

2018 年度上海市市容环境质量监测和管理 项目预算绩效评价报告

项目单位：上海市市容环境质量监测中心

主管单位：上海市绿化和市容管理局

委托单位：上海市市容环境质量监测中心

评价机构：上海森漾企业管理咨询事务所

二〇一九年五月

目 录

摘 要.....	1
前 言.....	8
一、项目基本情况.....	9
(一) 项目背景及目的.....	9
(二) 项目的实施情况.....	10
(三) 项目预算及资金使用情况.....	10
(四) 项目的组织与管理.....	13
(五) 项目绩效目标.....	17
(六) 利益相关方.....	19
二、绩效评价的实施情况.....	19
(一) 绩效评价的目的.....	19
(二) 绩效评价的原则.....	20
(三) 绩效评价实施过程.....	21
(四) 评价指标整体框架说明.....	22
三、评价结论和绩效分析.....	23
(一) 评价结论.....	23
(二) 具体绩效评价分析.....	24
四、主要经验和做法、存在的问题和建议.....	44
(一) 主要经验和做法.....	44
(二) 存在的问题.....	47
(三) 有关建议措施.....	48
附件 1.....	50
2018 年度上海市市容环境质量监测和管理项目绩效评价评分表.....	50
附件 2.....	61
上海市市容环境质量和管理公众满意度调查问卷.....	61

附件3.....	63
上海市市容环境质量和公众满意度调查问卷分析报告.....	63

摘 要

项目背景概述:

随着我国经济的快速发展以及国民生活水平的提高，社会公众对城市的环境卫生、空气质量、市容市貌提出了更新更高的要求，城市环境卫生工作也变得愈来愈重要。为了严格践行绿水青山就是金山银山的理念，将上海打造成宜居城市，为广大市民提供卫生、整洁、优美、环保的生活环境，维护城市形象，上海市市容环境质量监测中心设立了上海市市容环境质量监测和管理项目，开展对本市道路、居住区、公厕等环境卫生状况的检查，力求保证环卫工作质量，提升市容管理水平。

2018 年度上海市市容环境质量监测和管理项目主要范围是：全市道路保洁管理、垃圾清运管理、公厕建设和保洁管理、责任区管理、机动车辆清洗保洁管理以及全市市容环境质量监管、监督、监控和评价。目的是通过专业部门的标准检查，查找上海市容环卫作业薄弱环节，对本市市容环境状况作出客观评价，从而达到科学、全面地掌握全市市容环境卫生状况，客观、公正地评价各项市容环卫管理工作成效，快速、高效地提升各级管理部门的业务水平。

受上海市市容环境质量监测中心（以下简称“市质监中心”）的委托，上海森漾企业管理咨询事务所承担了 2018 年度上海市市容环境质量监测和管理项目预算绩效评价工作。经过调研，按照上海市绩效评价管理规范，评价组有针对性地设计了绩效评价指标，通过获取的相关资料、数据对项目进行分析评价，具体情况如下：

评价结论:

（一）评分结果

运用由绩效评价小组设计并通过专家论证的评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等多种方式，我们对 2018 年度上海市市容环境质量监测和管理项目进行了客观评价，最终评分结果为 89.64 分，评定等级为“良好”。

（二）主要经验和做法

1、强化日常实效检查严格规范，项目实施效果达到预期：

市质监中心严格按照《2018 年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》的相关要求，对全市道路、公厕、垃圾收集点和市容环境卫生责任区的质量状况开展了日常实效检查，共检查路段 24383 条、9124 座公厕、检查垃圾收集点 9872 座、市容环卫责任区样本 25669 个、沿街垃圾箱房 6147 座，并完成了内容详实的报告。与去年同比，总体整改回复率达 99.69%，合格率达到 99.47%，及时率 98.67%。根据统计，2018 年本市市容环境质量日常检查平均得分 95.39 分，市容环境质量总体情况良好。

2、发挥专业机构的监测工作，确保了相关管理措施的落地落实：

市质监中心将部分监测项目工作委托给更专业的第三方公司机构：上海晶杰环境技术有限公司、上海聚力绿色环境科技研究中心、上海辉石投资管理有限公司进行道路及垃圾收集点环境质量、环卫公厕保洁服务质量等项目的监测，可以更客观、公正、清晰、准确地反映市容环境的相关情况，使市质监中心将工作重心从面上的实效检查逐步转移到管理规范 and 机制建设的监督检查方面，可以进一步加强行业管理，使市质监中心有限的检查人员及经费的作用取得最大化，能取得更好的社会管理效益。根据上海市市容环境质量监测的要求，市质监中心将进一步发挥第三方专业检查监测的优势，开展道路保洁、垃圾收运、公厕服务、责任区制度和车容车洗业务管理及实效的监测检查。同时增加重点工作的专项监测项目和检查样本数量，通过检查监测找出难点、热点问题，加强系统分析，提出有效的管理改进意见和建议，有利于改善城市面貌。

3、重视管理方式创新，实现年度工作管理 5 项新突破：

一是完善市容环境实效考评办法，在质监检查机制上有新突破；根据业务部门的最新要求，适当调整了实效检查整改评分的相关细则，设置项更科学、扣分分值更合理；在“陆域环境质量监管系统”中增设“还分”栏目，各区在规定时限内修复缺陷并能回传平台的，就能根据不同情况、不同比例进行还分鼓励。二是强化重点区域实效检查，在进博会保障上有新突破；质监部门高度重视进口博览会市容环境保障工作，并制定具体的检查方案，针对重点保障区域，明确检查标准和要求，层层推进落实保障工作；为及时发现并解决问题，建立了完善的巡查检查机制，以比“世博”期间更高的标准来完成进博会各项保障任务。三是推进规范化建设，在打造三级质监体系上有新突破；通过会议动员、开展培训、组织调研、座谈交流和定期沟通等形式，明确各区规范化建设责任，落实阶段性具体任务，积极建立好基础台账，确保新一轮质监规范化建设“全面升级”。四是提升质监报告质量，在结果运用上有新突破；在提升报告质量方面，相应地新增了“陆域系统”中的公厕分类分析和道路分级分析功能；在提高结果运用方面，计划将质监有效数据公开发布到微信、微博等新媒体上，让社会组织和公众共同关注城市环境质量。五是加强第三方监管，在日常管理上有新突破。主动承担日常平台监管第三方工作，强化每季度第三方例会制度，制定相关的具有可操作性的规章制度加以约束，逐步建立监管服务评价服务，形成质量唯一的监管体系，达到和谐共赢的治理架构。

4、加强对第三方机构的管理工作，充分发挥第三方公司的“拾遗补缺”作用：

针对第三方机构的管理，市质监中心开展了以下五项工作：一是认真排摸各区第三方情况，仔细梳理了各区第三方机构名称、服务范围和所属业务条线，目前本市除宝山区外，其他 15 个区已引入第三方公司；二是完善第三方监管方案，细化《第三方市容环境检测项目监督管理办法》，增加了《第三方市容环境质量监测机构服务工作情况反

馈表》，进一步指导和约束了第三方的行为规范；三是开展一系列专业培训，对新承担市级检查任务的三家机构的外勤检查人员、报告撰写人员以及对接管理人员开展了一对多专业技能培训和一对一实务操作指导；四是实时进行平台跟踪审核，市质监中心后台工作人员每天逐条审核上传的信息，认真比对问题照片和问题详情，并且记录下第三方检查不足之处和对应的人员、问题和照片信息，以便和第三方管理人员沟通，从而快速解决问题；五是适时组织再培训，通过一段时间的后台审核和问题收集，组织相关第三方机构再培训，将问题以 PPT 讲解的形式再次呈现，让第三方检查人员“回头看”，防止该类不规范操作“回潮”。

（三）存在的问题

1、在实效监测中，发现问题效果体现尚好，但按照城市精细化管理要求，应用效果还有待提高。

评价组认为道路保洁及公厕保洁服务都已纳入第三方公司的日常实效检查，实效监测的实时应用效果体现尚好，但查阅市质监中心提供的《2018 年全年上海市市容环境质量监测实效检查报告》发现，根据上海市绿化市容服务热线管理应用系统提供的相关资料统计，2018 年全年道路保洁类投诉案件占比较大，占总投诉量的 43.86%；其中垃圾清运类投诉件增量较大，同比增加 567 件，较去年同期增幅 13.63%。公共厕所的投诉增幅为 19.17%。投诉案件量同比增加说明实效监测可能存在盲区，因此按照城市精细化管理要求，实效监测的应用效果还有待提高。

2、实效监测发现问题及时改进的结果应用机制还有待探索，长效管理机制还有待提高。

查阅市质监中心提供的《2018年第一期环卫垃圾车辆清运作业专项监测总报告》，报告在对车容车貌的各项指标分析中提到车辆污垢残留、车辆渗滤液滴漏及工作人员未持证上岗都是各区县存在的突出问题，在第二期、第三期、第四期的报告中还是存在这三个问题。据此评价组认为项目的评估、监测工作能发现问题说明项目的工作效果显著，但发现问题后及时反馈整改的结果应用机制还有待探索，长效管理机制还有待提高。

3、第三方公司提供的报告中的全年检查样本数及市质监中心发布《2018年全年上海市市容环境质量监测实效检查报告》中的各项目全年检查样本数有出入，报告发布的数据有待统一，应与实效检查评价办法中规定的各项目全年检查样本数一致。

评价组在对第三方公司提供的各类检查报告中的检查样本数进行统计时发现，第三方公司提供的报告中的各项目全年检查样本数与市质监中心发布的《2018年全年上海市市容环境质量监测实效检查报告》中的各项目检查样本数有出入，与《2018年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》中规定的各项目检查样本数有出入，报告发布的数据应与实效检查评价办法中规定的各项目全年检查样本数一致。实效检查评价办法中规定的全年检查样本数如下：道路清扫 23580 条，公共厕所 9432 座、垃圾收集点 9432 座，市容环卫责任区 12576 个。第三方公司全年检查样本数如下：道路清扫 23844 条，公共厕所 9138 座、垃圾收集点 9211 座，市容环卫责任区 28288 个，市质监中心发布的报告中全年检查数据如下：道路清扫 24383 条，公共厕所 9124 座、垃圾收集点 9872 座，市容环卫责任区 25669 个。经询问相关工作人员，评价组得知，市质监中心在委托软件公司对“陆域环境监管系统”进行升级时，由于技术人员的疏漏，没有要求每个检查人员的手机重新启动，按 18 年的检查办法对原办法进行覆盖，造成很多检查人员没有进行这项操作，在把检查样本输入手机后，系统按 17 年的检查办法统计数据并上传到监管系统，而后台检查人员也没有意识到这一问题，想当然地按照惯例，把第三

方公司检查中有效的检查样本纳入报告，有问题的样本都搁置，因此造成取数有偏差，数据不统一。评价组认为虽然是因为软件公司技术人员的失误，造成了数据的偏差，但作为委托方，如果市质监中心在第三方公司检查报告发布前与之沟通确认数据，就会避免这个问题出现。

（四）有关建议措施

1、梳理出监测盲区，加大监测频次和样本，加强应用效果，较好解决市容环境“短板”问题。

建议对投诉件进行统计分析，查找发生问题的特点和原因，梳理出监测盲区，对市容环境容易发生缺陷的街坊、道路及人流集聚的学校、地铁站、集市贸易等区域，加大监测频次和样本，用客观真实的信息引导区、街道重点配置维护队伍力量，加强应用效果，较好地解决特型城市市容环境“短板”问题。

2、市、区共同努力加强探索对联动机制的建立与创新，发现问题及时反馈到相关部门协同解决。

建议市质监中心对巡查发现的市容环境缺陷，进行及时反馈、及时整改、及时消项——每个阶段测评工作完成后，对测评报告中发现的问题及时反馈到相关责任部门（如负责街道、下级相关部门等），协同相关部门尽快制定出切实可行的方案，落实对相关问题的整改，促进有关问题的解决，尽量避免同类问题在下个阶段的测评工作中再次出现。市质监中心还可以投入力量，结合现有的管理措施和信息化装备，大胆创新、探索有效方法，在市、区、街道（镇）之间建立一套联动机制，发现问题及时反馈到相关部门协同解决。

3、加强梳理与核对，使报告数据统一有效。

建议第三方公司在出具正式报告前将各项数据交市质监中心检查核对并加以确认，年底再出具 1 份各检查数据统计表交市质检中心核对。市质监中心每次在确认第三方公司的数据后加以保存，年度的检查报告在发布前，将各项数据与第三方公司的数据进行核对，数据一致后再出具正式报告并发布。

