

# 上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

## 支出绩效评价报告

项 目 名 称：上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

项目主管单位：上海市绿化和市容管理局

项目实施单位：上海动物园

委 托 单 位：上海动物园

评 价 单 位：上海明宇会计师事务所有限公司

日 期：二〇一九年六月三十日

## 目录

### 摘要

一、概述.....	3
二、评价结论和绩效分析.....	5
三、主要经验及做法、存在的问题及建议.....	6
(一) 主要经验及做法.....	6
(二) 存在的问题.....	6
(三) 建议和改进措施.....	6

### 正文

一、项目基本情况.....	8
(一) 项目概况.....	8
1、项目立项背景和目的.....	8
2、项目资金来源及使用情况.....	10
3、项目实施情况.....	12
4、项目组织和管理.....	13
(二) 项目绩效目标.....	14
二、绩效评价工作情况.....	14
(一) 绩效评价目的和依据.....	14
(二) 方案制定过程.....	16
1、初步方案的制定.....	16

2、委托方确认方案.....	16
(三) 绩效评价原则和方法.....	16
1、绩效评价原则.....	16
2、评价方法.....	17
(四) 数据采集方法及过程.....	17
1、调查问卷.....	17
2、访谈工作方案.....	18
(五) 绩效评价实施过程.....	18
(六) 绩效评价的局限性.....	19
三、评价结论和绩效分析.....	19
(一) 评价结果.....	20
(二) 主要结论.....	24
(三) 绩效分析.....	24
四、主要经验及做法、存在的问题及建议.....	30
(一) 主要经验及做法.....	35
(二) 存在的问题.....	36
(三) 建议和改进措施.....	36
五、其他需说明的问题。.....	37
附件：评价工作底稿、调查问卷分析报告、访谈方案	

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

支出绩效评价报告

摘要

一、概述

上海动物园始建于 1954 年，是新中国建立后在全国范围内首批建成的 10 家动物园之一。整个园区按照动物进化的顺序进行布置，由低等到高等依次设置 6 个类群区域，总面积 72.89 公顷（其中公园面积 69.46 公顷，动物繁育中心 3.43 公顷）。经过 60 年的发展，上海动物园已成为国内外知名的动物园，在灵长类动物收集和展示、华南虎的繁育保护以及鸟类的人工孵化和育雏技术等方面在国内同行业中处于领先地位。目前，上海动物园正处于由传统动物园向现代动物园发展的转型期，动物园所承担的社会功能已由过去的娱乐型功能向自然保护中心转变，综合保护成为现代动物园的中心任务之一；动物展示方式也由过去的动物个体展示向动物综合展示的方向进行转变，并在动物园工作实践中更加关注饲养动物的福利；保护教育更加强调生物多样性保护、生态系统价值和可持续性发展思想在社会发展中的重要作用。现代动物园已成为游客尤其儿童认识自然和了解野生动物及其生活环境的重要场所，对提高公众的自然保护意识和保护全球生物多样性等方面发挥

着不可替代的作用，已成为现代城市文明程度的重要标志（窗口）之一。

《上海市公园管理条例》要求本市所有公园保持环境整洁，环境卫生设施完好；保持水体清洁，符合观赏标准。实行优质服务，维护公园秩序，保障游客安全。《上海市市容环境卫生管理条例》对于公园和公共绿地的环境卫生状况也有具体和明确的要求：保持环境卫生整洁，无暴露垃圾、粪便、污水，无污迹，无渣土，无蚊蝇孳生地；城市公共绿地应当保持整洁、美观，养护单位应当及时清除绿地内的垃圾杂物。

上海动物园为贯彻实施《上海市公园管理条例》和《上海市市容环境卫生管理条例》，在公园日常维护综合配套项目中紧紧围绕环境绿化保洁养护和提供优质服务两大主线，规范绿化保洁工作，提高后勤保障服务水平。上海动物园每年通过安排日常维护综合配套项目，不断提高公园的绿化养护工作水平，美化公园园容环境，提供优质游园服务，保障水电管线的正常运营。上海动物园通过日常维护综合配套项目的实施为推进上海市生态文明建设，向广大市民提供优美的游园环境和周到的服务提供了物质和技术上的保障。

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目涉及绿化养护保洁和后勤保障服务两大领域。绿化养护保洁领域由绿化养护和公园保洁两项工作组成。绿化养护通过外包服务单位提供绿化补种和花卉布置等工作美化公园环境，布置公园花坛和花境展示公园绿化景观。保洁工作通过外包实施单位提供 7\*12 小时的保洁服务，对公园整体环境（含水域）进行及时保洁，使游客能够享受到舒适的游园环境；及时清运各类垃圾和动物粪便，保持上海动

物园的环境整洁。后勤保障服务领域由特定窗口和部门的服务外包以及配套水电管线维护工作组成。

根据上海动物园 2018 年项目预算工作会议，同意将日常维护综合配套项目列入的 2018 年度上海动物园年度预算支出项目，并经上海市绿化和市容管理局批复同意。项目总投资 2,862 万元，资金来源由市级财政补助资金承担。

该项目预算资金总额 2,862 万元，项目实施期间实际使用资金 2,857.78 万元，预算执行率 99.85%。

本次绩效评价是对该项目截至 2018 年 12 月 31 日止作一次全面科学的总结和客观评价。评价工作于 2019 年 6 月启动，通过前期调研、实地调查、资料收集和案头整理和分析工作，采用了数据采集、问卷调查、访谈调查、数据分析等具体程序，并按照上海市绩效评价工作的统一要求，在通过专家组论证的基础上，项目组编制了项目绩效综合评价指标体系和评价报告。

## 二、评价结论和绩效分析

评价小组通过相关文件资料解读、依据填报的基础数据、问卷调查统计数据、访谈取得的信息，经项目组对取得的数据、信息进行统计和综合分析，依据自身研发并通过专家论证的指标评价体系、指标评分标准和评价方法对上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目进行客观的评价，该项目的绩效评分最终得分为 87.02 分，评价结论为“良好”。

评价结论显示:

(1) 本项目战略目标适应性良好、立项科学、目标明确。对提升上海动物园环境卫生状况,优化上海动物园游园环境,提高上海动物园旅游服务质量发挥了重要的作用;

(2) 该项目产出和效果明显,为上海市民游览提供了优良的游园环境,基本达到项目预定目标;

(3) 但通过评价也发现项目存在如制度建设尚待完善、巡查和技防监控尚有缺漏等不足之处。

### 三、主要经验及做法、存在的问题及建议

#### (一) 主要经验及做法

项目绿化保洁考核引入社会监督员机制,通过上海动物园自身考核与社会监督员考核形成交叉考核机制,促进绿化保洁工作进一步规范。

#### (二) 存在的问题

- 1、未制定公园自身的绿化养护标准和物种信息管理等制度。
- 2、对外合同版本出现服务时限的冲突。
- 3、书面巡查记录有缺漏。
- 4、技防设施监控有一处遗漏。
- 5、公园尚存几处安全隐患。

6、绿化作业无实时质控记录。

(三) 建议和改进措施

1、政策建议。鉴于该项目属于上海动物园经常性工作，建议对相关外包服务工作的人员定额指标引入第三方进行评价。

2、改进举措。

- 1) 完善公园各项规章制度。
- 2) 对外出具的合同版本应严格保持一致。
- 3) 完善书面巡查记录的工作要求。
- 4) 加强技防监控的全覆盖。
- 5) 对于安全隐患应全面排查并排除。
- 6) 绿化作业应建立实时质控书面记录。



## 前 言

为贯彻落实《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩【2014】22号），加快推进市级部门预算项目支出绩效评价工作，提高财政资金使用效率，根据上海市财政局《关于印发〈2019年全面实施预算绩效管理工作要点〉的通知》（沪财绩【2019】13号）和《上海市绿化和市容管理局关于做好2019年预算绩效管理工作的通知》（沪绿容【2019】225号）的具体要求，上海动物园委托上海明宇会计师事务所有限公司对上海动物园2018年度日常维护综合配套项目进行科学、独立的绩效评价。

### 一、项目基本情况

#### （一）项目概况

##### 1、项目立项背景和目的

上海动物园始建于1954年，是新中国建立后在全国范围内首批建成的

10 家动物园之一。整个园区按照动物进化的顺序进行布置，由低等到高等依次设置 6 个类群区域，总面积 72.89 公顷（其中公园面积 69.46 公顷，动物繁育中心 3.43 公顷）。经过 60 年的发展，上海动物园已成为国内外知名的动物园，在灵长类动物收集和展示、华南虎的繁育保护以及鸟类的人工孵化和育雏技术等方面在国内同行业中处于领先地位。目前，上海动物园正处于由传统动物园向现代动物园发展的转型期，动物园所承担的社会功能已由过去的娱乐型功能向自然保护中心转变，综合保护成为现代动物园的中心任务之一；动物展示方式也由过去的动物个体展示向动物综合展示的方向进行转变，并在动物园工作实践中更加关注饲养动物的福利；保护教育更加强调生物多样性保护、生态系统价值和可持续性发展思想在社会发展中的重要作用。现代动物园已成为游客尤其儿童认识自然和了解野生动物及其生活环境的重要场所，对提高公众的自然保护意识和保护全球生物多样性等方面发挥着不可替代的作用，已成为现代城市文明程度的重要标志（窗口）之一。

《上海市公园管理条例》要求本市所有公园保持环境整洁，环境卫生设施完好；保持水体清洁，符合观赏标准。实行优质服务，维护公园秩序，保障游客安全。《上海市市容环境卫生管理条例》对于公园和公共绿地的环境卫生状况也有具体和明确的要求：保持环境卫生整洁，无暴露垃圾、粪便、污水，无污迹，无渣土，无蚊蝇孳生地；城市公共绿地应当保持整洁、美观，养护单位应当及时清除绿地内的垃圾杂物。

上海动物园为贯彻实施《上海市公园管理条例》和《上海市市容环境卫

生管理条例》，在公园日常维护综合配套项目中紧紧围绕环境绿化保洁养护和提供优质服务两大主线，规范绿化保洁工作，提高后勤保障服务水平。上海动物园每年通过安排日常维护综合配套项目，不断提高公园的绿化养护工作水平，美化公园园容环境，提供优质游园服务，保障水电管线的正常运营。上海动物园通过日常维护综合配套项目的实施为推进上海市生态文明建设，向广大市民提供优美的游园环境和周到的服务提供了物质和技术上的保障。

