

# 增城区荔城街中心城区、重点区域环卫 作业一体化项目绩效评价报告

评 价 机 构：广东国众联行资产评估土地房地产估价规划  
咨询有限公司

机构负责人：司徒荣轼

项目负责人：刘 平

2023 年 12 月



# 目 录

一、评价项目概述.....	1
（一）项目背景。.....	1
（二）项目立项依据。.....	2
（三）项目绩效目标。.....	3
（四）项目资金来源及使用情况。.....	5
（五）项目实施情况。.....	6
二、绩效评价概述.....	7
（一）评价目的。.....	7
（二）评价设计与实施。.....	7
（三）绩效评价指标体系和评分标准方法。.....	13
三、评价结论与绩效分析.....	15
（一）总体结论。.....	15
（二）项目绩效分析。.....	16
四、项目主要绩效或成功经验.....	31
（一）保障环卫作业覆盖面，改善区域居住环境。.....	31
（二）完成生活垃圾清理转运，营造干净整洁市容环境。.....	32
五、存在问题或不足.....	32
（一）部分合同条款落实不够到位，执行规范性待提升。.....	32
（二）监管工作深度有待提升，不利于考核成效发挥。.....	34
（三）绩效指标设置明确性不足，指标考核体系有待完善。.....	34
.....	34

六、相关建议 .....35

    （一）严格落实合同约定条款，规范项目实施管理。 .....35

    （二）充分发挥监管考核效益，提升项目可持续性。 .....36

    （三）完善绩效指标设置，全面反映项目绩效。 .....36

附件 1：增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目绩效评价指标评分表.....38

附件 2：项目满意度问卷结果.....54

# 增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业 一体化项目绩效评价报告

根据广州市增城区财政局《增城区财政局关于开展 2023 年财政评价工作的通知》（增财〔2023〕291 号）文件要求，广东国众联行资产评估土地房地产估价规划咨询有限公司（以下简称“我机构”）受广州市增城区财政局（以下简称“区财政局”）委托，作为广州市增城区 2023 年绩效评价服务单位，开展 2023 年增城区区级财政资金支出绩效评价工作。根据《关于印发 2023 年增城区区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2023〕259 号）有关要求，对广州市增城区人民政府荔城街道办事处（以下简称“荔城街道办事处”）2022 年增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目开展绩效评价工作，项目资金主管部门与具体实施单位为荔城街道办事处。

经自评材料书面评审和现场勘查评价，结合决策、过程、产出和效益四方面综合对项目绩效进行比较分析，综合评价 2022 年增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目涉及资金 4607.95 万元，实际支出 4607.95 万元，预算执行率 100%，绩效得分 83 分，评定等级为“良”。

## 一、评价项目概述

### （一）项目背景。

2020 年 3 月，广州市城市管理工作领导小组办公室根据《广

州市建设干净整洁平安有序城市环境评价方案(试行)》有关规定,制定了《2020 年建设干净整洁平安有序城市环境工作方案以及工作规范和质量标准》(穗增城管办〔2020〕17 号),明确对增城区核心区按照一级作业标准管理,主城区按照二级作业标准管理,次城区按照三级作业标准管理,农村区域按照四级作业标准管理,偏远农村根据镇街财政补贴情况可自行选择管理方式。2022 年 6 月,广州市城市管理工作领导小组办公室根据《广州市城市管理和综合执法局关于印发广州市建设干净整洁平安有序城市环境评价方案(2022 年修订)的通知》(穗城管〔2022〕142 号)有关规定,结合增城区实际情况,出台了《关于印发〈广州市增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作考核暂行办法(2022 修订)〉的通知》(增城管执〔2022〕44 号),统筹增城区干净整洁平安有序城市环境秩序的考核工作。

荔城街道办事处落实上述规定,按照《2020 年增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作方案》有关要求,制定了《荔城街中心城区、重点区域环卫作业考核工作方案》,推进荔城街道环卫作业市场化,通过公开招标确定环卫保洁服务供应商,实现环卫作业工作专业运营,提升区域环卫保洁质量。

## (二) 项目立项依据。

根据《2020 年建设干净整洁平安有序城市环境工作方案以及工作规范和质量标准》(穗增城管办〔2020〕17 号)、《关于印发〈广州市增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作考核暂行办

法（2022 修订）》的通知》（增城管执〔2022〕44 号），结合《荔城街党工委会议纪要》（〔2020〕9 号）、《荔城街党工委会议纪要》（〔2022〕56 号）对实施增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目的研究讨论情况，荔城街道办事处推进本项目实施，通过政府采购的方式选定环卫保洁服务供应商，在荔城街道夏街周边片区、开园路以西片区、挂绿广场周边片区、荔乡路以东片区、金竹片区、增城荔城街莲塘春色等 6 个片区开展环卫保洁工作。

### （三）项目绩效目标。

2022 年增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020-2023）绩效目标为：推进环卫作业的市场化、专业化、社会化，委托服务机构对夏街周边片区、开园路以西片区、挂绿广场周边片区、荔乡路以东片区、金竹片区、增城荔城街莲塘春色等 6 个片区开展环卫保洁工作，确保环卫保洁面积覆盖区域内的 311 万平方米，提高市容环境卫生管理水平，确保增城区荔城街道片区市容环境卫生干净、整洁，给人民群众带来舒适的生活环境和工作环境。

2022 年荔城街道办事处针对增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020-2023）共设置 6 个绩效指标，其中产出指标 4 个、效益指标 2 个，详见下表。

表 1 项目年初设置绩效指标表

序号	二级指标	三级指标	年度指标值
1	数量指标	垃圾清理及清运次数	垃圾清理及清运次数不少于 2 次/天（其余时间巡回保洁）
2		公厕每天清扫、冲洗次数	专人保洁，每天集中清扫、冲洗不少于 2 次。
3		垃圾收集点及垃圾收集桶清洗次数	不少于 1 次/天
4	质量指标	保洁作业质量月度考核评分率	不低于 90 分
5	社会效益	环境卫生效益率	90%
6	服务对象满意度	对工作、生活环境满意度	90%

我机构根据《关于印发 2023 年增城区区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2023〕259 号）、《增城区财政局关于开展 2023 年财政评价工作的通知》（增财〔2023〕291 号）等有关工作要求，结合荔城街道办事处提供的增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020-2023）立项依据、合同等有关材料，将本次项目重点评价个性化绩效指标完善设置为 10 个，其中产出指标 6 个，效益指标 4 个，详见下表。

表 2 项目重点绩效评价个性化绩效指标表

序号	二级指标	三级指标	四级指标	预期目标值
1	效率性	完成进度	垃圾收集、清运次数	预期目标值为“≥2 次/天
2			垃圾收运点、果皮箱清洗次数	≥1 次/天
3			道路清扫保洁面积	311 万平方米



序号	二级指标	三级指标	四级指标	预期目标值
4			垃圾清理及时率	100%
5		完成质量	保洁作业质量月度考核评分	≥90 分
6			路面见工率	一级道路 21:00 前道路单边每 500 米见到不少于 1 名环卫工人，21:00 后每 1000 米能见到不少于 1 名环卫工人；三级道路 17:00 前道路单边每 1200 米能见到 1 名环卫工人。
7	效果性	社会效益	改善居民生活环境	预期目标值为“保障环卫保洁工作质量，提升居民生活质量与居住环境水平”，根据环卫保洁工作实际开展情况综合评分。
8			提升区域环境卫生管理水平	清扫保洁达到“五无五净”
9		可持续发展	促进环卫作业管理规范化	规范开展环卫作业，确保安全无事故发生。
10	公平性	服务对象满意度	服务对象满意度	≥90%

#### （四）项目资金来源及使用情况。

2022 年增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020 年-2023 年）申报预算 5550.31 万元，资金支出方向为按照合同约定支付环卫保洁服务费用。根据《关于批复广州市增城区人民政府荔城街道办事处 2022 年预算的通知》（增财〔2022〕138 号）、《2022 年广州市增城区人民政府荔城街道办事处部门预算》，2022 年项目批复预算为 4953.75 万元，资金来源为一般公共预算；根据《关于批复 2022 年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2022〕504 号），调减项目预算 1132.85 万元；根据《关于批

复 2022 年第三次预算调整指标的通知》（增财〔2022〕697 号），调增项目预算 340.95 万元；后续荔城街道办事处根据项目实际情况安排项目内部预算调整，调增 482.1 万元。综合上述预算批复及调整情况，2022 年项目调整后年度预算为 4607.95 万元，根据项目资金支出明细账等有关材料，实际支出金额为 4607.95 万元，资金支出内容为根据每月月度考核情况按照合同约定支付委托业务费，预算执行率为 100%。