前 言

为贯彻落实财政部《关于推进预算绩效管理的指导意见》（财预〔2011〕416号）的要求，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，加强和规范上海市市容环境质量监测中心的财政预算管理工作，全面反映项目实际执行情况和取得的实际成效，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，受上海市市容环境质量监测中心的委托，上海森漾企业管理咨询事务所承担了2018年度上海市市容环境质量监测和管理项目预算绩效评价工作，经过调研，按照上海市绩效评价管理规范，评价组有针对性地设计了项目绩效评价指标体系，撰写了评价工作方案，进行了数据采集和分析等工作，并在此基础上完成绩效评价报告，作为对本次市容环境质量监测和管理项目预算绩效评价结果的梳理和总结

一、项目基本情况

（一）项目背景及目的

近年来，我国的经济水平不断提高，国民的素质也在日益提升，人民对生活环境的要求也越来越高，城市环境卫生状况也随之不断改善。市容环境卫生管理工作也逐渐成为政府管理部门的工作重点。但是在我国，市容环境的卫生管理工作仍存在不足之处，需要找出相应的解决对策。而通过专业部门标准检查，查找市容环卫作业的薄弱环节，对市容环境状况作出客观详实的评价，是促进各管理部门和作业部门提高业务水平，实现行业高效管理的重要手段。

2008 年上海市政府编委批准正式成立上海市市容环境质量监测中心（以下简称市质监中心），隶属上海市绿化和市容管理局，主要承担全市市容环境质量监管、监督、监控和评价工作。近年来，根据上海市政府和上海市绿化和市容管理局重点工作的要求，市质监中心以日常检查为主，专项检查为辅，全方位、多层次开展陆域环境质量的监测，对行业建设形成巨大助力。

近年来随着市容环境管理任务的拓展，政府部门管理责权下放，市质监中心承担的管理检查项目逐年增加。而市质监中心检查人员经费有限，同时公车改革导致检查车辆大幅度缩减，无法满足管理需求。因此自 2014 年起，市质监中心开始引进第三方公司开展部分检查监测项目，如对社会公厕、道路保洁等环境质量进行检查监测。第三方检查监测以其客观、公正、专业的工作，清晰、准确地反映了本市市容环境状态。同时市质监中心将工作重心从面上的实效检查逐步转移到管理规范 and 机制建设的监督检查方面，从而进一步加强行业管理，取得了良好的社会管理效益。

2018 年，根据上海市市容环境质量监测要求，市质监中心将进一步发挥第三方专

业检查监测的优势，开展道路保洁、垃圾收运、公厕服务、责任区制度和车容车洗业务管理及实效的监测检查。同时增加重点工作的专项监测项目和检查样本数量，通过检查监测找出难点、热点问题，加强系统分析，提出有效的管理改进意见和建议，使城市面貌日益整洁有序。上海市市容环境质量监测和管理项目的实施将推动上海市市容环境质量监测工作上一个新的台阶。

（二）项目的实施情况

1、项目内容

根据上海市绿化和市容管理局与上海市市容环境质量监测中心全年各项重点工作要求，本项目的内容为在质监日常管理基础上委托第三方开展道路保洁、公厕服务、垃圾收运、责任区制度和车容车洗业务管理及实效的监测检查，并分析汇总存在问题，提出改进意见和建议，推动道路、公厕两个文明行业及社会、车容的管理建设工作。

2、项目范围

本项目的范围为上海市中心城区所有街道(镇)和郊区城市化地区的道路保洁管理、垃圾清运管理、公厕建设和保洁管理、责任区管理、机动车辆清洗保洁管理以及全市市容环境质量监管、监督、监控和评价。

3、项目期限

项目的计划实施期限：2018年1月1日至2018年12月31日

本次项目评价的时期为：2018年1月1日至2018年12月31日

（三）项目预算及资金使用情况

1、项目资金来源

上海市市容环境质量监测和管理项目资金为上海市市容环境质量监测中心2018年度财政支出部门预算，系财政全额拨款支出。

2、项目支出预算执行情况

2018 年度上海市市容环境质量监测和管理项目支出预算总额为 229.0 万元，项目资金预算安排分别为：道路保洁和垃圾清运管理实效监测、公厕保洁服务管理实效监测、车容及清洗场站管理实效监测、市容环境卫生责任区管理制度实效监测、2018 年全市质监工作推进等九部分。本项目实际支出使用金额为 216.7647 万元，预算执行率为 94.66%。项目资金支出预算及使用明细如表 1-1、表 1-2 所示：

表 1-1 2018 年度上海市市容环境质量监测和管理项目资金预算明细表

单位：万元					
序号	项目构成（二级）	构成明细（三级）	单价	数量	金额
1	道路保洁和垃圾清运管理实效监测	道路、垃圾收集点环境质量监测	85	1	85
		环卫作业服务单位标准化建设	14	1	14
2	公厕保洁服务管理实效监测	环卫公厕保洁服务质量监测	35	1	35
		社会公厕保洁和服务情况专项监测	6	1	6
3	车容及清洗场站管理实效监测	垃圾车及清洗场站环境质量专项监测	18	1	18
4	市容环境卫生责任区管理制度实效监测	市容环境卫生责任区管理实效监测	40.5	1	40.5
5	2018 年全市质监工作推进	全市质监工作培训会议	0.75	2	1.5
6	质监系统规范化建设	区规范化建设先进表彰奖励	3.76	1	3.76
		外省市规范化建设工作学习	2.5	1	2.5
7	市质监综合监测平台建设	配置 PDA 服务费	1.43	1	1.43
		检查人员用餐补贴	1.71	1	1.71
8	质监系统电信光纤续用费	质监系统电信光纤续用费	12.6	1	12.6
9	聘用第三方机构服务费用	聘用第三方机构服务费用	7	1	7
	合计				229.0

表 1-2 2018 年度上海市市容环境质量监测和管理项目资金支出明细表

单位：万元

序号	项目构成（二级）	构成明细（三级）	预算 金额	实际支出 金额	预算执行 率
1	道路保洁和垃圾清 运管理实效监测	道路、垃圾收集点环境质量监测	85	79.8	93.88%
		环卫作业服务单位标准化建设	14	14	100.0%
2	公厕保洁服务管理 实效监测	环卫公厕保洁服务质量监测	35	30	85.71%
		社会公厕保洁和服务情况专项监测	6	6	100.0%
3	车容及清洗场站管 理实效监测	垃圾车及清洗场站环境质量专项监测	18	18	100.0%
4	市容环境卫生责任 区管理制度实效监 测	市容环境卫生责任区管理实效监测	40.5	38.6669	95.47%
5	2018 年全市质监工 作推进	全市质监工作培训会议	1.5	1.0254	68.36%
6	质监系统规范化建 设	区规范化建设先进表彰奖励	3.76	3.76	100.0%
		外省市规范化建设工作学习	2.5	2.75	110.0%
7	市质监综合监测平 台建设	配置 PDA 服务费	1.43	1.4328	100.20%
		检查人员用餐补贴	1.71	1.7296	101.15%
8	质监系统电信光纤 续用费	质监系统电信光纤续用费	12.6	12.6	100.0%
9	聘用第三方机构服 务费用	聘用第三方机构服务费用	7	7	100.0%
	合计		229.0	216.7647	94.66%

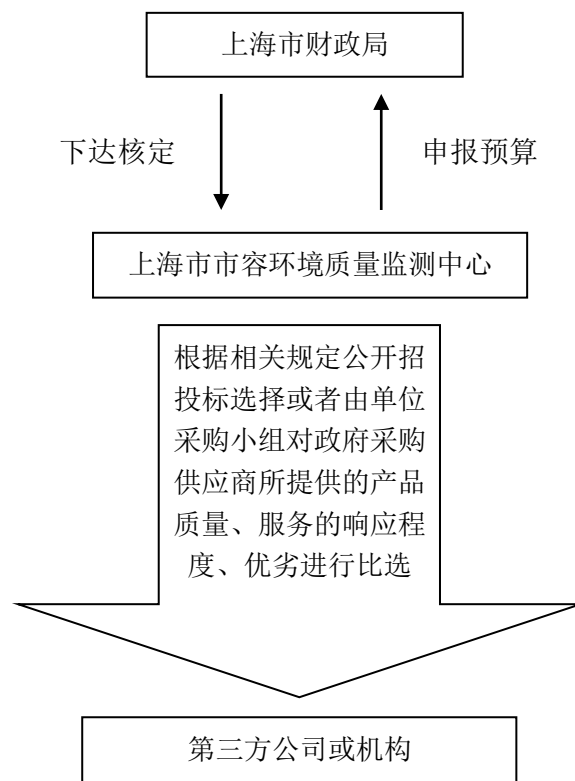
3、2017 年度上海市市容环境质量监测和管理项目预算执行情况

上海市市容环境质量监测和管理项目是经常性项目，2017 年预算数为 215.00 万元，实际支出数为 215.00 万元，预算执行率 100%。

4、资金拨付流程

上海市市容环境质量监测中心根据项目的要求开展工作，在 2018 年根据政府采购相关规定采用招投标方式或者由单位采购小组对政府采购合格供应商所提供的产品质量、服务的响应度优劣进行比选的方式，从中选出价格最优、服务质量最好的第三方公司、机构与之签订服务合同（购买第三方服务），依据合同约定的时间、付款方式，通过财政账户把资金支付至各单位（拨款主要流程如图 1-1 所示）。

图 1-1 资金申请与拨付流程图



（四）项目的组织与管理

1、项目管理部门及职责

上海市市容环境质量监测中心是隶属于上海市绿化和市容管理局的事业单位，负责组织、指导本市市容环境质量监测和管理项目，内设机构（科室）11 个，分别为：办公室、组织人事科、综合计划科（财务科）、道路保洁科、公厕管理科、车辆清洗科、

科技信息科（社会宣传科）、社会管理科、市容环境巡查科、市容环境督查科（应急指挥办）、市容环境监测科（市场管理科）。

上海市市容环境质量监测中心主要职责为：

（1）具体负责建立健全本市市容环境质量监督管理体系，指导区（县）市容环境质量监测工作；

（2）组织实施本市市容环境质量状况的监督检查及分析评估，编制本市市容环境质量状况报告；

（3）具体负责本市市容环境质量整改情况的监督管理，实施市容环境质量管理效能的监管；

（4）参与制定本市公共厕所发展规划，落实区（县）公共厕所发展规划、管理和建设工作；

（5）参与编制组织实施机动车辆清洗管理发展规划，参与制定、组织实施机动车辆清洗场（站）管理规范 and 车容车貌保洁标准，指导、监督区（县）机动车辆清洗保洁管理工作；

（6）参与制订、组织实施城市道路保洁质量标准、管理规范以及公共厕所保洁管理标准、管理规范，具体负责区（县）城市道路保洁和公共厕所保洁管理工作；

（7）参与市容环境质量监测、道路保洁和公共厕所以及机动车辆清洗管理相关科技研发和推广应用；

（8）参与本市重大活动的市容环境质量保障和市容环境综合整治相关工作，落实市容环境相关突发事件应急处理的具体事务；

（9）参与制定本市市容环境卫生责任区管理的相关政策、标准和配套文件；具体负责区（县）和街道责任区管理工作的指导、推进、检查、考核和统计工作；

(10) 参与制定、组织实施本市倒粪站（小便池）、垃圾厢房、小压站、废物箱等环卫五小设施的建设和规划；具体负责区（县）环卫五小设施保洁管理的指导、落实和监管工作；

(11) 负责制定生活垃圾清运作业规范和管理办法；具体负责区（县）生活垃圾清运管理工作的指导、落实和监管工作；

(12) 完成上级主管机关交办的其他事项。

2、项目实施依据的相关政策文件

- 1、《上海市市容环境卫生管理条例》
- 2、《2018 年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》沪容监[2017]37 号
- 3、《上海市道路和公共场所清扫保洁服务管理办法》
- 4、《上海市市容环境卫生责任区管理办法》
- 5、《上海市市容环境质量监测中心（处）财务收支预决算管理规定（沪容监[2016]31 号）》
- 6、《上海市市容环境质量监测中心（处）收入管理制度（沪容监[2016]31 号）》
- 7、《上海市市容环境质量监测中心（处）财务报销规定（沪容监[2015]2 号）》
- 8、《上海市市容环境质量监测中心（处）公务卡管理暂行办法（沪容监[2011]23 号）》
- 9、《上海市市容环境质量监测中心（处）公务卡使用补充规定（沪容监[2017]12 号）》
- 10、《上海市市容环境质量监测中心（处）会计档案管理制度（沪容监[2017]13 号）》
- 11、《上海市市容环境质量监测中心（处）财务稽核工作制度（2013 年 8 月党委

