2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价报告

泉和益(咨)字（2022）第 0001 号

被评价单位：泉州市鲤城区城市管理局

评价类型：项目绩效重点评价

评价方式：现场评价

评价年度：二〇二一年度

评价机构：泉州和益资产评估房地产土地估价有限责任公司

二〇二二年八月二十九日

目　录

摘　要 1
一、项目基本情况 2
（一）项目概况 2
（二）项目绩效目标 4
（三）项目主要参与方 5
（四）项目实施情况 5
（五）资金来源和使用情况 8
二、绩效评价工作开展情况 8
（一）绩效评价目的 9
（二）绩效评价对象、范围 9
（三）绩效评价工作方案制定过程 9
（四）绩效评价指标遵循的原则、评价方法和评价指标体系 9
（五）绩效评价实施过程 11
（六）数据收集方法 12
（七）评价依据 12
三、评价结论和绩效分析 13
（一）评价结论 13
（二）绩效分析 14
四、存在问题 30
（一）个别绩效目标未细化 30
（二）项目监督有待提升，公开信息待完善 30
（三）自评报告佐证材料不够齐全。 30
（四）项目档案资料完整度有待进一步提高 31
五、相关建议 31
（一）合理设计指标体系，提升绩效管理水平 31
（二）督促项目公司加强考核监督，充分发挥资金效益 31
（三）完善网站公开信息，接受社会群众监督 31
（四）提高佐证材料和自评报告的关联性 31
（五）提高档案管理的完整性和及时性 32
六、其他需要说明的事项 32
附　件 33

2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价报告

摘　要

一、评价对象

2021 年鲤城区南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目专项资金 4321.48 万元。

二、绩效评价结论

2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目立项依据充分、程序规范，预算编制科学，资金分配合理；项目预算执行较合理，资金使用较合规，绩效目标基本合理、明确，资金到位尚及时，业务管理制度和财务管理制度较健全，产出和效益绩效目标基本达成，执行情况较好，大部分达到了各项绩效指标的要求，绩效评价共得分 92.36 分，评价等级为优。

三、具体得分情况

一级指标得分情况

评价项目	决策指标	过程指标	产出指标	效果指标	合计
权重	16%	19%	45%	20%	100%
分值	15	16.65	42.16	18.55	92.36
得分率	93.75%	87.63%	93.69%	92.75%	92.36%

2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价报告

泉州市鲤城区财政局：

为加强政府投资管理，进一步规范财政专项资金管理，提高资金使用效益，规范政府和社会资本合作（PPP）项目运行，我公司接受贵单位委托，于 2022 年 7 月 1 日至 2022 年 8 月 29 日对南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目进行了绩效评价。依据贵局《鲤城区财政局关于开展 2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价工作的通知》要求，在泉州市鲤城区城市管理局提供相关资料的基础上，本着客观、公正、突出重点、绩效优先的原则，对该项目进行了现场绩效评价。在评价过程中，我们结合该项目的实际情况，实施了包括查阅项目文件、审阅相关财务账簿凭证、实地查看等多种我们认为必要的程序，评价项目的管理及财务管理情况。现将评价结果报告如下：

一、项目基本情况

（一）项目概况

1、项目名称

南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目（以下简称“本项目”）。

2、项目 PPP 实施模式

（1）实施模式

南环路、笋江路道路及景观提升改造工程是 2018 年市、区两级重点项目，采用政府与社会资本合作（即“PPP”）模式实施本项目，政

府通过竞争性方式择优选择社会资本，中标人为中建国际投资（福建）有限公司（联合体成员：中建国际工程有限公司）。2017 年 12 月底，中标人与泉州市鲤城房地产公司（政府出资代表，现已变更为泉州市鲤城房地产开发有限公司）按 80%：20%股权比例成立项目公司，取得项目特许经营权，公司名称为泉州海嘉建设有限公司。项目公司与泉州市鲤城区交通和市政公用事业管理局（现已变更为泉州市鲤城区城市管理局）签订 PPP 项目合同，与施工总承包单位签署施工总承包合同。特许经营期内，项目公司通过执行 PPP 项目合同，提供符合标准和要求的市政基础设施产品和运营维护服务，政府进行监管和考核，付费与绩效考核结果挂钩，运营期每年付费一次。

（2）项目合作期限

项目合作期为建设期和运营期，其中建设期为 1 年 6 个月，运营期为 12 年，项目合作期共 13 年 6 个月 。

（3）投资规模

根据项目相关政府会议纪要，调整后纳入 PPP 投资范围的估算总投资 41126. 53 万元，其中子项目一纳入 PPP 投资范围的估算总投资 30857.85 万元，子项目二纳入 PPP 投资范围的估算总投资 10268.68 万元。