#### （五）项目实施情况。

2020 年 7 月，荔城街道办事处委托广州公共资源交易中心开展项目公开招标工作，确定侨银环保科技股份有限公司为中标单位，荔城街道办事处与侨银环保科技股份有限公司 2022 年 7 月签订服务合同；2022 年 7 月，因服务工作范围、标准等发生变化，双方签订《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020 年-2023 年）项目承包合同补充协议》。2022 年项目推进按照合同约定执行，侨银环保科技股份有限公司落实工作要求对夏街周边片区、开园路以西片区、挂绿广场周边片区、荔乡路以东片区、金竹片区、增城荔城街莲塘春色等 6 个片区开展环卫保洁工作，包括城市道路清扫保洁、背街小巷清扫（非物业管理小区（如有））、室外公共场所保洁、市政公共设施清洗、小广告清理、生活垃圾收集清运、垃圾分类、智慧环卫、环卫保洁应急保障等工作，荔城街道办事处根据环卫保洁工作月度考核结果支付合同款，月度考核分数达到 90 分则按照合同约定明细支付环卫保

洁承包费用，否则按有关规定扣减金额。根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》，2022年各月综合评分基本稳定在90分以上。根据项目资金支出明细账等有关材料，结合现场核查沟通情况，项目年度预算为4607.95万元，预算执行率为100%。

## 二、绩效评价概述

### （一）评价目的。

重点项目绩效评价旨在贯彻落实国家、省、市的重大政策措施、重点民生领域、资金规模较大或社会关注度较高的项目实施重点绩效评价，运用科学、规范、合理的评价方法、评价指标和评分标准，对项目立项、资金落实、资金管理、项目管理、经济性、效率性、效果性及公平性等进行客观、公正的分析和评判，评价项目产出效益实现程度，总结项目实施优点、发现存在问题，并分析问题成因，提出进一步加强资金管理和完善政策的建议，提高财政资金的使用效益。

### （二）评价设计与实施。

#### 1.评价依据。

（1）国家、省、市有关资金管理及绩效评价文件。

①《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

②《关于贯彻落实<中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见>的通知》（财预〔2018〕167号）；

③《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；

④《关于印发<广东省财政支出绩效评价试行方案>的通知》（粤财评〔2004〕1号）；

⑤《关于印发<广东省财政预算绩效指标库>和<广东省财政预算绩效指标库管理暂行办法>的通知》（粤财绩〔2018〕3号）；

⑥《广东省人民政府关于全面实施预算绩效管理的若干意见》（粤发〔2019〕5号）；

⑦《中共广州市委广州市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》；

⑧《广州市财政局关于印发<预算绩效管理办法>的通知》（穗财绩〔2019〕48号）；

⑨《关于印发 2023 年增城区区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2023〕259号）；

⑩《增城区财政局关于开展 2023 年财政评价工作的通知》（增财〔2023〕291号）。

（2）荔城街道办事处提供的相关文件。

①《关于批复广州市增城区人民政府荔城街道办事处 2022 年预算的通知》（增财〔2022〕138号）；荔城街道办事处 2022 年部门预算及预算指标下达文件、决算报表/报告等有关文件；

②《广州市建设干净整洁平安有序城市环境评价方案（试行）》；《广州市城市管理和综合执法局关于印发广州市建设干净整洁平安有序城市环境评价方案（2022 年修订）的通知》（穗城管〔2022〕142号）；《广州市人民政府办公厅关于规范广州市环卫

行业用工的意见》;

③《2020 年建设干净整洁平安有序城市环境工作方案以及工作规范和质量标准》(穗增城管办〔2020〕17 号);《关于印发〈广州市增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作考核暂行办法(2022 修订)〉的通知》(增城管执〔2022〕44 号);

④《荔城街党工委会议纪要》(〔2020〕9 号);《荔城街党工委会议纪要》(〔2022〕56 号);

⑤《荔城街中心城区、重点区域环卫作业考核工作方案》(〔2020〕6 号);《荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化月检表》;《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》;

⑥《荔城街环卫工作组 2022 年工作总结及 2023 年工作计划》。

## 2.评价方法选择。

本次绩效评价以书面材料核查、访谈、座谈、问卷调查、选点抽查为基础,综合运用目标结果比较法、因素分析法、公众评判法等方法对项目决策、项目过程、项目产出和项目效益方面情况进行综合评价,对部门履职效益、项目实施效果进行综合分析,评价指标分析主要采用定量指标分析,并辅以部分定性分析。

评价方法包括:一是目标结果比较法,通过对项目实施预期绩效目标与最终实施效果进行比较,综合分析绩效目标实现程度;二是因素分析法,通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素评价绩效目标实现程度,将影响投入财政支出和项目产出效益的各项因素罗列出来进行分析,计算投入产出进行评价;

三是公众评判法，通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果、项目实施效益进行评判，评价项目年度绩效目标的实现程度，其中：专家评判法主要是聘请有关专家，通过对相关资料的收集、汇总、分析、综合，就评价客体的某一方面进行评价、判断；问卷调查法是通过设计适合该项目的调查问卷，发给一定数量的公众或服务对象，最后汇总分析调查问卷结果进行评价和判断的方法。

### 3.评价工作过程。

#### （1）前期准备。

##### ①工作方案制定。

根据荔城街道办事处提供的资料，完善评价方案的具体内容，包括但不限于项目重点绩效评价指标、满意度调查问卷设计等内容，征求荔城街道办事处意见后报送区财政局。

##### ②专家团队组建。

根据项目性质、特点、实施情况等信息，聘请包括财务（财务、政府财政体系领域专家，负责对资金使用合规性进行评价）、经济管理与绩效管理（负责对项目实施与管理情况、预期目标与产出效益实现等情况进行评价）等方面的专家组建专家小组，要求专家签署承诺书，明确承诺内容和保密条款。

#### （2）自评材料审核。

##### ①自评材料收集。

按照区财政局工作安排，荔城街道办事处及相关资金使用单

位根据绩效自评材料清单，及时提交项目绩效自评材料（含绩效自评表、绩效自评报告及相关佐证材料），我机构对被评价单位所提交材料的完整性、规范性进行初步审核，对于缺少相关材料的要求限期补充齐全。

## ②自评材料书面审核。

对荔城街道办事处提供的绩效自评资料进行收集、分类整理，结合评价思路对自评材料的有关内容进行审核，重点对填报信息的准确性、完整性及相应佐证材料的有效性进行审核，发现项目初步存在的问题，并将审核过程中发现的问题、审核意见记录清楚，汇总成现场核查问题清单，为开展现场核查提供情况参考。

## （3）现场核查。

根据《关于印发 2023 年增城区区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2023〕259 号）、《增城区财政局关于开展 2023 年财政评价工作的通知》（增财〔2023〕291 号）等有关规定和绩效评价现场核查实际操作规程，通过现场座谈与核查评价项目预期产出与效益实现情况进行深入具体、独立客观的了解与核实，现场勘验工作采取选点抽样勘验的方法完成。结合项目实际与自评材料初审等情况，本次重点绩效评价核查主要以在荔城街道办事处开展现场核查座谈为主，抽取部分环卫作业服务区域开展现场核查，核查了解 2022 年项目相关工作推进与完成情况。

现场核查工作主要包括：

## ①材料核实。

荔城街道办事处及资金使用单位根据要求填报并提供有关评价资料,我机构对各项数据和资料的完整性、准确性进行核实。提供材料需重点注意:一是反映财政资金实施内容的相关材料应齐备,如资金申报和审批材料、相关管理制度、相关单位监督检查证明、资金使用情况证明等材料。二是反映项目实行专账核算的相关资金材料应齐备,如评价基准日前,各类资金到位的进账凭证,资金支出记账凭证等。三是反映项目产出和项目效益的佐证材料由业务主管部门或资金使用单位提出并提供给现场评价小组核查。四是现场评价小组在现场核查时提出补充佐证材料的要求,相关单位应在规定时间内提供给现场评价小组核查,相关佐证材料须为原件。

#### ②询问答辩。

现场评价小组将在核实材料基础上,就项目实施有关问题进行询问,相关负责人需对项目情况做出总结介绍。

#### ③满意度调查与材料补充。

根据现场核查实际情况,形成补充材料清单,荔城街道办事处按照资料清单相应补充资料,同时开展增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目(2020-2023)满意度调查工作。

#### (4)综合评价。

对采集的数据资料进行系统的汇集整理,结合专家意见,按照评价工作方案设定的评价指标、标准和方法,对项目产出效益绩效情况进行全面的定量定性分析和综合评价。



## （5）报告撰写。

### ①完成评价报告初稿。

根据评价工作方案设定的评价指标、标准和方法，结合现场评价等情况，对增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目实施情况采用定量与定性相结合的综合判断法，

将财政资金的绩效实现情况与预期绩效目标进行比较，围绕项目立项、资金落实、资金管理、事项管理、经济性、效率性、效果性等方面进行全面综合分析，采用比对、分析、讨论等方法进行全面论证形成报告初稿。

