评价指标设计应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。



(5) 系统性原则。绩效评价指标的设置应当将定量指标与定性指标相结合，系统反映财政支出所产生的社会效益、可持续影响等。

## 2、绩效评价指标体系

参照省财政厅预算绩效管理处印发的《财政重点项目第三方绩效评价组织实施工作流程》规定的共性指标体系框架和设计要求，结合项目资金的实际情况，制定评价体系，并赋予各个指标相应权重。

## 3、综合绩效级次评定标准

本次绩效评价综合结果及绩效级别依据省财政厅预算绩效管理处印发的《山东省省级预算支出项目第三方绩效评价工作规程（试行）》等相关规定确定，综合绩效级别分为 3 个等级：

综合得分在 90-100 分（含 90 分）以上为优（成效显著）；

综合得分在 80—90 分（含 80 分）为良（成效明显）；

综合得分在 65-80 分（含 65 分）为中（成效一般）；

综合得分在 65 分以下为差（成效较差）。

## （六）评价人员组成

受烟台市芝罘区财政局委托，山东德睿融投资咨询有限公司对烟台市芝罘区道路保洁费用服务项目绩效进行独立评价。评价相关方涉及委托方、主管部门和评价机构三方的相关人员，评价机构人员构成及职责，见表 1。



表 1 评价小组成员构成与职责表

组内职务	职责
项目总负责人	全程监督评价活动实施，为评价活动提供必要支持；与相关部门、绩效管理专家、项目管理者沟通；审核评价报告初稿是否符合泰财预〔2019〕28号要求，是否符合评价机构文本质量要求，审定评价报告。
高级 项目经理	编写评价方案、专家工作手册；协调评价小组工作，指导评价小组理解评价任务要求，组织实施评价活动；分析评价数据，撰写绩效评价报告初稿，修改形成绩效评价报告。
项目经理	组织实施现场评价工作，协助分析评价数据、撰写评价报告。
项目助理	搜集、整理相关资料，协助项目经理开展绩效评价活动，汇总评价数据。
行业专家	对照评价指标体系，对项目业务方面的内容进行评价，出具评价意见。
财务专家	对照评价指标体系，对项目财务方面的内容进行评价，出具评价意见。

其中，评价机构相关人员包括评价专家组和工作人员。评价专家组由业务专家和财务专家组成：业务专家由具有副高级以上专业技术职称，具有多年被评价项目所属领域或行业的专业技术工作经验，熟悉被评价项目相关领域的政策法规，有良好的职业道德和敬业精神的专家组成；财务专家由具有丰富财会知识和管理经验的财会专业人员组成。工作人员由具备绩效评价知识和经验，熟悉评价项目、评价规范和技术规范的人员组成。

### （七）评价工作过程

本次绩效评价是在项目执行单位提供评价所需材料的基础上，对所有项目资料进行书面（非现场）评审。本次绩效评价组织实施过程共分为四个阶段，包括前期准备、组织实施、分析评价、报告撰写（见图 1）

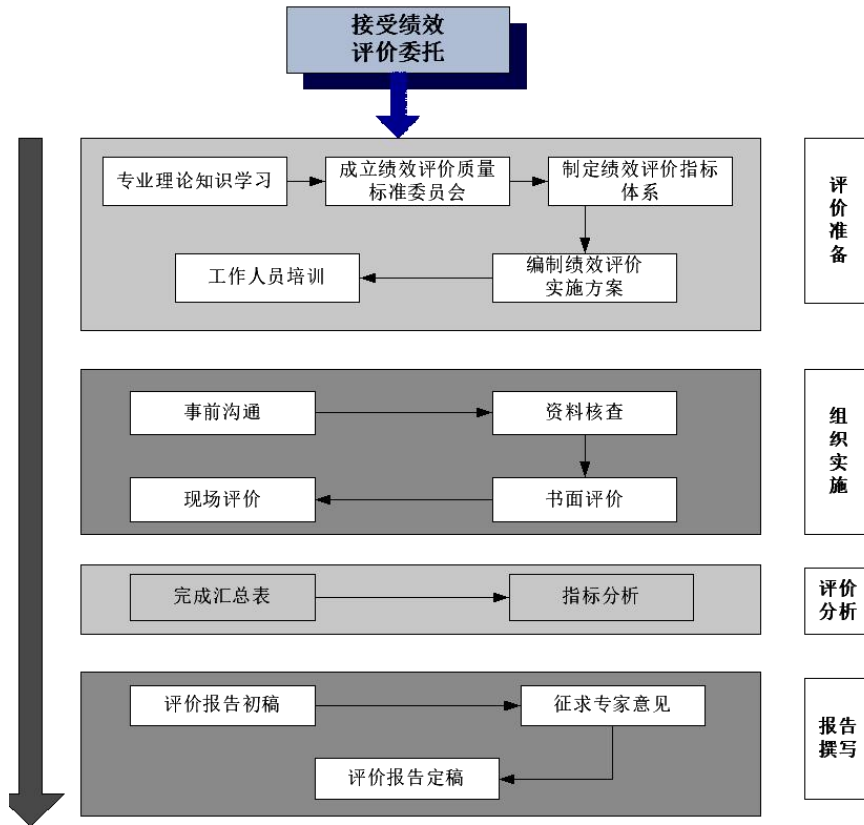


图1 绩效评价工作流程

## 1、前期准备

本次绩效评价工作的前期准备工作从2022年12月份开始，前期准备工作主要包括以下内容：

(1) 进行专业理论知识学习。公司组织业务骨干人员参加绩效评价培训研讨会议，深入学习财政资金绩效评价的理论创新发展和实务前沿，为后期绩效评价工作有序开展提供了坚实的理论支持。