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目涉及绿化养护保洁和后勤保障服务两大领域。绿化养护保洁领域由绿化养护和公园保洁两项工作组成。绿化养护通过外包服务单位提供绿化补种和花卉布置等工作美化公园环境，调整公园绿化景观。保洁工作通过外包实施单位提供 7\*12 小时的保洁服务，对公园整体环境（含水域）进行及时保洁，使游客能够享受到舒适的游园环境；及时清运各类垃圾和动物粪便，保持上海动物园的环境整洁。后勤保障服务领域由特定窗口和部门的服务外包以及配套水电管线维护工作组成。

## 2、项目资金来源及使用情况

根据上海动物园 2017 年 10 月党政班子会议确认，同意上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目的实施。项目总投资 2,862 万元，资金来源由市级财政补助资金进行列支。项目安排市级财政补助资金 2,862 万元。

### 项目预算用途及资金来源情况

## 上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

单位：万元

项目明细	项目金额	采购方式	资金来源
公共停车场管理及笼舍展区参观面玻璃清洗服务	195.20	政府采购	市级财政补助资金
科普馆、孔雀园区域绿化养护保洁	196.00	政府采购	市级财政补助资金
灵长类区域绿化养护保洁	118.00	政府采购	市级财政补助资金
垃圾处置、外运及管理	198.05	政府采购	市级财政补助资金
后勤保障服务	160.00	政府采购	市级财政补助资金
防汛防台及节假日摆花	198.50	政府采购	市级财政补助资金
仓库和基础资料服务	169.00	政府采购	市级财政补助资金
狮虎山、食草区、象房区域绿化养护保洁	199.90	政府采购	市级财政补助资金
游客及工作人员通道服务	180.00	政府采购	市级财政补助资金
治安巡逻及安保服务	198.00	政府采购	市级财政补助资金
大草坪区域绿化养护保洁	127.00	政府采购	市级财政补助资金
场馆水电配套管线维护	187.92	政府采购	市级财政补助资金
小兽园、西天鹅湖区域绿化养护保洁	198.50	政府采购	市级财政补助资金
游客服务中心及后勤保障管理服务	173.00	政府采购	市级财政补助资金
水电及泵热保障服务	169.60	政府采购	市级财政补助资金
公共建筑水电配套管线维护	193.33	政府采购	市级财政补助资金
合 计	2,862.00		

截至 2018 年 12 月 31 日，上海动物园通过市级财政补助资金支付项目资金 2,857.78 万元，预算执行率为 99.85%。

### 上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目资金使用表

单位：万元

项目明细	项目预算	项目支出	预算执行率
公共停车场管理及笼舍展区参观面玻璃清洗服务	195.20	195.10	99.95%

## 上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

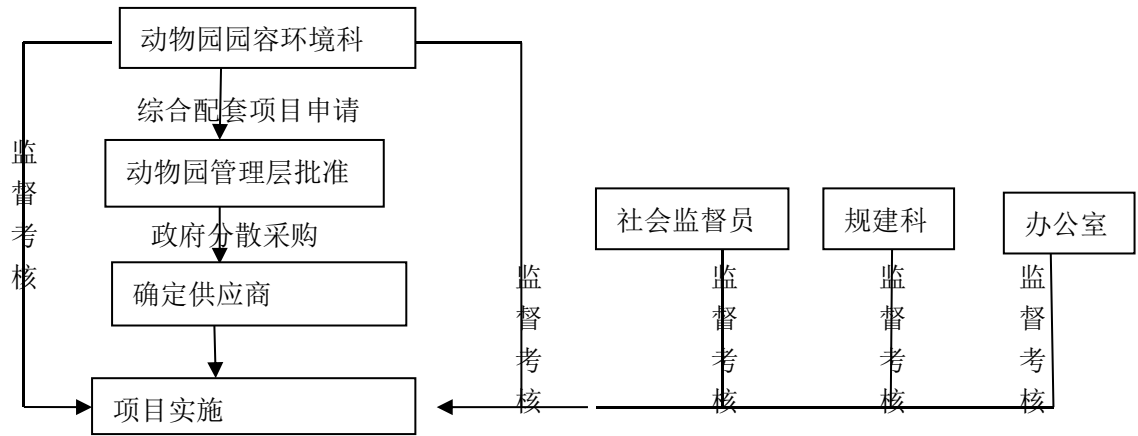
项目明细	项目预算	项目支出	预算执行率
科普馆、孔雀园区域绿化养护保洁	196.00	195.90	99.95%
灵长类区域绿化养护保洁	118.00	117.87	99.89%
垃圾处置、外运及管理	198.05	197.93	99.94%
后勤保障服务	160.00	159.00	99.38%
防汛防台及节假日摆花	198.50	198.39	99.94%
仓库和基础资料服务	169.00	168.92	99.95%
狮虎山、食草区、象房区域绿化养护保洁	199.90	199.76	99.93%
游客及工作人员通道服务	180.00	179.50	99.72%
治安巡逻及安保服务	198.00	196.63	99.31%
大草坪区域绿化养护保洁	127.00	126.95	99.96%
场馆水电配套管线维护	187.92	187.92	100.00%
小兽园、西天鹅湖区域绿化养护保洁	198.50	198.39	99.94%
游客服务中心及后勤保障管理服务	173.00	172.64	99.79%
水电及泵热保障服务	169.60	169.55	99.97%
公共建筑水电配套管线维护	193.33	193.33	100.00%
合 计	2,862.00	2,857.78	99.85%

### 3、项目实施情况

上海动物园党政班子会议 2017 年 10 月决定，将上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目列入 2018 年单位实施项目。2018 年，上海动物园环境卫生状况保持在优良水平；全园水电管线正常运行；2018 年度未发生重大游客安全事故。以上工作进一步巩固了上海动物园的环境绿化水平，也提升了上海动物园的服务质量。

#### 4、项目组织和管理

##### (1) 项目实施流程



##### (2) 项目主管单位

上海市绿化和市容管理局：其主要职责包括项目规划审批、项目报送、监督管理等职责。

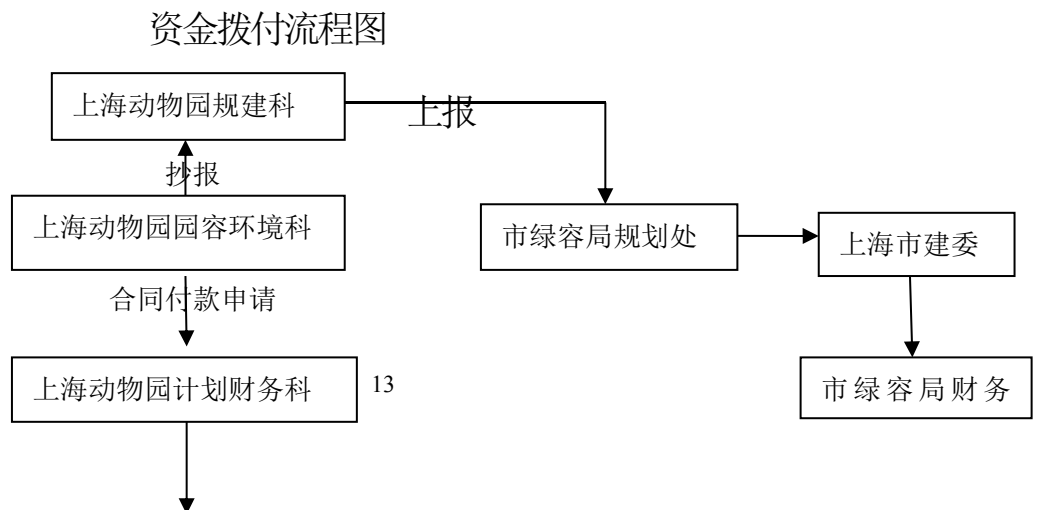
##### (3) 项目实施单位

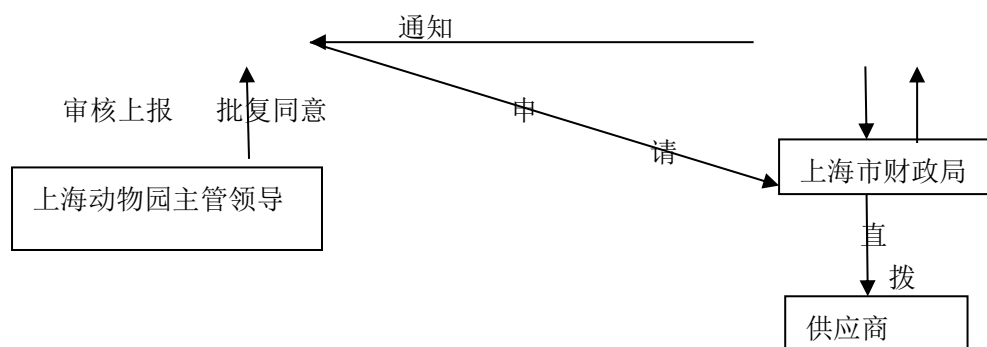
上海动物园主要负责项目申报、项目实施，后续管理。

##### (4) 受益方

上海动物园参观游客。

##### (5) 资金拨付流程





## (二) 项目绩效目标

### 1、总体绩效目标

提升上海动物园园容园貌，为游客提供良好的游园环境。

### 2、质量绩效目标

- ①保障上海动物园园容卫生状况
- ②保障上海动物园绿化状况
- ③保障上海动物园水电运行正常
- ④保障上海动物园安全运行

### 3、时效绩效目标

及时清运动物园垃圾和动物粪便

## 二、绩效评价工作情况

### (一) 绩效评价目的和依据

#### 1、绩效评价的目的

财政支出绩效评价是运用客观的指标体系，对公共资金使用效率、效益进行综合分析和评价的制度，是促进政府职能转变，提高资源配置效率，推进政府管理科学化的重要抓手。本次绩效评价受上海动物园的委托，对上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目的项目决策、项目管理、项目绩效和影响力因素，做出综合的评价，为政府科学决策提供依据。