### ②提交增城区财政局审核。

经内部审核并修改完善后形成绩效评价报告初稿，报区财政局审核，结合区财政局审核意见修改完善形成征求意见稿。

### ③征求被评价单位意见。

将绩效评价报告（征求意见稿）反馈荔城街道办事处征求意见，根据反馈意见对评价报告进行完善。

### ④形成正式评价报告。

综合荔城街道办事处的意见，完善形成正式评价报告。

## （三）绩效评价指标体系和评分标准方法。

### 1.指标体系设计的总体思路。

本次增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020-2023）绩效评价指标体系主要依据《广州市财政局关于做好2023年重点部门预算绩效评价工作的通知》、《关于印发2023

年增城区区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2023〕259号）、《增城区财政局关于开展2023年财政评价工作的通知》（增财〔2023〕291号）有关规定设置；个性化指标主要根据《关于印发2020年建设干净整洁平安有序城市环境工作方案以及工作规范和质量标准的通知》（穗增城管办〔2020〕17号）、《荔城街中心城区、重点区域环卫作业考核工作方案》、项目年度工作计划、合同约定等工作要求确定。

## 2. 指标体系。

本次重点项目绩效评价主要是对增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020-2023）的决策、过程、产出和效益四个方面内容进行考核，结合评价内容相应地选设指标及权重，形成包含4个一级指标、8个二级指标、16个三级指标、25个四级指标的评价指标体系。综合评价重点为项目决策、过程、产出、效益四大方面，其权重分别为：项目决策20%、管理20%、产出30%、效益30%，具体指标设置和评分标准详见附件1。

指标体系采用百分制综合评分，并按照综合评分进行分级，评价结果分为优、良、中、差四个等级，分别为：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下的为差。

## 3. 各项指标定义、评分标准和评分细则。

本次绩效评价指标体系指标评价标准与细则主要依据《广州市财政局关于做好2023年重点部门预算绩效评价工作的通知》、

《关于印发 2023 年增城区区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2023〕259 号）、《增城区财政局关于开展 2023 年财政评价工作的通知》（增财〔2023〕291 号）等有关规定设置，详见附件 1。

### 三、评价结论与绩效分析

#### （一）总体结论。

根据《广州市财政局关于做好 2023 年重点部门预算绩效评价工作的通知》、《关于印发 2023 年增城区区级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》（增财〔2023〕259 号）、《增城区财政局关于开展 2023 年财政评价工作的通知》（增财〔2023〕291 号）要求，2022 年增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020-2023）绩效评价指标体系设计总分为 100 分，对决策、过程、产出和效益 4 个方面进行综合分析。

2022 年荔城街道办事处基本按照预期计划完成了增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020-2023）年初设置的绩效目标，按照合同约定督促侨银环保科技股份有限公司落实区域环卫作业，保障增城区城市环境干净整洁有序。但存在部分合同条款落实不够到位、监管工作深度有待提升、指标考核体系有待完善等问题，综合评价增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目绩效得分 83 分，评定等级为“良”。详见下表。

表 3 综合评定结果

序号	评价内容	分值	得分	评价得分率
1	决策	20	18	90%
2	过程	20	18	90%
3	产出	30	23	76.67%
4	效益	30	24	80%
合计		100	83	83%

## （二）项目绩效分析。

### 1.决策立项情况分析。

指标下设“项目立项”“资金落实”2个三级指标，主要从论证决策、目标设置、保障措施、资金到位、资金分配5个方面反映项目决策论证、绩效目标设置与资金分配情况。指标分值20分，评价得分18分，评价得分率为90%。

#### （1）论证决策。

该指标包括论证充分性1个方面，指标分值4分，评价得分4分，评价得分率为100%。

##### ①论证充分性。

指标分值4分，评价得分4分，评价得分率为100%。

根据《2020年增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作方案》《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业考核工作方案》、

《2020 年建设干净整洁平安有序城市环境工作方案以及工作规范和质量标准》（穗增城管办〔2020〕17 号）等材料，荔城街道办事处落实上级部门关于环卫作业考核相关要求，经荔城街党工委会议研究讨论确定实施本项目；根据《荔城街党工委会议纪要》（〔2020〕9 号），确定通过公开招标的方式开展项目政府采购工作；根据《荔城街党工委会议纪要》（〔2022〕56 号），荔城街道办事处根据预算资金结合荔城街道实际情况对环卫作业保洁等级进行调整，并委托第三方机构编制了《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020 年-2023 年）预算书》，项目实施经集体会议研究讨论并咨询第三方机构，论证工作开展较充分。

## （2）目标设置。

该指标包括完整性、合理性、可衡量性 3 个方面，指标分值 6 分，评价得分 4 分，评价得分率为 66.67%。

### ①完整性。

指标分值 2 分，评价得分 1 分，评价得分率为 50%。

根据《2022 年财政支出项目申报表》《绩效自评表》，荔城街道办事处针对项目设置绩效目标，并细化形成了绩效指标，但完整性有待提升，具体表现为：荔城街道办事处针对项目设置了垃圾清理及清运次数、公厕每天清扫及冲洗次数、垃圾收集点及垃圾收集桶清洗次数、保洁作业质量月度考核评分率、环境卫生效益率、对工作及生活环境满意度 6 个绩效指标，未设置时效

指标对项目实施时效要求予以反映；对于项目实施对改善周边生活环境、提升环卫作业管理规范性等方面产生的效益未设置绩效指标；绩效自评阶段荔城街道办事处自评绩效指标将工作及生活环境满意度指标删除。

### ②合理性。

指标分值 2 分，评价得分 1.5 分，评价得分率为 75%。

根据《2022 年财政支出项目申报表》《绩效自评表》，荔城街道办事处针对项目设置绩效目标与资金、支出内容相关，符合项目属性特点，但设置绩效指标合理性不足，一是设置公厕每天清扫及冲洗次数指标，本项目保洁范围基本不涉及公厕环卫保洁工作，设置公厕每天清扫及冲洗次数与项目实施内容不符；二是未设置时效指标。

### ③可衡量性。

指标分值 2 分，评价得分 1.5 分，评价得分率为 75%。

荔城街道针对项目设置“环境卫生效益率”社会效益指标，但指标考核标准不明确，无法判断绩效指标实际考核内容，指标可衡量性不足，对于绩效指标完成情况是否完成了预期目标值较难准确判断或容易出现争议。

## （3）保障措施。

该指标包括制度完整性、计划安排合理性 2 个方面，指标分值 2 分，评价得分 2 分，评价得分率为 100%。

### ①制度完整性。

指标分值 1 分，评价得分 1 分，评价得分率为 100%。

结合现场核查情况，项目根据《广州市建设干净整洁平安有序城市环境评价方案（试行）》、《广州市城市管理和综合执法局关于印发广州市建设干净整洁平安有序城市环境评价方案（2022 年修订）的通知》（穗城管〔2022〕142 号）、《2020 年建设干净整洁平安有序城市环境工作方案以及工作规范和质量标准》（穗增城管办〔2020〕17 号）、《关于印发〈广州市增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作考核暂行办法（2022 修订）〉的通知》（增城管执〔2022〕44 号）等文件立项，荔城街道办事处结合项目实际情况制定了《荔城街中心城区、重点区域环卫作业考核工作方案》，为项目实施奠定了基础，项目实施具备良好条件，管理工作按照上述管理制度文件执行，管理制度基本完整。

## ②计划安排合理性。

指标分值 1 分，评价得分 1 分，评价得分率为 100%。

2020 年 7 月，荔城街道办事处委托广州公共资源交易中心开展项目公开招标工作，确定侨银环保科技股份有限公司为中标单位，荔城街道办事处与侨银环保科技股份有限公司 2022 年 7 月签订《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020 年-2023 年）项目承包合同》；2022 年 7 月，因服务工作范围、标准等发生变化，双方签订《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020 年-2023 年）项目承包合同补充协议》。结合现场核查沟通情况，2022 年项目推进按照合同约定执行，侨银环保

科技股份有限公司落实工作要求对夏街周边片区、开园路以西片区、挂绿广场周边片区、荔乡路以东片区、金竹片区、增城荔城街莲塘春色等 6 个片区开展环卫保洁工作，包括城市道路清扫保洁、背街小巷清扫（非物业管理小区（如有））、室外公共场所保洁、市政公共设施清洗、小广告清理、生活垃圾收集清运、垃圾分类、智慧环卫、环卫保洁应急保障等工作，计划安排基本合理。

#### （4）资金到位。

该指标包括资金到位率、资金到位及时性 2 个方面，指标分值 5 分，评价得分 5 分，评价得分率为 100%。

##### ①资金到位率。

指标分值 3 分，评价得分 3 分，评价得分率为 100%。

根据《关于批复广州市增城区人民政府荔城街道办事处 2022 年预算的通知》（增财〔2022〕138 号）、《2022 年广州市增城区人民政府荔城街道办事处部门预算》，2022 年项目批复预算为 4953.75 万元，年中预算调整后年度预算为 4607.95 万元，根据项目资金支出明细账等有关材料，资金实际到位金额为 4607.95 万元，资金到位率 100%。