(2) 成立绩效评价质量标准委员会。绩效评价质量标准委员会由具有良好理论素养和丰富实践经验的工作人员组成，包括注册会计师、税务师以及专家教授等组成。绩效评价质量标准委员会主要负责制定绩效评价指标体系、编写绩效评价实施方案、组织绩效评价人员培训、进行现场评价工作指导、撰写专项资金绩效评价总报告等工作。



(3) 制定绩效评价指标体系。绩效评价质量标准委员会负责制定绩效评价指标体系。本次绩效评价指标体系制定以《关于印发<预算绩效评价共性指标体系框架>的通知》（财预〔2013〕53号）和《财政部关于印发<财政支出绩效评价管理暂行办法>的通知》（财预〔2011〕285号），参照省财政厅预算绩效管理处印发的《财政重点项目第三方绩效评价组织实施工作流程》，结合项目的特有属性及项目实际情况，设计指标体系，进行指标细化和分值设定。

(4) 初步制定绩效评价实施方案。本次绩效评价实施方案由质量标准委员会制定初稿，针对委托方与相关专家意见质量指标委员会进行再次讨论并定稿。

(5) 进行绩效评价工作人员培训。评价工作开始前专门针对财政专项资金绩效评价工作进行了系统培训，培训工作由质量标准委员会组织，本次绩效评价员工培训内容包括绩效评价基础理论、绩效评价实务工作流程、绩效评价过程中容易出现的问题和应对措施、绩效评价指标体系说明，其中指标体系说明包括指标说明、评价标准说明。

## **2、组织实施**

本次绩效评价组织实施包括事前沟通、收集评价资料、针对项目单位提供的书面材料进行评价打分、现场评价四个部分。

### **(1) 事前沟通**

在进驻项目单位之前，与烟台市芝罘区财政局相关负责人、项目单位进行联系，就评价流程、评价时间安排、评价资料收集进行沟通，要求主管部门以及项目单位针对本次绩效评价工作进行相关资料准备工



作。同时，由烟台市芝罘区财政局相关负责人把绩效评价项目第三方单位负责人的联系方式告知项目单位，以便于及时沟通解决项目单位在资料准备过程中疑问。

## （2）书面评价

为提高绩效评价结论的科学性和有用性，本次绩效评价未要求项目单位进行绩效自评，而是要求项目单位根据实施方案中要求的相关资料清单提供相关材料，材料包括复印件和原件。项目评价小组依据区级主管部门和项目单位提供的材料，按照评价指标体系对项目单位绩效情况进行打分。

①资料收集并审核。评价准备阶段要求各项目单位把相关评价材料准备齐全后统一归集到绩效评价的评价工作点。评价小组到达工作地点后，对项目单位提交的材料进行审核，针对每一个项目列出缺失资料清单，要求项目单位进行资料补充。

②书面资料评价打分。评价小组根据所收集资料，按照评级指标和评价标准，对全部项目进行打分。这一工作大幅度增加了绩效评价工作复杂性，但同时增加了绩效评价结果反映的全面性和评价结果精准性。

## （3）现场评价

现场评价的基本流程包括以下三个步骤：

①资料审核并进行二次收集。针对现场评价项目所提供的材料，进行资料清单的查阅，包括未提供原始资料的文件要求进行二次补充。

②书面评价。评价小组根据所收集资料，按照评级指标和评价标准，对需要现场评价的项目进行打分。



③现场评价。项目评价小组在书面评价结果基础上进行现场评价。现场评价主要包括实地考评和材料核实两方面。

### **3、评价分析**

评价分析是本次绩效评价的主要过程，包括：

- (1) 各项目小组针对绩效评价打分情况，完成绩效评价汇总表；
- (2) 分指标对项目的业务和财务情况进行分析评价。

### **4、报告撰写**

报告的撰写包括三个步骤。首先，质量标准委员会负责编制初稿并进行讨论修改；第二，与相关部门负责人就初稿进行讨论；第三，针对初稿的修改意见，质量标准委员会进行初稿的修改，并经过与烟台市芝罘区财政局沟通汇报并审核后出具正式评价报告。





## 四、综合评价和结论

### （一）综合评价得分

按照项目决策、项目管理和项目产出的分析内容和思路，对烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目进行详细分析，总得分为 94 分。绩效评价综合结果及绩效级别依据省财政厅预算绩效管理处印发的《山东省省级预算支出项目第三方绩效评价工作规程（试行）》等相关规定确定，等级为优。

