

绩效跟踪结果报告

项目名称：普陀区 2016 年环卫养护项目

主管部门：普陀区绿化和市容管理局

项目主要实施单位：上海普环实业有限公司

委托单位：普陀区财政局

评价机构：上海申威资产评估有限公司

二〇一七年二月

目录

摘 要	1
一、项目基本情况	5
(一) 项目名称	5
(二) 项目起止日期	7
(三) 项目主要内容、涉及范围	7
二、绩效目标的核对和确定情况	15
三、项目组织实施情况	21
(一) 项目组织情况	21
(二) 项目组织实施的实际情况与目标的差异情况说明	24
四、项目绩效情况	24
(一) 项目产出目标、效果目标的实现情况	24
(二) 项目绩效情况分析	28
(三) 项目实际绩效与目标的差异情况	30
五、问题、纠偏措施和建议	31
附件:	33

摘 要

一、项目基本情况

市容环境与市民日常生活息息相关，直接影响市民的生活质量，为了维护城市市容环境整洁，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，普陀区绿化和市容管理局(以下简称区绿容局)通过公开招投标确定日常养护服务单位，完成对在行政区域内道路和公共场所清扫保洁服务、生活垃圾的清运、定时定点收集等工作。区绿容局作为项目主管单位，负责实施行业监督，对项目实施质量进行监管等。

实施内容：

1、环卫日常养护经费：

1.1 环卫日常养护招投标项目：该项目主要包括道路清扫、公厕保洁管理、倒粪站、小便池管理保洁、生活垃圾收集运输、粪便清运、沿路垃圾箱房保洁管理等。该项目 3 年一招标，2015 年已完成公开招标，中标单位为上海普环实业有限公司（以下简称普环公司）。

1.2 垃圾定时定点收集项目：由上海普环实业有限公司 2016 年中标，主要负责全区范围内推行沿街商铺垃圾定时定点收集工作。共涉及 10 个街道（镇），713 条段道路约有 11543 家商铺。

1.3 应急保障项目：主要包括全区扬尘控制补贴、地铁口区域市容环境卫生保洁服务费、红旗村及达标示范街道专项环境保障整治费等。

2、公厕免费开放补贴：全区范围内公厕（除真光公园和梦清园）均实施免费开放，需专人负责保洁管理。

涉及范围：本项目实施范围包括为普陀区辖内（除桃浦镇）环卫日常养护工作及全区范围内公厕（除真光公园和梦清园）。

预算安排：本项目 2016 年调整后预算安排 26160 万元，包括 2 个子项目：①环卫日常养护经费 25760 万元；②公厕免费开放 400 万元。本项目预算单位为区绿容局，资金来源普陀区财政资金。

绩效总目标概况：通过本项目的实施，加强市容和环境卫生管理，落实环卫养护各项工作的实施，维护普陀城区整洁、优美，保障市民身体健康，努力实现上海生态宜居城市的发展目标。

该项目主要绩效指标：

- 1、道路清扫完成率 100%；
- 2、环卫设施保洁完成率 100%；
- 3、生活垃圾清运及时率 100%；
- 4、粪便清运及时率 100%；
- 5、道路冲洗率 \geq 82.00%；
- 6、道路机扫率 \geq 80.00%；
- 7、有责投诉降低率 $>$ 0%；
- 8、投诉案件实际解决率 \geq 95.00%；
- 9、市容排名情况优于第七名。

二、绩效跟踪情况

通过本次跟踪，评价小组认为区绿容局实施的普陀区 2016 年环卫养护项目 1-12 月绩效目标总体实现情况良好，具体说明如下：

（一）预算执行情况

本项目预算总额为 26,160.00 万元。截止 2016 年 12 月 31 日，本项目执行金额为 26,158.84 万元，预算执行率为 99.996%。

（二）项目实施情况

截止跟踪日 12 月 31 日，普陀区 2016 年环卫养护项目主要完成情况汇总如下：

该项目的财务制度较健全，资金使用合规；项目业务管理制度较健全，在人员保障、质量控制均配有制度保障，项目实施按照计划逐步推进，严格按照各项管理办法开展，无偏差。项目产出实现情况：道路清扫、公厕、压缩站等设施保洁等日常养护均能按《普陀区环境

卫生作业保洁质量标准和服务要求规范》实施，道路冲洗率和道路机扫率远超计划达到目标，各项应急保障任务均能按时按计划实施。生活垃圾及粪便清运均按要求及时完成，对于普陀区市容环境质监部门督查后发现的问题整改后合格率为 100%。但对于新增加的垃圾定时定点收集项目由于尚在试运行阶段，尚需进一步完善。项目效果实现情况：有责投诉率比上年降低 1.22%，投诉案件实际解决率到达 96%，投诉满意率达到 92%，项目效果情况较好。

（三）绩效跟踪结果

本次绩效跟踪结论为项目执行情况基本正常，预计能够合理保证绩效目标的实现。

三、问题、改进措施和建议

（一）主要问题

1、12345 投诉案件处理过程未能严格按照《考核办法》执行

根据《考核办法》规定，各级处置部门应在接到诉求工单后 2 小时到达诉求现场，同时完成现场照片的拍摄工作。2016 年 3-10 月均未能实现 2 小时到场率的要求，其主要原因为处置部门未通过市民诉求处置平台有效提供现场照片。

2、垃圾定时定点收集项目二维码布局不够合理，实施部门目前尚难实施监管

普陀区 2016 年开展垃圾定时定点收集，区绿容局和中标服务单位普环实业公司在全区范围内创新实施以二维码扫码确认作业完成。该项目自 2016 年 10 月起启动试运行，在实施过程发现存在原定二维码布局不够合理，扫码时存在信号干扰，作业人员操作不够熟练等原因，造成实施单位普环公司目前对该项目的管理存在缺漏，一线作业人员执行频次等相关数据收集尚不够完整。

3、作业人员到位率偏低，人力资源较为紧张

根据环卫作业养护预算定额经费（2011年）核定标准，目前普环公司执行环卫养护工作的一线作业人员到位率仅为**59%**，到位率偏低。普环公司目前存在一线作业人员工作量较大，人员稳定性较弱等问题，人力资源较为紧张，不利于环卫养护工作的持续发展。

（二）改进措施

合理布局垃圾定时定点收集点位，落实项目实施监管

项目实施单位普环公司应针对项目试运行中出现的问题逐一落实，对全区范围内各街道合理布局二维码点位，提高操作可行性。对于存在的扫码干扰等问题及时与软件公司沟通解决，同时加强一线作业人员培训，加强项目的实施监管，提高生活垃圾定时定点收集效率。

（三）纠偏情况

对于项目单位截至**2016年12月31日**跟踪时目标未完成的目标，敦促项目单位在后续的项目执行中抓紧落实并对项目目标的执行情况进行了跟踪。在截至**2016年9月30日**第一次跟踪时，已发现**2小时**到场率低于目标值的问题，普陀区绿容局相关部门加强对相关部门的培训。根据**12345**投诉中心数据显示**11月及12月**的**2小时**到场率均为**100%**，到场率明显提高。后续普陀区绿容局将进一步落实培训，严格按照《考核办法》相关规定实施处置流程。

（四）有关建议

建议科学调整人员配比和结构，适当增加一线作业人数，保障项目长效发展

建议项目中标服务单位要在公司内部挖掘潜力，科学调整人员配比和结构，建立良好的人才培养机制，考虑逐步有计划的增加作业人员数量，缓解作业人员工作量，保障环卫养护项目长效、常态发展。

普陀区 2016 年环卫养护项目

绩效跟踪结果报告

为全面落实《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发〔2013〕55号）精神，根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22号）要求，推进建立“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”的预算绩效管理机制，加强和规范普陀区绿化和市容管理局的财政预算管理工作，注重绩效管理链中的事中环节，及时发现问题，及时纠偏整改，促进绩效目标的实现，受普陀区财政局的委托，上海申威资产评估有限公司承担普陀区 2016 年环卫养护项目财政资金绩效跟踪评价工作。为保证评价工作的科学性、严谨性、可行性和时效性，本次评价工作于 2016 年 7 月启动，经过前期调研并按照上海市绩效评价的规范，现场勘查、数据采集、统计分析等环节之后，评价组对项目进行了绩效跟踪分析，并于 2016 年 10 月进行了第一次跟踪（截至时点 9 月 30 日）。根据普陀区财政局的要求，对截至 2016 年 12 月 31 日的环卫养护项目继续实施跟踪，并于 2017 年 2 月撰写完成本次跟踪报告，本报告是对此次跟踪评价的梳理总结。