##### ②资金到位及时性。

指标分值 2 分，评价得分 2 分，评价得分率为 100%。

根据《关于批复广州市增城区人民政府荔城街道办事处 2022 年预算的通知》（增财〔2022〕138 号）、《2022 年广州市增城区人民政府荔城街道办事处部门预算》，2022 年项目批复预算为



4953.75 万元，年中预算调整后年度预算为 4607.95 万元，根据项目资金支出明细账等有关材料，结合现场核查沟通情况，项目资金实际及时到位金额为 4607.95 万元。

#### （5）资金分配。

该指标包括资金分配合理性 1 个方面，指标分值 3 分，评价得分 3 分，评价得分率为 100%。

##### ①资金分配合理性。

指标分值 3 分，评价得分 3 分，评价得分率为 100%。

根据项目资金使用明细账等有关材料，2022 年项目预算 4607.95 万元，资金按照年初预算申报用途进行安排，全部用于支付增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020-2023）项目委托服务费，资金分配符合项目实际情况。

#### 2.过程管理情况分析。

指标下设“资金管理”“事项管理”2 个三级指标，主要从资金支付、支出规范性、实施程序、管理情况 4 个方面反映项目财务管理与业务管理情况。指标分值 20 分，评价得分 18 分，评价得分率为 90%。

##### （1）资金支付。

该指标包括资金支出率 1 个方面，指标分值 6 分，评价得分 6 分，评价得分率为 100%。

##### ①资金支出率。

指标分值 6 分，评价得分 6 分，评价得分率为 100%。

项目年初预算 4953.75 万元，调整后年度预算为 4607.95 万元，根据项目资金使用明细账，实际支出资金 4607.95 万元，资金主要用于支付侨银环保科技股份有限公司委托业务费，资金支出率 100%。

## （2）支出规范性。

该指标包括支出规范性 1 个方面，指标分值 6 分，评价得分 6 分，评价得分率为 100%。

### ①支出规范性。

指标分值 6 分，评价得分 6 分，评价得分率为 100%。

根据《关于批复广州市增城区人民政府荔城街道办事处 2022 年预算的通知》（增财〔2022〕138 号）、《2022 年广州市增城区人民政府荔城街道办事处部门预算》、《关于批复 2022 年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2022〕504 号）、《关于批复 2022 年第三次预算调整指标的通知》（增财〔2022〕697 号）等有关材料，结合现场对项目财务记账、明细账等核查情况，项目预算调整履行了审核批复流程，资金支出审批手续基本完整齐全，落实有关规定实行专账核算，资金管理、支付符合财务管理相关规定。

## （3）实施程序。

该指标包括程序规范性 1 个方面，指标分值 4 分，评价得分 4 分，评价得分率为 100%。

### ①程序规范性。

指标分值 4 分，评价得分 4 分，评价得分率为 100%。

根据《关于批复 2022 年第二次预算调整指标的通知》（增财〔2022〕504 号）、《关于批复 2022 年第三次预算调整指标的通知》（增财〔2022〕697 号）等有关材料，项目预算调整履行了审核批复流程；根据《荔城街党工委会议纪要》（〔2020〕9 号）、《荔城街党工委会议纪要》（〔2022〕56 号），2022 年 7 月，因服务范围、标准等发生变化，经荔城街党工委会议研究讨论，根据实际情况与侨银环保科技股份有限公司签订《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020 年-2023 年）项目承包合同补充协议》；项目实施过程中根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》有关考核细则对项目实施开展监管工作，项目实施程序基本规范。

#### （4）管理情况。

该指标包括监管有效性 1 个方面，指标分值 4 分，评价得分 2 分，评价得分率为 50%。

##### ①监管有效性。

指标分值 4 分，评价得分 2 分，评价得分率为 50%。

根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》，结合现场核查沟通情况，荔城街道办事处按照《关于印发〈广州市增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作考核暂行办法（2022 修订）〉的通知》（增城管执〔2022〕44 号）、《荔城街中心城区、重点区域环卫作业考核工作方案》及合同约定督促侨银环保科技股份有限公司落实荔城街中心城区、重点区域环卫作业，每月以月

度考核的形式开展监督检查工作，通过对垃圾清运服务质量、服务人员与车辆设备管理、重大活动保障与应急处理、环卫队伍配备和管理、按时开展作业、保洁质量及其它要求等方面进行考核评价并形成月度考核结果，合同约定服务金额以考核结果为基础进行支付。结合现场核查沟通情况，项目整体监管工作有效性仍有提升空间，具体表现为：一是《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》反映信息，项目实施基本按照合同约定推进，但每月考核过程中仍发现垃圾未做到“日产日清”、环卫工人未按规定着装，未实行文明作业、墙体或人行道路面乱张贴或涂写、果皮箱破损未报告或及时更换、果皮箱有污渍周围存在垃圾堆积、绿化带与道路（人行道、车行道、辅道）等垃圾清理不及时、路面有沙土及污渍等问题。二是根据《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020年-2023年）项目承包合同》，要求“一级道路 21:00 前道路单边每 500 米见到不少于 1 名环卫工人，21:00 后每 1000 米能见到不少于 1 名环卫工人；三级道路 17:00 前道路单边每 1200 米能见到 1 名环卫工人”，荔城街道办事处现场沟通反馈一般对服务机构配置人数进行核查，对于路面见工率未准确核实。三是根据《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020年-2023年）项目承包合同》，要求“需对作业人员进行生活垃圾分类要求上培训，每月对作业人员开展不少于一次的垃圾分类宣教活动”，荔城街道办事处现场沟通反馈未对本项开展监管核查。

### 3.产出实现情况分析

指标下设“经济性”“效率性”2个三级指标，主要从预算控制、成本控制、完成进度、完成质量4个方面反映项目预算控制、产出绩效完成情况。指标分值30分，评价得分23分，评价得分率为76.67%。

#### （1）预算控制。

该指标包括预算控制1个方面，指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

##### ①预算控制。

指标分值3分，评价得分3分，评价得分率为100%。

项目资金按照中标服务机构月度工作质量考核结果支出，预算执行进度与事项完成进度基本匹配，实际支出未超出预算计划，2022年项目调整后年度预算为4607.95万元，实际支出金额为4607.95万元。

#### （2）成本控制。

该指标包括成本节约1个方面，指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

##### ①成本节约（成本指标）。

指标分值2分，评价得分2分，评价得分率为100%。

荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目通过委托第三方机构编制预算的方式合理确定项目政府采购预算金额，以公开招标的方式确定侨银环保科技股份有限公司为中标服务机构，

实施成本基本合理。

### （3）完成进度。

该指标包括垃圾收集与清运次数、垃圾收运点与果皮箱清洗次数、道路清扫保洁面积、垃圾清理及时率 4 个方面，指标分值 17 分，评价得分 13 分，评价得分率为 76.47%。

#### ①垃圾收集、清运次数。

指标分值 4 分，评价得分 4 分，评价得分率为 100%。

预期目标值为“ $\geq 2$  次/天”，根据《2022 年城丰路资源处理中心垃圾收运台账》《2022 年儿童公园资源处理中心垃圾收运台账》等垃圾收运有关记录材料，2022 年侨银环保科技股份有限公司按照合同约定落实对荔城街中心城区、重点区域环卫保洁与垃圾收运等工作，每天垃圾收运次数达到预期目标 2 次以上。

#### ②垃圾收运点、果皮箱清洗次数。

指标分值 4 分，评价得分 3 分，评价得分率为 70%。

预期目标值为“ $\geq 1$  次/天”，结合《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》与现场核查反馈情况，中标服务机构基本能按照合同约定实现对垃圾收运点、果皮箱每天至少清洗 1 次，但《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》有关信息，考核过程中发现多处果皮箱破损未报告或及时更换、果皮箱有污渍周围存在垃圾堆积。本项指标综合以上情况扣 1 分。

#### ③道路清扫保洁面积。

指标分值 4 分，评价得分 4 分，评价得分率为 100%。

预期目标值为“311 万平方米”，根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》《2022 年城丰路资源处理中心垃圾收运台账》等有关材料，结合现场核查沟通情况，侨银环保科技股份有限公司按照合同约定推进荔城街夏街周边片区、开园路以西片区、挂绿广场周边片区、荔乡路以东片区、金竹片区、增城荔城街莲塘春色等 6 个片区道路清扫、环卫保洁工作，道路清扫面积按照合同规定落实，实现预期目标值 311 万平方米。

#### ④垃圾清理及时率。

指标分值 5 分，评价得分 2 分，评价得分率为 40%。

预期目标值为“100%”，结合现场核查沟通情况，侨银环保科技股份有限公司按照合同约定推进荔城街中心城区、重点区域环卫作业，每日清理清运生活垃圾，结合《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》反映信息，项目实施基本按照合同约定推进，但每月考核过程中仍多次发现垃圾未落实合同约定实现“日产日清”。