其中项目决策得分 20 分，得分率为 100%；项目管理得分 26 分，得分率为 88.67%，得分率偏低，扣分原因：会计核算不规范，未就该项目设立专门账户明细核算以及项目执行力度不足，缺少完备监督执行力；项目产出得分 48 分，得分率为 96%。。

**表2 综合得分汇总表**

一级指标	二级指标	三级指标	满分
项目决策 (20分)	项目立项	A11 依据充分性	4
		A12 程序规范性	4
	绩效目标	A21 绩效目标合理性	3
		A22 绩效指标明确性	3
	资金投入	A31 预算编制科学性	3
		A32 资金分配合理性	3
项目过程 (25分)	资金管理	B11 资金到位率	5
		B12 预算执行率	5
		B13 资金使用合规性	5
	组织实施	B21 管理制度健全性	5
		B22 制度执行有效性	2



		B23 项目质量可控性	4
C 项目绩效 (50)	C1 项目产出	C11 道路保洁工作完成及时率	5
		C12 监督检查及时率	3
		C13 成本支出合理性	5
		C14 居民生活质量	5
		C15 环卫工人收入增长	5
		C16 环境质量改善	5
		C17 项目的可持续性	5
		C18 引起纠纷上访等数量	5
	C2 满意度	C21 受益群众满意度	5
		C22 保洁人员满意度	5
总计			94

## (二) 项目决策分析

### 1、项目决策分析

项目决策分析主要从项目立项、项目绩效目标设定、资金安排分配等三个方面分析，满分 20 分，得分 20 分。项目立项得分为 8 分，得分率 100%；；绩效目标设定得分为 6 分，得分率为 100%；资金投入得分 6 分，得分率 100%。得分情况见表 3。

表3 项目决策绩效分析得分汇总

一级指标	二级指标	三级指标	满分
项目决策 (20 分)	项目立项	A11 依据充分性	4
		A12 程序规范性	4
	绩效目标	A21 绩效目标合理性	3
		A22 绩效指标明确性	3
	资金投入	A31 预算编制科学性	3
		A32 资金分配合理性	3



## (1) 项目立项

### **A11 立项依据充分性 满分 4 分，得分 4 分**

为贯彻落实山东省住房城乡建设厅《关于开展城市深度保洁示范路创建活动的通知》，烟台市芝罘区环卫管理中心关于“深入实施精细化管理”的工作要求，促进环境卫生事业科学发展，进一步提升城市形象和品位。立项依据充分，该指标得 4 分。

### **A12 项目立项规范性 满分 4 分，得分 4 分**

反映项目的申请、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。

经评价小组评价，烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目按照规定的程序申请设立，符合相关规章制度或文件规定，事前已经过必要的可行性论证或集体决策。符合标准，该指标得 4 分。

## (2) 项目绩效目标

### **A21 绩效目标合理性 满分 3 分，得分 3 分**

绩效目标合理性，主要考察用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况，项目是否有绩效目标，项目绩效目标符合相关政策，项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性。

芝罘区环卫管理中心编制绩效目标申报表有绩效目标；项目绩效目标符合相关政策；项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，该指标得 3 分。

### **A22 绩效目标明确性 满分 3 分，得分 3 分**

该指标考核绩效目标设定是否细化、可衡量等用以反映和考核项目绩效具体目标。将绩效目标进行了量化和细化，主要从数量指标、质量指标、时效指标以及成本指标等进行罗列，指出了效益指标和社会公众满意。



芝罘区环卫管理中心编制绩效目标申报表将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；清晰、可衡量的指标值予以体现；与项目目标任务数或计划数相对应，该指标得 3 分。

### (3) 资金投入

#### A31 预算编制科学性 满分 3 分，得分 3 分

反映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。

通过查阅芝罘区环卫管理中心相关资金管理办法，考察分配具体方法，查阅凭证和明细账等方式，2021 年道路保洁费用项目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，该指标得 3 分。

#### A32 资金分配结果 满分 3 分，得分 3 分

反映是否按照分配的方法分配，分配结果是否合理、合规。芝罘区 2021 年道路保洁费用项目支出明细见表 4。

表 4 芝罘区 2021 年道路保洁费用项目支出具体明细（单位：万元）

单位名称	2021 年道路保洁费用项目支出
山东明德物业管理有限公司	1251.9642
烟台鸿易物业劳务有限公司	909.818052
山东德衡物业管理有限公司	1628.658564
烟台嘉德物业	9.8822
总计	3800.32

2021 年道路保洁费用项目年初结余资金 6.98 万元，资金分配结果理想，该指标得 3 分。



## （二）项目过程分析

项目管理绩效分析主要从投入管理、资金管理和项目实施等三个方面分析，满分 30 分，得分 26 分。资金管理得分 15 分，得分率为 100%；组织实施得分 11 分，得分率为 73.33%。得分情况见表 5。