一、项目基本情况

（一）项目名称

项目名称：普陀区 2016 年环卫养护项目

1、项目背景

为了加强市容和环境卫生管理，维护城市整洁、优美，保障市民身体健康，促进社会主义精神文明建设，上海市在 2001 年就制定并实施《上海市市容环境卫生管理条例》，并于 2003 年、2009 年两次修订本条例。该条例从市容管理、环境卫生管理、废弃物管理、作业

服务管理等方面予以明确，同时多年来陆续出台了《上海市道路和公共场所清扫保洁服务管理办法》、《上海市市容环境卫生责任区管理办法》、《关于开展沿街商铺生活垃圾定时定点收集试点工作的通知》、《上海市促进生活垃圾分类减量办法》等一批政府规章和规范性文件，为行业管理工作提供法制保障。

为进一步提升上海绿化市容行业发展水平，加快实现生态宜居城市的发展目标，在绿化市容规划“十三五”中明确提出：到2020年以生态宜居为目标的城乡生态网络体系框架基本形成，系统化、功能化、精细化的生态服务水平进一步提高，以分类管理为基础的城市生活垃圾收运处系统基本建成，实现生活垃圾减量化、资源化、无害化持续提升；以常态长效为要求的城市市容环境运行机制及管理平台基本建成，总体实现城乡市容环境“整洁、有序、美观”。普陀区绿化和市容管理局（以下简称区绿容局）在2016年提出了：保常态、促长效，切实提高环卫管理效能；治顽症、破瓶颈，切实提升市容管理水平；更主动、更高效，切实增强市民诉求处置能力等环卫市容管理方面的工作要求。

为了确保普陀区城区市容环境整洁，区绿容局2014年12月采用公开招投标确认2015年-2017年环卫作业服务单位，由中标单位负责对普陀区道路、公共厕所、垃圾房、废物箱、压缩站等环卫设施的日常保洁、管理，做好普陀区的居住区、单位产生的生活垃圾的清运，以及配套责任区管理工作，做好沿街商铺生活垃圾定时定点收集等工作，区绿容局负责监督管理及行业指导。本轮中标单位为上海普环实业有限公司。上海普环实业有限公司是一家集清、扫、运一体的大型企业，现有职工2600余人，拥有各类环卫作业车辆近300辆，主要经营范围涵盖普陀区54.8平方公里范围内道路和35条河道等各

项环卫作业保障服务。

2、项目必要性

环卫养护工作是城市管理工作的一项重要内容，其发展建设的现状和环卫养护作业标准的高低，不仅是衡量广大市民群众综合素质的软实力，更是展示地区经济社会发展状况的硬指标。环境卫生工作是构建城市形象的基石，它美化着城市外观，展示着城市的整体形象，是城市发展的重要基础，是展示城市现代化水平、提升城市综合功能的关键点，更是服务社会、构建和谐社会的一个重要“窗口”。

随着市民对城市环境卫生和建设“生态”城市的要求越来越高，环卫工作行业在实现上海生态宜居城市的发展目标进程中作用日显突出。其项目实施与市民日常生活息息相关，其实施的优劣直接影响市民的生活质量。

（二）项目起止日期

项目的实施期 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

（三）项目主要内容、涉及范围

1、项目内容：

本项目的内容为普陀区环卫养护（2016 年度）项目，主要是普陀区辖内（除桃浦镇）环卫日常养护项目及公厕免费开放补贴项目。

1.1、环卫日常养护经费：

①环卫日常养护招投标项目：该项目执行政府采购程序，实施公开招投标确认中标单位。每 3 年实施一轮招标，2014 年 12 月完成 2015-2017 年环卫养护工作的公开招标，中标单位为上海普环实业有限公司（以下简称普环公司）。该项目主要包括道路清扫、公厕保洁管理、倒粪站、小便池管理保洁、生活垃圾收集运输、粪便清运、沿路垃圾箱房保洁管理等。

2016 年计划完成工作量如下：

表 1-1 2016 年普环实业公司日常养护计划工作量

序号	作业项目		合计		工作频次
			实际面积 ¹	作业面积 ²	
1	机械道路清扫 (m ²)		4905208	2459712	一级区域≥3 次/日；二级区域≥2 次/日；三级区域≥1 次/日
2	机械道路冲洗 (m ²)		5587005	2713468	一级区域≥2 次/日；二级区域≥2 次/日；三级区域≥1 次/日
3	机械道路花洒 (m ²)		611568	233128	
4	一级道路人工清扫服务 (m ²)	内环线内		515050	一级道路日频率≥3 次
		中环线内		604621	
		中环线外		26581	
	小计	1779625	1175454		
一级道路人工清扫服务 (m ²)					
5	二级道路人工清扫服务 (m ²)	内环线内		249344	二级道路日频率≥2 次
		中环线内		1198418	
		中环线外		75823	
	小计	2008522	1878779		
二级道路人工清扫服务 (m ²)					
6	三级道路人工清扫服务 (m ²)	内环线内		211474	日频率≥1 次
		中环线内		668881	
		中环线外		76199	
	小计	1087518	1087517		
三级道路人工清扫服务 (m ²)					
7	四级道路人工清扫服务 (m ²)	内环线内		15474	日频率≥1 次
		中环线内		12954	
		中环线外		33785	
	小计	62213	62213		
四级道路人工清扫服务 (m ²)					
合计道路人工清扫服务 (m ²)			4937877	4203963	
8	废物箱保洁服务 (只)			2921	
9	沿路垃圾箱保洁服务 (座)			39	
10	沿路大垃圾箱保洁服务 (座)			2	
11	小型压缩站保洁管理 (座)			76	
12	一类公厕保洁管理 (座)			36	
13	二类公厕保洁管理 (座)			60	
14	三类公厕保洁管理 (座)			8	
15	倒粪站、小便池保洁 (座)			78	

¹ 实际面积：道路实际长度、宽度所得出的面积

² 作业面积：精细化作业道路（重点道路）的清扫面积

②垃圾定时定点收集项目：本项目为 2016 年新增项目，采用政府公开招投标确定中标单位，由上海普环实业有限公司中标并签订服务合同，主要负责全区范围内推行沿街商铺垃圾定时定点收集工作。共涉及 10 个街道（镇），分别是曹杨街道、长风街道、长寿街道、万里街道、真如街道、宜川街道、甘泉街道、石泉街道、长征镇、桃浦镇；涉及 713 条段道路约有 11543 家商铺。作业收集时间由普环公司制定，确保每天上午、下午两次对拟定范围内的沿街商铺进行垃圾定时定点收集工作。

③应急保障项目：应急保障项目由于其行业专属性、工作量难以预计，每年区绿容局通过向区政府申请拟线下采购申请，经区长批示后予以落实，主要用于环卫应急保障作用经费、重大活动环卫保障费用、环卫作业任务量增加等用途。2016 项目包括全区扬尘控制补贴、地铁口区域市容环境卫生保洁服务费、红旗村及达标示范街道专项环境保障整治费等，分别由普环公司、上海优姆来环境科技公司、桃浦保洁等单位进行实施。

④环卫业务项目管理费：通过招投标平台采取分散采购的方式，由上海总工工程建设监理公司负责。该子项目由预算目标自行组织，对预算部门项目资金使用合规性，资金使用流程进行监理审核，确保资金使用合规。

1.2、公厕免费开放补贴：

由于世博会后，上海市公厕实施免费开放，各保洁单位仍需要专人负责保洁管理。普陀区绿容局对全区范围内（除不属于区级管理的真光公园和梦清园外）实施公厕管理的 3 家单位实施补贴。其中普环公司管理 99 座³、长风公园经营发展公司管理 2 座及上海普陀区园林