#### （4）完成质量。

该指标包括保洁作业质量月度考核评分、路面见工率 2 个方面，指标分值 8 分，评价得分 5 分，评价得分率为 62.5%。

#### ①保洁作业质量月度考核评分。

指标分值 4 分，评价得分 3 分，评价得分率为 75%。

预期目标值为“≥90 分”，根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》，2022 年项目月度考核评分均在 90 分以上，

项目月度考核评分由《2022 年荔城街环卫保洁月检表》《2022 年荔城街垃圾清运质量评分表》2 项得分平均分组成，《2022 年荔城街垃圾清运质量评分表》2022 年每月基本能稳定在 90 分以上，但《2022 年荔城街环卫保洁月检表》2022 年有 9 个月评分低于 90 分。本项指标综合考虑以上情况扣 1 分。

#### ②路面见工率。

指标分值 4 分，评价得分 2 分，评价得分率为 50%。

预期目标值为“一级道路 21:00 前道路单边每 500 米见到不少于 1 名环卫工人，21:00 后每 1000 米能见到不少于 1 名环卫工人；三级道路 17:00 前道路单边每 1200 米能见到 1 名环卫工人”，根据《荔城中心城区人员名单（侨银公司花名册）》，结合现场核查沟通情况，侨银环保科技股份有限公司按照合同落实服务人员配置，荔城街道办事处现场沟通反馈按照合同规定对服务机构配置人数进行核查，对于路面见工率未准确核实。

#### 4.效益实现情况分析。

指标下设“效果性”“公平性”2 个三级指标，主要从社会效益、可持续发展、满意度 3 个方面反映项目效益完成情况。指标分值 30 分，评价得分 24 分，评价得分率为 80%。

##### （1）社会效益。

该指标包括改善居民生活环境 1 个方面，指标分值 8 分，评价得分 6 分，评价得分率为 75%。

#### ①改善居民生活环境。



指标分值 8 分，评价得分 6 分，评价得分率为 75%。

预期目标值为“保障环卫保洁工作质量，提升居民生活质量与居住环境水平”，结合现场核查情况，侨银环保科技股份有限公司基本按照合同约定对夏街周边片区、开园路以西片区、挂绿广场周边片区、荔乡路以东片区、金竹片区、增城荔城街莲塘春色等 6 个片区开展环卫保洁工作，荔城街道办事处每月针对项目实施情况开展月度考核工作并形成评分结果，引进专业服务机构开展环卫保洁工作，有助于进一步提升工作质量，进而改善居民生活质量与环境水平。根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》，荔城街道办事处每月考核过程中仍发现垃圾未做到“日产日清”、站内及周边成堆垃圾裸露堆放未及时清理、绿化带与道路（人行道、车行道、辅道）等垃圾清理不及时、路面有沙土及污渍等问题，环卫保洁工作质量保持方面仍有待提升。

## （2）可持续发展。

该指标包括提升区域环境卫生管理水平、促进环卫作业管理规范 2 个方面，指标分值 17 分，评价得分 14 分，评价得分率为 82.35%。

### ①提升区域环境卫生管理水平。

指标分值 9 分，评价得分 6 分，评价得分率为 66.67%。

预期目标值为“清扫保洁达到‘五无五净’（根据项目实施过程中环卫保洁工作效果情况进行评分，实现道路无垃圾、无杂物、无积泥、无积水、无污迹，路面干净、绿地和树圈干净、边角侧

石干净、井沟井盖干净、果皮箱等环卫设施干净)”，项目实施基本按照合同约定推进，根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》反映信息，但每月考核过程中仍发现垃圾未做到“日产日清”、站内及周边成堆垃圾裸露堆放未及时清理、墙体或人行道路面乱张贴或涂写、果皮箱破损未报告或及时更换、果皮箱有污渍周围存在垃圾堆积、绿化带与道路（人行道、车行道、辅道）等垃圾清理不及时、路面有沙土及污渍等问题，区域环境卫生管理水平尚有改进空间。

## ②促进环卫作业管理规范化。

指标分值 8 分，评价得分 7 分，评价得分率为 87.5%。

预期目标值为“规范开展环卫作业，确保安全无事故发生”，根据现场核查沟通情况，2022 年荔城街中心城区、重点区域环卫作业开展过程中未发生安全事故，《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》反映月度考核过程中仍发现存在环卫工人未按规定着装、未实行文明作业的情况，同时也存在未严格按照合同约定落实的问题，如未能实现垃圾“日产日清”，环卫作业管理规范化仍有一定提升空间。

## （3）满意度。

该指标包括服务对象满意度 1 个方面。指标分值 5 分，评价得分 5 分，评价得分率为 100%。

### ①服务对象满意度。

指标分值 5 分，评价得分 5 分，评价得分率 100%。

预期目标值为“≥90%”。本次项目满意度调查工作主要针对荔城街道周边居民进行，主要综合服务对象对环卫保洁服务、环卫保洁清洁频率、环卫保洁人员专业程度、生活垃圾收集清运及垃圾处理及时率、垃圾收运点与垃圾箱或果皮箱清洁、道路与背街小巷及室外公共场所清扫保洁、市政设施清洗与小广告清理清扫保洁、路面冲洗与洒水工作等 8 个方面情况设置了满意度测评。根据满意度调查问卷回收数据，收集调查问卷 449 份，有效问卷 441 份，问卷有效率 98.22%，调查结果显示，服务对象满意度为 96.15%。

#### 四、项目主要绩效或成功经验

##### （一）保障环卫作业覆盖面，改善区域居住环境。

2022 年侨银环保科技股份有限公司落实合同约定工作要求，对荔城街道夏街周边片区、开园路以西片区、挂绿广场周边片区、荔乡路以东片区、金竹片区、增城荔城街莲塘春色等 6 个片区开展环卫保洁工作，包括城市道路清扫保洁、背街小巷清扫（非物业管理小区（如有））、室外公共场所保洁、市政公共设施清洗、小广告清理、生活垃圾收集清运、垃圾分类、智慧环卫、环卫保洁应急保障等工作，为环卫作业配置足够的作业人员，保障清扫、保洁、垃圾收运等环卫作业正常开展，保障城区、内街、镇区道路等不同路段按照保洁时间要求开展清扫工作，及时清扫保洁片区内的车行道、人行道，清理边沟、前污水井口垃圾、杂物等和道路杆路侧石、示桩等各类乱张贴、乱涂画和乱张挂，清洗交通

和环卫设施（道路栏杆、路侧石、警示桩、果皮箱等），清理空中（树木、管线、天台、雨等）悬挂圾及杂物，减少乱张贴涂写、果皮箱破损清理更换不及时、路面垃圾清理不及时等问题，改善荔城街道居住卫生环境。

## （二）完成生活垃圾清理转运，营造干净整洁市容环境。

2022 年侨银环保科技股份有限公司落实合同约定工作要求，负责服务范围内生活垃圾的收集清运工作，清理保洁产生垃圾的收集、清运至荔城街道办事处指定的垃圾收集点，做到日产日清，按时对垃圾收集站（点）进行清扫、冲洗、消毒，保持垃圾收集站（点）及周边环境清洁。根据《2022 厨余垃圾分类率统计表（全年统计表）》有关数据，2022 年荔城街道垃圾总量（含其他垃圾+厨余垃圾）79727.15 吨，侨银环保科技股份有限公司按照垃圾“日产日清”的原则推进区域垃圾清理与收运工作，落实对荔城街中心城区、重点区域环卫保洁与垃圾收运等工作，每天垃圾收运次数达到 2 次以上。同时按照有关要求配合城管等部门防止违规偷倒建筑废料、余泥、垃圾等的现象，确保荔城街中心城区、重点区域保洁范围内不出现积存垃圾。

## 五、存在问题或不足

### （一）部分合同条款落实不够到位，执行规范性待提升。

荔城街道办事处按照《关于印发〈广州市增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作考核暂行办法（2022 修订）〉的通知》（增城管执〔2022〕44 号）、《荔城街中心城区、重点区域环卫作业考

核工作方案》及合同约定督促侨银环保科技股份有限公司落实荔城街中心城区、重点区域环卫作业，每月以月度考核的形式开展监督检查工作，通过对垃圾清运服务质量、服务人员与车辆设备管理、重大活动保障与应急处理、环卫队伍配备和管理、按时开展作业、保洁质量及其它要求等方面进行考核评价并形成月度考核结果，合同约定服务金额以考核结果为基础进行支付。结合现场核查沟通情况，项目整体监管工作有效性仍有提升空间，具体表现为：

一是《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》反映信息，项目实施基本按照合同约定推进，但每月考核过程中仍发现垃圾未做到“日产日清”、环卫工人未按规定着装，未实行文明作业、墙体或人行道路面乱张贴或涂写、果皮箱破损未报告或及时更换、果皮箱有污渍周围存在垃圾堆积、绿化带与道路（人行道、车行道、辅道）等垃圾清理不及时、路面有沙土及污渍等问题。二是根据《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020年-2023年）项目承包合同》，要求“一级道路 21:00 前道路单边每 500 米见到不少于1名环卫工人，21:00 后每 1000 米能见到不少于 1 名环卫工人；三级道路 17:00 前道路单边每 1200 米能见到 1 名环卫工人”，荔城街道办事处现场沟通反馈项目实施过程中有对服务机构配置人数进行核查，对于路面见工率未准确核实。三是根据《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020年-2023年）项目承包合同》，要求“需对作业人员进行