表5 项目管理绩效分析得分汇总

一级指标	二级指标	三级指标	满分
项目过程 (30分)	资金管理	B11 资金到位率	5
		B12 预算执行率	5
		B13 资金使用合规性	5
	组织实施	B21 管理制度健全性	5
		B22 制度执行有效性	2
		B23 项目质量可控性	4

### 1.资金管理

#### **B11 资金到位率 满分 5 分，得分 5 分**

资金到位率=（实际到位的配套资金量/计划投入的配套资金量）×100%，是指实际到位的配套资金量与计划投入的配套资金量的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目绩效目标的明晰化情况。

根据相关财务资料，项目资金已全部拨付到位，该指标得 5 分。

#### **B12 预算执行率 满分 5 分，得分 5 分**

预算执行率是指项目支出决算数与预算数的比率，用以反映和考核项目支出预算执行程度。补贴金额发放到补贴对象的比例作为决算数，预算执行率≥100%，得满分；每下降 10%，扣 0.5 分，扣完为止。

评价小组根据现场评价和非现场评价，根据收集项目相关材料了解人民调解员补贴经费项目预算为 3808 万，实际支出为 3800.32 万。预算执行率为 99.8%。根据评分标准预算执行率每下降 10%，该指标得分 5 分。



### **B13 资金使用情况 满分 5 分，得分 5 分**

该指标主要考查项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。环卫管理中心对项目资金的使用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，资金的拨付有完整的审批程序和手续，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

依据评分标准，该指标得 5 分。

## **2. 组织实施**

### **B21 管理制度健全性 满分 5 分，得分 5 分**

该指标是指项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全,反映财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。通过现场评价，2021 年道路保洁费用项目已制定《烟台市城市精细化管理实施方案》、《芝罘区城市精细化管理实施方案》和《芝罘区道路清扫保洁考核办法》和《资金管理制度》，且项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定。依据评分标准，该指标得 5 分。

### **B22 制度执行的有效性 满分 5 分，得分 2 分**

该指标考察项目实施是否符合相关业务管理规定，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。

经现场查看和审阅相关记录等，芝罘区环卫管理中心采取了相应的项目质量检查、监督等必需的控制措施或手段，财务管理制度合法、合规、完整但经评价，但存在执行力度不足，如①根据提供的相关资料以



及项目组现场评价发现，烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目于 2015 年通过政府采购方式聘请 3 家第三机构服务并签订政府采购合同，但合同到期后没有重新公开招标而是继续沿用之前服务机构。②没有严格落实环卫管理中心制定的《考核小组工作流程及规定》文件要求的每天会同物业公司考核人员进行考核，每月抽取两次对早中晚进行考核，并保持每月不少于 22 天的时间进行考核，根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，环卫管理中心对物业公司道路考核不足 22 天。③没有严格落实环卫管理中心制定的《督导组工作流程及规定》文件要求的督导组每天两人对分管区片进行督导，要求主要路段督导两遍以上，次要路段督导至少一遍，同时利用行车记录仪对督导过程全程录像并保留影像资料，由督导组组长负责保存到指定移动硬盘中，不得随意删除影像资料。根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，环卫管理中心因全程录像的内存较大，现存移动硬盘无法满足实际需要，2021 年就未对行车记录仪全程录像。得分扣 3 分，该指标得 2 分。

### **B23 项目质量可控性 满分 5 分，得分 4 分**

该指标反映责任单位反映项目监督检查制度的健全性以及执行有效性。环卫管理中心建立健全监督检查制度，但未开展有效的监督检查工作，如：没有严格落实环卫管理中心制定的《考核小组工作流程及规定》文件要求的每天会同物业公司考核人员进行考核，每月抽取两次对早中晚进行考核，并保持每月不少于 22 天的时间进行考核，根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，环卫管理中心对物业公司道路考核不足 22 天。得分扣 1 分，该指标得 4 分。



### （三）项目产出分析

项目绩效分析从项目产出和项目效益两个方面分析，满分 50 分，得分 48 分。其中，项目产出得分 38 分，得分率为 95%；项目效益得分 10 分，得分率为 100%。得分情况见表 6

表6 项目产出绩效分析得分汇总表

一级指标	二级指标	三级指标	得分
C 项目绩效	C1 项目产出	C11 道路保洁工作完成及时率	5
		C12 监督检查及时率	3
		C13 成本支出合理性	5
		C14 居民生活质量	5
		C15 环卫工人收入增长	5
		C16 环境质量改善	5
		C17 项目的可持续性	5
		C18 引起纠纷上访等数量	5
	C2 满意度	C21 受益群众满意度	5
		C22 保洁人员满意度	5

#### 1、产出数量

##### **C11 道路保洁工作完成及时率 满分 5 分，得分 5 分**

反映该项目是否按照政府采购合同要求的作业内容的完成。政府采购合同的内容覆盖全区道路保洁工作，并制定了相应的标准。政府采购合同制定道路清扫、保洁等相关作业内容。经过现场调查和访谈，中标三家机构均按照政府采购合同的作业内容开展保洁清运工作。该项得分满分。得分 5 分。