会确认通过)》

12、《上海市市容环境质量监测中心(处)票据管理制度(2013年8月党委会确认通过)》

13、《上海市市容环境质量监测中心(处)差旅费管理办法(沪容监[2014]18号)》

14、《上海市市容环境质量监测中心(处)突发公共事件环境卫生应急预案(沪容监[2015]2号)》

15、《上海市市容环境质量监测中心(处)郊区业务检查相关补贴费用管理办法(沪容监[2017]24号)》

16、《上海市市容环境质量监测中心(处)“双微”工作管理办法(试行)(沪容监[2017]5号)》

17、《上海市市容环境质量监测中心(处)科技信息资料管理办法(暂行)(沪容监[2017]22号)》

18、《第三方市容环境监测项目监督管理办法》

3、项目的实施管理

市质监中心根据项目的实施内容,编制相应的实施推进计划和节点目标。协调各相关职能部门,工作安排及时通知到位,明确项目实施内容的责任分工,确保项目平稳运行,各目标成果全部落实。项目涉及的各项管理实效监测检查项目按周期(对全市16个区的213个街镇的道路、垃圾收集点、环卫公厕等环境质量情况进行抽查,其中:中心城区每月开展1个周期的检查测评;郊区每季开展1个周期的检查测评)完成,各专项监测检查项目于2018年10月底前完成,培训工作会议、规范化建设、平台建设项目于2018年10月底前完成,项目绩效评价工作于2018年11月底前完成。各项目的监测检查办法按照《2018年上海市市容环境

质量监测实效检查评价办法》及《上海市市容环境实效检查和整改评分细则》规定执行。

（五）项目绩效目标

项目总目标为：

1、科学、全面地掌握全市市容环境卫生状况，本项目涵盖了市质监中心承担的道路、公厕、车容及责任区等业务的管理实效监测检查，设置的检查样本量基本做到中心区一月一覆盖、郊区一季一覆盖。同时做到合理安排检查时间，保证清晨、夜间、节假日、雨天等时段也不留空白，科学、全面地了解环境质量状况。

2、客观、公正地评价各项市容环卫管理工作成效

针对市府年度工作重点和自身文明行业建设需求，本项目开展了多项专项检查监测工作，如道路、垃圾收集点环境质量专项检查，垃圾清运车辆专项检查，公厕专项检查，清洗场站环境质量专项检查等，客观真实地反映评价市容环卫管理工作实效的同时，也为领导部门的相关决策提供了依据。

3、快速、高效地提升各级管理部门业务水平

在质监人员开展市容环境监测检查时，将发现的问题即时上传至市质监中心信息平台，市、区、街镇工作人员按职责快速对问题进行整改、督办。通过统计汇总，各级管理部门能清楚自身工作“短板”，寻求改进提升，不断提高业务水平。

项目绩效类指标包括项目产出、项目效果二个方面：

（1）产出类指标

项目产出指标主要用于考察 2018 年度“上海市市容环境质量监测和管理项目”道路、垃圾收集点环境质量监测、公厕保洁服务管理质量监测、车容及清洗场站环境质量

专项监测等项目的直接产出，属于个性指标。根据评价项目的要求，从监测项目完成的数量、有效性和报告质量出发设计产出类指标。

产出数量方面，评价人员按照预算申报表制定的计划，根据《2018年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》，设计了道路环境质量实效监测完成率、垃圾收集点环境质量实效监测完成率、环卫公厕保洁服务质量实效监测完成率、社会公厕和保洁服务情况专项监测完成率、清洗场站环境质量专项监测完成率、垃圾清运车辆专项监测完成率以及市容环境卫生责任区管理实效监测完成率指标。

产出时效方面，评价人员根据《2018年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》之《上海市市容环境实效检查和整改评分细则》规定，设计了道路环境质量实效监测有效性、垃圾收集点环境质量实效监测有效性、环卫公厕保洁服务质量实效监测有效性、社会公厕和保洁服务情况专项监测有效性、清洗场站环境质量专项监测有效性、垃圾清运车辆专项监测有效性以及市容环境卫生责任区管理实效监测有效性指标。

产出质量方面，评价人员根据《第三方市容环境监测项目监督管理办法》，设计了道路垃圾收集点环境质量实效监测评价报告质量、环卫公厕保洁服务实效监测报告质量、社会公厕保洁服务专项监测报告质量、清洗场站环境质量专项监测报告质量、垃圾清运车辆专项监测报告质量以及市容环境卫生责任区管理实效监测报告质量指标。

（2）效果类指标

项目效果指标主要反映项目实施后产生的实际价值，也属于个性指标可分为社会效益、社会公众满意度等指标。

社会效益方面，根据“上海市市容环境质量监测和管理项目”起到的通过检查监测找出难点、热点问题，加强系统分析，提出有效的管理改进意见和建议，使我们的城市面貌日益整洁有序的效果，评价人员设计了使市容环境管理部门科学、全面地掌握全市市容环境卫生状况指标。同时对是否客观、公正地评价各项市容环卫管理工作成效和快速、高效地提升各级管理部门业务水平也设计了指标。社会公众满意度方面，评价人员设计了社会公众满意度指标来考察项目的实施所产生的效果。

（六）利益相关方

1、项目拨款部门：上海市财政局

2、项目主管部门：上海市绿化和市容管理局

3、项目预算部门：上海市市容环境质量监测中心

4、项目实施单位：

（1）项目管理单位：上海市市容环境质量监测中心

（2）第三方公司：上海晶杰环境技术有限公司、上海聚力绿色环境科技研究中心、上海辉石投资管理有限公司、上海旭中市场信息咨询有限公司等

5、项目受益方：社会公众

二、绩效评价的实施情况

（一）绩效评价的目的

1、贯彻落实上海市财政局关于印发《上海市预算绩效管理实施办法》的通知（沪财绩〔2014〕22号）的要求，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，加强和规范上海市市容环境质量监测中心的财政预算管理工作。

2、通过项目设置、职责分工、重点工作确定、配置资源等角度，评价上海市市容环境质量监测中心对 2018 年度上海市市容环境质量监测和管理项目决策的合理性与科学性，并进一步剖析该项目预算编制内容的细化程度，与计划任务的相关性，与业绩的匹配性，提高项目预算绩效重视程度，有效促进该项目目标的实现。为进一步强化部门预算支出责任、改善财政支出管理、优化资源配置和提高公共服务水平提供依据和参考。

3、通过管理制度建设、人力管理落实、资产管理落实、运行机制与信息公开落实等多个方面，评价该项目资源配置与管理的控制水平，并进一步剖析财政资金使用的安全性和规范性，促进项目资源管控措施的重视程度。同时，通过项目的各项管理制度落实情况，评价项目进行过程的管理水平及执行过程的规范程度。

4、通过项目完成的数量、质量以及时效等情况，评价该项目支出预算管理绩效水平，并进一步剖析完成的工作和履职程度，全面反映项目实际执行情况和取得的实际成效，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。

（二）绩效评价的原则

依照《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）、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）、《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）等文件精神，为加强财政支出管理，强化支出责任，科学、合理地评价项目建设成绩，反映财政资金使用效益，促进项目管理水平、项目资金使用效益的提高，上海森漾企业管理咨询事务所（以下简称森漾事务所）根据设定的绩效目标，运用科学、合理的评价方法、指标体系和评价标准，对被评价对象，即上海市市容环境质量监测和管理项目的产出和效果进行客观、公正的评价。

在绩效评价过程中，遵循以下基本原则：

1、科学规范原则，绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

2、公正公开原则。绩效评价的过程公开；评价过程尊重事实，凡是要求被评价人提供的资料都必须经过核实；评价结果透明，评价结果应当征求被评价人意见。

3、绩效相关原则。绩效评价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。

（三）绩效评价实施过程

本次绩效评价对象是“2018年度上海市市容环境质量监测和管理项目”项目资金。

评价的范围包括“2018年度上海市市容环境质量监测和管理项目”项目涉及在质监日常管理基础上特委托第三方开展道路保洁、公厕服务、垃圾收运、责任区制度和车容车洗业务管理及实效的监测检查等内容。

具体的过程为：

1、前期调研：通过与上海市市容环境质量监测中心充分沟通，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。

2、评价组制定绩效评价工作方案初稿

通过对上海市市容环境质量监测中心负责上海市市容环境质量监测和管理项目管理人员进行直接访谈、文献研究和电话访谈等多种方式前期调研，掌握项目相关情况，理清评价思路，针对性地设置指标体系，完成绩效评价工作方案初稿。

3、专家评审工作方案，评价组根据专家意见修改工作方案

上海森漾企业管理咨询事务所组织专家、预算主管单位、预算单位等相关方就工作方案初稿进行了评审，对其中不足之处提出了完善意见；评价组根据评审情况与预

算单位进一步沟通，根据专家意见和沟通情况对工作方案初稿进行修改，形成工作方案终稿，并按照工作方案终稿开展绩效评价（绩效评价指标详见附件1）。

4、数据采集

评价组通过基础表填写和数据复核等方式进行数据采集。

评价人员搜集项目相关资料，评价组对项目相关资料进行整理汇总填写基础表，项目经理对数据进行复核。

5、分析数据，报告撰写

评价组结合前期对项目的调研情况，将收集的数据进行分析，撰写报告初稿，并在与预算单位进一步沟通的基础上完成报告修改，提交上海市市容环境质量监测中心。

（四）评价指标整体框架说明

上海市市容环境质量监测和管理项目评价指标体系整体框架由4大类、4项一级指标、12项二级指标、42项三级指标组成。指标数据来源于政府文件、基础表、访谈等。

1、项目指标体系包含4个一级指标，累计权重100分。

（1）项目决策：占权重分10分，从项目战略目标的适应性、立项依据充分性、项目立项规范性、绩效目标的合理性绩效指标明确性等方面进行总体考察。

（2）项目管理：占权重分28分，考察上海市市容环境质量监测中心是否针对项目的投入管理、财务管理、实施管理制定相应的管理制度，以及各项制度的健全性、合规性和执行度等。

（3）项目绩效：占权重分58分，考察上海市市容环境质量监测中心是否掌握道路、垃圾收集点环境质量，公厕保洁服务质管理质量、车容及清洗场站环境质量、市容环境卫生责任区管理等方面的市容环境质量监测情况，并通过测评中反映的环境质量、卫生服务状况、车容车貌等问题，有针对性地采取措施，改进服务，提高管理水平。

(4) 项目影响：占权重 4 分，项目影响指标从项目的评价报告和监测评估数据的信息是否共享以及是否对检查中发现的问题建立长效管理机制来考察项目的实施对市容环境质量的影响。

2、关于权重

本方案市容环境质量监测和管理项目支出绩效评价指标体系中各指标的权重由项目组根据绩效评价原理、评价需求，在调研基础上，结合相关文件要求、指标的重要性以及专家意见最终确定。

3、评价标准

本方案的评价标准是依据绩效评价基本原理，分别按照计划标准（如预算执行率、实效监测完成率）、行业标准（如专项监测有效性）、历史标准（如市容环境卫生状况）等制定。

对于定性指标，在实施过程中运用等级描述法进行考核，通过设置等级标准来显示该指标认可程度的差异。对于定量指标，是指可以准确定义数量、精确衡量并能设定绩效目标的考核指标。在定量评价指标体系中，通过公式等方式予以量化。

4、数据来源

指标数据来源于政府文件、第三方报告、市质监中心报告、实地调研、问卷调查、访谈等。

三、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

1、评分结果

运用由评价组编制的评价指标体系，通过数据采集、资料分析等方法，对上海市市容环境质量监测中心《2018 年上海市市容环境质量监测与管理项目》进行客观

评价,该项目年初预算资金 229.0 万元,项目经过 12 个月的实施,实际支出 216.7647 万元,预算执行率为 94.66%。上海市市容环境质量监测中心与第三方合作单位共同协作,截止到 2018 年 12 月在上海市市容环境质量监测中心的指导下,委托的第三方合作单位完成了监测、调查工作。评价组对《2018 年度上海市市容环境质量监测与管理项目》进行了独立客观地评价,最终评分结果为 89.64 分,绩效评级为“良好”。各部分权重和得分情况见下表(表 2-1):

表 2-1 整体绩效分值

指标	A. 项目决策	B. 项目管理	C. 项目绩效	D 项目影响	合计
权重	10	28	58	4	100
分值	10	27.95	47.69	4	89.64
得分率	100.00%	99.82%	82.22%	100.00%	89.64%

(二) 具体绩效评价分析

A、项目决策

项目决策从项目立项和项目目标两部分进行评价。项目立项考察立项与国家战略目标的适应性、立项依据充分性、立项规范性;项目目标主要考察项目绩效目标合理性、绩效指标明确性。项目决策部分由 2 个二级指标共 5 个三级指标构成。项目决策类指标满分为 10 分,实际得分 10 分,得分率为 100%。指标的完成情况如下表 3-1 所示:

表 3-1 项目决策类指标评分结果

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策			10	10
	A1 项目的立项		6	6
		A11 项目战略目标的适应性	2	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		A12 立项依据充分性	2	2
		A13 项目立项规范性	2	2
	A2 项目目标		4	4
		A21 绩效目标的合理性	2	2
		A22 绩效指标明确性	2	2