行生活垃圾分类要求上培训，每月对作业人员开展不少于一次的垃圾分类宣教活动”，荔城街道办事处现场沟通反馈未对本项开展监管核查。

## （二）监管工作深度有待提升，不利于考核成效发挥。

根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》，结合现场核查沟通情况，项目月度考核监管工作效益作用发挥有待挖掘。一是荔城街道办事处对于项目监管主要通过月度考核工作开展，在项目监管过程中形成了《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》，但未形成工作月报对月度工作及重要事项进行记载、总结、评价和上报，《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》反映每月考核过程中仍会有上月考核发现的问题多次出现，服务机构针对问题的整改措施不够到位，一定程度上反映工作深度有待加强。二是荔城街道办事处未针对项目实施情况与效果开展满意度调查工作，现场核查反馈满意度调查工作主要由广州市增城区城市管理和综合执法局统一开展。此外，根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》，现场检查评分的人员只有一名，评价工作客观性较难得到保障。

## （三）绩效指标设置明确性不足，指标考核体系有待完善。

根据《2022 年财政支出项目申报表》《绩效自评表》，荔城街道办事处针对项目设置绩效目标，并细化形成了绩效指标，但绩效指标设置有待完善，具体表现为：一是绩效指标设置完整性、全面性有待提升，荔城街道办事处针对项目设置了垃圾清理

及清运次数、公厕每天清扫及冲洗次数、垃圾收集点及垃圾收集桶清洗次数、保洁作业质量月度考核评分率、环境卫生效益率、对工作及生活环境满意度 6 个绩效指标，未设置时效指标对项目实施时效要求予以反映；对于项目实施对改善周边生活环境、提升环卫作业管理规范性等方面产生的效益未设置绩效指标；绩效自评阶段荔城街道办事处自评绩效指标将工作及生活环境满意度指标删除。二是个别绩效指标设置合理性不足，荔城街道办事处设置了“公厕每天清扫及冲洗次数”指标，但本项目保洁范围基本不涉及公厕环卫保洁工作，设置公厕每天清扫及冲洗次数与项目实施内容不符。三是个别绩效指标可衡量性不足，荔城街道针对项目设置“环境卫生效益率”社会效益指标，但指标考核标准不明确，无法判断绩效指标实际考核内容，指标可衡量性不足，对于绩效指标完成情况是否完成了预期目标值较难准确判断或容易出现争议。

## 六、相关建议

### （一）严格落实合同约定条款，规范项目实施管理。

建议荔城街道办事处在项目监管工作开展过程中应严格按照合同要求条款对中标服务单位提供服务进行评价考核，避免出现合同条款有约定但实际未开展跟进监管的情况。项目实施过程中要中标服务机构严格落实合同约定的工作要求或指标，对于考核过程中发现需整改的情况，督促服务机构立行整改，保障项目服务质量，规范项目实施管理。

## （二）充分发挥监管考核效益，提升项目可持续性。

一是日常监管工作开展建议考虑充分利用月度考核评价，定期对不同时间段的考核结果归纳总结形成报告，明确环卫保洁工作开展的不足或有待改进的问题，为后续环卫保洁工作推进提供参考作用，督促服务机构有针对性落实整改措施，充分发挥监管考核工作效益。由于该项目的实施及管理面积规模较大，建议荔城街道办事处可考虑委托专业的第三方单位（如有相关业绩经验的监理公司）对重点区域的质量保洁服务质量进行监督及评价，以进一步提高监督工作的力度和管理质量。二是由于本项目实施效益与荔城街道居民利益息息相关，建议针对项目实施情况与服务效果开展满意度调查，监管工作结合月度考核评价与服务对象满意度收集开展，进一步提升项目监管有效性。此外，建议后续对项目现场服务质量进行评价（现场评分）的人员安排不少于 2 名专职人员，以确保考核评价工作的客观性。

## （三）完善绩效指标设置，全面反映项目绩效。

绩效指标设置建议立足与项目立项目标，结合项目签订的环卫保洁相关合同设置合理、全面的绩效指标，从产出数量、质量、时效、社会效益、生态效益等多维度设置绩效指标，充分反映项目实施效益。如根据环卫保洁面积、垃圾收运点清洗频次等方面具体信息，明确设置数量指标，反映项目实施覆盖的区域范围产出效益；时效指标方面考虑根据垃圾日产日清、环卫保洁工作时效要求等情况设置垃圾处理及时率、转运及时率、环卫保洁日清



扫频次等考核项目实施时效的绩效指标；质量指标可结合环卫工作覆盖区域与环卫保洁人员配置要求等设置指标予以反映，如环卫保洁覆盖率、路面见工率等；效益指标综合考虑项目实际情况考虑改善居民生活环境、提升区域环境卫生管理水平、促进环卫作业管理规范化、服务对象满意度等，全面反映项目实施效益。

附件：1.项目绩效评价指标评分表

2.项目满意度调查问卷结果

广东国众联行资产评估土地房地产估价规划咨询有限公司

2023 年 12 月

附件 1：增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目绩效评价指标评分表

增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目绩效评价指标评分表

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
决策	20	项目立项	12	论证决策	4	论证充分性	4	具有前期可行性研究报告或摸底调查工作总结等材料的，或经过集体会议协商、并咨询相关专家意见、且有文字材料的得 4 分。如无，则根据实际情况核定分数。	荔城街道办事处落实上级部门关于环卫作业考核相关要求，经荔城街党工委会议研究讨论确定实施本项目；根据《荔城街党工委会议纪要》（〔2020〕9 号），确定通过公开招标的方式开展项目政府采购工作；根据《荔城街党工委会议纪要》（〔2022〕56 号），荔城街道办事处根据预算资金结合荔城街道实际情况对环卫作业保洁等级进行调整，并委托第三方机构编制了《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020 年-2023 年）预算书》，项目实施经集体会议研究讨论并咨询第三方机构，论证工作开展较充分。	4
				目标设置	6	完整性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的完整性，即是否包含总目标	荔城街道办事处针对项目设置绩效目标，并细化形成了绩效指标，但完整性有待提升，具体表现为：荔城街	1

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
								和阶段性目标，是否包括预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标，预期达到的效果性指标，据此核定分数。	道办事处针对项目设置了垃圾清理及清运次数、公厕每天清扫及冲洗次数、垃圾收集点及垃圾收集桶清洗次数、保洁作业质量月度考核评分率、环境卫生效益率、对工作及生活环境满意度6个绩效指标，未设置时效指标对项目实施时效要求予以反映；对于项目实施对改善周边生活环境、提升环卫作业管理规范性等方面产生的效益未设置绩效指标；绩效自评阶段荔城街道办事处自评绩效指标将工作及生活环境满意度指标删除。	
						合理性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的相关性，即绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关，体现决策意图，同时合乎客观实际，据此核定分数。	荔城街道办事处针对项目设置绩效目标与资金、支出内容相关，符合项目属性特点，但设置绩效指标合理性不足，一是设置公厕每天清扫及冲洗次数指标，本项目保洁范围基本不涉及公厕环卫保洁工作，设置公厕每天清扫及冲洗次数与项目实施内容不符；二是未设置时效指标。	1.5

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
						可衡量性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的可衡量性，即绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的产出和效果指标，据此核定分数。	荔城街道针对项目设置“环境卫生效益率”社会效益指标，但指标考核标准不明确，无法判断绩效指标实际考核内容，指标可衡量性不足，对于绩效指标完成情况是否完成了预期目标值较难准确判断或容易出现争议。	1.5
				保障措施	2	制度完整性	1	依据相关基础信息和证据判断制度完整性和是否具备条件实施，根据实际情况核定分数。	项目根据《广州市建设干净整洁平安有序城市环境评价方案（试行）》、《广州市城市管理和综合执法局关于印发广州市建设干净整洁平安有序城市环境评价方案（2022年修订）的通知》（穗城管〔2022〕142号）、《2020年建设干净整洁平安有序城市环境工作方案以及工作规范和质量标准》（穗增城管办〔2020〕17号）、《关于印发〈广州市增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作考核暂行办法（2022修订）〉的通知》（增城管执〔2022〕44号）等文件立项，荔城街道办事处结合项目实际情况制定了《荔城街中心城区、	1

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
									重点区域环卫作业考核工作方案》，为项目实施奠定了基础，项目实施具备良好条件，管理工作按照上述管理制度文件执行，管理制度基本完整。	1
						计划安排合理性	1	依据工作进度计划等相关基础信息和证据判断，并根据实际情况核定分数。		