##### **C12 监督检查及时率 满分 5 分，得分 3 分**





反映区环卫管理中心对保洁公司各项工作执行情况进行监督检查的情况，是否按照城乡道路保洁实施方案和作业标准进行。项目组在检查过程中，没有严格落实环卫管理中心制定的《考核小组工作流程及规定》文件要求的每天会同物业公司考核人员进行考核，每月抽取两次对早中晚进行考核，并保持每月不少于 22 天的时间进行考核，根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，环卫管理中心对物业公司道路考核不足 22 天。该项酌情扣 2 分，该项得分 3 分。

**C13 成本支出合理性 满分 5 分，得分 5 分**

该指标反映成本支出是否合理，成本结构是否合理。从项目公司的支出可以发现，支出主要集中于支付中标的三家机构服务费，成本支出合理，该项得分 5 分。

**C14 居民生活质量 满分 5 分，得分 5 分**

该指标反映项目实施后，居民生活质量的改善情况。今年以来，芝罘区高度重视道路保洁工作，根据上级文件精神，加强监督调度，加大整治力度，道路垃圾清扫清运较为及时到位。调研相关居民和现场访谈、调查，道路人居环境质量有了明显改善，居民生活质量因为环境卫生的改善得到了很大的提高。

**C15 环卫工人收入增长 满分 5 分，得分 5 分**

该指标反映保洁工人、运输司机，项目公司垃圾处理等工作人员的收入状况，经该项目实施后收入增长情况。经过项目公司的工资发放表，表明项目公司雇佣的当地居民的工资待遇有一定的保障，保洁人员每月不低于 1900 元。表明项目实施对当地居民收入增长起到了一定的带动



作用。该项得分 5 分。

### **C16 环境质量改善 满分 5 分，得分 5 分**

该项目反映芝罘全区道路卫生的改善情况。经过与群众访谈、现场调查、暗访等方式，发现项目实施后芝罘全区环境得到了很大的改善，路面干净整洁，卫生状况良好该项得分 5 分。

### **C17 项目的可持续性 满分 5 分，得分 5 分**

该指标反映项目实施后未来的可持续性，项目实施效果的可持续性，对人、环境等方面的可持续性。从该项目的实施背景，国家道路环境的重视程度，可以看出该项目在可以看见的将来会一直持续下去。该项得分 5 分。

### **C18 引起纠纷上访等数量 满分 5 分，得分 5 分**

该指标反映项目是否存在不合规，导致群众投诉的现象。若存在纠纷事件，投诉事件等，酌情扣分。

经评价小组现场评价和非现场评价，烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用不存在因不合规导致群众投诉的现象。该指标得 5 分。

### **C21 受益群众满意度 满分 5 分，得分 5 分**

该指标反映群众对道路保洁、清运工作的满意程度。根据调查问卷，就该项目实施的效果和群众对该项目的满意状况打分，最终结果平均分为 95.2。满意度为 95.2%。该项得分 5 分

### **C22 保洁人员满意度 满分 5 分，得分 5 分**

该指标反映保洁人员对道路保洁、清运工作及其工资报酬的满意程度。经项目公司的工资发放表、现场走访调查和发放问卷调查等方式，



物业公司雇佣的当地居民的工资待遇有一定的保障，保洁人员每月不低于 1900 元。该项得分 5 分。

## 五、项目主要绩效及分析

### （一）区环卫管理中心高度重视道路保洁工作

高度重视道路保洁工作，根据上级文件精神，结合自身的实际情况，建立和完善长效管理的组织机构，制定具体的工作实施方案，创新工作模式，分解任务，落实责任，确保活动高效、扎实开展。同时加强监督调度，加大整治力度，道路清扫清运及时到位，道路人居环境质量有了明显改善。

### （二）加强考核和投入力度

烟台鸿易物业劳务有限公司、山东明德物业管理有限公司和山东德衡物业管理有限公司加大工作力度，加强日常管理，开展集中行动，取得明显成效。通过加强考核和投入力度，负责地辖区内的道路保洁清运效果显著，百姓满意度逐步提升。

### （三）区环卫管理中心加强道路保洁工作指导监督

环卫管理中心强化管理力度，对创建活动进行跟踪督查。每月对全区环境卫生作业管理进行月度考核的基础上，每季度对保洁样板路进行一次集中检查。环卫管理中心建立健全作业质量检查体系，每日巡检，每月考核，确保创建活动取得实效和长效。



## 六、存在的主要问题

### （一）未能按照项目进行明细核算

会计应当对该项目设置明细专户核算，查阅相关凭证和明细账，发现财务部门并未对道路保洁费用项目设置专门账户进行明细核算，会计核算未按照新《新政府会计制度》规定设置账户核算，会计监督控制难以有效实施。

### （二）项目执行力度不足

业务管理制度执行有效性不足，根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目于 2015 年通过政府采购方式聘请 3 家第三机构服务并签订政府采购合同，但合同到期后没有重新公开招标而是继续沿用之前服务机构。