³ 普环公司管理的 99 座 2016 年安排预算资金 230 万，根据区绿容局介绍是对政府采购项目日常环卫养护项目中涉及公厕保洁项目的补充。

建设综合开发有限公司管理 17 座。区绿容局设立该项目是为了通过专项资金落实公厕免费开放的实施，确保专款专用，真正落实到公厕服务中，提升全区公厕管理的水平，为市民创造良好的条件。

具体明细如下：

表 1-2 普陀区公厕免费开放实施范围

序号	公厕名称	地址	公厕等级	所属管理单位	2016 年养护金额(万元)
1	长风公园	大渡河路 189 号	公园厕所不分等级	长风公园经营 发展公司	54.78
2	长寿公园	长寿路 260 号			
3	沪太公园	新村路 37 号		上海普陀区园林建设综合开发有限公司	115.22
4	管弄公园	管弄路 29 号			
5	甘泉公园	志丹路 301 号			
6	曹杨公园	枫桥路 50 号			
7	兰溪公园	兰溪路 152 号			
8	宜川公园	宜川路 99 号			
9	海棠公园	武宁路 2650 号			
10	清涧公园	金鼎路 658 号			
11	梅川公园	武宁路 2361 号			
12	未来岛公园	绥德路 378 号			
13	祥和公园	真光路 1121 号甲			
14	武宁公园	中宁路 107 号乙			
15	桃浦公园	桃浦西路 1018 号			
16	普陀公园	光复西路 255 号			
17	真光公园	真光路 1865 号			
18	梦清园	宜昌路 66 号			
19	沙田公寓	中山北路 3179*3 号	一类	上海普环实业有限公司	230.00
20	曹杨三村	兰溪路 179 号（光大银行旁边）	一类		
21	铁路集市	兰溪路 54 号西（铁路集市）	二类		
22	曹杨商城	兰溪路 125 号（曹杨商场）	一类		
23	小俞家弄	曹杨路小俞家 17 弄近 74 号南	三类及以下		
24	曹杨公园	枫桥路 50 号	一类		
25	杏山路集市	杏山路 90 号	二类		
26	桂巷新村	杨柳青路 255 号	二类		
27	曹杨二村	曹杨二村 242 号	二类		
28	隆德	隆德路 161 号	一类		
29	政法学院	光复西路 1437 弄 16 号	三类及以下		
30	白玉路	瞿家廊路 121 号	一类		
31	新渡口	光复西路 2213 弄 2 号对面	二类		
32	金沙江路	金沙江路 421 号	二类		
33	宋家滩	大渡河路 95 弄 1 号对面	二类		
34	中山桥	光复西路 1959 号东	二类		

序号	公厕名称	地址	公厕等级	所属管理单位	2016年养护金额(万元)
35	曹家巷	中山北路 3644 弄	一类		
36	长风公园 2 号门	枣阳路 494 号	二类		
37	长风公园 3 号门	怒江路 80 号东	一类		
38	君满堂	曹杨路 333 号	一类		
39	长风生态商务区	同普路 106 号对面	一类		
40	555 弄	东新路西合德里 10 号	三类及以下		
41	74 弄	武宁路 74 弄 1 号	一类		
42	宜昌	宜昌路 240 号	一类		
43	燎原	长寿路 608 号	一类		
44	208 弄	曹杨路 236 弄 1 号对面	二类		
45	永定新村	东新路 210 弄 1 号	二类		
46	三角尖	西谈家渡路 118 号	一类		
47	合德里	东合德里 2 号对面	二类		
48	普陀一村	普陀一村 12 号对面	三类及以下		
49	普陀路	普陀路 101 号	二类		
50	药水弄	常德路 1298 号 6 号	一类		
51	深房	长寿路 386 号边	一类		
52	沪西弄	安远路 614 弄 36 号	二类		
53	东湖明珠城	东新路 73 号	二类		
54	合阳集市	延长西路 74 弄 28 号对面	二类		
55	甘泉一寸	志丹路 210 号	一类		
56	新影都	延长西路 318 号	一类		
57	128 路终点站	新村路 34 号	二类		
58	甘泉路休闲街	甘泉路 12 号	二类		
59	西乡	西乡路 135 号	二类		
60	铁路医院	志丹路 310 号	二类		
61	岚皋路桥	岚皋路 810 号	二类		
62	蔡家浜	洵阳路洵阳新村 124 号	二类		
63	红墙头	华池路铁路新村 118 号	二类		
64	铁路南	华池路铁路新村 427 号	二类		
65	咖啡大楼	中山北路 2605 弄 1 号对面	二类		
66	兰田新村	兰田路 59 号	二类		
67	石泉一小	石泉路 47 号	一类		
68	静宁路边	铜川路 433 号	二类		
69	中宁路	中宁路 176 号左边	一类		
70	品尊国际	岚皋路 651 弄 1 号	一类		
71	华池集市	华池路 29 号	二类		
72	中兴村	中兴村 44 号	二类		
73	兰凤公厕	岚皋西路 234 弄 4 号南	二类		
74	岚皋路 40 弄	岚皋路 38 号	一类		
75	十三层楼	武宁路 452 号	一类		
76	铁路北	华池路铁路新村 426 号	二类		

序号	公厕名称	地址	公厕等级	所属管理单位	2016年养护金额(万元)
77	东新浴室	中山北路 2399 号后门	二类		
78	启星学校	石泉路 199 号边	二类		
79	上林一厂	沪太路 682 弄内	二类		
80	洛川路	洛川路宜川公园边	二类		
81	泰山	泰山支路 81 号	二类		
82	两湾城	中潭路 99 弄 271 号	一类		
83	长途汽车站	沪太路 590 号	一类		
84	光新三村	光新三村 5 号	二类		
85	镇杨饭店	光新路 206 号	二类		
86	龚家寨	交通路 1415 号	二类		
87	宜川	中山北路 1337 号	二类		
88	泾惠路	泾惠路 41 号	二类		
89	远景路	远景路 420 号	一类		
90	八村	曹杨八村 24 号后门对面	二类		
91	水塘街	北石路 161 号东墙旁	二类		
92	真光路 1999 号	真光路 1999 号边	一类		
93	武宁路一号桥	武宁路 2060 弄东侧口	一类		
94	兰溪路	兰溪路 239 号	一类		
95	高陵路	高陵路 454 号	二类		
96	杨家桥小区	交通路 4530 号边	二类		
97	真北路	真北路 2087 弄口	一类		
98	子洲路	子洲路 670 号	一类		
99	大渡河路	大渡河路 1576 号	一类		
100	上海西站	桃浦路上海西站广场西北角	一类		
101	星光耀公厕	潮州路 199 弄旁	一类		
102	中江路	中江路 1224 号	二类		
103	祥和小区	万镇路 890 号	一类		
104	梅川集市	梅川路 735 号	二类		
105	建德花园	同普路 1791 号	一类		
106	老真北路	老真北路 56 号	二类		
107	绿杨桥	真南路古浪路口	二类		
108	桃浦四村	绿杨路 51 弄 1 号对面	二类		
109	双河路	双河路 466 号旁	二类		
110	桃浦五村	雪松路 439 号	二类		
111	129 路终点站	定边路 129 终点站旁	一类		
112	桃浦七村	绿杨路 259 号旁	二类		
113	李子园六村	真南路 822 弄 521 支弄 18 号旁	三类及以下		
114	花园饭店	交通路 2781 号	二类		
115	富水路	富水路 470 号	一类		
116	真华路	真华路 84 号	一类		
117	3891 弄	交通路 3891 弄 19 号对面	二类		
	合计				400.00

2、涉及范围：

本项目实施范围包括为普陀区辖内（除桃浦镇）环卫日常养护工作及全区范围内公厕（除真光公园和梦清园）。

（四）项目资金投入安排情况

1、预算及执行情况

本项目原预算总额为 24160 万元，包括 2 个子项目：①环卫日常养护经费 23760 万元；②公厕免费开放 400 万元。2016 年 11 月 1 日区财政局根据区绿容局《关于申请追加 2016 年项目预算的函》（普绿容财[2016]13 号）出具的《普陀区来文处理意见联系函》（普财行[2016]125 号），同意追加“居民装修建筑垃圾清运经费”2000 万元。本项目预算总额追加调整为 26160 万元。本项目预算单位为上海市普陀区绿化和市容管理局，项目资金来源为区级财政资金。