通过本次绩效评价，有助于管理部门明确绩效目标，总结现有的经验做法，并及时发现不足，对以后年度的计划安排、资金下拨和工作开展，有着深远的指导意义。

## 2、绩效评价的依据

《上海市公园管理条例》

《上海市市容环境卫生管理条例》

《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩【2014】22 号）

上海市财政局《关于印发<2019 年全面实施预算绩效管理工作要点>的通知》（沪财绩【2019】13 号）

《上海市绿化和市容管理局关于做好 2019 年预算绩效管理工作的通知》（沪绿容【2019】225 号）

《上海市市属公园日常养护绩效管理办法》



## （二）方案制定过程

### 1、初步方案的制定

2019年6月1日受上海动物园的委托，上海明宇会计师事务所有限公司绩效评价工作小组通过上门交流并获取了项目的相关资料，于2019年6月初将方案上报上海动物园。

### 2、委托方确认方案

2019年6月上海动物园2018年度日常维护综合配套项目工作方案提交委托方相关管理和业务部门组成的专家小组，与会专家针对本公司评价组制定的工作方案进行了严谨、认真的论证，并提出了一些修改意见。评价组完全认同与会专家提出的方案修改意见，并根据专家意见进一步完善了项目的工作方案。

## （三）绩效评价原则和方法

### 1、绩效评价原则

对于本次上海动物园2018年度日常维护综合配套项目绩效评价，我们根据绩效评价的基本原理，贯彻《上海市公园管理条例》和《上海市市容环境卫生管理条例》中“保持环境整洁，环境卫生设施完好；保持水体清洁，符合观赏标准。实行优质服务，维护公园秩序，保障游客安全。”以及“保持

环境卫生整洁，无暴露垃圾、粪便、污水，无污迹，无渣土，无蚊蝇孳生地；城市公共绿地应当保持整洁、美观，养护单位应当及时清除绿地内的垃圾杂物。”的总体目标，坚持公平、公正、公开的原则，以专业的指标体系分析，对项目做出有理可循、有据可依的评价和建议。

## 2、评价方法

评价组根据沪财绩[2014]22 号对上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目采用因素分析法、公众评判法进行评价。

**因素分析法：**是指通过综合分析影响绩效目标实现、效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

**公众评判法：**是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

### （四）数据采集方法及过程

#### 1、调查问卷

##### （1）调查目的：

为客观评价上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目的社会效果，依据公共支出绩效评价“为群众服务”的原理，引入“群众满意度”指标，对受益群体展开满意度调查。（详细问卷调查方案见附件 2）

##### （2）调查对象：

游客群体。

(3) 调查的方式:

通过发放随机调查问卷等方式进行。

(4) 调查内容:

游客心目中上海动物园环境是否优美, 服务是否优质, 以及对于项目的建设性意见等。

(5) 问卷的抽样方法与样本量

本次问卷调查先采用随机抽样方法, 按 2018 年度成年游客总量 300 万人次的万分之一确认游客的抽样样本为 300 份。根据确定的抽样份数, 在上海动物园内随机发放游客调查问卷, 总计发放 300 份调查问卷, 回收率不低于 70%, 最终回收 300 份, 回收率为 100.00%。

## 2、访谈工作方案

本次绩效评价旨在通过访谈评估公共资金使用的效率和效果, 发现项目投入和管理中的问题, 进而为上海动物园财政资金使用谏言献策。(详细访谈方案见附件 3)

### (五) 绩效评价实施过程

#### 1、前期调研、方案形成

2019 年 6 月 1 日至 2019 年 6 月 10 日, 项目组通过前期调研, 完成了明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系、评价标准、问卷调查方案及访谈方案。

## 2、项目实施

2019年6月16日至2019年6月25日，项目组上门访问了上海动物园园容环境科部门领导和上海动物园主（分）管领导，进行了访谈工作，完成了管理方基础数据收集；同时项目组在上海动物园对游客进行随机发放调查问卷，完成了相关受益人群的满意度数据收集。

## 3、数据分析、方案撰写

2019年6月1日至2019年6月10日，项目组根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行分析和评分，并根据前期资料撰写绩效评价方案，在规定时间内上报委托方，由委托方组织内部专家对方案进行讨论。

## 4、报告进行最后修改并定稿

2019年6月25日，委托方对评价报告进行讨论，委托方针对评价报告中的一些问题提出了细致和中肯的意见。评价组完全认同委托方专业的意见，并根据委托方专家的意见对评价报告进行完善。

### （六）绩效评价的局限性

受项目团队调研成本，调研对象的配合情况，抽样的随机性和个别指标取数困难等因素的影响，虽然项目团队在评价过程中，通过科学方法尽量避免取证的偏差，但本次绩效评价仍无法做到百分之百正确合理。

## 三、评价结论和绩效分析

## 上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

### (一) 评价结果

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目绩效评分表

指标名称	权重	评分标准	最终得分
A111 立项依据充分性	2	1、法规、规划、政府决策；2、地区发展重点；3、部门职能；4、部门发展规划	2
A112 立项程序规范性	2	1、申请程序；2、专家论证，风险评估、集体决策；3、审批合规，材料完整	2
A121 绩效目标明确性	2	1、有绩效目标；2、目标明确；3、目标量化可衡量；4、目标可以实现；5、目标与工作内容相关；6、目标具有时限性	2
B111 预算资金到位率	2	1、到位程度给予权重分；2、未及时到位影响项目开展的，不得分。	2
B112 预算执行率	2	1、按执行率给予权重分；2、低于行业（全市）执行率的，不得分。	1.99
B121 财务管理制度健全性	2	1、专项财务管理制度；2、预算管理制度；3、收入管理制度；4、支出管理制度；5、采购管理制度；6、资产管理制度；7、资金结算制度；8、货币管理制度；9、财务监督制度。	2
B122 资金使用规范性	2	1、符合项目资金制度；2、资金拨付的审批流程；3、重大开支经过评估；4、支出符合批复和合同规定；5、不存在资金挤占挪用	2
B131 公园管理制度健全性	3	1、绿化环卫养护标准；2、安保管制度（应急预案）；3、设施维保制度；4、物种信息管理制度；5、国有资产管理制度；6、公园服务管理制度；7、档案管理制度；8、供应商考核机制。	1.5

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

指标名称	权重	评分标准	最终得分
B132 合同规范性	2	1、对手方明确；2、标的、价格明确；3、质量（验收）标准明确；4、履约期限明确；5、交付方式、地点明确；6、支付方式和时间明确；7、违约责任明确；8、生效和解除条款明确	1.75
B133 供应商资质	1	是否满足招标条件	1
B134 供应商人员配置	1	1、人员配置满足合同要求；2、人员配置未达合同要求扣 40%权重，影响服务质量不得分。	1
B135 供应商材料配置	2	提供材料符合合同要求	2
B141 固定资产信息入库率	2	入库率=编码信息完备固定资产数/全部固定资产数	2
B142 固定资产在用率	2	在用率=在用固定资产/全部固定资产	2
C111 安全隐患	1	有一处安全隐患扣 10%	0.7
C112 安全设施配备	1	应配备防护栏、消防栓、应急通道、救生衣等安全设施的，有一处未配备扣 10%权重分，直至扣完。	0.9
C113 安全警示标志	1	应设立安全公告、水面警示、安全隐患警示处，有一处未设立警示标志的扣 10%权重分，直至扣完。	0.6
C114 安全事故发生数	2	发生安全事故，一票否决	2
C115 安全投诉下降率	1	安全投诉下降得满分，投诉率每上升 1%扣 5%权重分	1
C121 树木修剪覆盖率	1	修剪树木/应修剪树木	0.9
C122 花坛更新率	2	更新花卉面积/应更新花卉面积	2
C123 草坪修剪覆盖率	1	草坪修剪面积/草坪应修剪面积	0.9
C124 维护巡查计划完成率	2	巡查实际执行次数/巡查计划次数	1.8
C125 保洁面积覆盖率	1	实际保洁面积/应保洁面积（曹爱兰）	1
C126 公厕保洁落实率	1	专人专责厕所/全部厕所	1

## 上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

指标名称	权重	评分标准	最终得分
C127 垃圾及垃圾箱日产日清率	2	日清天数/公园开放天数	1
C128 建筑物维养频率	1	达到 4 次一年	1
C129 技防监控应防尽防率	1	1、出入口；2、停车场出入口；3、交叉路口；4、重要景区；5、游乐设施；6、水体景观；7、路灯。上述地点有一处未设监控的扣 10% 权重分。	0.9
C130 监控图像在线率	1	在线时间/24 小时	1
C131 花坛更新及时性	1	春节、五一、十一	1
C132 植物补种及时性	2	补种时间不超过 7 天	1.8
C133 草坪修剪及时性	1	园林绿化养护技术规程	0
C134 建筑维修及时性	1	1、每年小修、三年中修、专项大修；	1
C135 标志标牌维护及时性	1	按计划维修	1
C136 水电设施维护及时性	1	按计划维修	1
C137 厕所维护及时性	1	1、每天检查便池；2、两年清扫化粪池	1
C138 健身设施维护及时性	1	每天清扫维护	1
C139 功能设施维护及时性	1	园椅、垃圾桶、宣传栏、井盖、栏杆按计划维修	1
C140 道路清扫及时性	1	道路清扫按计划进行	1
C141 厕所垃圾清理及时性	1	厕所垃圾清理按合同要求进行	1
C142 水体垃圾清理及时性	1	水体垃圾清理按合同要求进行	1
C143 循环水装置开放及时性	1	喷水、叠泉按计划开放	1
C151 树木修剪操作规范性	2	树木修剪是否按技术规范进行	0
C152 植被生长健康度	3	有一株枯树扣 5% 权重，直至扣完。	3
C153 花坛花镜残花率	1	残花率小于 5% 得满分，大于 10% 不得分，期间按直线法给分	1
C154 草坪质量达标率	2	1、空秃面积小于 0.5M <sup>2</sup> ；2、高度 4-5CM（暖季），6-7CM（冷季）	0
C155 重大病虫害发生次数	2	重大病虫害不得分，其余按程度给分	1.9