A11 项目战略目标的适应性：十二届全国人大四次会议通过的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》；纲要中第四十四章提到“……建立全国统一、全面覆盖的实时在线环境监测监控系统，推进环境保护大数据建设。”项目立项目标与国家、本市相关战略目标高度相关，通过专业部门标准检查，查找上海市容环卫作业薄弱环节，对本市市容环境状况作出客观评价，是促进各管理和作业部门提高业务水平，实现行业高效管理的重要手段。通过购买第三方服务，提升行政效能已成为当今政府管理发展方向。2018年度上海市市容环境质量监测和管理项目符合国家相关政策和发展战略目标，项目能够支持部门目标的实现，项目与部门职责密切相关，根据评分标准，得满分2分。

A12 立项依据的充分性：根据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》、《城市市容环境卫生管理条例》《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市机动车辆清洗保洁管理暂行规定》、《上海市文明行业创建管理规定》、《上海市城市生活垃圾收运处置管理办法》、《2018年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》沪容监[2017]37号、《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》、《第三方市容环境监测项目监督管理办法》上海市市容环境质量监

测中心的全市市容环境质量监测和管理项目能较好地反映市容环境质量监测和管理工作发展政策目标及重点：

1、国务院发布的《城市市容和环境卫生管理条例》中提到“第一条 为了加强城市市容和环境卫生管理，创造清洁、优美的城市工作、生活环境，促进城市社会主义物质文明和精神文明建设，制定本条例。……第三条 城市市容和环境卫生工作，实行统一领导、分区负责、专业人员管理与群众管理相结合的原则。……城市人民政府市容环境卫生行政主管部门负责本行政区域的城市市容和环境卫生管理工作。”

2、《上海市市容环境卫生管理条例》中第十六条提到“……第三条 本市市容环境卫生工作实行统一领导、分级管理、公众参与、社会监督相结合的原则。第四条 市市容环境卫生管理部门主管本市市容环境卫生工作，负责本条例的组织实施。区（县）市容环境卫生管理部门在同级人民政府领导下，负责本辖区内的市容环境卫生管理工作。街道办事处、镇人民政府负责所辖区域内的市容环境卫生管理工作，对本区域范围内的市容环境卫生工作进行协调、监督和检查，督促单位和个人履行维护市容环境卫生义务。……第十六条市容环境卫生管理部门应当加强对责任区市容环境卫生的监督，并定期组织检查。”

3、《上海市市容环境卫生责任区管理办法》中提到“……区（县）绿化市容行政管理部门负责本辖区内责任区的监督管理，主要履行以下职责：（一）布置、落实本辖区内的责任区工作；（二）开展责任区相关宣传、动员、培训、监督、检查工作；（三）指导镇（乡）人民政府、街道办事处推进责任区自律管理工作。”

综上 2018 年度上海市市容环境质量监测和管理项目立项依据充分，项目立项符合国家、本市相关法律法规、条例等所提及的要求，根据评分标准，得满分 2 分。

A13 项目立项规范性:上海市市容环境质量监测中心在项目立项前召开监测中心内部会议,对项目实施内容进行确定对当年度项目预算制定进行集体决策,进行可行性研究,编制上海市市级财政专项资金评审项目申报文本提交至上海市财政局,上海市财政局对项目立项申请内容进行审核,经批准后完成项目立项,因此2018年度上海市市容环境质量监测和管理项目申请立项符合规范,根据评分标准,得满分2分。

A21 绩效目标合理性:2018年度上海市市容环境质量监测和管理项目通过购买第三方服务,充分发挥第三方专业检查监测的优势,开展道路保洁、垃圾收运、公厕服务、责任区制度和车容车洗业务管理及实效的监测检查。同时调整重点工作的专项监测项目和检查样本数量,通过检查监测找出难点、热点问题,加强系统分析,提出有效的管理改进意见和建议。从而科学、全面地掌握全市市容环境卫生状况,客观、公正地评价各项市容环卫管理工作成效,快速、高效地提升各级管理部门业务水平。项目设定的绩效目标与预算对应,预期产出效益和效果符合客观实际,项目绩效目标与项目实施的相符合,根据评分标准,得满分2分。

A22 绩效指标明确性:2018年上海市市容环境项目的立项申请表中对项目预算资金开展内容的基础上对项目的预期目标进行了一定描述,对指标也根据计划开展内容进行了目标设定,能以清晰、可衡量的指标予以体现,根据评分标准,得满分2分。

B、项目管理

项目管理指标从投入管理、财务管理、实施管理三个方面进行评价。项目管理评价预算执行率、预算编制的合理性、资金到位率、财务管理制度健全性、资金使用情况、财务监控有效性、招标采购合规性、实施管理制度健全性与执行度、委托协议的规范性、第三方检测项目的监督与管理制度、监测调查等人员工作制度健全性等方面。项目管

理部分由 3 个二级指标共 10 个三级指标构成。项目管理指标满分为 28 分，实际得分 27.95 分，得分率为 99.82%。指标评分情况如表 3-2 所示：

表 3-2 项目管理类指标评分结果

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
B 项目管理			28	27.95
	B1 投入管理		9	8.95
		B11 预算执行率	3	2.95
		B12 预算编制的合理性	3	3
		B13 预算资金到位率	3	3
	B2 财务管理		9	9
		B21 财务管理制度健全性	3	3
		B22 资金使用情况	3	3
		B23 财务监控有效性	3	3
	B3 项目的实施管理		10	10
		B31 招标采购合规性	3	3
		B32 合同管理有效性	2	2
		B33 项目实施管理制度健全性	3	3
		B34 项目实施的监督与管理	2	2

B11 预算执行率： 2018 年项目预算金额为 229.0 万元，市质监中心根据相关规定对项目的实施进行公开招投标选择或者由单位采购小组对政府采购供应商所提供的产品质量、服务的响应程度、优劣进行。中标单位在道路、垃圾收集点环境质量监测，环卫公厕保洁服务质量监测和市容环境卫生责任区管理实效监测 3 个子项目的最终报价比预算金额低，所以项目的实际支出 216.7647 万元，预算执行率为 94.66%，根据

评分标准，扣 $(95-94.66) \times 3 \times 5\% = 0.05$ 分，得分2.95分。（预算执行率达到95%-100%得满分；预算执行率低于95%或高于100%，每偏差1%扣权重的5%，扣完为止。）

B12 预算编制的合理性：根据获取的2018年度上海市市容环境质量监测和管理项目预算明细表，预算细化至具体工作内容，且分配合理恰当，预算单价和数量依据充分，预算执行率为94.66%，根据评分标准，得满分3分。

B13 预算资金到位率：2018年项目申请预算资金229.0万元，在资金拨付上，上海市财政局采取的是“零余额账户支付”，由上海市市容环境质量监测中心负责授权支付，资金直接从市财政局拨付至各第三方单位，财政资金的及时到位，保证了第三方公司检查监测项目的正常开展，根据评分标准，得满分3分。

B21 财务管理制度健全性：上海市市容环境质量监测中心的《内部管理制度汇编》中涵盖了《上海市市容环境质量监测中心（处）财务收支预决算管理规定（沪容监[2016]31号）》、《上海市市容环境质量监测中心（处）收入管理制度（沪容监[2016]31号）》、《上海市市容环境质量监测中心（处）财务报销规定（沪容监[2015]2号）》、《上海市市容环境质量监测中心（处）公务卡管理暂行办法（沪容监[2011]23号）》等内容，项目的财务资金管理办法符合相应的财务会计制度规定，财务管理制度健全，根据评分标准，得满分3分。

B22 资金使用情况：项目在资金支付过程中采取的财政授权支付且专款专用，项目的各项支出均依照上海市市容环境质量监测中心项目实施内容制定的项目合同进行执行，资金支出符合项目用途，通过抽查财务凭证未发现资金出现违规支出，根据评分标准，得满分3分。

B23 财务监控有效性：查阅上海市市容环境质量监测中心的财务资料，项目的资金使用严格按《上海市市容环境质量监测中心（处）财务收支预决算管理规定（沪

容监[2016]31号)》、《上海市市容环境质量监测中心(处)财务报销规定》、《上海市市容环境质量监测中心(处)财务稽核工作制度》、《上海市市容环境质量监测中心(处)票据管理制度》等财务管理制度申报审批后按专款专用制度执行，项目纳入市质监中心的审计检查，财务监控有效，根据评分标准，得满分3分。

B31 招标采购合规性：上海市市容环境质量监测中心购买第三方服务，按规定程序实施政府采购。采购采用招投标的方式选择最优单位委托其开展相关工作，招投标文件、专家评审表、第三方资质证书复印件等资料齐全，招投标工作严格规范，根据评分标准，得满分3分。

B32 合同管理有效性：上海市市容环境质量监测中心与所有中标单位签订合同，合同内容包括服务内容、服务期限、服务质量、付款进度和违约责任等，内容具体规范，市质监中心对合同的执行进行全过程监督，根据评分标准，得满分2分。

B33 项目实施管理制度健全性：上海市市容环境质量监测中心的《内部管理制度汇编》中针对项目制定了日常监测管理、监测信息反馈、突发事件应急预案等制度，并针对规范第三方检查监测机构行为，加强对第三方检测项目的监督与管理，制定《第三方市容环境监测项目监督管理办法》，管理制度健全，根据评分标准，得满分3分。**B34 项目实施的监督与管理：**针对第三方机构的管理，市质监中心开展了以下五项工作：一是认真排摸各区第三方情况，仔细梳理了各区第三方机构名称、服务范围和所属业务条线，目前本市除宝山区外，其他15个区已引入第三方公司（黄浦区正在招标中）；二是完善第三方监管方案，细化《第三方市容环境监测项目监督管理办法》，增加了《第三方市容环境质量监测机构服务工作情况反馈表》，进一步指导和约束了第三方的行为规范；三是开展一系列专业培训，对新承担市级检查任务的三家机构的外勤检查人员、报告撰写人员以及对接管理人员开展了一对多

专业技能培训和一对一实务操作指导；四是实时进行平台跟踪审核，市质监中心后台工作人员每天逐条审核上传的信息，认真比对问题照片和问题详情，并且记录下第三方检查不足之处和对应的人员、问题和照片信息，以此和第三方管理人员沟通，从而快速解决问题；五是适时组织再培训，通过一段时间的后台审核和问题收集，组织相关第三方机构再培训，将问题以 PPT 讲解的形式再次呈现，让第三方检查人员“回头看”，防止该类不规范操作“回潮”，根据评分标准，得满分 2 分。

C、项目绩效

项目绩效指标从道路保洁、垃圾收运、公厕服务、责任区制度和车容车洗业务管理及实效的监测检查等完成情况来评价项目的实施情况，项目绩效部分由 5 个二级指标共 25 个三级指标构成。项目绩效指标满分为 58 分，实际得分 47.69 分，得分率为 82.22%。指标评分情况如表 3-3 所示：

表 3-3 项目产出指标评分结果

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
C 项目绩效			58	47.69
	C1 道路保洁和垃圾清运管理实效监测		14	12.33
		C11 道路环境质量实效监测完成率	3	3
		C12 道路环境质量实效监测有效性	2	2
		C13 垃圾收集点环境质量实效监测完成率	3	1.83
		C14 垃圾收集点环境质量实效监测有效性	2	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		C15 道路垃圾收集点环境质量实效监测评价报告质量	2	1.5
		C16 环卫作业服务单位标准化建设	2	2
	C2 公厕保洁服务管理实效监测		13	9.61
		C21 环卫公厕保洁服务质量实效监测完成率	3	1.44
		C22 环卫公厕保洁服务管理实效监测有效性	2	2
		C23 环卫公厕保洁服务实效监测报告质量	2	1.5
		C24 社会公厕保洁和服务情况专项监测完成率	2	1.67
		C25 社会公厕保洁和服务质量专项监测有效性	2	2
		C26 社会公厕保洁服务专项监测报告质量	2	1
	C3 车容及清洗场站管理实效监测		14	12.5
		C31 清洗场站环境质量专项监测完成率	3	3
		C32 清洗场站环境质量专项监测有效性	2	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		C33 清洗场站环境质量专项监测报告质量	2	1.5
		C34 垃圾清运车辆专项监测完成率	3	3
		C35 垃圾清运车辆专项监测有效性	2	2
		C36 垃圾清运车辆专项监测报告质量	2	1
	C4 市容环境卫生责任区管理实效监测		7	5.25
		C41 市容环境卫生责任区管理实效监测完成率	3	1.75
		C42 市容环境卫生责任区管理实效监测有效性	2	2
		C43 市容环境卫生责任区管理实效监测报告质量	2	1.5
	C5 实施效果		10	8
		C51 市容环境卫生状况	2	1
		C52 市容环卫管理工作成效	2	2
		C53 管理部门业务水平	2	2
		C54 社会公众满意度	4	3