### （三）缺少完备监督执行力

1、没有严格落实环卫管理中心制定的《考核小组工作流程及规定》文件要求的每天会同物业公司考核人员进行考核，每月抽取两次对早中晚进行考核，并保持每月不少于 22 天的时间进行考核，根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，环卫管理中心对物业公司道路考核不足 22 天。

2、没有严格落实环卫管理中心制定的《督导组工作流程及规定》文件要求的督导组每天两人对分管区片进行督导，要求主要路段督导两遍以上，次要路段督导至少一遍，同时利用行车记录仪对督导过程全程录像并保留影像资料，由督导组组长负责保存到指定移动硬盘中，不得随意删除影像资料。根据提供的相关资料以及项目组现场评价发



现，环卫管理中心因全程录像的内存较大，现存移动硬盘无法满足实际需要，2021年就未对行车记录仪全程录像。

#### **（四）档案管理不规范**

在调研过程中项目组发现档案管理不规范，相关资料未就项目进行分类，部分合同资料放置混乱，没有对合同进行分类，未形成规范的档案管理机制，不利于对项目的控制。

### **七、意见建议**

#### **（一）采用新政府会计准则按项目规范会计核算**

烟台市芝罘区环卫管理中心，应当对道路保洁费用项目设立专门项目进行明细核算。按照新《政府会计制度》要求进行设置相关项级明细核算，同时进行财务核算和预算核算。能够及时提供财政收支和业务活动费用等详细会计信息，有效地发挥财会的监督控制作用。

#### **（二）进一步完善业务管理制度**

针对合同到期后没有重新公开招标而是继续沿用之前服务机构，建议烟台市芝罘区环卫管理中心严格按照《政府采购办法》进行公开招标，保障项目规范化、完整化。

#### **（三）强化监管主体责任，建立完善的监管机制，提高整体管理水平**

完善项目的监督、管理、考核、验收等制度，针对上述道路保洁费用项目实施过程中存在不足，提出如下解决办法：

1、严格落实环卫管理中心制定的《考核小组工作流程及规定》文件要求的每天会同物业公司考核人员进行考核，每月抽取两次对早中晚



进行考核，并保持每月不少于 22 天的时间进行考核，为考核结果后期整改提供方向。

2.建议根据实际需要采购移动硬盘，严格落实环卫管理中心制定的《督导组工作流程及规定》文件要求的督导组每天两人对分管区片进行督导，要求主要路段督导两遍以上，次要路段督导至少一遍，同时利用行车记录仪对督导过程全程录像并保留影像资料。

#### **（四）加强档案管理**

1、提高档案管理的认识，要充分认识档案工作对促进项目发展的重要作用，切实增强做好档案工作的使命感和责任感，进一步明确档案工作是各级领导义不容辞的责任和义务。解放思想，与时俱进，进一步加强和改进档案工作，努力采用现代化科技手段，不断提高服务质量，努力建设法规制度完备、管理体制科学、基础设施健全、信息化技术普及、服务功能齐全的现代化企业档案管理体系。

2、规范档案管理机制，强化工作责任、建立科学的档案管理体系，健全档案管理的规章制度，是档案管理的关键。随着科学技术的发展，档案管理手段的更新和管理水平的提高，必须建立与之相应的科学的档案管理体系，明确职能，将各个门类、不同载体的档案统一管理，使档案管理与项目工作同步考核、同步发展。加强制度建设，建立良性运行机制是开展档案工作的关键和保证。



附表 1：烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目绩效评价指标  
体系

附表 2：烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目满意度调研调查  
问卷



附表 1：烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	评分标准	得扣分原因	得分
项目决策 (20分)	项目立项	A11 依据充分性	4	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符合上级及当地政府发展规划(1.5分);②能够推动质量标准化工作(1分);③符合当地经济或产业发展实际(1.5分)	为贯彻落实山东省住房城乡建设厅《关于开展城市深度保洁示范路创建活动的通知》,烟台市芝罘区环卫管理中心关于“深入实施精细化管理”的工作要求,促进环境卫生事业科学发展,进一步提升城市形象和品位。立项依据充分。	4
		A12 程序规范性	4	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按照规定的程序申请设立(1.5分);②符合相关规章制度或文件规定(1.5分);③事前是否已经过必要的可行性论证或集体决策(1分)	经评价小组评价,烟台芝罘区2021年道路保洁费用项目按照规定的程序申请设立,符合相关规章制度或文件规定,事前已经过必要的可行性论证或集体决策。	4