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

指标名称	权重	评分标准	最终得分
C156 建筑破损比例	1	破损面积/整体面积.低于 5%得满分, 上升 1%扣 10%	1
C157 标志标牌损坏比例	1	破损个数/整体个数.低于 5%得满分, 上升 1%扣 10%	1
C158 水电供应中止次数	1	小于等于 2 次得满分, 增加一次扣 10%	1
C159 厕所堵塞次数	1	小于等于 2 次得满分, 增加一次扣 10%	1
C160 功能设施遗失率	1	1、遗失个数/整体个数.低于 5%得满分, 上升 1%扣 10%; 2、园椅、垃圾桶、宣传栏、井盖、栏杆	1
C161 健身器材损坏率	1	破损个数/整体个数.低于 5%得满分, 上升 1%扣 10%	1
C162 建筑损害安全事故	1	一票否决	1
C163 设施登记实现率	2	实际登记数/应登记数; 直线法	2
C164 垃圾箱服务半径	1	目标值 50 米	1
C171 服务时长	2	对外服务时长符合相关规定	2
C172 游客增长率	2	1、增长的得满分; 2、0~ -5%得 90%权重分; 3、-5%~ -10%得 80%权重分; 4、-10%~ -15%得 60%权重分; 5、-15%~ -20%得 40%权重分; 6、-20%~ -25%得 20%权重分; 7、低于 25%不得分。	2
C173 管理方满意度	5	标杆值 100%	4.58
C174 游客满意度	6	1、80%为标杆值; 2、每下降 1%扣 2%权重分, 直至扣完; 3、道路整洁、厕所整洁、绿地整洁、水体质量、建筑物整洁。	6
C181 管理人员配备	1	1、分管明确; 2、职责明确	1
C182 专业人员配备	1	有一类专业人员配置不足, 扣 20%权重分, 直至扣完	0.8
C191 物种信息库完善性	2	1、信息库内容包括编号、品种、数量、规格、引种年月、变更信息; 2 已入库比例计算权重分	0
C192 物种信息更新率	1	1、及时更新得 100%权重分; 2、80%~100%更新得 80%权重分; 3、60%~80%更新得 60%权重分; 4、	0



## 上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

指标名称	权重	评分标准	最终得分
		40%~60%更新得 40%权重分；5、20%~40%更新得 20%权重分；6、低于 20%不得分。	
合计	100		87.02

经评价组评审，上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目绩效得分为 87.02 分，总体评价为良好。

### （二）主要结论

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目，从总体战略上切合了《上海市公园管理条例》和《上海市市容环境卫生管理条例》的精神，体现了上海动物园创造优美环境、实行优质服务、保障游客安全法定职责，上海动物园通过日常维护综合配套项目“提高园林艺术水平，创造优美环境；实行优质服务，维护公园秩序，保障游客安全”的职能职责。从项目效果来看，上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目相关方游客的满意度较高，在上海市范围内起到了较好的示范作用。

### （三）绩效分析

#### 1. 项目决策

项目决策类指标总分 6 分，实际得分 6 分。

（1）A111 “立项依据充分性” 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目符合《上海市

公园管理条例》和《上海市市容环境卫生管理条例》的精神，工作内容完全符合上海动物园职能职责，具有充分的政策支持。

(2) A112 “项目立项程序规范性” 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目于 2017 年度由各职能相关科室提供工作计划上报，党政班子会议于 2018 年 10 月对项目进行全面审核同意。项目立项程序规范。本项得分为 2 分。

(3) A121 “绩效目标明确性” 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目绩效目标明确，项目绩效明确。

## 2. 项目管理

项目管理指标总分 21 分，实际得分 19.24 分。

(1) B111 “预算资金到位率” 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：项目资金系市级财政补助资金，资金安排由市级财政予以保证。

(2) B112 “预算执行率” 指标满分 2 分，实际得分 1.99 分。

得分原因：根据实施单位提供的财务数据和凭证，截至 2018 年 12 月，项目共计支出 2,857.78 万元，预算执行率为 99.85%。

(3) B121 “财务管理制度健全性” 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：上海动物园财务管理制度涵盖了专项财务管理制度、预算管理制度、收入管理制度、支出管理制度、采购管理制度、资产管理制度、资

金结算制度、货币管理制度、财务监督制度等各个方面。

(4) B122 “资金使用规范性” 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：本次评价未见有违反财务制度的现象，最终得分 2 分。

(5) B131 “公园管理制度健全性” 指标满分 3 分，实际得分 1.50 分。

扣分原因：上海动物园制度建设包括绿化环卫养护标准、安保管理制度（应急预案）、设施维保制度、物种信息管理制度、国有资产管理制度、公园服务管理制度、档案管理制度、供应商考核机制。其中供应商考核机制较为简单，仅在形式上对供应商进行一般检查，没有涉及过程管理及供应商退出机制；未见书面系统的设施维保制度，仅在若干重要设施处张贴维保注意事项；未见书面的物种信息管理制度；未见自定绿化环卫养护标准。本项扣 50%权重分。最终得分 1.50 分。

(6) B132 “合同规范性” 指标满分 2 分，实际得分 1.75 分。

扣分原因：我们对项目实施单位业务合同进行抽查。发现物业管理政府采购合同文本与补充合同文本在服务期限上的表述产生矛盾，此项扣 12.5%权重分计 0.25 分。

(7) B133 “供应商资质” 指标满分 1 分，实际得分 1 分。

得分原因：供应商在招标过程中相应资质已经招标代理机构审查，符合招标要求，此项给予 1 分。

(8) B134 “供应商人员配置” 指标满分 1 分，实际得分 1 分。

得分原因：供应商人员配备符合合同要求。

(9) B135 “供应商材料配置” 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：本次评价未见供应商材料提供产生瑕疵的书面资料，得满分。

(10) B141 “固定资产信息入库率” 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：根据上海动物园明细账，期末固定资产金额为 万元，资产管理系统登记金额为 万元，本项得满分。

(11) B142 “固定资产在用率” 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：经统计资产管理系统数据，在用固定资产为 万元，闲置固定资产金额为 万元，本项得 2 分。

### 3. 项目绩效

项目绩效总分 68 分，实际得分 59.98 分。

(1) C111 “安全隐患” 指标满分 1 分，实际得分 0.70 分。

扣分原因：金鱼馆沿河地带、科教馆南部水域、仅设置警示标牌，未见设置沿水栏索；天鹅轩东南部水域无防护栏。本项扣 30% 权重分。最终得分 0.70 分。

(2) C112 “安全设施配备” 指标满分 1 分，实际得分 0.90 分。

扣分原因：经评价组检查临水管理处未配备救生衣。本项扣 10% 权重分，最终得分 0.90 分。

(3) C113 “安全警示标志” 指标满分 1 分，实际得分 0.60 分。

扣分原因：经评价组检查共计 4 处临水地带无“小心落水”警示标志（天鹅湖、科学教育馆南部水域、天鹅轩东南部水域、东方白鹳周边水域）。本

项扣 40%权重分，最终得分 0.60 分。

(4) C114 “安全事故发生数” 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：根据上海动物园提供的资料，2018 年度未发生安全事故。

(5) C115 “安全投诉下降率” 指标满分 1 分，实际得分 1 分。

得分原因：根据实施单位提供的资料，2018 年度未接到安全投诉。本项得满分。

(6) C121 “树木修剪覆盖率” 指标满分 1 分，实际得分 0.90 分。

扣分原因：根据园容科提供的评分资料，2018 年度未制定修剪树木株树计划，实际按照巡视意见修剪树株，本项酌扣 10%权重分。

(7) C122 “花坛更新率”， 指标满分 2 分，实际得分 2 分。

得分原因：根据动物园提供的资料：2018 年度春节、五一、十一期间花坛更新计划均已完成。本项得满分。

(8) C123 “草坪修剪覆盖率”， 指标满分 1 分，实际得分 0.90 分。

扣分原因：根据动物园提供的资料：2018 年度无计划修剪草坪计划，按照实际需求进行修剪草坪。本项酌扣 10%权重分。

(9) C124 “维护巡查计划完成率” 指标满分 2 分，实际得分 1.80 分。

扣分原因：经检查公园 2018 年周巡查记录簿，12 月未见巡查记录。本项酌扣 10%权重分。

(10) C125 “保洁面积覆盖率” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的资料，2018 年度保洁面积占应保洁面积

比例为 100%，应得 100%权重分。

(11) C126 “公厕保洁落实率” 指标满分 1 分，实际得分 1 分。

得分原因：根据基础资料，公厕保洁由专人实行定时打扫。本项指标得分为 1 分。

(12) C127 “垃圾及垃圾箱日产日清率” 指标满分 2 分，实际得分 1 分。

扣分原因：根据基础资料，2 月份巡查记录显示，新泾浜河边有建筑垃圾，细尾獾场馆后有垃圾存在。生活垃圾清运资料无 1-12 月全部。扣 50% 权重分。

(13) C128 “建筑物维养频率” 指标满分 1 分，实际得分 1 分。

得分原因：根据实施单位提供的基础资料，上海动物园建筑物每月进行维养。本项得 100%权重分

(14) C129 “技防监控应防尽防率” 指标满分 1 分，实际得分 0.90 分

扣分原因：根据实施单位提供的摄像头分布图，上海动物园在 1、出入口；2、停车场出入口；3、交叉路口；4、重要景区；5、游乐设施；6、水体景观；7、路灯等处，在狼馆南部的交叉口未按规定安装技防监控镜头。本项扣 10%权重分。

(15) C130 “监控图像在线率” 指标满分 1 分，实际得分 1 分。

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，监控图像在线时间为 24H/ 每天，本项得满分。

(16) C131 “花坛更新及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分。

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，春节、五一、十一期间花坛均进行了更新。本项得 100%权重分。

(17) C132 “植物补种及时性” 指标满分 2 分，实际得分 1.8 分。

扣分原因：根据实施单位提供的相关资料，植物补种系根据下达的任务单进行，未见补种反馈记录在任务单中，本项酌扣 10%权重分。

(18) C133 “草坪修剪及时性” 指标满分 1 分，实际得分 0 分。

扣分原因：根据实施单位提供的相关资料，草坪修剪工作每月均有工作汇报，但无法在工作汇报中得出修剪时限符合园林绿化养护技术规程的要求。此项不得分。

(19) C134 “建筑维修及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分。

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，建筑维修每年制订小修计划、专项大修计划和储备维修计划。评价组判断本项得满分。