截止 2016 年 12 月 31 日，本项目执行金额为 26,158.84 万元，预算执行率为 99.996%。财政拨款项目支出具体预算情况如下表：

表 1-3 预算执行情况表

单位：人民币万元

二级子项目	三级子项目	预算金额	2016 年合同金额	执行金额	预算执行率
环卫日常养护经费	环卫日常养护项目	22,421.00	22,421.00	22,421.00	100.00%
	垃圾定时定点收集项目	600.00	599.39	599.39	99.90%
	居民装修建筑垃圾清运经费项目	2,000.00	2,000.00	2,000.00	100.00%
	环卫应急保障项目	699.00	698.50	698.50	99.93%
	环卫业务项目管理费	40.00	40.00	39.95	99.88%
公厕免费开放		400.00	400.00	400.00	100.00%
	合计	26,160.00	26,158.84	26,158.84	99.996%

注：①环卫日常养护项目和垃圾定时定点收集项目均通过公开招投标确认中标单位为上海普环实业有限公司。②居民装修建筑垃圾清运经费为 2016 年追加的项目，由上海普环实业有限公司负责。

2、前 2 年项目执行情况

本项目作为经常性项目，前 2 年项目预算执行情况如下：

2014 年预算金额为 20029.50 万元，当年实际支出 20029.50 万元，执行率为 100%；2015 年预算金额为 22000 万元，当年实际支出 21999.97 万元，执行率为 99.99%。

3、资金拨付情况

项目的资金管理主要为项目资金的拨付和预算管理等，由区绿容局按照资金支付管理的有关规定办理内部项目资金的申请、审核等流程，再根据集中支付管理办法向区财政局提出资金申请，由主管部门审核、最后由区财政局审核同意后，直接支付或授权方式拨付资金。

本项目资金支付方式有二种：政府采购资金（包括集中采购和分散采购）采用直接拨付方式，非政府采购资金采用授权支付方式。

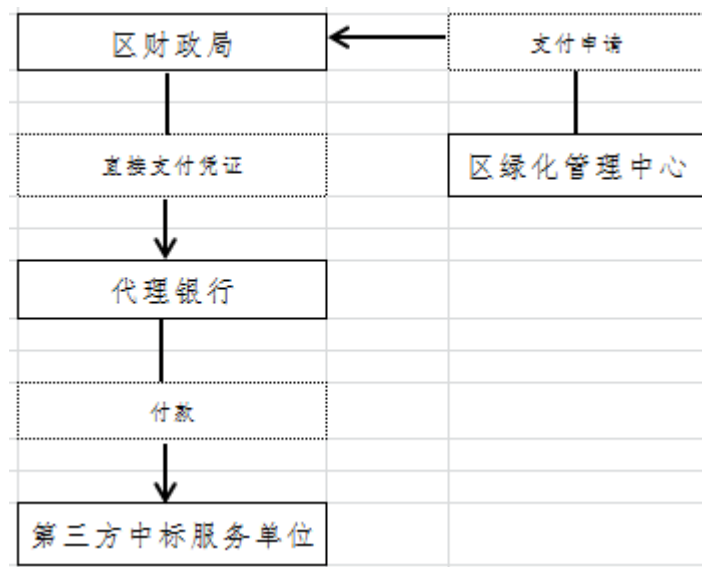


图 1-1 项目资金直接支付流程图

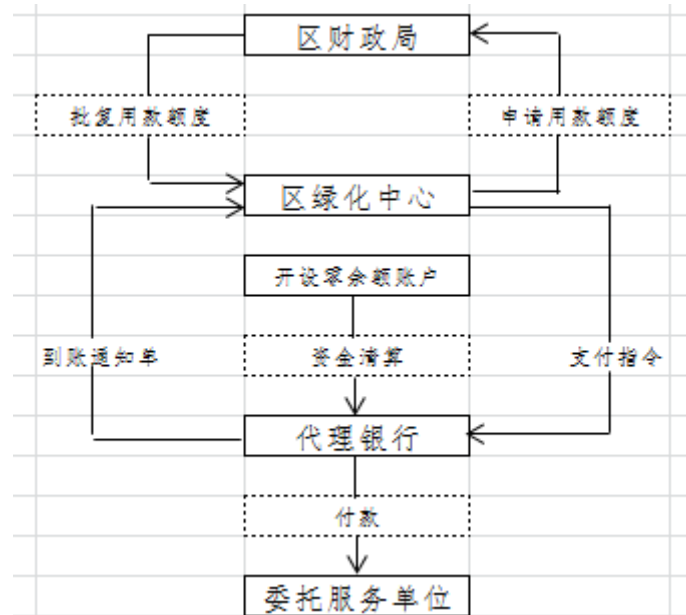


图 1-2 项目资金授权拨付流程图

预算管理：根据区财政局年度预算编制有关文件的要求，区绿容局按照编制年度环卫养护经费预算，作为财政部门养护经费核拨的依据。明确项目预算的编制时间、范围、内容、测算依据、测算金额等，提交至区财政局进行审核。区绿容局规范预算的执行，进行预算变更的调整，加强预算的监督和考核。

二、绩效目标的核对和确定情况

（一）项目绩效目标设定情况

项目申报总目标：通过本项目的实施，加强市容和环境卫生管理，落实环卫养护各项工作的实施，维护普陀城区整洁、优美，保障市民身体健康，努力实现上海生态宜居城市的发展目标。

年度绩效目标：按照年度工作计划，按时保质完成项目范围内的环卫日常养护工作，加强对普陀区范围内（除桃浦镇）的道路、公共厕所、垃圾房、废物箱、压缩站等环卫设施的日常保洁、管理，确保生活垃圾的日产日清，及时完成各项应急保障任务，提升普陀区城区市容环境面貌整洁、优美程度。

（二）项目绩效目标核对和确定情况

我们结合项目实际情况，通过与项目单位充分沟通，收集和查阅相关政策、文献及前期论证资料，了解项目概况，对项目形成清晰的判断。按照“合法、合规、合理”的要求，从预期产出目标、预期效果目标、衡量预期目标、保障预期目标四个方向对预算单位的总目标和分目标进行核对。按照“产出-结果-影响力”的逻辑思路，结合项目管理“项目投资、项目实施、成本控制、政府采购、合同管理、质量控制情况等”要素。同时综合考虑专项资金支出方向和金额，梳理产出目标，编制产出和服务的数量、质量、时效目标。围绕产出目标，向后跟踪，梳理效果和影响力目标，效果目标涵盖经济、社会、环境、可持续效益、满意度目标。影响力目标考察长效管理机制等。结合当年预算安排、类似项目的历史数据及行业标准，测算绩效指标的目标值。

主要绩效目标细化如下：

1、产出目标：

(1) 按照年度工作计划和要求，实施道路清扫、公厕、压缩站等环卫设施等各项环卫日常养护工作，工作量完成率达到 **100%**，按照质量标准及服务要求规范实施各项作业，环卫作业考核覆盖率达到 **100%**，自查整改合格率达到 **100%**。成本合理，账实相符。

(2) 道路冲洗率达到 **82%**以上，道路机扫率达到 **80%**以上，生活垃圾定时定点收集试点范围内覆盖推行收集频次每天不少于 **2**次。

(3) 按照区政府及相关部门要求完成各项应急保障任务。

2、效果目标：通过本项目的实施，有责投诉率比上年降低，投诉案件反馈及时率达到 **100%**，投诉问题实际解决率达到 **95%**，主管部门满意度达到 **90%**以上，市民满意度达到 **85%**以上；