绩效 目标	A21 绩效目标 合理性	3	用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况	①项目是否有绩效目标（1分）； ②项目绩效目标符合相关政策（1分）；③项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性（1分）	芝罘区环卫管理中心编制绩效目标申报表有绩效目标；项目绩效目标符合相关政策；项目绩效目标与实际工作内容具有相关性。	3
	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将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标（1分）；②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现（1分）；③是否与项目目标任务数或计划数相对应（1分）	芝罘区环卫管理中心编制绩效目标申报表将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；清晰、可衡量的指标值予以体现；与项目目标任务数或计划数相对应。	3
	资金 投入	A31 预算编制 科学性	3	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（1分）；②预算内容与项目内容是否匹配（1分）；③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制（1分）	通过查阅芝罘区环卫管理中心相关资金管理办法，考察分配具体方法，查阅凭证和明细账等方式，2021年道路保洁费用项目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。	
		A32 资金分配合理性	3	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	①预算资金分配依据充分,得1分;②资金分配额度合理,得1分;③与项目单位或地方实际相适应,得1分。否则酌情扣分,该项扣完为止	2021年道路保洁费用项目年初结余资金6.98万元,资金分配结果理想,支出明细如正文表。	3
项目过程 (25分)	资金管理	B11 资金到位率	5	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%。 指标得分=资金到位率×指标满分5分,指标得分不超过5分	根据相关财务资料,项目资金已全部拨付到位	5
		B12 预算执行率	5	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%; 指标得分=预算执行率×指标满分5分,指标得分不超过5分	评价小组根据现场评价和非现场评价,根据收集项目相关材料了解人民调解员补贴经费项目预算为3808万,实际支出为3800.32万。预算执行率为99.8%。	5
		B13 资金使用合规性	5	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有专项资金管理办法,办法健全规范;②资金支出依据符合专项资金申报时确定的资金使用范围,每有一处不符合扣0.5分,扣完为止;③审批、拨付手续不	环卫管理中心对项目资金的使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资	5



					够规范、程序不够严谨，发现 1 处扣 0.5 分。若 20%以上资金违反资金管理办法，二级指标整体不得分	金管理办法的规定，资金的拨付有完整的审批程序和手续，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	
	组织 实施	B21 管理制度 健全性	5	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全,反映财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况	①制定或具有相应的财务和业务管理制度（1分）；②财务管理制度合法、合规、完整（2分）；③业务管理制度合法、合规、完整（2分）	该指标是指项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全,反映财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。通过现场评价，2021 年道路保洁费用项目已制定《烟台市城市精细化管理实施方案》、《芝罘区城市精细化管理实施方案》和《芝罘区道路清扫保洁考核办法》和《资金管理制度》，且项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定。	5



		B22 制度执行有效性	5	项目实施是否符合相关管理规定,用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①有效实施项目进度管理（2分）；②项目申报审批流程规范（2分）；③项目档案资料管理规范（1分）	经现场查看和审阅相关记录等,芝罘区环卫管理中心采取了相应的项目质量检查、监督等必需的控制措施或手段,财务管理制度合法、合规、完整但经评价,但存在执行力度不足,如①根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现,烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目于 2015 年通过政府采购方式聘请 3 家第三机构服务并签订政府采购合同,但合同到期后没有重新公开招标而是继续沿用之前服务机构。②没有严格落实环卫管理中心制定的《考核小组工作流程及规定》文件要求的每天会同	2
--	--	-------------	---	--------------------------------------	-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---



						<p>物业公司考核人员进行考核，每月抽取两次对早中晚进行考核，并保持每月不少于 22 天的时间进行考核，根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，环卫管理中心对物业公司道路考核不足 22 天。</p> <p>③没有严格落实环卫管理中心制定的《督导组工作流程及规定》文件要求的督导组每天两人对分管区片进行督导，要求主要路段督导两遍以上，次要路段督导至少一遍，同时利用行车记录仪对督导过程全程录像并保留影像资料，由督导组组长负责保存到指定移动硬盘中，不得随意</p>
--	--	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



						删除影像资料。根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，环卫管理中心因全程录像的内存较大，现存移动硬盘无法满足实际需要，2021年未对行车记录仪全程录像。	
		B23 项目质量可控性	5	反映项目监督检查制度的健全性以及执行有效性	①主管部门建立健全监督检查制度（2分）；②主管部门开展了有效的监督检查工作（3分）。本项视完成情况酌情扣分，扣完为止。	环卫管理中心建立健全监督检查制度，但未开展有效的监督检查工作，如：没有严格落实环卫管理中心制定的《考核小组工作流程及规定》文件要求的每天会同物业公司考核人员进行考核，每月抽取两次对早中晚进行考核，并保持每月不少于22天的时间进行考核，根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，环卫管	4



						理中心对物业公司道路考核不足 22 天。	
C 项目绩效 (50)	C1 项目产出	C11 道路保洁工作完成及时率	5	反映道路保洁工作的及时性	对垃圾收集处理不及时，扣 2 分；道路清理不及时，扣 2 分，保洁工人出勤不及时，扣 1 分。	政府采购合同的内容覆盖全区道路保洁工作，并制定了相应的标准。政府采购合同制定道路清扫、保洁等相关作业内容。经过现场调查和访谈，中标三家机构均按照政府采购合同的作业内容开展保洁清运工作。	5
		C12 监督检查及时率	5	反映区环卫管理中心对保洁公司的监督检查是否按照政府采购合同的进度进行	如未按照相关合同和管理办法进行进度检查，酌情扣分	项目组在检查过程中，没有严格落实环卫管理中心制定的《考核小组工作流程及规定》文件要求的每天会同物业公司考核人员进行考核，每月抽	3