(20) C135 “标志标牌维护及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：标志标牌根据巡查反馈进行及时维护。本项得满分。

(21) C136 “水电设施维护及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：水电设施维修根据巡查反馈和保修记录进行。维护时限均在三天之内。本项得满分。

(22) C137 “厕所维护及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，每天都有厕所清扫记录并定

时清扫。项目组判断本项得满分。

(23) C138 “健身设施维护及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分。

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，上海动物园无健身设施。本项得满分。

(24) C139 “功能设施维护及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，园椅、垃圾桶、宣传栏、井盖、栏杆按巡查反馈进行，维护时限均在三天之内。本项得满分。

(25) C140 “道路清扫及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，道路清扫为每天进行，清扫工作按计划执行。

(26) C141 “厕所垃圾清理及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，每天都有厕所清扫记录并定时清扫。项目组判断本项得满分。

(27) C142 “水体垃圾清理及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，水体垃圾清理按照巡查记录进行。项目组判断本项得满分。

(28) C143 “循环水装置开放及时性” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，喷泉、叠泉开放按照设置的定时开关定时开放。项目组判断本项得满分。

(29) C151 “树木修剪操作规范性” 指标满分 2 分，实际得分 0 分



扣分原因: 根据实施单位提供的相关资料, 实际按照巡视意见修剪树株, 并有月度工作汇报。但无法在工作汇报中得出修剪操作符合园林绿化养护技术规程的要求。本项不得分。

(30) C152 “植被生长健康度” 指标满分 3 分, 实际得分 3 分

得分原因: 根据评价组现场走访, 未见枯树未被处理的情况。判定本项得满分。

(31) C153 “花坛花镜残花率” 指标满分 1 分, 实际得分 1 分

得分原因: 根据上海动物园专家介绍, 现有花坛残花率均小于 5%。本项得满分。

(32) C154 “草坪质量达标率” 指标满分 2 分, 实际得分 0 分

扣分原因: 根据评价小组现场观察, 发现动物园一处草坪空秃面积大于 0.5M<sup>2</sup>; 草坪高度小于 4-5CM (暖季)。本项不得分。

(33) C155 “重大病虫害发生次数” 指标满分 2 分, 实际得分 1.9 分

得分原因: 根据实施单位提供的相关资料, 2018 年度未发生重大病虫害。根据巡查记录, 11 月发现管理处 3 株樱花有病虫害迹象, 犀鸟笼舍外竹子有竹斑蛾危害。酌情扣 0.1 分。

(34) C156 “建筑破损比例” 指标满分 1 分, 实际得分 1 分

得分原因: 根据评价小组现场观察, 未见建筑有破损情况存在。本项得满分。

(35) C157 “标志标牌损坏比例” 指标满分 1 分, 实际得分 1 分

得分原因：根据评价小组现场观察，未见标志标牌有破损情况存在。本项得满分。

(36) C158 “水电供应中止次数” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的答复，2018 年度水电供应中止次数为 0 次。本项得满分。

(37) C159 “厕所堵塞次数” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，2018 年度未见因厕所堵塞而导致的投诉。本项得满分。

(38) C160 “功能设施遗失率” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，2018 年度巡查报告中未见功能设施遗失的情况反映。本项得满分。

(39) C161 “健身器材损坏率” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，上海动物园未设置健身器材。本项得满分。

(40) C162 “建筑损害安全事故” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，2018 年度无建筑损害安全事故发生。

(41) C163 “设施登记实现率” 指标满分 2 分，实际得分 2 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，上海动物园委托中介机构编制了非植物元素数据手册。对动物园的各类非植物元素进行统计并编制分布

图。评价组判断本项得满分。

(42) C164 “垃圾箱服务半径” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：根据实施单位提供的非植物元素数据手册，上海动物园共设置垃圾箱个数为 331 个。公园总面积 69.46 万 M<sup>2</sup>。除以（50M\*50M=2500 M<sup>2</sup>），上海动物园应设置垃圾箱个数为 278 个。上海动物园实际设置垃圾箱大于应设置垃圾箱的最低要求。评价组判断本项得满分。

(43) C171 “服务时长” 指标满分 2 分，实际得分 2 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，上海动物园开放时间为 7:30-17:00（春夏季）；7:30-16:30（冬季）。符合公园管理的相关要求。评价组判断本项得满分。

(44) C172 “游客增长率” 指标满分 2 分，实际得分 2 分

得分原因：根据实施单位提供的游客统计对比表，上海动物园 2017 年度游客总量为 304.82 万人次，2018 年度游客总量为 320.25 万人次。同比增长 6.35%。本项得满分。

(45) C173 “管理方满意度” 指标满分 5 分，实际得分 4.58 分

得分原因：根据实施单位反馈的管理方访谈问卷。管理方满意度为 91.67%。

(46) C174 “游客满意度” 指标满分 6 分，实际得分 6 分

得分原因：根据实游客满意度问卷。游客满意度为 93.47%，高于标杆值 80%，得满分。

#### 4、长效管理

长效管理总分 5 分，实际得分 1.8 分。

(1) C181 “管理人员配备” 指标满分 1 分，实际得分 1 分

得分原因：该项目由主管领导主管，分管领导具体负责。园容环境科负责具体实施，办公室、社会监督员、园容环境科、规建科对外包服务进行质量监督。

(2) C182 “专业人员配备” 指标满分 1 分，实际得分 0 分

得分原因：根据实施单位提供的相关资料，园容环境科配有绿化专业人员，无保洁专业人员；规建科有工程建设专业人员。

(3) C191 “物种信息库完善性” 指标满分 2 分，实际得分 0 分

扣分原因：根据实施单位提供的相关资料，上海动物园已建立物种信息库。经对物种信息库进行资料检索，发现植物大类信息未计入物种信息库。本项不得分

(4) C192 “物种信息更新率” 指标满分 1 分，实际得分 0 分

扣分原因：因植物大类信息未计入物种信息库。本项不得分。

#### 四、主要经验及做法、存在的问题及建议

##### (一) 主要经验及做法

项目绿化保洁考核引入社会监督员机制，通过上海动物园自身考核

与社会监督员考核形成交叉考核机制，促进绿化保洁工作进一步规范。

## （二）存在的问题

- 1、未制定公园自身的绿化养护标准和物种信息管理等制度。
- 2、对外合同版本出现服务时限的冲突。
- 3、书面巡查记录有缺漏。
- 4、技防设施监控有一处遗漏。
- 5、公园尚有几处安全隐患。
- 6、绿化作业无实时质控记录。

## （三）建议和改进措施

1、政策建议。鉴于该项目属于上海动物园经常性工作，建议对相关外包服务工作的人员定额指标引入第三方进行评价。

### 2、改进举措。

- 1) 完善公园各项规章制度。
- 2) 对外出具的合同版本应严格保持一致。
- 3) 完善书面巡查记录的工作要求。
- 4) 加强技防监控的全覆盖。
- 5) 对于安全隐患应全面排查并排除
- 6) 绿化作业应建立实时质控书面记录。

五、其他需说明的问题。

无

附件 1：评价底稿

A111 立项依据充分性评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察项目与国家和地区的战略目标、发展计划以及部门的基本职能和工作计划的适应性。
指标权重	指标权重： 2
评分标准	根据： 1、法规、规划、政府决策； 2、地区发展重点； 3、部门职能； 4、部门发展规划。若全部符合得权重的100%，若有一项不符合扣权重的25%。扣完为止。

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

数据来源	政策文件
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>项目符合《上海市公园管理条例》和《上海市市容环境卫生管理条例》等法规规定。《上海市公园管理条例》“第六条 公园管理机构主要职责：实行优质服务，维护公园秩序，保障游客安全”②项目与上海动物园公园管理职能高度适应。</p>
	指标得分：2

A112 立项程序规范性评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察项目定位是否清晰，是否有充分的立项依据，立项流程是否规范。
指标权重	指标权重：2
评分标准	根据1、申请程序；2、专家论证，风险评估、集体决策；3、审批合规，材料完整。若①②③齐全得权重100%，缺①扣权重30%，缺②扣权重30%，缺③扣权重40%，扣完为止。

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

数据来源	政策文件
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>①项目由主管科室提出,经动物园管理层办公会议讨论通过,符合程序②项目提交涉及人财物等各方需求并阐明项目实施的必要性③项目经管理层办公会议集体讨论通过</p>
	指标得分: 2

A121 绩效目标合理性 评价底稿

绩效项目名称: 上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察是否设立了绩效目标以及绩效目标的明确性、可衡量性、可实现性、相关性和时限性。
指标权重	指标权重: 2
评分标准	有绩效目标得权重分的50%, 否则不得分; 若有绩效目标, 则再根据项目绩效目标是否明确、是否可衡量、是否可实现、



上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	是否与战略目标相关、是否有时间限制，每符合一项，再得权重分的10%，最高得权重分的50%。
数据来源	立项依据文件、完成情况
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>上海动物园2018年度日常维护综合配套项目绩效目标明确，项目产出可量化，与部门目标密切相关可实现程度较高，并且规定了项目期限。</p>
	指标得分：2

B111 预算资金到位率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察资金落实情况，计算公式为实际到位的资金/计划投入的资金×100%。
指标权重	指标权重：2
评分标准	100%为满分，每降低1%扣权重分的1%，扣完为止。

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

数据来源	预算申请及批复文件
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>项目资金系市级财政补助资金，资金安排由市级财政予以保证。</p>
	指标得分：2

B112 预算执行率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察预算执行进度， $\text{预算执行率} = \frac{\text{实际支出数}}{\text{预算总数}} \times 100\%$ 。
指标权重	指标权重：2

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

评分标准	100%为满分，每降低（上升）1%扣权重分的1%，扣完为止。
数据来源	财务明细、预算明细
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的财务数据和凭证，截至2018年底，项目共计支出2,857.78万元，预算执行率为99.85%。本项得分</p> <p><math>=2*99.85\%=1.99</math></p>
	<p>指标得分： 1.99</p>