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
									路以东片区、金竹片区、增城荔城街莲塘春色等 6 个片区开展环卫保洁工作,包括城市道路清扫保洁、背街小巷清扫(非物业管理小区(如有))、室外公共场所保洁、市政公共设施清洗、小广告清理、生活垃圾收集清运、垃圾分类、智慧环卫、环卫保洁应急保障等工作,计划安排基本合理。	
		资金落实	8	资金到位	5	资金到位率	3	1.各类来源的资金足额到位的,得 3 分; 2.各类来源的资金未足额到位的,按实际到位金额/应到位金额*指标分值测算。	2022 年项目批复预算为 4953.75 万元,年中预算调整后年度预算为 4607.95 万元,根据项目资金支出明细账等有关材料,资金实际到位金额为 4607.95 万元,资金到位率 100%。	3
						资金到位及时性	2	1.各类来源的资金及时到位的,得 2 分; 2.各类来源的资金未及时到位的,按实际及时到位的金额/应及时到位的金额*指标分值。	2022 年项目批复预算为 4953.75 万元,年中预算调整后年度预算为 4607.95 万元,根据项目资金支出明细账等有关材料,结合现场核查沟通情况,项目资金实际及时到位金额为 4607.95 万元。	2

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
				资金分配	3	资金分配合理性	3	依据相关信息和证据判断资金分配是否合理，是否有助于实现资金的绩效目标。	2022 年项目预算 4607.95 万元，资金按照年初预算申报用途进行安排，全部用于支付增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目（2020-2023）项目委托服务费，资金分配符合项目实际情况。	3
过程	20	资金管理	12	资金支付	6	资金支出率	6	主要依据“支付额/预算额度*100*指标权重”计算核定得分，同时综合考虑工作进度，以及是否垫资或履行支付手续而影响支出率等因素适当调整最后得分。	项目年初预算 4953.75 万元，调整后年度预算为 4607.95 万元，根据项目资金使用明细账，实际支出资金 4607.95 万元，资金主要用于支付侨银环保科技股份有限公司委托业务费，资金支出率 100%。	6
				支出规范性	6	支出规范性	6	1.预算执行规范性 2 分，按规定履行调整报批手续或未发生调整的，且按事项完成进度支付资金的得满分，否则酌情扣分。2.事项支出的合规性 2 分，资金管理、费用标准、支付符合有关	项目预算调整履行了审核批复流程，资金支出审批手续基本完整齐全，落实有关规定实行专账核算，资金管理、支付符合财务管理相关规定。	6

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
								制度规定的得满分，超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，视情节严重程度扣分，直至扣到 0 分。3. 会计核算规范性 2 分，规范执行会计核算制度得满分，未按规定设专账核算，或支出凭证不符合规定，或其他核算不规范的，视具体情况扣分。		
		事项管理	8	实施程序	4	程序规范性	4	项目或方案按规定程序实施，包括项目或方案调整按规定履行报批手续，项目招投标、建设、验收等或方案实施严格执行相关制度规定的，得满分，否则酌情扣分。	项目预算调整履行了审核批复流程；根据《荔城街党工委会议纪要》（〔2020〕9 号）、《荔城街党工委会议纪要》（〔2022〕56 号），2022 年 7 月，因服务工作范围、标准等发生变化，经荔城街党工委会议研究讨论，根据实际情况与侨银环保科技股	4



评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
									份有限公司签订《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020年-2023年）项目承包合同补充协议》；项目实施过程中根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》有关考核细则对项目实施开展监管工作，项目实施程序基本规范。	
				管理情况	4	监管有效性	4	1.资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制，且执行情况良好得2分，具体根据所提供的信息证据作出判断并核定分数。 2.具体根据所提供的信息证据作出判断，如各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得2分；否则，视情况扣分。	荔城街道办事处按照《关于印发〈广州市增城区建设干净整洁平安有序城市环境工作考核暂行办法（2022修订）〉的通知》（增城管执〔2022〕44号）、《荔城街中心城区、重点区域环卫作业考核工作方案》及合同约定督促侨银环保科技股份有限公司落实荔城街中心城区、重点区域环卫作业，每月以月度考核的形式开展监督检查工作，通过对垃圾清运服务质量、服务人员与车辆设备管理、重大活动保障与应急处理、环卫队伍配备和管理、按时开展作业、保洁质量及其它要求等方面进行考核评价并	2

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
									形成月度考核结果,合同约定服务金额以考核结果为基础进行支付。结合现场核查沟通情况,项目整体监管工作有效性仍有提升空间,具体表现为:一是《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》反映信息,项目实施基本按照合同约定推进,但每月考核过程中仍发现垃圾未做到“日产日清”、环卫工人未按规定着装,未实行文明作业、墙体或人行道路面乱张贴或涂写、果皮箱破损未报告或及时更换、果皮箱有污渍周围存在垃圾堆积、绿化带与道路(人行道、车行道、辅道)等垃圾清理不及时、路面有沙土及污渍等问题。二是根据《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化(2020年-2023年)项目承包合同》,要求“一级道路 21:00 前道路单边每 500 米见到不少于 1 名环卫工人, 21:00 后每 1000 米能见到不少于 1 名环卫工人;三级道路 17:00 前	

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
									道路单边每 1200 米能见到 1 名环卫工人”，荔城街道办事处现场沟通反馈一般对服务机构配置人数进行核查，对于路面见工率未准确核实。三是根据《增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化（2020 年-2023 年）项目承包合同》，要求“需对作业人员进行生活垃圾分类要求上培训，每月对作业人员开展不少于一次的垃圾分类宣教活动”，荔城街道办事处现场沟通反馈未对本项开展监管核查。	
产出	30	经济性	5	预算控制	3	预算控制	3	在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划的，得满分；实际支出超过预算的，或者支出未能保障事项相应完成进度的，酌情扣分。	项目资金按照中标服务机构月度工作质量考核结果支出，预算执行进度与事项完成进度基本匹配，实际支出未超出预算计划，2022 年项目调整后年度预算为 4607.95 万元，实际支出金额为 4607.95 万元。	3

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
				成本控制	2	成本节约（成本指标）	2	在项目按照预算完成的前提下，与同类项目或市场价格比较，项目实施的成本（包括工程造价、物品采购单价、人员经费等）属于合理范围的（如与同类项目或市场价格大致相符的）得满分；成本不合理的（如明显高于或低于同类项目或市场价格的）酌情扣分。	荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目通过委托第三方机构编制预算的方式合理确定项目政府采购预算金额，以公开招标的方式确定侨银环保科技股份有限公司为中标服务机构，实施成本基本合理。	2
		效率性	50	完成进度	50	垃圾收集、清运次数	4	预期目标值为“≥2次/天”，根据垃圾收集与清运实际工作情况评分，实现预期目标值得满分，否则得分=实际完成次数/目标次数×分值。	2022年侨银环保科技股份有限公司按照合同约定落实对荔城街中心城区、重点区域环卫保洁与垃圾收运等工作，每天垃圾收运次数达到预期目标2次以上。	4
						垃圾收运点、果皮	4	预期目标值为“≥1次/天”，根据垃圾收运点、	中标服务机构基本能按照合同约定实现对垃圾收运点、果皮箱每天至少	3

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
						箱清洗次数		果皮箱等清晰实际工作情况评分，实现预期目标值得满分，否则得分=实际完成次数/目标次数×分值。	清洗1次，但《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》有关信息，考核过程中发现多处果皮箱破损未报告或及时更换、果皮箱有污渍周围存在垃圾堆积。本项指标综合以上情况扣1分。	
						道路清扫保洁面积	4	预期目标值为“311万平方米”，根据道路清扫保洁实际工作情况评分，实现预期目标值得满分，否则得分=实际完成面积/预期目标值×分值。	侨银环保科技股份有限公司按照合同约定推进荔城街夏街周边片区、开园路以西片区、挂绿广场周边片区、荔乡路以东片区、金竹片区、增城荔城街莲塘春色等6个片区道路清扫、环卫保洁工作，道路清扫面积按照合同规定落实，实现预期目标值311万平方米。	4
						垃圾清理及时率	5	预期目标值为“100%”，根据环卫工作过程中区域垃圾处理时效情况进行评分，实现“日产日清”、不存在垃圾未及时清理或堆积情况的，得满分，否则根据实际	侨银环保科技股份有限公司按照合同约定推进荔城街中心城区、重点区域环卫作业，每日清理清运生活垃圾，结合《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》反映信息，项目实施基本按照合同约定推进，但每月考核过程中仍多次发现垃圾未落实合	2