						取两次对早中晚进行考核，并保持每月不少于 22 天的时间进行考核，根据提供的相关资料以及项目组现场评价发现，环卫管理中心对物业公司道路考核不足 22 天。	
		C13 成本支出合理性	5	反映成本支出是否合理，成本结构是否合理。	成本支出不合理，存在以费养人，扣分 2 分；成本支出不合理，扣分 3 分，若不严重，酌情扣分。	从项目公司的支出可以发现，支出主要集中于支付中标的三家机构服务费，成本支出合理。	5
		C14 居民生活质量	5	反映项目实施后居民生活质量已得到一定的改善	根据访谈、现场调查等方式查看居民生活环境居住质量的改善情况，酌情扣分。	今年以来，芝罘区高度重视道路保洁工作，根据上级文件精神，加强监督调度，加大整治力度，道路垃圾清扫清运较为及时到位。调研相关居民和现场访谈、调查，道路人居环境质量有了明显改善，居民生活	5





						质量因为环境卫生的改善得到了很大的提高。	
		C15 环卫工人收入增长	5	反映保洁工人的收入状况，以反映项目实施对当地居民的收入增长情况	根据访谈和保洁公司财务报表等方式查看保洁工人的收入增长情况，根据具体情况酌情得分	经过项目公司的工资发放表，表明项目公司雇佣的当地居民的工资待遇有一定的保障，保洁人员每月不低于 1900 元。表明项目实施对当地居民收入增长起到了一定的带动作用。	5
		C16 环境质量改善	5	反映乡镇驻地、道路居住环境的改善情况	垃圾处理得到改善，得 2 分；道路卫生得到改善，得 3 分；否则酌情扣分	经过与群众访谈、现场调查、暗访等方式，发现项目实施后芝罘全区环境得到了很大的改善，路面干净整洁，卫生状况良好。	5
		C17 项目的可持续性	5	反映该项目在未来的可持续性，对人、环境等方面的影响	根据项目的实施情况和合同情况考察和反映对人、环境等方面的可持续影响，根据情况酌情得分	从该项目的实施背景，国家道路环境的重视程度，可以看出该项目在可以看见的将来会	5



						一直持续下去。	
		C18 引起纠纷上访等数量	5	反映项目是否存在不合规，导致群众投诉的现象。	若存在纠纷事件，投诉事件等，存在一起扣分 1 分，扣完为止。	经评价小组现场评价和非现场评价，烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用不存在因不合规导致群众投诉的现象。	5
	满意度	C21 受益群众满意度	5	反映群众对道路保洁工作的满意程度	调查问卷的满意度（按照调查问卷打分平均值计算），指标赋分=群众满意度*4	根据调查问卷，就该项目实施的效果和群众对该项目的满意状况打分，最终结果平均分为 95.2。	5
		C22 保洁人员满意度	5	反映道路保洁工人对保洁等工作及其工资报酬的满意程度	调查问卷的满意度（按照调查问卷打分平均值计算），指标赋分=群众满意度*4	经项目公司的工资发放表、现场走访调查和发放问卷调查等方式，物业公司雇佣的当地居民的工资待遇有一定的保障，保洁人员每月不低于 1900 元，满意度较高。	5
总计							94



## 附表 2：烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目满意度调研调 查问卷

### 烟台市芝罘区道路保洁群众满意度调研

Q1：您的性别？

A、男

B、女

Q2：您所处的年龄段？

A、20 岁以下

B、20 岁~40 岁

C、40 岁~60 岁

D、60 岁以上

Q3：您平常有没有关注道路保洁的问题？

A、很关注

B、关注

C、一般

D、不关注

Q4：您居住的道路的垃圾有没有及时清理

A、有

B、没有

Q7：您认为您居住的区域道路环境如何？

A、满意

B、一般



C、差

Q8：您认为道路保洁有助于环境的改变吗？

A、有极大帮助

B、一般

C、基本没有

Q9：您认为造成道路卫生环境差的原因是什么？

A、居民乱扔垃圾

B、管理部门不到位

C、设施不完善

D、清理工作不到位

E、其他

Q10：请谈谈你对道路保洁的看法与建议

---



**附表 3：烟台芝罘区 2021 年道路保洁费用项目保洁人员调查问卷**

Q1：道路上的垃圾能及时运走吗？

A、能

B、不能

Q2：道路上有没有乱扔乱堆的垃圾堆？

A、有

B、没有

Q3：您对道路上的垃圾处理满意吗？（2 分）

A、满意

B、不满意

Q4：您对发放的工资满意吗？

A、满意

B、不满意

Q5：工资发放及时吗？

A、及时

B、不及时

Q6：您对您的工作有什么要求吗？或者提出什么样的建议？

---