B121 财务管理制度健全性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察财务制度的健全性，是否针对本项目制定了细化的管理办法。
指标权重	指标权重：2
评分标准	评分要素包括九个方面：1、专项财务管理制度；2、预算管理制度；3、收入管理制度；4、支出管理制度；5、采购管理制度；6、资产管理制度；7、资金结算制度；8、货币管理制度；9、财务监督制度。每缺一方面内容扣权重11.11%，扣完为止。
数据来源	制度文件、财务资料
评价结果	指标评分计算过程及依据： 上海动物园财务管理制度涵盖了项目预算管理、收入管理、支出管理、采购管理、资产管理、往来资金结算管理、现金及银行存款管理、财务监督管理等各个方面
	指标得分：2

B122 资金使用规范性评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察实施单位资金使用是否严格执行相关财务制度。
指标权重	指标权重：2
评分标准	根据1、符合项目资金制度；2、资金拨付的审批流程；3、重大开支经过评估；4、支出符合批复和合同规定；5、不存在资金挤占挪用等五方面进行评价。有一项不合格扣20%权重分，直至扣完。
数据来源	合规性检查、预算明细、制度文件、财务资料
评价结果	指标评分计算过程及依据： 本次评价未见有违反财务制度的现象，最终得分2分。
	指标得分：2

B131 公园管理制度健全性评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察管理制度的健全性。
指标权重	指标权重：3
评分标准	从1、绿化环卫养护标准；2、安保管理制度（应急预案）；3、设施维保制度；4、物种信息管理制度；5、国有资产管理制度；6、公园服务管理制度；7、档案管理制度；8、供应商考核机制等八个方面对动物园的制度进行检查，有一个方面没有相关制度或制度制定有缺陷的扣12.5%的权重分。
数据来源	相关规章制度等
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>上海动物园制度建设包括绿化环卫养护标准、安保管理制度（应急预案）、设施维保制度、物种信息管理制度、国有资产管理制度、公园服务管理制度、档案管理制度、供应商考核机制。其中供应商考核机制较为简单，仅在形式上对供应商进行一般检查，没有涉及过程管理及供应商退出机制；未见书面系统的设施维保制度，仅在若干重要设施处张贴维保注意事项；未见书面的物种信息管理制度；未见自定绿化环卫养护标准。本项扣50%权重分。最终得分1.50分。</p>
	指标得分：1.50

B132合同规范性评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察对外合同签订是否规范。
指标权重	指标权重： 2
评分标准	考察项目合同的格式要件是否齐全等。1、对手方明确；2、标的、价格明确；3、质量（验收）标准明确；4、履约期限明确；5、交付方式、地点明确；6、支付方式和时间明确；7、违约责任明确；8、生效和解除条款明确。以上八项，有一项不符合扣12.5%权重分；扣完为止。
数据来源	项目合同
评价结果	指标评分计算过程及依据： 我们对项目实施单位业务合同进行抽查。发现物业管理政府采购合同文本与补充合同文本在服务期限上的表述产生矛盾，此项扣12.5%权重分计0.25分。
	指标得分： 1.75

B133 供应商资质评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察项目供应商是否符合招投标条件。
指标权重	指标权重： 1
评分标准	根据招标条件对供应商资质进行复查。
数据来源	项目材料、相关管理制度
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>由项目选择供应商，严格按照招投标程序进行。招标代理公司对供应商资质进行了形式和实质性检查</p>
	指标得分： 1



B134 供应商人员配置 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察供应商是否按照招标文件的要求和承诺配备相关人员。
指标权重	指标权重：1
评分标准	从①人员配置满足合同要求,得 100%权重分②人员配置未达合同要求扣 40%权重, ③人员配置未达合同要求, 且影响服务质量不得分。
数据来源	项目材料、项目总结
评价结果	指标评分计算过程及依据： 供应商人员配备符合合同要求。
	指标得分：1

B135 供应商材料配置 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察供应商提供此料是否符合招标承诺。
指标权重	指标权重： 2
评分标准	供应商提供材料符合招标承诺得100%权重分，否则有一项不符合扣权重的10%，直至扣完。
数据来源	财务明细、预算明细
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>本次评价未见供应商材料提供产生瑕疵的书面资料，得满分。</p>
	指标得分： 2

B141 固定资产信息入库率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察动物园固定资产是否全部纳入资产管理系统进行管理。
指标权重	指标权重： 2
评分标准	入库率=编码信息完备固定资产数/全部固定资产数。本项得分为权重分*入库率
数据来源	财务明细、资产管理明细
评价结果	指标评分计算过程及依据：  根据基础资料，编码信息完备固定资产金额与财务系统固定资产金额相符。
	指标得分： 2

B142 固定资产在用率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察动物园固定资产使用效率。
指标权重	指标权重：2
评分标准	在用率=在用固定资产/全部固定资产。本项得分=在用率*权重分
数据来源	财务明细、资产管理明细
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>经统计资产管理系统数据，在用固定资产为 万元，闲置固定资产金额为 万元，本项得 2 分。</p>
	指标得分：2

C111安全隐患 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察项目安全隐患。
指标权重	指标权重： 1
评分标准	有一处安全隐患扣10%，直至扣完。
数据来源	项目材料、现场核查资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>金鱼馆沿河地带、科教馆南部水域、仅设置警示标牌，未见设置沿水栏索；天鹅轩东南部水域无防护栏。本项扣30%权重分。最终得分0.70分。</p>
	<p>指标得分： 0.70</p>

C112 安全设施配备 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察安全设施配备是否完全、正确。
指标权重	指标权重：1
评分标准	应配备防护栏、消防栓、应急通道、救生衣的场所，是否全部配备安全设施，有一处未配备扣10%权重分。
数据来源	项目材料、现场核查
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>经评价组检查临水管理处未配备救生衣。本项扣 10%权重分，最终得分 0.90 分。</p>
	指标得分：0.90

C113 安全警示标志 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察安全警示标志是否完备
指标权重	指标权重： 1
评分标准	在应配备安全公告、水面警示、安全隐患警示场所是否配备安全警示标志，有一处未配备的扣10%权重分。
数据来源	项目材料、现场核查
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>经评价组检查共计4处临水地带无“小心落水”警示标志（天鹅湖、科学教育馆南部水域、天鹅轩东南部水域、东方白鹳周边水域）。本项扣40%权重分，最终得分0.60分。</p>
	指标得分： 0.60

C114 安全事故发生数 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察动物园在2018年度是否发生安全事故。
指标权重	指标权重：2
评分标准	发生一起安全事故，本项不得分。
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据上海动物园提供资料，2018年度未发生安全事故。
	指标得分：2



C115 安全投诉下降率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察游客的安全投诉情况
指标权重	指标权重： 1
评分标准	安全投诉下降得满分，投诉率每上升1%扣5%权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的资料，2018 年度未接到安全投诉。 本项得满分。</p>
	指标得分： 1

C121 树木修剪覆盖率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察树木修剪是否全覆盖。
指标权重	指标权重：1
评分标准	树木修剪覆盖率=修剪树木/应修剪树木；本项得分=树木修剪覆盖率*权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据园容科提供的评分资料，2018年度未制定修剪树木株树计划，实际按照巡视意见修剪树株，本项酌扣10%权重分。
	指标得分：0.90

C122 花坛更新率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察花坛更新情况。
指标权重	指标权重：2
评分标准	花坛更新率=更新花卉面积/应更新花卉面积；本项得分=花坛更新率*权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据动物园提供的资料：2018年度春节、五一、十一期间花坛更新计划均已完成。本项得满分。
	指标得分：2

C123 草坪修剪覆盖率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察草坪修剪情况。
指标权重	指标权重： 1
评分标准	草坪修剪覆盖率=草坪修剪面积/草坪应修剪面积；本项得分=草坪修剪覆盖率*权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据动物园提供的资料：2018年度无计划修剪草坪计划，按照实际需求进行修剪草坪。本项酌扣10%权重分。
	指标得分： 0.90

C124 维护巡查计划完成率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察维护巡查情况。
指标权重	指标权重： 2
评分标准	维护巡查计划完成率=巡查实际执行次数/巡查计划次数； 本项得分=维护巡查计划完成率*权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 经检查公园2018年周巡查记录簿，12月未见巡查记录。本项酌扣10%权重分。
	指标得分： 0.90

C125 保洁面积覆盖率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察保洁是否全覆盖。
指标权重	指标权重： 1
评分标准	保洁面积覆盖率=实际保洁面积/应保洁面积； 本项得分=保洁面积覆盖率*权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的资料，2018年度保洁面积占应保洁面积比例为100%，应得100%权重分。
	指标得分： 1

C126 公厕保洁落实率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察公厕保洁落实情况。
指标权重	指标权重：1
评分标准	公厕保洁落实率=专人专责厕所/全部厕所；本项得分=公厕保洁落实率*权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据基础资料，公厕保洁由专人实行定时打扫。本项指标得分为1分。
	指标得分：1

C127 垃圾及垃圾箱日产日清率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察垃圾及垃圾箱是否日产日清。
指标权重	指标权重：2
评分标准	垃圾及垃圾箱日产日清率=日清天数/公园开放天数；本项得分=垃圾及垃圾箱日产日清率*权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据基础资料，2月份巡查记录显示，新泾浜河边有建筑垃圾，细尾獾场馆后有垃圾存在。生活垃圾清运资料无1-12月全部。扣50%权重分。</p>
	指标得分：1



C128 建筑物维养频率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察建筑物维养频率是否符合要求。
指标权重	指标权重：1
评分标准	建筑物维养频率至少达到4次一年，未达要求的不得分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的基础资料，上海动物园建筑物每月进行维养。本项得100%权重分
	指标得分：1

C129 技防监控应防尽防率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察技防监控是否应防尽防。
指标权重	指标权重：1
评分标准	1、出入口；2、停车场出入口；3、交叉路口；4、重要景区；5、游乐设施；6、水体景观；7、路灯等上述地点必须安装技防监控设施，有一处未安装的，扣10%权重分，直至扣完。
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的摄像头分布图，上海动物园在1、出入口；2、停车场出入口；3、交叉路口；4、重要景区；5、游乐设施；6、水体景观；7、路灯等处，在狼馆南部的交叉口未按规定安装技防监控镜头。本项扣10%权重分。</p>
	指标得分：0.90