C11 道路环境质量实效监测完成率：按照预算申报表制定的计划，根据《2018年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》，每个街道（镇）检查道路样本15个，中心城区一个月覆盖检查一次，郊区一个季度覆盖检查一次。评价组通过对获取的全年4期《上海市环卫道路和垃圾收集点实效测评报告》的数据进行统计，用

公式进行计算，全市中心城区 90 个街道（镇），郊区城市化地区 123 个街道（镇）的道路全年监测完成率为 101%（四舍五入取整数），即道路全年实际监测样本数量之和/道路全年计划监测样本数量之和*100%（23844/23580*100%），根据评分标准，得满分 3 分。

C12 道路环境质量实效监测有效性：根据《2018 年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》之《上海市市容环境实效检查和整改评分细则》规定，对路面、沟底、人行道等 7 个方面的 13 个评分项目进行监测评分。通过查阅获取的全年 4 期《上海市环卫道路和垃圾收集点实效测评报告》的资料，评价组认为全市中心城区 90 个街道（镇），郊区城市化地区 123 个街道（镇）受检道路的 13 个评分项目全部的得到监测评分和记录，实效监测内容有效，根据评分标准，得满分 2 分。

C13 垃圾收集点环境质量实效监测完成率：按照预算申报表制定的计划，根据《2018 年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》，每个街道（镇）检查垃圾收集点样本 6 个，中心城区一个月覆盖检查一次，郊区一个季度覆盖检查一次。通过对获取的全年 4 期《上海市环卫道路和垃圾收集点实效测评报告》的数据进行统计，用公式进行计算，全市中心城区 90 个街道（镇），郊区城市化地区 123 个街道（镇）的垃圾收集点全年监测完成率为 98%（四舍五入取整数），即垃圾收集点全年实际监测样本数量之和/垃圾收集点全年计划监测样本数量之和*100%（9211/9432*100%），根据评分标准，扣 1.17 分，得 1.83 分。

C14 垃圾收集点环境质量实效监测有效性：根据《2018 年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》之《上海市市容环境实效检查和整改评分细则》规定，对居住区垃圾箱房保洁、居住区垃圾箱房设施设备、居住区垃圾箱房周边环境等 9 个方面的 38 个评分项目进行监测评分。通过查阅获取的全年 4 期《上海市环卫道路和

垃圾收集点实效测评报告》的资料，评价组认为全市中心城区 90 个街道（镇），郊区城市化地区 123 个街道（镇）受检垃圾收集点的 38 个评分项目全部得到了监测评分和记录，实效监测内容有效，根据评分标准，满分 2 分。

C15 《上海市环卫道路和垃圾收集点实效测评报告》质量：第三方公司上海晶杰环境技术有限公司，依照合同约定时间，每季度提交 1 份监测实效报告，报告对全市 16 个区 213 个街镇受检的道路、垃圾收集点的样本数、缺陷样本数、问题数进行了统计分析，并通过图表的方式体现，从而发现存在的问题并提出建议，易于读者理解和接受。报告提供的资料完备，内容详实，报告中引用了大量照片对检查中发现的问题进行举证，全面公允地反映了全市道路、垃圾收集点及周边环境的真实状况。但评价小组在查阅第三方测评报告时发现除了第一季度的报告中对上季度检查不达标的单元进行了抽样复查，其余三个季度的报告中均未提及对上季度不达标单元的抽样复查情况，根据评分标准，扣 0.5 分，实际得分 1.5 分。

C16 环卫作业服务单位标准化建设：按照预算申报表制定的计划，第三方公司上海歌霖环保科技有限公司于 2018 年 7 月-8 月、9 月-10 月分两期对上海市 3825 个居住区进行了生活垃圾分类收运情况评估项目，并按时出具了两份《生活垃圾分类收运专项监测报告》，共计发出调查问卷 3825 份，实际回收有效问卷 3825 份，调查问卷回收率为 100%。整个调查严格遵守科学策划、统一组织、精心布置、质量监控、独立完成。参与调查人员均接受严格培训，经考核合格方能上岗。调查问卷的对象的优先级为“保洁员〉保安〉物业人员〉居民”，一个小区至少询问 2 人，以 2 人回答一致为准。本次调查问卷的问题针对垃圾是否分类投放、是否有分类清运车专项清运、分类清运车标志色是否规范、是否未对垃圾混装混运、清运作业是否清理周边环境等 10 个方面进行。评价组认为，报告提供的资料完备，内容详实，报告中

引用了大量照片对检查中发现的问题进行举证，客观公正地反映了生活垃圾分类收运的真实情况。报告通过对调查问卷中 10 个指标项目的问题数、问题发生率的统计、分析和研究生活垃圾分类收运处置过程中遇到的一些问题，提出要加强垃圾的源头治理与回收利用、建立完善的奖惩制度、加大垃圾分类宣传力度、培养居民的垃圾分类意识等切实有效的建议，为推进垃圾分类工作提供依据，根据评分标准，得满分 2 分。

C21 环卫公厕保洁服务质量实效监测完成率：按照预算申报表制定的计划，根据《2018 年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》，每个街道（镇）检查环卫公厕样本 6 个，中心城区一个月覆盖检查一次，郊区一个季度覆盖检查一次。通过对获取的全年 4 期《上海市环卫公厕保洁服务质量评估报告》的数据进行统计，用公式进行计算，全市中心城区 90 个街道（镇），郊区城市化地区 123 个街道（镇）的环卫公厕全年监测完成率为 97%（四舍五入取整数），即环卫公厕全年实际监测样本数量之和/环卫公厕全年计划监测样本数量之和*100%（9138/9432*100%），根据评分标准，扣 1.56 分，得 1.44 分。

C22 环卫公厕保洁服务质量实效监测有效性：根据《2018 年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》之《上海市市容环境实效检查和整改评分细则》规定，对导向牌和标示、公厕周边环境、公厕内部环境等 6 个方面的 43 个评分项目进行监测评分。通过查阅获取的全年 4 期《上海市环卫公厕保洁服务质量评估报告》的资料，评价组认为全市中心城区 90 个街道（镇），郊区城市化地区 123 个街道（镇）受检环卫公厕的 43 个评分项目全部进行了监测评分和记录，实效监测内容有效，根据评分标准，得满分 2 分。

C23 《环卫公厕保洁服务质量实效监测报告》质量：第三方公司上海辉石投资管理有限公司依照合同约定时间每季度提交 1 份实效监测报告，报告对全市 16 个区 213

个街镇受检的环卫公厕的样本数、缺陷样本数、问题数进行了统计分析，并通过图表的方式体现，从而发现存在的问题并提出建议，易于读者理解和接受。报告提供的资料完备，内容详实，报告中引用了大量照片对检查中发现的问题进行举证，全面公允地反映了全市环卫公厕的真实卫生服务状况。但评价小组在查阅第三方测评报告时发现除了第一季度的报告中对上季度检查不达标的单元进行了抽样复查，其余三个季度的报告中均未提及对上季度不达标单元的抽样复查情况，根据评分标准，扣 0.5 分，实际得分 1.5 分。

C24 社会公厕保洁和服务情况专项监测完成率：按照预算申报表制定的计划，对全市 16 个区的菜市场内部含有的 180 座公厕、旅游景点内部含有的 80 座公厕、大卖场内部含有的 60 座公厕、全市 15 条轨交线路内部含有的 140 座公厕的保洁和服务情况进行抽查，通过对获取的《2018 年社会公厕保洁和服务情况专项监测报告》的数据进行统计，用公式进行计算，全市 4 类社会公厕专项监测完成率为 99%（四舍五入取整数），即社会公厕实际专项监测样本数量之和/社会公厕计划专项监测样本数量之和*100%（457/460*100%），根据评分标准，扣 0.33 分，得 1.67 分。

C25 社会公厕保洁和服务质量专项监测有效性：按照预算申报表制定的计划对全市 16 个区的菜市场内部含有的 180 座公厕、旅游景点内部含有的 80 座公厕、大卖场内部含有的 60 座公厕、全市 15 条轨交线路内部含有的 140 座公厕的作业质量、服务规范、设施设备维护情况 3 个方面进行专项检查，通过查阅获取的《2018 年社会公厕保洁和服务情况专项监测报告》的资料，评价组认为受检的 457 座社会公厕的 3 方面评分项目全部得到了监测评分和记录，根据评分标准，得满分 2 分。

C26 《社会公厕保洁和服务质量专项监测报告》质量：第三方公司上海龙植环境科技有限公司依照合同约定时间提交报告，监测报告资料完备，内容详实，对全市

16 个区的菜场、旅游景点、大卖场、全市 15 条轨交线路内部含有的受检公厕的样本数、缺陷样本数、问题数进行了统计分析，并通过图表的方式体现，易于读者理解和接受，报告全面公允地反映了社会公厕保洁服务的真实状况，从而发现存在的问题并提出建议。报告中引用了大量照片对检查中发现问题进行举证。但评价小组在查阅第三方测评报告时发现报告存在文字描述中提到的数据和图表统计数据不符，总体情况表与分类统计表不符的情况。具体反映在：报告的第 4 页中写到共检查 4 类公厕 440 座，但评价组将报告中 4 类公厕的分类数据进行统计，发现菜场公厕的检查数为 161 座，卖场公厕 60 座，轨交公厕 148 座景点公厕 87 座，共计 457 座，存在差异；第 5 页文字描述中提到的各类缺陷数据共计 1904 起，但把缺陷表的 3 类缺陷内容相加得到的缺陷数共计 1019 起，明显不符；第 7 页描述发现的缺陷点位 130 座，缺陷率 92.8%，缺陷数 789 起，与图表的数据明显不一致，根据评分标准，扣 1 分，实际得分 1 分。

C31 清洗场站环境质量专项监测完成率：按照预算申报表制定的计划，对全市 16 个区的 1532 个（含已登记在册的 735 个门店）各类“洗车场”包括汽车清洗、汽车美容、汽车维修和汽车护理等门店的设备设施、环境卫生、客户服务、规章制度等进行测评。对夜间违规乱设车辆清洗摊点的检查也纳入其中。通过对获取的《2018 年上海市市容洗车场综合整治专项检查报告》的数据进行统计，用公式进行计算，全市 16 个区 1532 个汽车清洗门店的专项监测完成率为 100%（四舍五入取整数），即汽车清洗场站实际专项监测样本数量之和/汽车清洗场站计划专项监测样本数量之和*100%（1532/1532*100%），根据评分标准，得满分 3 分。

C32 清洗场站环境质量专项监测有效性：按照预算申报表制定的计划为对全市 16 个区的 1532 个（含已登记在册的 735 个门店）各类“洗车场”包括汽车清洗、汽

车美容、汽车维修和汽车护理等门店的设备设施、环境卫生、客户服务、规章制度等 4 个方面进行检查，通过查阅获取的《2018 年上海市市容洗车场综合整治专项检查报告》的资料，评价组认为受检的 848 个有效样本在设备设施、环境卫生、客户服务、规章制度等 4 个方面的检查项目全部得到了检查评分和记录，根据评分标准，得满分 2 分。

C33《2018 年上海市市容洗车场综合整治专项检查报告》质量：第三方公司上海旭中市场信息咨询有限公司依照合同约定时间提交报告，专项检查报告资料完备，内容详实，对全市 16 个区 1532 个（含已登记在册的 735 个门店）各类“洗车场”包括汽车清洗、汽车美容、汽车维修和汽车护理等门店每一家上门实地检查，发现“关停转拆”门店合计 684 家，项目最终执行有效样本量 848 个门店的情况如实描述，并用图表的方式统计分析了全市各区洗车点系数、人口密度与洗车点系数关系、洗车方式、洗车用循环水设备总数，对全市各区洗车点的设备设施、环境卫生、客户服务、规章制度 4 方面的检查情况按名单内、名单外的评分情况进行对比分析，还对不同类型、不同设施设备、不同洗车类型的洗车点的评分情况进行了统计、对比、分析，并通过图表的方式体现，用文字加以说明，易于读者理解和接受，报告全面公允地反映了全市各区洗车场的现状，从而发现存在的问题并提出对策和建议。但评价小组在查阅报告时发现第 8 页对有效样本量的统计数为 847 家，根据评分标准，有小错误扣 0.5 分，实际得分 1.5 分。

C34 垃圾清运车辆专项监测完成率：按照预算申报表制定的计划，对全市 16 个区的生活垃圾中转站、生活垃圾处置厂等地点设置监测点，对环卫作业车辆进行抽样检查，每个区的样本量大于等于 10 辆。监测时间为 2018 年 3 月至 2018 年 10 月，监测周期为每两个月一次。通过对获取的 4 期《2018 年环卫垃圾车辆清运作业

专项监测总报告》的数据进行统计，用公式进行计算，全市 16 个区垃圾清运车辆的专项监测完成率为 104%（四舍五入取整数），即环卫垃圾清运车辆实际专项监测样本数量之和/垃圾清运车辆计划专项监测样本数量之和*100%（667/640*100%），另外按计划于 2018 年 7-10 月对本市 18 个垃圾处理场的清运车辆进行二轮蹲守检查，共受检清运车辆 2013 辆次，还对本市 16 个区的清运车辆进行二次跟车检查，共受检清运车辆 557 辆次，检查完成率为 100%，根据评分标准，得满分 3 分。