3、影响力目标：实现道路保洁及垃圾清运文明行业创成评分大

于 80 分，市容排名情况优于第 7 名(上年排名)，同时建立实施有效的各项长效管理制度，保证项目后续正常运行。

项目原预算申请时提出的项目总目标及年度绩效目标较为笼统简单，本次对于绩效目标表进行了修正，补充了调整绩效目标并经项目单位确认后形成新的绩效目标和指标如下表：

表 2-1 修正后绩效目标情况表

投入与管理目标		
投入目标	预算执行率	100%
	资金到位及时性	及时
	资金到位率	100%
管理目标	财务制度健全性	健全
	资金使用合规性	合规
	财务监控有效性	有效
	项目管理制度的健全性	健全
	范围管理有效性	有效
	质量管理有效性	有效
	进度管理有效性	有效
	采购管理有效性	有效
信息沟通有效性	有效	
产出目标		
数量目标	道路清扫完成率	100%
	公厕、压缩站等设施保洁完成率	100%
	道路冲洗率	≥82.00%
	道路机扫率	≥80.00%
	应急保障项目完成情况	完成
	垃圾定时定点收集执行率	试点范围内覆盖推行收集频次每天不少于 2 次
时效目标	生活垃圾清运及时率	100%
	粪便清运及时率	100%
	投诉案件 2 小时到场率	100%
质量目标	自查整改合格率	100%
	内部考核成绩平均提高率	比上年提高
	考核覆盖率	100%
效果目标		
社会效益	有责投诉降低率	比上年降低
	投诉案件反馈及时率	100%
	投诉案件实际解决率	≥95.00%
	投诉案件处理满意度	≥90.00%
	主管部门满意度	≥90.00%

影响力目标		
影响力	市容排名情况	优于第七名
	道路保洁及垃圾清运文明行业创成情况	≥80.00分
	长效管理机制	完善
	人员到位率	充足

通过与上海市普陀区绿容局充分沟通，收集和查阅相关政策、文献及前期论证资料，了解项目概况，根据普陀区财政局的要求，制定了项目绩效跟踪目标。具体跟踪目标值如下：

表 2-2 项目绩效跟踪目标一览表(1-12 月份)

分解目标内容	绩效内容	指标内容	指标目标值	跟踪的绩效内容	跟踪的指标	跟踪指标目标值
投入目标	投入管理	资金到位及时性	及时	投入管理	资金到位及时性	及时
		预算执行率	100%		预算执行率	100%
		资金到位率	100%		资金到位率	100%
	财务管理	财务制度健全性	健全	财务管理	财务制度健全性	健全
		资金使用合规性	合规		资金使用合规性	合规
		财务监控有效性	有效		财务监控有效性	有效
	项目实施	项目管理制度健全性	健全	项目实施	项目管理制度健全性	健全
		项目管理制度执行情况	合规		项目管理制度执行情况	合规
产出目标	数量目标	道路清扫完成率	100%	数量目标	道路清扫完成率	100%
		公厕、压缩站等设施保洁完成率	100%		公厕、压缩站等设施保洁完成率	100%
		道路冲洗率	≥82.00%		道路冲洗率	≥82.00%
		道路机扫率	≥80.00%		道路机扫率	≥80.00%
		应急保障项目完成情况	完成		应急保障项目完成情况	完成
		垃圾定时定点收集执行率	试点范围内覆盖推行收集频次 每天不少于 2 次		垃圾定时定点收集执行率	试点范围内覆盖推行收 集频次每天不少于 2 次
	时效目标	生活垃圾清运及时率	100%	时效目标	生活垃圾清运及时率	100%
		粪便清运及时率	100%		粪便清运及时率	100%
		投诉案件 2 小时到场率	100%		投诉案件 2 小时到场率	100%
	质量目标	自查整改合格率	100%	质量目标	自查整改合格率	100%
		内部考核成绩平均提高率	比上年提高		内部考核成绩平均提高率	比上年提高
		考核覆盖率	100%		考核覆盖率	100%
	效果目标	社会效益	有责投诉降低率	比上年降低	社会效益	有责投诉降低率
投诉案件反馈及时率			100%	投诉案件反馈及时率		100%

分解目标内容	绩效内容	指标内容	指标目标值	跟踪的绩效内容	跟踪的指标	跟踪指标目标值
		投诉案件实际解决率	≥95.00%		投诉案件实际解决率	≥95.00%
		投诉案件处理满意度	≥90.00%		投诉案件处理满意度	≥90.00%
		主管部门满意度	≥90.00%			
	影响力	市容排名情况	优于第七名	影响力	市容排名情况	优于第七名
		道路保洁及垃圾清运文明行业创成情况	≥80.00分			
		长效管理机制	完善		长效管理机制	完善
		人员到位率	充足		人员到位率	充足

三、项目组织实施情况

(一) 项目组织情况

1、项目组织

(1) 资金拨款单位：普陀区财政局

主要职责：接受预算申请部门提出的款项拨付申请，财政专管员、科室领导、分管领导审核资金申请，提出审核意见，按程序拨付资金。

(2) 项目主管部门：普陀区绿化和市容管理局

主要职责：区绿容局作为主管部门和管理协调单位，负责项目组织实施、业务考核，制定作业标准及服务要求规范等。按照政府采购程序，实施政府采购，参与招投标评审，与养护中标单位签订服务合同，按照合同约定条款督促项目的实施和完成，考核项目完成质量，实施项目全面监督与检查。审核并上报区绿化管理中心的预算编制。按合同约定办理资金申请手续，对项目各项资料进行整理归档工作。上海市绿化和市容管理局负责对普陀区市容环境质量的总体水平进行评价。

区绿容局负责组织公开招标确定环卫日常养护作业单位，对于其他参与环卫养护单位考虑到项目涉及作业单位的范围及时效性等因素，通过一事一议方式，经区政府批准后确定。

参与环卫养护单位如下：

日常养护作业单位：上海普环实业有限公司（公开招标）

垃圾定时定点收集单位：上海普环实业有限公司（公开招标）

公厕免费开放涉及单位：普环公司、长风公园经营发展公司及上海普陀区园林建设综合开发有限公司 3 家公司。

组织管理流程如下：

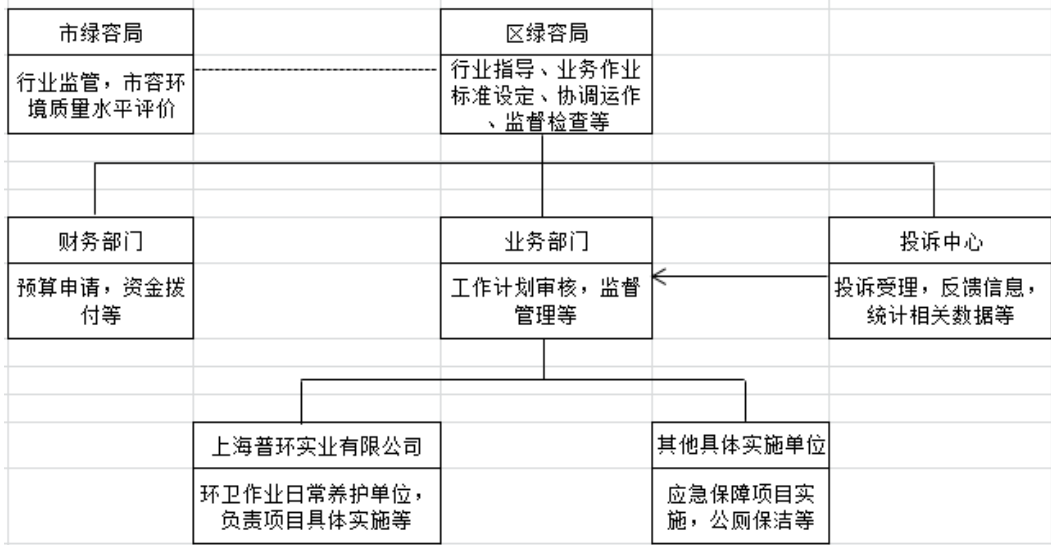


图 3-1 组织管理流程图

2、项目管理

区绿容局作为项目主管单位，负责项目的整体实施过程管理以及各职能部门之间的协调，确保项目正常运行，各相关业务科室负责项目的具体落实，监督检查及考核评价等工作。

业务管理方面：根据《普陀区环境卫生作业保洁质量标准和服务要求规范》及《普陀区环境卫生作业服务监管考核评价方案(2016版)》对中标单位及涉及服务单位进行考核，并对考核评价结果作为对企业的年度考核依据，信息公开披露。

上海普环实业有限公司作为最主要的环卫日常养护作业单位根据环卫作业性质，设有机动清扫组、人工清扫组、垃圾清运组、粪便清运组等。按照所辖区域、路线等时机情况，编制一线作业车辆运行路线图。机动清扫组每天根据作业车辆运行路线图进行路面清扫保洁；人工清扫组每天对于无法进行机械清扫的道路、里弄进行清扫保洁，同时对环卫设施进行清洁、保养；垃圾清运组及粪便清运组根据路线图，每天对各类垃圾进行定点、定时收集后统一进行清运。