C130 监控图像在线率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察监控图像是否24小时在线。
指标权重	指标权重：1
评分标准	监控图像在线率=在线时间/24 小时，本项得分=监控图像在线率*权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的相关资料，监控图像在线时间为24H/每天，本项得满分。
	指标得分：1

C131 花坛更新及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察花坛是否在春节、五一、十一期间及时更新。
指标权重	指标权重：1
评分标准	花坛在春节、五一、十一期间及时更新得满分，有一个时点未及时更新的，扣 1/3 权重分。
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的相关资料，春节、五一、十一期间花坛均进行了更新。本项得100%权重分。

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	指标得分：1
--	--------

C132 植物补种及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察植物补种是否及时。
指标权重	指标权重：2
评分标准	补种时间不超过7天，得满分；超过一天扣10%权重分，直至扣完。
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的相关资料，植物补种系根据下达的任务单进行，未见补种反馈记录在任务单中，本项酌扣10%权重分。</p>

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	指标得分：1.80
--	-----------

C133 草坪修剪及时性 指标评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察草坪修剪是否按园林绿化养护技术规程及时执行。
指标权重	指标权重：1
评分标准	草坪修剪按园林绿化养护技术规程及时执行，得满分。否则不得分。
数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的相关资料，草坪修剪工作每月均有工作汇报，但无法在工作汇报中得出修剪时限符合园林绿化养护技术规程的要求。此项不得分。</p>

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	指标得分：0
--	--------

C134 建筑维修及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察建筑维修是否及时。
指标权重	指标权重：1
评分标准	至少按照每年小修、三年中修、专项大修及时进行建筑物维修
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的相关资料，建筑维修每年制订小修计

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	划、专项大修计划和储备维修计划。评价组判断本项得满分。
	指标得分：1

C135 标志标牌维护及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察标志标牌是否及时维修维护。
指标权重	指标权重：1
评分标准	标志标牌维护及时性=实际维修数量/计划维修数量。本项得分=标志标牌维护及时性*权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 标志标牌根据巡查反馈进行及时维护。本项得满分。
	指标得分：1



C136 水电设施维护及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察水电设施是否及时维修维护。
指标权重	指标权重： 1
评分标准	水电设施维护及时性=实际维修数量/计划维修数量。本项得分=水电设施维护及时性*权重分
数据来源	项目材料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据：
	水电设施维修根据巡查反馈和保修记录进行。维护时限均在三天之内。本项得满分。

	指标得分：1
--	--------

C137 厕所维护及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察厕所维护是否及时。
指标权重	指标权重：1
评分标准	1、每天检查便池；2、两年清扫化粪池；有一项未做到扣50%权重分，直至扣完。
数据来源	项目资料
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的相关资料，每天都有厕所清扫记录并

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	定时清扫。项目组判断本项得满分。
	指标得分：1

C138 健身设施维护及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察健身设施维护的及时性
指标权重	指标权重：1
评分标准	健身设施每天清扫维护，得满分。否则不得分。
数据来源	项目资料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的相关资料，上海动物园无健身设施。

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	本项得满分。
	指标得分：1

C139 功能设施维护及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察功能设施是否及时维护
指标权重	指标权重：1
评分标准	园椅、垃圾桶、宣传栏、井盖、栏杆按计划维修，得满分。 如未按计划维修，按照比例计算权重分。
数据来源	项目资料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的相关资料，园椅、垃圾桶、宣传栏、井盖、栏杆按巡查反馈进行，维护时限均在三天之内。本

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	项得满分。
	指标得分：1

C140 道路清扫及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察道路清扫是否按计划进行。
指标权重	指标权重：1
评分标准	道路清扫按计划进行，得满分。如未按计划执行，按照计划执行率*权重分给分。
数据来源	项目资料、基础表
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的相关资料，道路清扫为每天进行，清

	扫工作按计划执行。
	指标得分：1

C141 厕所垃圾清理及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察厕所垃圾清理是否按合同执行。
指标权重	指标权重：1
评分标准	厕所垃圾清理按合同要求进行，得满分。否则不得分。
数据来源	基础资料
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的相关资料，每天都有厕所清扫记

	录并定时清扫。项目组判断本项得满分。
	指标得分：1

C142 水体垃圾清理及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察水体垃圾清理是否按合同执行。
指标权重	指标权重：1
评分标准	水体垃圾清理按合同要求进行，得满分。否则不得分。
数据来源	基础资料
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位提供的相关资料，水体垃圾清理按照巡

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	查记录进行。项目组判断本项得满分。
	指标得分：1

C143 循环水装置开放及时性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察喷水、叠泉是否按计划开放。
指标权重	指标权重：1
评分标准	喷水、叠泉按计划开放，得满分。否则不得分。
数据来源	基础资料



评价结果	指标评分计算过程及依据：  根据实施单位提供的相关资料，喷泉、叠泉开放按照设置的定时开关定时开放。项目组判断本项得满分。
	指标得分：1

C151 树木修剪操作规范性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察树木修剪是否按技术规范进行。
指标权重	指标权重：2
评分标准	树木修剪是否按技术规范进行，得满分。否则不得分。
数据来源	基础资料
评价结果	指标评分计算过程及依据：

	<p>根据实施单位提供的相关资料，实际按照巡视意见修剪树株，并有月度工作汇报。但无法在工作汇报中得出修剪操作符合园林绿化养护技术规程的要求。本项不得分。</p>
	<p>指标得分：0</p>

C152 植被生长健康度 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

<p>指标解释</p>	<p>考察植物生长收否有枯树产生。</p>
<p>指标权重</p>	<p>指标权重：3</p>
<p>评分标准</p>	<p>有一株枯树扣5%权重，直至扣完</p>
<p>数据来源</p>	<p>基础资料</p>

评价结果	<p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>根据评价组现场走访, 未见枯树未被处理的情况。判定本项得满分。</p>
	<p>指标得分: 3</p>

C153 花坛花镜残花率 评价底稿

绩效项目名称: 上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察花坛花镜残花率。
指标权重	指标权重: 1
评分标准	残花率小于5%得满分, 大于10%不得分, 期间按直线法给分。

数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>根据上海动物园专家介绍, 现有花坛残花率均小于 5%。本项得满分。</p>
	指标得分: 1

C154 草坪质量达标率 评价底稿

绩效项目名称: 上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察草坪质量是否优良。
指标权重	指标权重: 2
评分标准	<p>草坪达到1、空秃面积小于0.5M<sup>2</sup>; 2、高度4-5CM (暖季), 6-7CM (冷季)。有一处空秃面积大于0.5M<sup>2</sup> 扣10%权重分, 直至扣完。</p>

数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>根据评价小组现场观察,发现动物园一处草坪空秃面积大于 0.5M<sup>2</sup>;草坪高度小于 4-5CM (暖季)。本项不得分。</p>
	指标得分: 0

C155 重大病虫害发生次数 评价底稿

绩效项目名称: 上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察重大病虫害发生情况。
指标权重	指标权重: 2
评分标准	重大病虫害不得分,其余按程度给分。

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>根据实施单位提供的相关资料, 2018 年度未发生重大病虫害。根据巡查记录, 11 月发现管理处 3 株樱花有病虫害迹象, 犀鸟笼舍外竹子有竹斑蛾危害。酌情扣 0.1 分。</p>
	<p>指标得分: 1.90</p>

C156 建筑破损比例 评价底稿

绩效项目名称: 上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察建筑破损情况。
指标权重	指标权重: 1
评分标准	建筑破损比例=破损面积/整体面积。建筑破损比例低于5%得满分, 每上升1%扣10%权重分。

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据:</p> <p>根据评价小组现场观察, 未见建筑有破损情况存在。 本项得满分。</p>
	指标得分: 1

C157 标志标牌损坏比例 评价底稿

绩效项目名称: 上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察标志标牌损坏情况。
指标权重	指标权重: 1
评分标准	标志标牌损坏比例=破损个数/整体个数。标志标牌损坏比例低于5%得满分, 每上升1%扣10%权重分。

数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据评价小组现场观察，未见标志标牌有破损情况存在。本项得满分。</p>
	指标得分：1

C158 水电供应中止次数 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察水电供应异常情况。
指标权重	指标权重：1
评分标准	水电供应中止次数小于等于2次得满分，每增加一次扣10%



上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的答复，2018 年度水电供应中止次数为 0 次。本项得满分。</p>
	指标得分：1

C159 厕所堵塞次数 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察厕所堵塞情况。
指标权重	指标权重：1

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

评分标准	厕所堵塞次数小于等于2次得满分，增加一次扣10%权重分
数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的相关资料，2018 年度未见因厕所堵塞而导致的投诉。本项得满分。</p>
	指标得分：1

C160 功能设施遗失率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察功能设施遗失情况。
指标权重	指标权重：1

评分标准	园椅、垃圾桶、宣传栏、井盖、栏杆等功能设施遗失率= $\frac{\text{遗失个数}}{\text{整体个数}}$ 。本项得分= $\text{功能设施遗失率} \times \text{权重分}$
数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的相关资料，2018 年度巡查报告中未见功能设施遗失的情况反映。本项得满分。</p>
	指标得分：1

C161 健身器材损坏率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察健身器材损坏情况。
------	-------------

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

指标权重	指标权重： 1
评分标准	健身器材损坏率=破损个数/整体个数。健身器材损坏率低于5%得满分，每上升1%扣10%权重分。
数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的相关资料，上海动物园未设置健身器材。本项得满分。</p>
	指标得分： 1

C162 建筑损害安全事故 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察建筑损害安全事故情况。
指标权重	指标权重： 1
评分标准	发生建筑损害安全事故，本项不得分。
数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的相关资料，2018 年度无建筑损害安全事故发生。</p>
	指标得分： 1

C163 设施登记实现率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察设施登记情况。
指标权重	指标权重： 2
评分标准	设施登记实现率=实际登记数/应登记数。本项得分=施登记实现率*权重分
数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的相关资料，上海动物园委托中介机构编制了非植物元素数据手册。对动物园的各类非植物元素进行统计并编制分布图。评价组判断本项得满分。</p>
	指标得分： 2