C35 垃圾清运车辆专项监测有效性：按照预算申报表制定的计划，对全市 16 个区的生活垃圾中转站、生活垃圾处置厂等地点设置监测点，对环卫垃圾清运车辆的车容车貌、车辆状况、人员规范 3 方面的 15 个子项进行抽样检查，对夜间违规乱设车辆清洗摊点的检查也纳入其中。通过查阅获取 4 期《环卫垃圾车辆清运作业专项监测总报告》的资料，评价组认为受检的垃圾清运车辆均从车容车貌、车辆状况、人员规范三个方面的 15 个子项进行了检查、评分和记录。另外评价组还查阅了《垃圾清运车辆专项监测报告》，第三方公司上海歌霖环保科技有限公司于 2018 年 7-10 月对本市 18 个垃圾处理场的清运车辆进行二轮蹲守检查，共受检清运车辆 2013 辆次。本次检查对清运车辆的车容车貌、车身标示、垃圾拖挂渗滤液滴漏 4 个方面开展了检查。还对本市 16 个区的清运车辆进行二次跟车检查，共受检清运车辆 557 辆次。本次检查对清运车辆的车容车貌、车辆状况人员规范、分类收运 4 大项 14 小项开展了检查、评分和记录，根据评分标准，得满分 2 分。

C36 《垃圾清运车辆专项监测报告》质量：第三方公司上海旭中市场信息咨询有限公司依照合同约定时间每期提交 1 份实效监测报告，报告对全市 16 个区受检的垃圾清运车辆的样本抽检数、检出问题总数从车容车貌、车辆状况、人员规范 3 个方面 15 项及 5 个综合等级进行了统计分析，并通过图表的方式体现，从而发现存在的

问题并提出建议，易于读者理解和接受。报告提供的资料完备，内容详实，报告中引用了大量照片对检查中发现问题进行举证，全面公允地反映了全市垃圾清运车辆的真实规范状况。但评价小组在查阅第三方测评报告时发现所有报告均未对上季度检查不达标的单元进行了抽样复查，根据评分标准，扣 0.5 分。另外，第三方公司上海歌霖环保科技有限公司出具的《垃圾清运车辆专项监测报告》依照合同约定时间提交专项监测报告，报告对全市 16 个区二轮蹲守检查的垃圾清运车辆从车容车貌、车身标识、垃圾拖挂、渗滤液滴漏 4 个方面的缺陷数、缺陷发生率、缺陷占比进行了统计分析，并通过图表的方式体现；对全市 16 个区二轮跟车检查的清运车辆从车容车貌、车辆状况、人员规范、分类收运 4 大项 14 小项的缺陷数、缺陷发生率、缺陷占比进行了统计分析，并通过图表的方式体现。从而发现存在的问题并分析原因，易于读者理解和接受。报告提供的资料完备，内容详实，报告中引用了大量照片对检查中发现问题进行举证，全面公允地反映了全市垃圾清运车辆的真实规范状况。但是报告并未对检查中存在的问题提出改进建议，根据评分标准，扣 0.5 分，实际得分 1 分。

C41 市容环境卫生责任区管理实效监测完成率：按照预算申报表制定的计划，对全市 16 个区 213 个街镇的市容环境卫生责任区进行日常实效检查。依据《2018 年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》相关标准，每个街道（镇）检查责任区样本 8 个，中心城区一个月覆盖检查一次，郊区一个季度覆盖检查一次。通过对获取的全年 4 期《2018 年市容环境卫生责任区专项治理》第三方实效测评报告的数据进行统计，用公式进行计算，全市中心城区 90 个街道（镇），郊区城市化地区 123 个街道（镇）的卫生责任区全年监测完成率为 225%（四舍五入取整数），即卫生责

任区全年实际监测样本数量之和/卫生责任区全年计划监测样本数量之和*100%
(28288/12576*100%)，根据评分标准，扣 1.25 分，得 1.75 分。

C42 市容环境卫生责任区管理实效监测有效性：根据《2018 年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》之上海市市容环境实效检查和整改评分细则规定，对门前整洁有序、立面协调美观等 2 个方面的 15 个评分项目进行监测评分。通过查阅获取的全年 4 期《2018 年市容环境卫生责任区专项治理》第三方实效测评报告的资料，评价组认为全市中心城区 90 个街道（镇），郊区城市化地区 123 个街道（镇）受检的卫生责任区的 15 个评分项目全部进行了监测评分和记录，实效监测内容有效，根据评分标准，得满分 2 分。

C43 《市容环境卫生责任区管理实效监测报告》质量：第三方公司上海聚力绿色环境科技研究中心依照合同约定时间每季提交 1 份实效测评报告，报告对全市 16 个区 213 个街道受检的卫生责任区的样本数、缺陷样本数、缺陷问题从门前整洁有序、立面协调美观 2 个方面 15 项进行了统计分析，并通过图表的方式体现，从而发现存在的问题并提出建议，易于读者理解和接受。报告提供的资料完备，内容详实，报告中引用了大量照片对检查中发现问题进行举证，全面公允地反映了全市卫生责任区的真实规范状况。但评价小组在查阅第三方测评报告时发现除了第一季度的报告中对上季度检查不达标的单元进行了抽样复查，其余三个季度的报告中均未提及对上季度不达标单元的抽样复查情况，根据评分标准，扣 0.5 分，实际得分 1.5 分。

C51 市容环境卫生状况：市质监中心承担的道路、公厕、车容及责任区等业务的管理实效监测检查，设置的检查样本量基本做到中心区一月一覆盖、郊区一季一覆盖。同时做到合理安排检查时间，保证清晨、夜间、节假日、雨天等时段也不留空白，但查阅市质监中心提供的《2018 年全年上海市市容环境质量监测实效检查报

告》》，评价组发现，根据上海市绿化市容服务热线管理应用系统提供的相关资料统计，2018年全年本市各类相关市容环卫投诉 13347 件，同比 2017 年（13366 件）增加 19 件，增幅 0.14%。2018 年各类投诉中，道路保洁类投诉案件占比较大，占总投诉量的 43.86%，其中，垃圾清运类投诉件增量较大，同比增加 567 件，较去年同期增幅 13.63%。另外公共厕所、垃圾收集点类投诉量均有增加，增幅为 19.17%和 4.17%。评价组认为，道路、垃圾收集点保洁及公厕保洁服务都已纳入第三方公司的日常实效检查，投诉量同比增加说明实现监测可能存在盲区，根据评分标准，扣 1 分，实际得分 1 分。

C52 市容环卫管理工作成效：针对市府年度工作重点和自身文明行业建设需求，本项目开展了多项专项检查监测工作，如道路、垃圾收集点环境质量专项检查，垃圾清运车辆专项检查，公厕专项检查，清洗场站环境质量专项检查等，客观真实地反映评价市容环卫管理工作实效的同时，也为领导部门的相关决策提供了依据，根据评分标准，得满分 2 分。

C53 各级管理部门业务水平：在质监人员开展市容环境监测检查时，将发现的问题即时上传至市质监中心信息平台，市、区、街镇工作人员按职责快速对问题进行整改、督办。通过统计汇总，各级管理部门能清楚自身工作“短板”，寻求改进提升，不断提高业务水平，根据评分标准，得满分 2 分。

C54 社会公众满意度：本次测评随机选取虹口（四川北路）、宝山（万达）、静安（静安寺）、长宁（中山公园龙之梦）、杨浦（五角场）的市民发放问卷进行调查，发出 300 份调查问卷，实际回收有效问卷 300 份，社会公众对上海市市容环境质量的满意度为 82.7 分，根据评分标准，得 3 分。

D、项目影响

项目影响指标从项目的评价报告和监测评估数据的信息是否共享以及是否对检查中发现的问题建立长效管理机制来考察项目的实施对市容环境质量的影响。项目影响部分由 2 个二级指标 2 个三级指标构成。项目影响指标满分为 4 分，实际得分 4 分，得分率为 100.00%。指标评分情况如表 3-4 所示：

表 3-4 项目影响指标评分结果

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
D 项目影响			4	4
	D1 信息共享	D11 信息共享情况	2	2
	D2 长效管理机制	D21 长效管理机制	2	2

D11 信息共享情况：市质监中心将月报、季报等评价报告在上海市绿化和市容管理局网站（对外网站）以及市容环境质量监测中心网站上发布，同时发布至市市政市容联席会议平台办公室、各区绿化市容局等相关部门，监测评估数据适时在媒体公布，信息共享程度高，根据评分标准，得满分 2 分。

D21 长效管理机制：市质监中心对检查中发现的问题强化整改力度，加强与各区市容环卫管理部门联系，加强“二次”督办，建立长效管理机制，推动整改，避免类似问题再次发生，根据评分标准，得满分 2 分。

四、主要经验和做法、存在的问题和建议

（一）主要经验和做法

1、强化日常实效检查严格规范，项目实施效果达到预期：

市质监中心严格按照《2018 年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》的相关要求，对全市道路、公厕、垃圾收集点和市容环境卫生责任区的质量状况开展了日常

实效检查，共检查路段 24383 条、9124 座公厕、检查垃圾收集点 9872 座、市容环卫责任区样本 25669 个、沿街垃圾箱房 6147 座，并完成了内容详实的报告。与去年同比，总体整改回复率达 99.69%，合格率达到 99.47%，及时率 98.67%。根据统计，2018 年本市市容环境质量日常检查平均得分 95.39 分，市容环境质量总体情况良好。

2、发挥专业机构的监测工作，确保了相关管理措施的落地落实：

市质监中心将部分监测项目工作委托给更专业的第三方公司机构：上海晶杰环境技术有限公司、上海聚力绿色环境科技研究中心、上海辉石投资管理有限公司进行道路及垃圾收集点环境质量、环卫公厕保洁服务质量等项目的监测，可以更客观、公正、清晰、准确地反映市容环境的相关情况，使市质监中心将工作重心从面上的实效检查逐步转移到管理规范 and 机制建设的监督检查方面，可以进一步加强行业管理，使市质监中心有限的检查人员及经费的作用取得最大化，能取得更好的社会管理效益。根据上海市市容环境质量监测的要求，市质监中心将进一步发挥第三方专业检查监测的优势，开展道路保洁、垃圾收运、公厕服务、责任区制度和车容车洗业务管理及实效的监测检查。同时增加重点工作的专项监测项目和检查样本数量，通过检查监测找出难点、热点问题，加强系统分析，提出有效的管理改进意见和建议，有利于改善城市面貌。

3、重视管理方式创新，实现年度工作管理 5 项新突破：

一是完善市容环境实效考评办法，在质监检查机制上有新突破；根据业务部门的最新要求，适当调整了实效检查整改评分的相关细则，设置项更科学、扣分分值更合理；在“陆域环境质量监管系统”中增设“还分”栏目，各区在规定时限内修复缺陷并能回传平台的，就能根据不同情况、不同比例进行还分鼓励。二是强化重点区域实效检查，在进博会保障上有新突破；质监部门高度重视进口博览会市容环境保障工作，并制定具体的检查方案，针对重点保障区域，明确检查标准和要求，层层推进落实保障工作；为

及时发现并解决问题，建立了完善的巡查检查机制，以比“世博”期间更高的标准来完成进博会各项保障任务。三是推进规范化建设，在打造三级质监体系上有新突破；通过会议动员、开展培训、组织调研、座谈交流和定期沟通等形式，明确各区规范化建设责任，落实阶段性具体任务，积极建立好基础台账，确保新一轮质监规范化建设“全面升级”。四是提升质监报告质量，在结果运用上有新突破；在提升报告质量方面，相应地新增了“陆域系统”中的公厕分类分析和道路分级分析功能；在提高结果运用方面，计划将质监有效数据公开发布到微信、微博等新媒体上，让社会组织和公众共同关注城市环境质量。五是加强第三方监管，在日常管理上有新突破。主动承担日常平台监管第三方工作，强化每季度第三方例会制度，制定相关的具有可操作性的规章制度加以约束，逐步建立监管服务评价服务，形成质量唯一的监管体系，达到和谐共赢的治理架构。

4、加强对第三方机构的管理工作，充分发挥第三方公司的“拾遗补缺”作用：

针对第三方机构的管理，市质监中心开展了以下五项工作：一是认真排摸各区第三方情况，仔细梳理了各区第三方机构名称、服务范围和所属业务条线，目前本市除宝山区外，其他15个区已引入第三方公司；二是完善第三方监管方案，细化《第三方市容环境检测项目监督管理办法》，增加了《第三方市容环境质量监测机构服务工作情况反馈表》，进一步指导和约束了第三方的行为规范；三是开展一系列专业培训，对新承担市级检查任务的三家机构的外勤检查人员、报告撰写人员以及对接管理人员开展了一对多专业技能培训和一对一实务操作指导；四是实时进行平台跟踪审核，市质监中心后台工作人员每天逐条审核上传的信息，认真比对问题照片和问题详情，并且记录下第三方检查不足之处和对应的人员、问题和照片信息，以便和第三方管理人员沟通，从而快速解决问题；五是适时组织再培训，通过一段时间的后台审核和问题收集，组织相关第三