同时为确保招投标任务的完成，制定了一系列内部管理及考核机

制。主要包括《上海普环实业有限公司 DIMS 系统管理规定(试行)》,《上海普环实业有限公司环境卫生作业质量考评细则(15版)》,《业务工种作业指导书》、《业务质量问题投诉受理规定》等,从业务操作层面、业务管理层面及业务考核方面多层次保障环卫日常养护工作的顺利完成。并实施内部督查监管制度,按月对各业务分公司进行考核评分,保障业务实施的效果。尤其值得一提,普环公司是目前上海市环卫作业养护公司中唯一采用 DIMS 系统管理⁴的系统,通过信息化手段,利用 GPS 定位跟踪模式,对作业车辆的运行进行全程监控,随机抽取检查,提高了工作效率,从一定程度上节约了考核人员的成本。

质量管理方面: 普陀区环卫养护项目对道路保洁、垃圾清运等环卫工作的质量管理采用分级监督管理。首先,作为作业单位普环公司内部采用三级检查制度。每个班组都设有多名考核人员,实行全路段全日制考核,考核频率:重点保障路段至少 4 次/天,人流量大易脏乱地段至少 2 次/天,一般路段至少 1 次/天。各家分公司设有质量检查部门,每天对重点路段至少保障 1 次巡查,对一般路段采用轮查模式,对各作业班组进行考核。普环公司总部设有质监部门,采用抽查模式对各家分公司作业情况进行考核,并将考核结果公示在公司质监专报中。其次,区绿容局下设质量监督中心,每月出动人员及检查车辆对全区环卫作业情况进行抽查考核,并对发现问题、移送问题、督查整改情况公布在市容环境质量自查评估报告中。

财务管理方面: 区绿容局财务部门建立了完善的资产及财务管理制度,依据区财政局制定的《普陀区区级建设财力项目资金管理办

⁴ DIMS 系统: 是以数字化技术为基础,信息化管理为管理,机械化作业为根本,通过将现代化科学技术、管理模式与现场作业方式进行系统整合,建立起能推进环卫作业管理升级转型的多功能企业管理平台。该系统基于对 GPS 卫星定位系统、VSCS 视频监控系统、3G 无线通讯技术、OA 办公自动化系统等的整合运用,实现作业装备信息实施监控、作业现场实时视频监控、图文语音信息无线传输、机械化设备远程指挥调度、后台数据信息记录存档等功能。

法》，专款专用，专账核算，保证资金运行规范。

（二）项目组织实施的实际情况与目标的差异情况说明

普陀区 2016 年环卫养护项目在制度保障、进度管理、业务管理、质量控制、财务管理、经费保障均配有制度保障，项目实施按照计划逐步推进，严格按照各项管理办法开展项目，与绩效目标无偏差。

四、项目绩效情况

（一）项目产出目标、效果目标的实现情况

1、项目产出目标实现情况

1.1 道路清扫完成率：按照 2016 年工作计划，人工清扫作业面积为 4203963 平方米，涉及普陀区 54.8 平方公里（除桃浦镇）。清扫频率为一级道路日频率 ≥ 3 次，二级道路日频率 ≥ 2 次，三级及四级道路日频率 ≥ 1 次。普环公司在实施人工清扫至少 3 次/日进行普扫，主要道路和重点区域实行 24 小时保洁，并由班组长实施全面检查，分公司重点路段检查及总公司重点抽查的三级质量监督方式确保道路完成清扫。故道路清扫完成率 100%。

1.2 公厕、压缩站等设施保洁完成率：按照 2016 年工作计划，每天对 104 座公厕，76 座压缩站等环卫设施实施保洁工作。普环公司实施专人负责制，同样由班组长、分公司检查考核确保按时按质完成保洁工作。同时公司质量监督部每月初对上月公厕、压缩站考核情况进行考评，列入各分公司的绩效考核。故公厕、压缩站等设施保洁完成率 100%。

1.3 道路冲洗率：根据 2016 年计划，道路冲洗作业面积 2713468 平方米。普环公司实际冲洗作业面积达到 2604929 平方米，冲洗率达到 96%，并按照冲洗频次：一级区域 ≥ 2 次/日；二级区域 ≥ 2 次/日；三级区域 ≥ 1 次/日实施道路机械冲洗。

1.4 道路机扫率：根据 2016 年工作计划，道路机扫作业面积 2459712 平方米。普环公司实际机扫作业面积达到 2385920 平方米，机扫率达到 97%，并按照机扫频次：一级区域 ≥ 3 次/日；二级区域 ≥ 2 次/日；三级区域 ≥ 1 次/日实施道路机械清扫作业。

1.5 垃圾定时定点收集执行率：本项目为 2016 年新增项目，共涉及 10 个街道（镇），713 条段道路约有 11543 家商铺。截至 2016 年 12 月 31 日，普环公司对 713 条道路实现布点，共设置了约 3000 个二维码，作业人员完成垃圾收集后使用扫码器进行扫码确认完成。目前该项目自 2016 年 10 月起进行试运行，目前对数据的收集尚不完整，主要存在二维码布局不够合理，扫码时存在信号干扰等原因。

1.6 应急保障项目完成情况：主要为区域环卫整治及重大活动保障，包括红旗村、铜川水产市场拆除后整治，区域内重大活动环境保障等。总体看来，项目具体实施单位按照区绿容局的要求，及时有效的完成红旗村环境卫生综合整治、铜川路水产市场拆除场内综合环卫整治工作，并配合街镇做好各类专项整治的环卫整治服务。同时较好的完成了 G20 峰会、龙舟赛、上马 10 公里赛等涉及本区的重大活动环境卫生保障等。在年终考评中，普环公司获得了区绿容局加分奖励。应急保障项目完全情况较好。

1.7 生活垃圾清运完成率：评价小组通过普环公司的垃圾清运车辆运行记录，发现作业范围内的生活垃圾、餐厨垃圾的日产日清率均达到了 100%。

1.8 粪便清运完成率：评价小组通过检查粪便清运车辆工作记录，认为作业公司定期进行粪便清运，若有特殊情况需要临时清运，也能够及时协调粪便清运车辆前往相应的街道化粪池进行清运。

1.9 投诉案件 2 小时到场率：该指标主要反映 12345 投诉中心接

到投诉案件后的及时性。根据对 2016 年投诉月报的统计数据，2016 年投诉案件 2 小时到场率为 94%，与目标值 100%有偏差。

1.10 自查整改合格率：该指标主要反映普陀区市容环境质监部门每月督查后发现问题并移交给街道(镇)相关部门整改后的合格率。根据《市容环境质量自查评估报告》的统计，全年移交街道(镇)相关部门整改的质量问题为 22499 个，整改后经督查全部合格，合格率为 100%。

1.11 考核覆盖率:该指标主要反映普环公司内部质量控制水平。根据普环公司每月一期的质监专报，普环公司每月对各作业分公司实施日常环卫养护质量考核，并予以公示。考核覆盖率达到 100%。

1.12 内部考核成绩平均提高率：根据普环公司每月一期的质监专报，普环公司每月对各作业分公司实施日常环卫养护质量考核。2015 年各分公司考核平均得分为 90.9 分，2016 年各分公司考核平均得分为 91.58 分，提高率为 0.75%。

表 4-1 产出目标实现情况表

一级指标	二级指标	三级指标	目标值	完成值	偏差值
产出目标	数量目标	道路清扫完成率	100%	100%	无偏差
		公厕、压缩站等设施保洁完成率	100%	100%	无偏差
		道路冲洗率	≥82.00%	96%	超额完成
		道路机扫率	≥80.00%	97%	超额完成
		应急保障项目完成情况	完成	完成	按计划完成
		垃圾定时定点收集执行率	试点范围内覆盖推行收集频次每天不少于 2 次	试运行，每天 2 次	项目尚在完善中
	时效目标	生活垃圾清运及时率	100%	100%	无偏差
		粪便清运及时率	100%	100%	无偏差
		投诉案件 2 小时到场率	100%	94%	-6%
	质量目标	自查整改合格率	100%	100%	无偏差
		考核覆盖率	100%	100%	无偏差
		内部考核成绩平均提高率	>0	0.75%	无偏差