C164 垃圾箱服务半径 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察垃圾箱设置情况。
指标权重	指标权重： 1
评分标准	垃圾箱设置服务半径目标值为50米。达到标准得满分，未达标按直线法给分
数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据标准，垃圾箱服务区域不应大于 <math>50*50=2500</math> 平米。</p> <p>根据实施单位提供的非植物元素数据手册，上海动物园共设置垃圾箱个数为 331 个。公园总面积 69.46 万 <math>M^2</math> 。除以（<math>50M*50M=2500 M^2</math> ），上海动物园应设置垃圾箱个数为 278 个。上海动物园实际设置垃圾箱大于应设置垃圾箱的最低要求。评价组判断本项得满分。</p>
	指标得分： 1

C171 服务时长 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察公园服务时长是否符合要求。
指标权重	指标权重： 2
评分标准	公园服务时长符合要求得满分， 否则不得分。
数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的相关资料，上海动物园开放时间为 7:30-17:00（春夏季）； 7:30-16:30（冬季）。符合公园管理的相关要求。评价组判断本项得满分。</p>
	指标得分： 2



C172 游客增长率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察游客增长情况。
指标权重	指标权重：2
评分标准	1、游客增长的得满分；2、0~5%得90%权重分；3、-5%~ -10%得80%权重分；4、-10%~ -15%得60%权重分；5、-15%~ -20%得40%权重分；6、-20%~ -25%得20%权重分；7、低于25%不得分。
数据来源	基础资料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的游客统计对比表，上海动物园2017年度游客总量为304.82万人次，2018年度游客总量为320.25万人次。同比增长6.35%。本项得满分。</p>
	指标得分：2

C173 管理方满意度 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	通过访谈问卷调查，考察管理方对项目实施的满意程度。
指标权重	指标权重：5
评分标准	根据综合配套分管部门和主管领导的访谈进行评分，满意度 $\geq 100\%$ ，得权重分的100%，剩余按直线法进行计算，扣完为止。
数据来源	访谈记录
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实施单位反馈的管理方访谈问卷。管理方满意度为91.67%。，本项得91.67%权重分。
	指标得分：4.58

C174 游客满意度 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	通过问卷调查，考察游客对项目实施的满意程度。
指标权重	指标权重：6
评分标准	1、游客满意度以80%为标杆值；2、每下降1%扣2%权重分，直至扣完。
数据来源	项目材料、调查问卷
评价结果	指标评分计算过程及依据： 根据实游客满意度问卷。游客满意度为93.47%，高于标杆值80%，得满分。
	指标得分：6

C181管理人员配备 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察管理人员人力资源配备是否合理。
指标权重	指标权重： 1
评分标准	1、分管明确； 2、职责明确
数据来源	项目材料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>该项目由主管领导主管，分管领导具体负责。园容环境科负责具体实施，办公室、社会监督员、园容环境科、规建科对外包服务进行质量监督。</p>

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	指标得分：1
--	--------

C182 专业人员配备 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察专业人员人力资源配备是否合理。
指标权重	指标权重：1
评分标准	有一类专业人员配置不足，扣20%权重分，直至扣完。
数据来源	项目材料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的相关资料，园容环境科配有绿化专业人员，无保洁专业人员；规建科有工程建设专业人员。</p>
	指标得分：0

C191 物种信息库完善性 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察物种信息库使用情况。
指标权重	指标权重：2
评分标准	1、信息库内容包括编号、品种、数量、规格、引种年月、变更信息；2、已入库比例计算权重分
数据来源	项目材料
评价结果	<p>指标评分计算过程及依据：</p> <p>根据实施单位提供的相关资料，上海动物园已建立物种信息库。经对物种信息库进行资料检索，发现植物大类信息未计入物种信息库。本项不得分。</p>

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

	指标得分：0
--	--------

C192 物种信息更新率 评价底稿

绩效项目名称：上海动物园2018年度日常维护综合配套项目

指标解释	考察物种信息库使用效率。
指标权重	指标权重：1
评分标准	1、物种信息库及时更新得100%权重分；2、80%~100%更新得80%权重分；3、60%~80%更新得60%权重分；4、40%~60%更新得40%权重分；5、20%~40%更新得20%权重分；6、低于20%不得分。
数据来源	项目材料
评价结果	指标评分计算过程及依据： 因植物大类信息未计入物种信息库。本项不得分。
	指标得分：0

## 附件 2

### 上海动物园 2018 年度公园日常养护综合配套项目相关人员满意度问卷调查 游客专用

尊敬的先生/女士:

您好! 2018 年上海动物园通过专项支出对动物园的日常养护工作安排年度专项。此次问卷调查的目的是为了了解游客对“上海动物园 2018 年度公园日常养护综合配套项目”的满意度。整份问卷的填写大约需要 2 分钟, 问卷采用不记名方式, 请根据您的个人真实感受填写。感谢您的支持与配合!

上海明宇会计师事务所绩效评价项目组

#### 一、基本情况

性别: 男 女

1、请问您对动物园笼舍整体布置是否满意?

A 很满意 B 较满意 C 一般 D 不满意

2、请问您对动物园道路保洁状况是否满意?

A 很满意 B 较满意 C 一般 D 不满意

3、请问您对动物园的整体绿化环境是否满意?

A 很满意 B 较满意 C 一般 D 不满意

4、请问您对动物园水体保洁状况是否满意?

A 很满意 B 较满意 C 一般 D 不满意

5、请问您对动物园的公厕现状是否满意?

A 很满意 B 较满意 C 一般 D 不满意



## 上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

---

二、 您对 2018 年度公园日常养护综合配套项目有什么意见或建议?

---

### 访谈提纲

上海动物园 2018 年度日常养护综合配套项目管理层访谈提纲

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目访谈评价表格

	非常好	好	一般	差	非常差
专项资金使用合理性					
采购支付程序合规性					
资金使用合规性					
按计划完成情况					
投诉反馈情况					
管理制度健全性					

## 调查问卷分析报告

### 一、游客满意度分析

本次调查问卷范围：本次绩效评价项目所涉及上海动物园的游览人群，总计发放问卷 300 份，有效回收 300 份，回收率 100%。

#### 统计情况

1、笼舍布置。（满意得 100%权重，较满意得 70%权重，一般得 50%权重，不满意得 0%权重）

总份数 300	满意	较满意	一般	不满意
人数	219	80	1	
所占百分比	73%	26.67%	0.33%	0%

结果：游客对笼舍布置满意度为 91.83%

2、道路保洁状况满意度（满意得 100%权重，较满意得 70%权重，一般得 50%权重，不满意得 0%权重）

总份数 300	满意	较满意	一般	不满意
人数	244	55	1	
所占百分比	81.33%	18.33%	0.33%	

结果：游客对整体保洁状况满意度为 94.33%

3、整体绿化满意度（满意得 100%权重，较满意得 70%权重，一般得 50%权重，不满意得 0%权重）

总份数 300	满意	较满意	一般	不满意
人数	236	63	1	

## 上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

所占百分比	78.67%	21%	0.33%	
-------	--------	-----	-------	--

结果：游客对整体绿化满意度为 93.53%

4、水体保洁满意度（满意得 100%权重，较满意得 70%权重，一般得 50%权重，不满意得 0%权重）

总份数 300	满意	较满意	一般	不满意
人数	236	63		1
所占百分比	78.67%	21%		0.33%

结果：游客对水体保洁满意度为 93.37%

5、公厕满意度（满意得 100%权重，较满意得 70%权重，一般得 50%权重，不满意得 0%权重）

总份数 300	满意	较满意	一般	不满意
人数	245	54		1
所占百分比	81.67%	18%		0.33%

结果：游客对公厕满意度为 94.27%

上述 1-5 项各赋 20%的权重分后，得出游客综合满意度为 93.47%。

### 二、 管理方满意度分析

本次访谈问卷范围：本次绩效评价项目所涉及上海动物园部门领导和主管领导。

#### 统计情况

1、资金使用评价。（非常好得 100%权重，好得 70%权重，一般得 50%权重，差得 10%权重，很差得 0%权重）

总份数 3	非常好	好	一般	差	非常差
-------	-----	---	----	---	-----

上海动物园 2018 年度日常维护综合配套项目

人数	3		-	-	
所占百分比	100%		-	-	

结果：管理方对资金使用评价满意度为 100%。

2、采购支付评价（非常好得 100%权重，好得 70%权重，一般得 50%权重，差得 10%权重，非常差得 0%权重）

总份数 3	非常好	好	一般	差	非常差
人数	2	1	-	-	
所占百分比	66.67%	33.33%	-	-	

结果：管理方对采购支付满意度为 90%

3、资金支付合规性满意度（非常好得 100%权重，好得 70%权重，一般得 50%权重，差得 10%权重，非常差得 0%权重）

总份数 3	非常好	好	一般	差	非常差
人数	2	1	-	-	
所占百分比	66.67%	33.33%	-	-	

结果：管理方对资金支付合规满意度为 90%。

4、计划完成满意度（非常好得 100%权重，好得 70%权重，一般得 50%权重，差得 10%权重，非常差得 0%权重）

总份数 3	非常好	好	一般	差	非常差
人数	2	1	-	-	
所占百分比	66.67%	33.33%	-	-	

结果：管理方对计划完成满意度为 90%。

5、投诉反馈满意度（非常好得 100%权重，好得 70%权重，一般得 50%权重，差得 10%权重，非常差得 0%权重）

总份数 3	非常好	好	一般	差	非常差
人数	2	1	-	-	
所占百分比	66.67%	33.33%	-	-	

结果：管理方对投诉反馈满意度为 90%。

6、制度健全满意度（非常好得 100%权重，好得 70%权重，一般得 50%权重，差得 10%权重，非常差得 0%权重）

总份数 3	非常好	好	一般	差	非常差
人数	2	1	-	-	
所占百分比	66.67%	33.33%	-	-	

结果：管理方对制度健全满意度为 90%。

对上述 1-6 项各赋六分之一的权重，得出管理方满意度为 91.67%。