方机构再培训，将问题以 PPT 讲解的形式再次呈现，让第三方检查人员“回头看”，防止该类不规范操作“回潮”。

（二）存在的问题

1、在实效监测中，发现问题效果体现尚好，但按照城市精细化管理要求，应用效果还有待提高。

评价组认为道路保洁及公厕保洁服务都已纳入第三方公司的日常实效检查，实效监测的实时应用效果体现尚好，但查阅市质监中心提供的《2018 年全年上海市市容环境质量监测实效检查报告》发现，根据上海市绿化市容服务热线管理应用系统提供的相关资料统计，2018 年全年道路保洁类投诉案件占比较大，占总投诉量的 43.86%；其中垃圾清运类投诉件增量较大，同比增加 567 件，较去年同期增幅 13.63%。公共厕所的投诉增幅为 19.17%。投诉案件量同比增加说明实效监测可能存在盲区，因此按照城市精细化管理要求，实效监测的应用效果还有待提高。

2、实效监测发现问题及时改进的结果应用机制还有待探索，长效管理机制还有待提高。

查阅市质监中心提供的《2018 年第一期环卫垃圾车辆清运作业专项监测总报告》，报告在对车容车貌的各项指标分析中提到车辆污垢残留、车辆渗滤液滴漏及工作人员未持证上岗都是各区县存在的突出问题，在第二期、第三期、第四期的报告中还是存在这三个问题。据此评价组认为项目的评估、监测工作能发现问题说明项目的工作效果显著，但发现问题后及时反馈整改的结果应用机制还有待探索，长效管理机制还有待提高。

3、第三方公司提供的报告中的全年检查样本数及市质监中心发布《2018年全年上海市市容环境质量监测实效检查报告》中的各项目全年检查样本数有出入，报告发布的数据有待统一，应与实效检查评价办法中规定的各项目全年检查样本数一致。

评价组在对第三方公司提供的各类检查报告中的检查样本数进行统计时发现，第三方公司提供的报告中的各项目全年检查样本数与市质监中心发布的《2018年全年上海市市容环境质量监测实效检查报告》中的各项目检查样本数有出入，与《2018年上海市市容环境质量监测实效检查评价办法》中规定的各项目检查样本数有出入，报告发布的数据应与实效检查评价办法中规定的各项目全年检查样本数一致。实效检查评价办法中规定的全年检查样本数如下：道路清扫 23580 条，公共厕所 9432 座、垃圾收集点 9432 座，市容环卫责任区 12576 个。第三方公司全年检查样本数如下：道路清扫 23844 条，公共厕所 9138 座、垃圾收集点 9211 座，市容环卫责任区 28288 个，市质监中心发布的报告中全年检查数据如下：道路清扫 24383 条，公共厕所 9124 座、垃圾收集点 9872 座，市容环卫责任区 25669 个。经询问相关工作人员，评价组得知，市质监中心在委托软件公司对“陆域环境监管系统”进行升级时，由于技术人员的疏漏，没有要求每个检查人员的手机重新启动，按 18 年的检查办法对原办法进行覆盖，造成很多检查人员没有进行这项操作，在把检查样本输入手机后，系统按 17 年的检查办法统计数据并上传到监管系统，而后台检查人员也没有意识到这一问题，想当然地按照惯例，把第三方公司检查中有效的检查样本纳入报告，有问题的样本都搁置，因此造成取数有偏差，数据不统一。评价组认为虽然是因为软件公司技术人员的失误，造成了数据的偏差，但作为委托方，如果市质监中心在第三方公司检查报告发布前与之沟通确认数据，就会避免这个问题出现。

（三）有关建议措施

1、梳理出监测盲区，加大监测频次和样本，加强应用效果，较好解决市容环境“短板”问题。

建议对投诉件进行统计分析，查找发生问题的特点和原因，梳理出监测盲区，对市容环境容易发生缺陷的街坊、道路及人流集聚的学校、地铁站、集市贸易等区域，加大监测频次和样本，用客观真实的信息引导区、街道重点配置维护队伍力量，加强应用效果，较好地解决特型城市市容环境“短板”问题。

2、市、区共同努力加强探索对联动机制的建立与创新，发现问题及时反馈到相关部门协同解决。

建议市质监中心对巡查发现的市容环境缺陷，进行及时反馈、及时整改、及时消项——每个阶段测评工作完成后，对评测报告中发现的问题及时反馈到相关责任部门（如负责街道、下级相关部门等），协同相关部门尽快制定出切实可行的方案，落实对相关问题的整改，促进有关问题的解决，尽量避免同类问题在下一个阶段的测评工作中再次出现。市质监中心还可以投入力量，结合现有的管理措施和信息化装备，大胆创新、探索有效方法，在市、区、街道（镇）之间建立一套联动机制，发现问题及时反馈到相关部门协同解决。

3、加强梳理与核对，使报告数据统一有效。

建议第三方公司在出具正式报告前将各项数据交市质监中心检查核对并加以确认，年底再出具1份各检查数据统计表交市质检中心核对。市质监中心每次在确认第三方公司的数据后加以保存，年度的检查报告在发布前，将各项数据与第三方公司的数据进行核对，数据一致后再出具正式报告并发布。

上海森漾企业管理咨询事务所

2019年5月

附件 1

2018 年度上海市市容环境质量监测和管理项目绩效评价评分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
A 项目决策			从项目立项和项目目标进行总体考察	A1、A2 项分值累加	10	10
	A1 项目的立项		考察项目战略目标的适应性，立项依据的充分性和项目立项的规范性	A11、A12、A13 项分值累加	6	6
		A11 项目战略目标的适应性	考察项目与部门职责、战略目标的适应性	项目符合相关政策和发展战略目标，项目能够支持部门目标的实现，项目与部门职责密切相关，得满分；每有 1 项不符合，扣 1 分，扣完为止。	2	2
		A12 立项依据的充分性	反映项目立项是否有充分的依据	项目具有充分的立项依据得满分；每有 1 项不符合，扣 1 分，扣完为止。	2	2
		A13 项目立项的规范性	考察项目设立的程序是否严格规范	项目按照规定的程序申请设立，项目立项所依据的文件、材料符合相关要求，项目立项前经过必要的可行性研究、专家论证，得满分；每有 1 项不符合，扣 1 分，扣完为止。	2	2
	A2 项目目标		考察项目绩效目标的合理性和绩效指标明确性	A21、A22 项分值累加	4	4

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
		A21 绩效目标的合理性	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，用于反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	项目所设定的绩效目标与预算对应；预期产出效益与效果符合，是否符合客观实际，用于反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况，得满分；每有1项不符合，扣1分，扣完为止。	2	2
		A22 绩效指标明确性	考察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与项目实施的相符情况。	项目绩效目标可细化分解为具体的绩效指标；通过清晰、可衡量的指标值予以体现，得满分；每有1项不符合，扣1分，扣完为止。	2	2
B 项目管理			考察项目管理是否有效	B1、B2、B3 分项指标分值累加	28	27.95
	B1 投入管理		考察项目的预算执行率、预算编制的合理性及资金到位率	B11、B12、B13 项分值累加	9	8.95
		B11 预算执行率	预算执行率=项目实际支出金额/项目预算金额*100%。	预算执行率达到95%-100%得满分；预算执行率低于95%或高于100%，每偏差1%扣权重的5%，扣完为止。	3	2.95
		B12 预算编制的合理性	考察项目预算编制是否合理	项目预算细化至具体工作内容，预算单价和数量依据充分，得满分；每有1项不符合，扣1分，扣完为止。	3	3
		B13 资金到位率	考察项目的资金到位情况	资金到位率(%)=项目资金实际到位数/财政资金计划到位数×100%，实际到位率为100%，得满分，每降低10%扣1分，扣完为止。	3	3
	B2 财务管理		考察财务管理制度的健全性，项目资金使用情况 and 财务监控的有效性	B21、B22、B23 项分值累加	9	9

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
		B21 财务管理制度健全性	考察项目财务管理制度是否健全且符合相关财务制度规定。	项目相关财务管理制度健全；项目资金管理办法符合相关的财务会计制度规定，得满分；每有1项不符合，扣1分，扣完为止。	3	3
		B22 资金使用合规性	考察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。	项目的资金使用均依照项目实施内容制定的有关规定执行且做到专款专用，未出现截留、滞留、挤占、挪用、套取专项资金的现象，得满分；每有1项不符合，扣1分，扣完为止。	3	3
		B23 财务监控有效性	考察是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而采取了必要的监控、管理措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	项目的资金使用按财务制度审核执行的，得满分；每有1项不符合，扣1分，扣完为止。	3	3
	B3 项目的实施管理		考察项目招标采购合规性、合同管理有效性、项目实施管理制度健全性和项目实施的监督与管理情况	B31、B32、B33、B34 项分值累加	10	10
		B31 招标采购合规性	考察项目购买第三方服务是否按相关制度执行	上海市市容环境质量监测中心购买第三方服务，根据相关制度要求对第三方进行招投标，得满分；每有1项不符合，扣1分，扣完为止。	3	3
		B32 合同管理有效性	考察市质监中心在项目实施过程中的合同条款是否健全，合同执行管理是否有效合规。	与所有供应商均签订合同，合同内容包括服务内容、服务期限、服务质量、付款进度和违约责任，对合同执行进行过程监督，得满分；每有1项不符合，扣1分，扣完为止。	2	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
		B33 项目实施管理制度健全性	考察市监测中心是否针对项目的实施管理制度制定制度	上海市市容环境质量监测中心针对项目制定相应的实施管理制度，得满分；无制度，不得分。	3	3
		B34 项目实施的监督与管理	考察市质监中心是否按制度对监测工作进行监督、管理和指导	市质监中心按制度加强对第三方监测项目的监督、管理和指导，管理制度健全，得满分；每有1项不符合，扣1分，扣完为止。	2	2
C 项目绩效				C1、C2、C3、C4、C5 分项分值累加	58	47.69
	C1 道路保洁和垃圾清运管理实效监测			C11、C12、C13、C14、C15、C16 分项分值累加	14	12.33
		C11 道路环境质量实效监测完成率	考察第三方公司是否按规定完成道路环境质量实效监测检查样本	检查样本完成率=实际检查样本数量/计划检查样本数量*100%，检查样本完成率100%，得满分，每下降1%扣0.5分，扣完为止。	3	3
		C12 道路环境质量实效监测有效性	考察第三方公司是否按规定对道路环境质量进行检查	第三方公司按《市市容环境实效检查和整改评分细则》对路面、沟底、人行道等7个方面13个子项目的环境情况进行检查、评分和全部记录的，得满分；每少检查1个子项目扣0.25分，检查评分项目未达到7个的不得分。	2	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
		C13 垃圾收集点环境质量实效监测完成率	考察第三方公司是否按规定完成垃圾收集点环境质量实效监测检查样本	检查样本完成率=实际检查样本数量/计划检查样本数量*100%，检查样本完成率100%，得满分，每下降1%扣0.5分，扣完为止。	3	1.83
		C14 垃圾收集点环境质量实效监测有效性	考察第三方公司是否按规定对垃圾收集点环境质量进行检查	第三方公司按《市市容环境实效检查和整改评分细则》对居住区垃圾箱房、沿街垃圾箱房、小压站等9个方面38个子项目的环境情况进行检查、评分并全部记录的，得满分；每少检查1个子项目扣0.25分，检查评分项目未达到19个的不得分。	2	2
		C15 道路垃圾收集点环境质量实效监测评价报告质量	考察第三方公司出具的全年4期《上海市环卫道路和垃圾收集点实效测评报告》是否按规定完成评分、统计、分析、建议等内容	第三方公司出具的全年4期《道路垃圾收集点环境质量实效监测报告》按规定完成评分、统计、分析、建议等内容，得满分；每有1项不符合，扣0.5分，扣完为止。	2	1.5
		C16 环卫作业服务单位标准化建设	考察第三方公司是否按规定完成垃圾分类收运的调查评估工作	第三方公司按规定完成垃圾分类收运的有效调查问卷，对问卷的10个问题进行记录、统计、分析并提出建议等内容，得满分每有1项不符合，扣0.5分，扣完为止。	2	2
	C2 公厕保洁服务管理实效监测			C21、C22、C23、C24、C25、C26 分项分值累加	13	9.61