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
					完成质量			情况综合评分。	同约定实现“日产日清”。	
				保洁作业质量月度考核评分		4	预期目标值为“≥90分”，根据每月对环卫保洁作业质量考核评分情况进行评分，实现预期目标值得满分，每发现一个月考核评分未达90分扣1分，扣完为止。	2022年项目月度考核评分均在90分以上，项目月度考核评分由《2022年荔城街环卫保洁月检表》《2022年荔城街垃圾清运质量评分表》2项得分平均分组成，《2022年荔城街垃圾清运质量评分表》2022年每月基本能稳定在90分以上，但《2022年荔城街环卫保洁月检表》2022年有9个月评分低于90分。本项指标综合考虑以上情况扣1分。	3	
				路面见工率		4	预期目标值为“一级道路 21:00 前道路单边每500米见到不少于1名环卫工人，21:00后每1000米能见到不少于1名环卫工人；三级道路 17:00 前道路单边每1200米能见到1名环卫工人”，根据环卫工人	侨银环保科技股份有限公司按照合同落实服务人员配置，荔城街道办事处现场沟通反馈按照合同规定对服务机构配置人数进行核查，对于路面见工率未准确核实。	2	

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
								实际安排与实施情况进行评分，实现预期目标得满分，否则根据实际情况综合评分。		
效益	30	效果性		社会效益		改善居民生活环境	8	预期目标值为“保障环卫保洁工作质量，提升居民生活质量与居住环境水平”，根据环卫保洁工作实际开展情况综合评分。	侨银环保科技股份有限公司基本按照合同约定对夏街周边片区、开园路以西片区、挂绿广场周边片区、荔乡路以东片区、金竹片区、增城荔城街莲塘春色等6个片区开展环卫保洁工作，荔城街道办事处每月针对项目实施情况开展月度考核工作并形成评分结果，引进专业服务机构开展环卫保洁工作，有助于进一步提升工作质量，进而改善居民生活质量与环境水平。根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》，荔城街道办事处每月考核过程中仍发现垃圾未做到“日产日清”、站内及周边成堆垃圾裸露堆放未及时清理、绿化带与道路（人行道、车行道、辅道）等垃圾清理不及时、路面有沙土及污渍等问	6

评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
					可持续发展				题,环卫保洁工作质量保持方面仍有待提升。	
				提升区域环境卫生管理水平		9	预期目标值为“清扫保洁达到‘五无五净’”,根据项目实施过程中环卫保洁工作效果情况进行评分,实现道路无垃圾、无杂物、无积泥、无积水、无污迹,路面干净、绿地和树圈干净、边角侧石干净、井沟井盖干净、果皮箱等环卫设施干净得满分,否则根据实际情况综合评分。	项目实施基本按照合同约定推进,根据《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》反映信息,但每月考核过程中仍发现垃圾未做到“日产日清”、站内及周边成堆垃圾裸露堆放未及时清理、墙体或人行道路面乱张贴或涂写、果皮箱破损未报告或及时更换、果皮箱有污渍周围存在垃圾堆积、绿化带与道路(人行道、车行道、辅道)等垃圾清理不及时、路面有沙土及污渍等问题,区域环境卫生管理水平尚有改进空间。	6	
				促进环卫作业管理规范化		8	预期目标值为“规范开展环卫作业,确保安全生产无事故发生”,实现预期目标得满分,否则不得分。	2022年荔城街中心城区、重点区域环卫作业开展过程中未发生安全事故,《荔城街环卫保洁清运作业质量月度考核表》反映月度考核过程中仍发现存在环卫工人未按规定着装、未实行文明作业的情况,同时也存在未严格按照合同约定落实的问题,如未	7	



评价指标								评分标准	评分依据、未达标原因分析	评价得分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)			
									能实现垃圾“日产日清”，环卫作业管理规范化仍有一定提升空间。	
		公平性	5	满意度	5	服务对象满意度	5	表示满意的服务对象数/项目覆盖范围内接受调查的对象总数*指标分值。预期目标值为“≥90%”，实现预期目标值得满分，否则实际满意度相较于目标值减少5%扣1分，扣完为止。	根据满意度调查问卷回收数据，收集调查问卷449份，有效问卷441份，问卷有效率98.22%，调查结果显示，服务对象满意度为96.15%。	5
合计:			100		100		100			83

## 附件 2：项目满意度问卷结果

本次项目满意度调查工作主要针对荔城街道周边居民进行，主要综合服务对象对环卫保洁服务、环卫保洁清洁频率、环卫保洁人员专业程度、生活垃圾收集清运及垃圾处理及时率、垃圾收运点与垃圾箱或果皮箱清洁、道路与背街小巷及室外公共场所清扫保洁、市政设施清洗与小广告清理清扫保洁、路面冲洗与洒水工作等 8 个方面情况设置了满意度测评。根据满意度调查问卷回收数据，收集调查问卷 449 份，有效问卷 441 份，问卷有效率 98.22%，调查结果显示，服务对象满意度为 96.15%。本次满意度调查数据统计工作按照 5 分为满分制进行统计，对选项不满意赋分 0 分，选项一般赋分 1 分，选项满意赋分 4 分，选项非常满意赋分 5 分，根据每个选项选择的人数×赋分分值进行计算得分，以实际得分占满分的比重统计为满意度，将满意度问卷中单题满意度加总后平均计算出项目综合满意度，具体调查结果统计如下：

调查统计	回收问卷总数 449 份，其中有效问卷 441 份，问卷有效率 98.22%		
调查对象	荔城街道周边居民		
问题	选项	人数	占比
2.您对荔城街中心城区、重点区域环卫保洁服务满意程度：	不满意（1）	0	0.00%
	不太满意（2）	0	0.00%
	一般（3）	13	2.95%
	满意（4）	33	7.48%
	非常满意（5）	395	89.57%

调查统计	回收问卷总数 449 份, 其中有效问卷 441 份, 问卷有效率 98.22%		
调查对象	荔城街道周边居民		
问题	选项	人数	占比
	问题 2 满意度	97.32%	
3. 您认为荔城街中心城区、重点区域环卫保洁清洁频率是否合适:	不合适 (1)	0	0.00%
	不太合 (2)	0	0.00%
	一般 (3)	22	4.99%
	比较合适 (4)	42	9.52%
	合适 (5)	377	85.49%
	问题 3 满意度	96.10%	
4. 您认为荔城街中心城区、重点区域环卫保洁人员是否专业:	不专业 (1)	0	0.00%
	不太专业 (2)	0	0.00%
	一般 (3)	17	3.85%
	比较专业 (4)	61	13.83%
	专业 (5)	363	82.31%
	问题 4 满意度	95.69%	
5. 您对荔城街中心城区、重点区域生活垃圾收集清运及垃圾处理及时率满意程度:	不满意 (1)	0	0.00%
	不太满意 (2)	2	0.45%
	一般 (3)	18	4.08%
	满意 (4)	43	9.75%
	非常满意 (5)	378	85.71%
	问题 5 满意度	96.15%	
6. 您看到的荔城街中心城区、重点区域垃圾收运点、垃圾箱	不满意 (1)	0	0.00%
	不太满意 (2)	1	0.23%

调查统计	回收问卷总数 449 份, 其中有效问卷 441 份, 问卷有效率 98.22%		
调查对象	荔城街道周边居民		
问题	选项	人数	占比
或果皮箱清洁程度:	一般 (3)	22	4.99%
	满意 (4)	50	11.34%
	非常满意 (5)	368	83.45%
	问题 6 满意度	95.60%	
7.您对荔城街中心城区、重点区域道路、背街小巷、室外公共场所清扫保洁工作满意程度:	不满意 (1)	0	0.00%
	不太满意 (2)	2	0.45%
	一般 (3)	20	4.54%
	满意 (4)	44	9.98%
	非常满意 (5)	375	85.03%
	问题 7 满意度	95.92%	
8.您对荔城街中心城区、重点区域市政设施清洗、小广告清理清扫保洁工作满意程度:	不满意 (1)	0	0.00%
	不太满意 (2)	3	0.68%
	一般 (3)	19	4.31%
	满意 (4)	40	9.07%
	非常满意 (5)	379	85.94%
	问题 8 满意度	96.05%	
9.您对荔城街中心城区、重点区域路面冲洗与洒水工作满意程度:	不满意 (1)	0	0.00%
	不太满意 (2)	1	0.23%
	一般 (3)	19	4.31%
	满意 (4)	39	8.84%
	非常满意 (5)	382	86.62%

调查统计	回收问卷总数 449 份,其中有效问卷 441 份,问卷有效率 98.22%		
调查对象	荔城街道周边居民		
问题	选项	人数	占比
	问题 9 满意度	96.37%	
综合满意度	不满意 (1)	0	0.00%
	不太满意 (2)	9	0.26%
	一般 (3)	150	4.25%
	满意 (4)	352	9.98%
	非常满意 (5)	3017	85.52%
	综合满意度	96.15%	
1.您在荔城街道居住时长:	A.5 年以上	372	84.35%
	B.3-5 年	28	6.35%
	C.1-3 年	12	2.72%
	D.1 年以下	20	4.54%
	E.旅游或工作短暂停留	9	2.04%
10.您对增城区荔城街中心城区、重点区域环卫作业一体化项目实施与管理方面有什么意见或建议? (选答)	1.继续努力,保持优秀。 2.要按环卫工人保洁力度配置人员。		