3、项目回报机制

本项目由政府向项目公司支付可用性付费以及为维持本项目可用性所需的运营维护服务付费。

4、项目付费

（1）付费计算

本项目属于非经营性项目，采用政府支付“建设期融资补贴+可用性服务费+运营维护服务费”的形式。

1）建设期融资补贴

本项目建设期融资补贴，已按约定完成支付合计人民币 11,083,336 元。

2）可用性服务费

项目正式进入运营期后按约定公式计算各期的可用性服务费，每 12 个月支付一次，2021 年为运营期第 2 年。

3）运营维护服务费

运营维护服务费指乙方为维持本项目可用性之目的提供符合相关规定的绩效标准的运营维护服务所应得的服务收入。

（二）项目绩效目标

1、项目总体绩效目标

对南环路、笋江路道路及景观提升改造，将完善江南片区城市道路网结构和基础设施条件，改善沿线居住、商业环境，提高居民的生活质量。

2、运营质量目标：

运营质量	运营质量目标
道路养护质量	道路及附属设施在运营期内处于良好的运行状态
通行服务质量	运营期内道路通畅、交通设施齐全无故障
绩效考核指数	绩效考核分数 S≥90

3、运营效益目标

运营期内，项目运营收入来源主要为运营绩效服务费，运营成本主要为委托运营费用。项目 PPP 合同约定，竞争确定的运营维护费用

单价为40万元/公里；大中维修由项目公司负责，相应的维修费用（按政府与项目公司确认的实际发生金额计取）由政府方承担，与下一期的运营维护服务费一并支付。运营效益目标为绩效考核达标以足额收取运营绩效服务费与可用性服务费。

（三）项目主要参与方

实施机构：泉州市鲤城区人民政府授权泉州市鲤城区城市管理局（原泉州市鲤城区交通和市政公用事业管理局），牵头本项目前期准备工作，采购社会资本，代表政府签署相关协议、监管和考核项目公司执行PPP项目合同情况，并根据合同规定按效付费；

本项目的政府方出资代表：泉州市鲤城房地产开发有限公司（原泉州市鲤城房地产公司）；

项目公司：泉州海嘉建设有限公司，负责南环路、笋江路道路及景观提升改造工程PPP项目执行；

运营维护：根据合同约定，项目公司委托专业运营公司中海物业管理有限公司进行运营维护、管理和维修工作。

（四）项目实施情况

1、项目进度：南环路、笋江路道路及景观提升改造工程PPP项目包含两个子项目，子项目一为南环路长约7.4km、宽44m，子项目二为笋江路长约2.807km、宽40m，改造内容包括：道路、桥梁、排水、照明、交通设施及景观工程等。项目于2018年5月开工建设，已于2019年10月28日竣工验收合格，并于2019年10月29日正式进入运营期。

2、项目运营维护内容：包括项目红线范围内路面工程、桥涵工程、雨水道路、污水管道、道路照明、交通工程及附属设施、景观绿化工程等全部设施设备【不含道路保洁】（维持道路沿线路灯正常运营所

需要的动力费由政府方承担，不包含在运营维护费用中）。

3、项目运营期考核：成立了 PPP 项目运营考核小组，采用季度考核、不定期抽查及专家调研等方式进行运营维护监管，并根据行业工作特点，按照年度不同管理周期制定考评细则，主要考核乙方是否按照规定的标准、时限和质量完成工作任务，强化运营管理。

4、运营维护考核方案 ：项目的运营维护考核方案详见《南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目合同》附件 5：南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目运营考核方案。

5、运营维护服务费的确定

运营维护费用结算价=竞争确定的运营维护费用单价×实际管养道路公里数，竞争确定的运营维护费用单价为 40 万元/公里。

6、运营维护服务费标准及支付

运营维护服务费自正式进入运营期之日起每 12 个月支付一次，与可用性服务费一同支付。

7、绩效付费机制

在运营维护期内考评小组主要通过常规考核（每季度）和临时考核的方式对乙方运营维护服务绩效水平进行考核，并将考核结果与年度运营维护服务费支付挂钩。考核分数与绩效考核系数对应关系详见下表，各期应支付的运营维护费=竞争确定的年度运营维护服务费用×R ，将考核分数 S 与项目运维考核系数 R 挂钩，其中项目运维考核系数根据考核分数按下表计算。（连续两个年度考核分数低于 60 分，甲方有权要求乙方更换运营管理单位）

考核分数 S	S≥90	90＞S≥80	80＞S≥70	70＞S≥60	S＜60
调整值	0			P/N*5%	P/N*30%
考核系数 R	1	0.9	0.7	0.6	0