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
		C21 环卫公厕保洁服务质量实效监测完成率	考察第三方公司是否按规定完成环卫公厕服务质量实效监测检查样本	检查样本完成率=实际检查样本数量/计划检查样本数量*100%，检查样本完成率100%，得满分，每下降1%扣0.5分，扣完为止。	3	1.44
		C22 环卫公厕保洁服务质量实效监测有效性	考察第三方公司是否按规定对垃圾收集点环境质量进行检查	第三方公司按《市市容环境实效检查和整改评分细则》对居住区环卫公厕的导向牌和标识、公厕周边环境、内部环境等6个方面43个子项目的环境情况进行检查、评分并全部记录的，得满分；每少检查1个子项目扣0.25分，检查评分项目未达到21个的不得分。	2	2
		C23 环卫公厕保洁服务质量实效监测报告质量	考察第三方公司出具的全年4期《上海市环卫公厕保洁服务质量评估报告》是否按规定完成评分、统计、分析、建议等内容	第三方公司出具的全年4期《环卫公厕保洁服务监测报告》按规定完成评分、统计、分析、建议等内容得满分；每有1项不符合，扣0.5分，扣完为止。	2	1.5
		C24 社会公厕保洁和服务情况专项监测完成率	考察第三方公司是否按规定完成社会公厕保洁和服务情况专项检查样本	检查样本完成率=实际检查样本数量/计划检查样本数量*100%，检查样本完成率100%，得满分，每下降1%扣0.5分，扣完为止。	2	1.67

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
		C25 社会公厕保洁和服务情况专项监测有效性	考察第三方公司是否按规定对社会公厕保洁和服务质量进行专项检查	第三方公司按要求对社会公厕的作业质量、服务规范、设施设备维护情况等 3 个方面 6 个子项目进行检查、评分并全部记录的，得满分；每少检查 1 个项目扣 0.5 分，检查评分项目未达到 3 个的不得分。	2	2
		C26 社会公厕保洁和服务情况专项监测报告质量	考察第三方公司出具的《2018 年社会公厕保洁和服务情况专项监测报告》是否按规定完成评分、统计、分析、建议等内容	第三方公司出具的《2018 年社会公厕保洁和服务情况专项监测报告》按规定完成评分、统计、分析、建议等内容得满分；每有 1 项不符合，扣 0.5 分，扣完为止。	2	1
	C3 车容及清洗场站管理实效监测			C31、C32、C33、C34、C35、C36 分项分值累加	14	12.5
		C31 清洗场站环境质量专项监测完成率	考察第三方公司是否按规定完成清洗场站环境质量专项检查样本	检查样本完成率=实际检查样本数量/计划检查样本数量*100%，检查样本完成率 100%，得满分，每下降 1%扣 0.5 分，扣完为止。	3	3

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
		C32 清洗场站环境质量专项监测有效性	考察第三方公司是否按规定对“洗车”相关的门店等场所进行检查	第三方公司按要求对洗车相关门店的设备设施、环境卫生、客户服务、规章制度等 4 方面 8 个子项目进行检查、评分并全部记录的，得满分；每少检查 1 个项目扣 0.5 分，检查评分项目未达到 4 个的不得分。	2	2
		C33 清洗场站环境质量专项监测报告质量	考察第三方公司出具的《2018 年上海市市容洗车场综合整治专项检查报告》是否按规定完成评分、统计、分析、建议等内容	第三方公司出具的《2018 年上海市市容洗车场综合整治专项检查报告》按规定完成评分、统计、分析、建议等内容得满分；每有 1 项不符合，扣 0.5 分，扣完为止。	2	1.5
		C34 垃圾清运车辆专项监测完成率	考察第三方公司是否按规定完成垃圾清运车辆专项检查样本	检查样本完成率=实际检查样本数量/计划检查样本数量*100%，检查样本完成率 100%，得满分，每下降 1%扣 0.5 分，扣完为止。	3	3
		C35 垃圾清运车辆专项监测有效性	考察第三方公司是否按规定对垃圾清运车辆进行检查	第三方公司按规定对垃圾清运车辆的车容车貌、车辆状况、人员规范 3 个方面 15 个子项目进行检查、评分并全部记录的，得满分，每少检查 1 个项目扣 0.25 分，检查评分项目未达到 7 个的不得分。	2	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
		C36 垃圾清运车辆专项监测报告质量	考察第三方公司出具的全年 4 期《2018 年环卫垃圾车辆清运作业专项监测总报告》是否按规定完成评分、统计、分析、建议等内容	第三方公司出具的全年 4 期《2018 年环卫垃圾车辆清运作业专项监测总报告》和《垃圾清运车辆专项监测报告》按规定完成评分、统计、分析、建议等内容得满分；每有 1 项不符合，扣 0.5 分，扣完为止。	2	1
	C4 市容环境卫生责任区管理实效监测			C41、C42、C43 分项分值累加	7	5.25
		C41 市容环境卫生责任区管理实效监测完成率	考察第三方公司是否按规定完成市容环境卫生责任区管理实效监测检查样本	检查样本完成率=实际检查样本数量/计划检查样本数量*100%，检查样本完成率 100%，得满分，每偏差 25% 扣 0.25 分，扣完为止。	3	1.75
		C42 市容环境卫生责任区管理实效监测有效性	考察第三方公司是否按规定对市容环境卫生责任区管理质量进行检查	第三方公司按《市市容环境实效检查和整改评分细则》对市容环境卫生责任区的门前整洁有序、立面协调美观 2 个方面 15 个子项目的环境情况进行检查、评分并全部记录的，得满分；每少检查记录 1 个子项目扣 0.25 分，检查评分项目未达到 7 个的不得分。	2	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
		C43 市容环境卫生责任区管理实效监测报告质量	考察第三方公司出具的全年 4 期《2018 年市容环境卫生责任区专项治理第三方实效测评报告》是否按规定完成评分、统计、分析、建议等内容	第三方公司出具的全年 4 期《2018 年市容环境卫生责任区专项治理第三方实效测评报告》按规定完成评分、统计、分析、建议等内容得满分；每有 1 项不符合，扣 0.5 分，扣完为止。	2	1.5
	C5 实施效果			C51、C52、C53、C54 分项分值累加	10	8
		C51 市容环境卫生状况	考察市容环境质量监测和管理项目能否全面掌握全市环境卫生状况	项目能全面掌握全市环境卫生状况，发现问题及时处置，同比投诉无增加，得满分，每增加 1 类扣 0.5 分。	2	1
		C52 市容环卫管理工作成效	考察市容环境质量监测和管理项目能否提高市容环卫管理工作成效	各检查项目能客观真实地反映评价市容环卫管理工作实际效果并提供决策依据的，得满分，否则不得分。	2	2
		C53 各级管理部门业务水平	考察市容环境质量监测和管理项目能否提高各级管理部门业务水平	各检查项目发现的问题，通过统计汇总并上传至信息平台，能使各级管理部门快速处置、整改、提升的业务水平的，得满分，否则不得分。	2	2

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分标准	权重	得分
		C54 社会公众满意度	考察社会公众对各个监测项目环境质量情况的满意程度	通过满意度问题调查，市民对每个项目环境质量情况满意度及全市市容环境整体满意度大于 90%及以上的得满分，每下降 5%，扣 1 分，扣完为止。	4	3
D 项目影响			考察信息共享情况和社会公众满意度	D1、D2 分项分值累加	4	4
	D1 信息共享	D11 信息共享情况	考察评价报告和监测数据的信息共享情况	将月报、季报等评价报告发布至市绿化市容局网站、市市政市容联席会议平台办公室等相关部门，监测评估数据适时在媒体公布，得满分；每有 1 项报告不发布，扣 1 分，扣完为止。	2	2
	D2 长效管理机制	D21 长效管理机制	考察市容环境质量监测和管理项目是否对检查中发现的问题建立长效管理机制，推动整改，避免类似问题再次发生	项目建立长效管理机制，得满分；否则，不得分。	2	2
总得分					100	89.64

附件 2

上海市市容环境质量和公众满意度调查问卷

一、基本情况

1、性别：男 女

2、您的职业和身份

A、行政事业单位干部及工作人员 B、私营业主及个体工商户

C、在校学生 D、服务行业从业人员 E、城镇及农村居民

F、离退休人员 G、其他从业人员

二、调查内容

知晓度单选：

A1、您知道我市各级政府部门正在开展市容环境综合整治吗？

1、知道 2、不知道

A2、您知道我市正在大力推广倡导“生活垃圾分类”这项行动吗？

1、知道 2、不知道

A3、您是通过什么途径知道我市正在倡导“生活垃圾分类”这项行动的？

1、广播、电视、报纸、互联网等媒体宣传 2、单位、居委宣传

3、公交、地铁等公共场合的横幅标语及宣传画

A4、如果您看到我市的市容环境卫生状况存在问题，你会投诉吗？

1、会 2、不会

A5、您知道我市的市容环境投诉热线吗？

1、知道 2、不知道

满意度单选：

B1、您对目前居住地的道路路面、人行道、绿化带的环境卫生状况是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、不满意

B2、您对本市垃圾收集点及周边环境的卫生状况是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、不满意

B3、您对本市道路保洁和垃圾清运行业服务人员的工作质量是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、不满意

B4、您对本市公厕的布局、内部设施、卫生状况、服务质量是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、不满意

B5、您对本市车辆清洗场所的设施设备、环境卫生情况是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、不满意

B6、您对本市沿街商铺的整体整洁有序、协调美观方面是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、不满意

B7、您对本市当前市容环境综合治理的宣传方式是否满意吗？

1、满意 2、比较满意 3、不满意

B8、您对道路上行驶的垃圾清运车的整体车容状况是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、不满意

B9、您对垃圾清运车的清运时间安排是否感到合理、满意？

1、满意 2、比较满意 3、不满意

B10、您对市容环卫部门是否及时有效处理群众投诉结果满意？

1、满意 2、比较满意 3、不满意

多选

C1、您认为在市容环境问题上哪些方面需要加强治理？（限选五项）

1、乱摆设摊点 2、车辆乱停乱放 3、乱张贴广告
4、违法违规建设 5、垃圾乱倒乱扔 6、卫生死角
7、乱排放污水 8、执法管理

C2、您认为居住地附近主要有哪些突出的卫生问题？（多选）

1、道路脏乱，垃圾较多 2、设置在人行道上的垃圾箱破损、脏乱 3、小区垃圾箱房脏乱、污水横溢、无人清扫管理 4、建筑垃圾随意堆放 5、其他：

C3、您觉得公共厕所有哪些需要改进的地方？

1、导向牌和标识 2、公厕周边环境 3、公厕内部环境
4、设施设备 5、工具放置 6、文明服务 7、其他：

C4、您希望市容环境质量监测中心或有关部门主要采取哪些措施整治和保护城市环境？

1、加强宣传引导，提高群众环境保护意识 2、完善制定相关法规制度
3、实行领导问责制度 4、加强监督和处罚力度 5、公布举报电话
6、对不良情况通过媒体曝光 7、规范执法，加强管理 8、招募市容环境监督志愿者

附件 3

上海市市容环境质量和城市管理公众满意度调查问卷分析报告

知晓度情况

题目	知晓度
A1	知道 60%，不知道 40%
A2	知道 85%，不知道 15%
A3	广播、电视等媒体宣传 65%，单位、居委宣传 10%，公交、地铁等公共场合的横幅标语及宣传画 25%
A4	会 70%，不会 30%
A5	知道 90%，不知道 10%

满意度情况

题目	满意度
B1	满意 53%，比较满意 35%，不满意 12%
B2	满意 41%，比较满意 33%，不满意 26%
B3	满意 43%，比较满意 39%，不满意 18%
B4	满意 44%，比较满意 36%，不满意 20%
B5	满意 39%，比较满意 43%，不满意 18%
B6	满意 45%，比较满意 37%，不满意 18%
B7	满意 56%，比较满意 31%，不满意 13%
B8	满意 40%，比较满意 41%，不满意 19%
B9	满意 38%，比较满意 43%，不满意 19%
B10	满意 41%，比较满意 39%，不满意 20%
C1	乱设摊点 46%；车辆乱停乱放 65%；乱张贴广告 48%；违法违规建设 40%；垃圾乱倒乱扔 34%；卫生死角 33%；乱排放污水 38%；执法管理 19%。
C2	道路脏乱，垃圾较多 32%；设置在人行道上的垃圾箱破损、脏乱 43%；小区垃圾箱房脏乱、污水横溢、无人清扫管理 42%；建筑垃圾随意堆放 35%。
C3	导向牌和标识 37%；公厕周边环境 25%；公厕内部环境 45% 设施设备 30%；工具放置 20%；文明服务 42%。
C4	加强宣传引导，提高群众环境保护意识 85%；完善制定相关法规制度 80%；实行领导问责制度 75%和加强监督和处罚力度 76%，公布举报电话 29%，对不良情况通过媒体曝光 53%，规范执法、加强管理 51%，招募市容环境监督志愿者 80%。