2、项目效果目标的实现情况

根据绩效目标，项目效果目标类评价指标的三级指标设为社会效益、影响力、服务对象满意度，并在该指标下对具体工作进行了细分。

2.1 有责投诉降低率：根据普环公司质监部门统计数据，2015年处理投诉个案 226 个，其中有责投诉 61 个，有责投诉率为 27%。2016 年处理投诉个案 285 个，其中有责投诉 76 个，有责投诉率为 26.67%。有责投诉减低率为 1.22%。

2.2 投诉案件反馈及时率：该指标主要反映 12345 投诉中心接到投诉案件后的反馈及时性。根据对 2016 年投诉月报的统计数据，反馈及时率达到 99.62%，与目标值 100%略有偏差。

2.3 投诉案件实际解决率：该指标主要反映 12345 投诉中心投诉案件的实际解决率，根据对 2016 年投诉月报的统计数据，投诉案件的实际解决率为 96%，高于目标值 95%。

2.4 投诉案件处理满意度：该指标主要反映 12345 投诉中心投诉案件处理后市民满意率，该数据由第三方测评公司统计并在 12345 投诉月报中予以披露。根据对 2016 年投诉月报的统计数据，投诉案件处理满意度为 92.3%，高于目标值 90%。

2.5 市容排名情况：根据上海市绿化和市容管理局文件《上海市绿化和市容管理局关于通报 2016 年各区绿化市容、林业重点工作绩效考核结果的函》（沪绿容[2017]37 号），普陀区绿化市容综合考评得分为 90.5 分，综合评定等级为优秀。据区绿容局相关人员介绍，2016 年普陀区综合排名位列全市第一，超过目标值高于第七名。

2.6 人员到位率：普环公司 2016 年 12 月实际参与作业的一线员工人数为 2574 名，根据环卫作业养护预算定额经费（2011 年）需求计算，需一线作业人员为 4351 人（详见附表），人员到位率为 59%。

2.7 长效管理机制：环卫养护工作作为经常性项目，已建立了较

为完善的管理机制。区绿容局作为项目管理方，依据城市市容和环境卫生管理条例》、《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市道路和公共场所清扫保洁服务管理办法》、《上海市市容环境卫生责任区管理办法》等相关部门规章，对项目实施管理。同时根据《普陀区环境卫生作业服务监管考核评价方案（2016版）》、《关于对普环实业有限公司环境卫生作业服务的监管考核评价方案》（普绿容[2016]52号）及《普陀区环境卫生作业服务质量考核细则》，结合每月环卫专业考核、各街镇对环卫作业服务企业评分，对普环公司2016年环境卫生作业服务质量进行考评，实现对项目的跟踪管理、绩效考评，以督促项目实施单位更好的完成各项作业工作，保障项目长效、常态发展。

表 4-2 效果目标实现情况表

一级指标	二级指标	三级指标	目标值	完成值	偏差值
效果目标	社会效益	有责投诉降低率	>0	1.22%	无偏差
		投诉案件反馈及时率	100%	99.62%	-0.38%
		投诉案件实际解决率	≥95.00%	96%	无偏差
		投诉案件处理满意度	≥90.00%	92%	无偏差
	影响力	市容排名情况	优于第七名	第一名	无偏差
		长效管理机制	完善	完善	无偏差
		人员到位率	100%	59%	-41.00%

（二）项目绩效情况分析

区绿容局积极组织项目实施工作，参与项目绩效跟踪管理及其绩效目标指标体系设计，按规定设定作业标准、考核细则等，并按照规定实施三年一轮公开招投标等工作，有效实施项目保障措施。项目具体实施单位（主要为普环公司）按照投标方案、区绿容局年度工作安排等制定当年度工作计划及工作量安排，落实各业务工作的工作范围、明确业务作业标准、工作频次等，确保项目实施科学有效。

在项目实施中，普环公司制定了一系列内部管理及考核机制，主要包括《上海普环实业有限公司 DIMS 系统管理规定（试行）》，《上海普环实业有限公司环境卫生作业质量考评细则（15版）》，《业务工

种作业指导书》、《业务质量问题投诉受理规定》等，从业务操作层面、业务管理层面及业务考核方面多层次保障环卫日常养护工作的顺利完成。同时实施内部督查监管制度，按照检查要求班组长实施全面检查，分公司重点路段检查及总公司重点抽查的三级质量监督方式，并按月对各业务分公司进行考核评分，保障业务实施的效果。各业务作业单位，作业小组严格按照业务标准要求及业务频次实施项目作业。

区绿容局通过下属市容环境质监部门每月对环卫作业实施情况进行检查，发现问题移交街道相关部门予以整改，并对整改后的问题进行复查，整改合格率均达到 **100%**。年底按照《监管考核评价方案》对普环公司进行绩效考评，保障项目长效、常态发展。

在预算执行方面，**2016** 年预算总额追加调整为 **26160** 万元。截止 **2016** 年 **12** 月 **31** 日，本项目执行金额为 **26,158.84** 万元，预算执行率为 **99.996%**。

环卫养护项目 **2016** 年总体实施情况较好，日常养护工作负责实施单位普环公司能按照作业要求，作业频次等及时保质完成道路人工清扫，公厕倒粪站、小便池等环卫设施管理保洁工作，生活垃圾清运及粪便清运均能及时完成清运。垃圾定时定点收集项目于 **2016** 年 **10** 月正式试运行，目前尚在完善过程中。**2016** 年 **12345** 投诉案件 **2** 小时到场率为 **94%**，与目标值 **100%** 有偏差。截止 **2016** 年底各项环卫作业均已完成计划工作量，各项应急保障工作均能按照区绿容局要求完成。根据 **2016** 年项目完成情况反映，效果指标完成情况较好，据区绿容局相关人员介绍，**2016** 年普陀区综合排名位列全市第一，高于目标值第七名。

结合项目完成情况及各项制度保障措施的实施，本项目预计可以实现项目绩效目标、完成绩效指标。

（三）项目实际绩效与目标的差异情况

表 4-3 项目产出及效果目标与目标存在差异表

一级目标	二级目标	三级目标	跟踪时的目标完成情况		
			跟踪目标值	实际完成值	偏差情况
产出目标	数量目标	垃圾定时定点收集执行率	试点范围内覆盖推行收集频次每天不少于 2 次	试运行，每天 2 次	项目尚在完善中
	时效目标	投诉案件 2 小时到场率	100%	94%	-6%
效果目标	社会效益	投诉案件反馈及时率	100%	99.62%	-0.38%
	影响力	人员到位率	100%	59%	-41.00%

偏差主要原因：

1、垃圾定时定点收集执行率：该项目自 2016 年 10 月开始试运行，截至 2016 年 12 月 31 日，普环公司对 713 条道路实现布点，共设置了约 3000 个二维码，作业人员每天 2 次完成垃圾收集后使用扫码器进行扫码确认完成。由于目前处于试运行阶段，对数据的收集尚不完整，主要存在二维码布局不够合理，扫码时存在信号干扰，作业人员操作不够熟练等原因，项目还需进一步完善。根据项目实施单位介绍预计 1 年后能实现项目正常运营。

2、投诉案件 2 小时到场率：根据《考核办法》规定，处置部门应在接到诉求工单后 2 小时到达诉求现场，同时完成现场照片的拍摄工作。目标值 100%，根据对 12345 投诉中心数据统计，2016 年实际 2 小时当场率为 94%。主要原因为处置部门未通过市民诉求处置平台有效提供现场照片。

3、投诉案件反馈及时率：目标值为 100%。根据对 12345 投诉中心数据统计，2016 年投诉案件反馈及时率为 99.62%。偏差原因：部分月份部分处置单位反馈不够及时，例如 9 月园开公司反馈及时率 94.44%。；6 月万里绿化市容局反馈及时率 83.33%等。

4、人员到位率：根据普环公司 2016 年年底实际参与作业的一线

员工人数为 2574 名，根据环卫作业养护预算定额经费（2011 年）需求计算，需一线作业人员为 4351 人，按照定额标准人员到位率为 59%。

五、问题、纠偏措施和建议

（一）主要问题

1、12345 投诉案件处理过程未能严格按照《考核办法》执行

根据《考核办法》规定，处置部门应在接到诉求工单后 2 小时到达诉求现场，同时完成现场照片的拍摄工作。2016 年 3-10 月均未能实现 2 小时到场率的要求，其主要原因为处置部门未能通过市民诉求处置平台有效提供现场照片。

2、垃圾定时定点收集项目二维码布局不够合理，实施部门目前尚难实施监管

普陀区 2016 年开展垃圾定时定点收集，为有效监管项目实施，区绿容局和中标服务单位普环实业公司在全区范围内创新实施以二维码扫码确认作业完成。该项目自 2016 年 10 月起启动试运行，在实施过程发现存在原定二维码布局不够合理，扫码时存在信号干扰，作业人员操作不够熟练等原因，造成实施单位普环公司目前对该项目的管理存在缺漏，一线作业人员执行频次等相关数据收集尚不够完整。

3、作业人员到位率偏低，人力资源较为紧张

根据环卫作业养护预算定额经费（2011 年）核定标准，目前普环公司执行环卫养护工作的一线作业人员到位率仅为 59%，到位率偏低。普环公司目前存在一线作业人员工作量较大，人员稳定性较弱等问题，人力资源较为紧张，不利于环卫养护工作的持续发展。

（二）改进措施

合理布局垃圾定时定点收集点位，加强人员培训，落实项目实施

监管

项目实施单位普环公司应针对项目试运行中出现的问题逐一落实，对全区范围内各街道合理布局二维码点位，以提高操作可行性。对于存在的扫码干扰等问题及时与软件公司沟通解决，同时加强一线作业人员培训，加强项目的实施监管，提高生活垃圾定时定点收集效率。

（三）纠偏情况

对于项目单位截至 2016 年 12 月 31 日跟踪时目标未完成的目标，敦促项目单位在后续的项目执行中抓紧落实并对项目目标的执行情况进行了跟踪。

在截至 2016 年 9 月 30 日第一次跟踪时，已发现 2 小时到场率低于目标值的问题。普陀区绿容局相关部门加强对相关部门的培训，要求各处置部门有效准确的通过市民诉求处置平台有效提供现场照片。根据 12345 投诉中心数据显示 11 月及 12 月的 2 小时到场率均为 100%，到场率明显提高。后续普陀区绿容局将进一步落实培训，严格按照《考核办法》相关规定实施处置流程。

（四）有关建议

建议科学调整人员配比和结构，适当增加一线作业人数，保障项目长效发展

建议项目中标服务单位要在公司内部挖掘潜力，科学调整人员配比和结构，建立良好的人才培养机制，考虑逐步有计划的增加作业人员数量，缓解作业人员工作量，保障环卫养护项目长效、常态发展。

上海申威资产评估有限公司

二零一七年二月

附件：

- 1、绩效跟踪表（项目分阶段完成情况表）；
- 2、绩效跟踪表（绩效目标实现情况及纠偏表）

附件 1:

绩效跟踪表（项目分阶段完成情况表）

名称：普陀区 2016 年环卫养护项目 跟踪时间：2016 年 12 月 31 日 跟踪时项目所处的阶段（√）：实施阶段（√）完成阶段（ ）

一级目标	二级目标	三级目标	目标值	项目立项和计划阶段						项目实施阶段						项目收尾和完成阶段					
				责任部门	项目管理内容	完成度(%)	项目管理目标要求	完成度(%)	保障制度执行情况	责任部门	项目管理内容	完成度(%)	项目管理目标要求	完成度(%)	保障制度执行情况	责任部门	项目管理内容	完成度(%)	项目管理目标要求	完成度(%)	保障制度执行情况
产出目标	数量目标	道路清扫完成率	100%							普环实业	管理办法要求	100%	按计划完成	100%							
		公厕、压缩站等设施保洁完成率	100%							普环实业	管理办法要求	100%	按计划完成	100%							
		道路冲洗率	≥82.00%							普环实业	管理办法要求	100%	按计划完成	96%							
		道路机扫率	≥80.00%							普环实业	管理办法要求	100%	按计划完成	97%							
		应急保障项目完成情况	完成							服务单位	管理办法要求	完成	按计划完成	完成							
		垃圾定时定点收集执行率	每天不少于 2 次							普环实业	管理办法要求	每日 2 次	按计划完成	每日 2 次							
	时效目标	生活垃圾清运及时率	100%							普环实业	管理办法要求	100%	按计划完成	100%							
		粪便清运及时率	100%							普环实业	管理办法要求	100%	按计划完成	100%							
		投诉案件 2 小时到场率	100%							各级市容管理部门	考核要求	100%	考核要求	94%							
	质量目标	自查整改合格率	100%							普环实业	管理办法要求	100%	及时完成	100%							
		考核覆盖率	100%							普环实业	管理办法要求	100%	及时完成	100%							
		内部考核成绩平均提高率	>0							普环实业	管理办法要求	100%	及时完成	0.75%							
	成本目标	预算执行率	100%							财务科室	成本管理	100%	符合计划	99.996%							

		资金到位率	100%						财务科室	成本管理	100%	符合计划	100%							
效果 目标	社会效益 目标	有责投诉降低率	>0						各级市容管 理部门		>0		1.22%							
		投诉案件反馈及时率	100%						各级市容管 理部门		100%		99.51 %							
		投诉案件实际解决率	≥95.00%						各级市容管 理部门		≥95.00%		96%							
		投诉案件处理满意度	≥90.00%						各级市容管 理部门		≥90.00%		92%							
		主管部门满意度	≥90.00%																	
		市民满意度	≥85.00%																	
	影响力 目标	市容排名情况	≤第七名						区绿容局		优于第七名		第一名							
		道路保洁及垃圾清运 文明行业创成情况	≥80.00 分																	
		长效管理机制	完善						区绿容局		完善		完善							
		人员到位率	100%						普环实业		100%		59%							

附件 2:

绩效跟踪表（绩效目标实现情况及纠偏表）

项目名称：普陀区 2016 年环卫养护项目

跟踪时间： 2016 年 12 月 31 日

跟踪时项目所处的阶段（ ）：实施阶段

（√） 完成阶段（ ）

一级目标	二级目标	三级目标	项目完成时的绩效目标值	跟踪时的目标完成情况			跟踪时的纠偏情况		
				应完成的绩效目标值	完成百分比或情况描述	偏差情况	偏差原因	纠偏路径	纠偏措施和落实情况
产出目标	数量目标	道路清扫完成率	100%	100%	100%	/			
		公厕、压缩站等设施保洁完成率	100%	100%	100%	/			
		道路冲洗率	≥82.00%	≥82.00%	96%	/			
		道路机扫率	≥80.00%	≥80.00%	97%	/			
		应急保障项目完成情况	完成	完成	完成	/			
		垃圾定时定点收集执行率	每天不少于 2 次	每天不少于 2 次	每日 2 次	项目尚在完善中	布点不够合理	完善项目	正在实施中
	时效目标	生活垃圾清运完成率	100%	100%	100%	/			
		粪便清运完成率	100%	100%	100%	/			
		投诉案件 2 小时到场率	100%	100%	94%	-6%	培训不够到位等	加强培训	第一次跟踪后有所改进
	质量目标	自查整改合格率	100%	100%	100%	/			
		考核覆盖率	100%	100%	100%	/			
		内部考核成绩平均提高率	>0	>0	0.75%	/			
	成本目标	预算执行率	100%	100%	99.996%	/			
		资金到位率	100%	100%	100%	/			
	效果	社会效益	有责投诉降低率	>0	>0	1.22%	/		

目标	目标	投诉案件反馈及时率	100%	100%	99.51%	0.49%			
		投诉案件实际解决率	≥95.00%	≥95.00%	96%	/			
		投诉案件处理满意度	≥90.00%	≥90.00%	92%	/			
		主管部门满意度	≥90.00%						
		市民满意度	≥85.00%						
	影响力目标	市容排名情况	优于第七名	优于第七名	第一名	/			
		道路保洁及垃圾清运文明行业创成情况	≥80.00分						
		长效管理机制	完善	完善	较为完善	/			
		人员到位率	100%	100%	59%	41%	人员到位率不够	逐步改善	