8、运营维护服务费的调价机制

在项目运营期间，年度运营维护费用根据通货膨胀情况（泉州市统计局公布的当期 CPI 数值）调整。以三年为周期，进行定期调价。**本年度暂不进行相关调价。**

9、考评方法

运营期内，实施机构主要通过定期考核和随机考核的方式对项目公司服务绩效水平进行考核，并将考核结果与运维绩效服务费支付挂钩。

（1）临时考评

在每个季度考核时期内随机进行巡查，对照考核评分标准，发现问题，现场拍照、记录，按标准扣分，并下达限期督办整改通知。对下达限期督办整改通知事项，未按时限整改的加倍扣分。（每季随机抽查次数，原则上不少于 3 次）

（2）常规考评

每个季度定期组织相关部门单位人员，集中进行联合互检互查考评，对检查发现的问题现场拍照、记录，按考核评分标准扣分，并对检查问题进行通报，并下达限期督办整改通知。对下达限期督办整改通知事项，未按时限整改的加倍扣分。

（3）评分办法

本项目考评采取满分百分制，每年度考核得分=当年度考核得分总和/考核次数，当季度考核得分与本项目的绩效付费机制对应。

（4）指标体系构成

根据本项目的运营维护内容，项目 PPP 合同设置本项目的考核指标体系由配套设施和市政道路养护等两部分组成，具体详见下表。

总指标	一级指标	权重(%)
运营考核指标(100 分)	配套设施	30
	市政道路养护	70

考核部门按下述公式计算每年项目公司的运营维护服务考核分数：

每次的考核分数=配套设施指标分数×30%+市政道路养护指标分数×70%-其他项目

（五）资金来源和使用情况

资金来源情况：由鲤城区城市管理局根据 PPP 项目实施绩效考核结果计算核定项目公司申请的年度可用性服务费和运营服务费后向鲤城区财政局申请，由财政全额拨付。

资金使用情况：2021 年为本项目第二个运营年度，根据《南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目合同》（以下简称“PPP 合同”）约定，项目已完成运营期第一次可用性服务费和运营服务费支付，其中可用性服务费 39,540,322 元，运营服务费 4,082,800 元，合计人民币 43,623,122 元以及项目建设期融资补贴人民币 11,083,336 元，合计已使用专项资金 5470.6458 万元。

本年度专项资金预算安排金额 4321.48 万元，均来源于地方财政资金，年中调整金额 0.00 万元，年度拨付金额 4251.23 万元，实际到位金额 4321.48 万元，实际支出金额 4251.23 万元，本年度结余金额 70.25 万元，结余率 1.63%。

财务管理情况：鲤城区城市管理局按照 PPP 项目合同履行权利和义务；项目公司泉州海嘉建设有限公司制定了涵盖建设工程支出管理、还本付息支出管理、日常运营支出管理、货币资金管理、票据和印章管理等方面的《财务管理制度》。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的

通过对南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目专项进行绩效评价，得出评价结论，针对项目管理不足之处，提出改进建议，供鲤城区财政局及项目单位参考应用，以强化本项目专项管理，压实支出责任，提高财政资金的使用效益。

（二）绩效评价对象、范围

绩效评价对象：2021 年鲤城区南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目专项资金 4321.48 万元。

绩效评价范围 ：评价范围覆盖南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目运营期全部决策、过程、产出和效益情况。

（三）绩效评价工作方案制定过程

泉州和益资产评估房地产土地估价有限责任公司组织专业人员，成立南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价工作小组。绩效评价工作小组按照《鲤城区财政局关于印发 2022 年全面实施预算绩效管理工作要点的通知》（泉鲤政财〔2022〕39 号）、《财政部关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》(财预〔2020〕10 号）等文件要求，结合南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目具体情况制定绩效评价工作计划和方案。

（四）绩效评价指标遵循的原则、评价方法和评价指标体系

1、绩效评价指标确定原则

绩效评价的核心是绩效评价指标体系的构建，它直接决定了评价工作是否合理有效，按照以下原则制定出的目标才能保证可实施、可跟进、可考核，也更容易实现。

（1）相关性原则。确定的绩效评价指标应当与绩效目标有直接的

联系，能够恰当反映目标的实现程度，而与绩效目标无关的指标不列入评价体系。

（2）重要性原则。应当优先使用最具评价对象代表性、最能反映评价要求的核心指标。

（3）可比性原则。对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，以便于评价结果可以相互比较。

（4）系统性原则。应当将定量指标与定性指标相结合，系统反映财政支出所产生的社会效益、经济效益、环境效益和可持续影响等。

（5）经济性原则。绩效评价指标不是设计得越复杂越好，应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。

2、评价方法：

本次绩效评价主要采用目标管理法、比较法、成本效益分析法、公众评判法等。

（1）目标管理法。目标管理法是结果导向型的考评方法，能更好地推动项目公司提质增效。以PPP项目运营期年度的实际产出、实际效果和项目管理情况为基础，评价的重点是项目运营期的成效和结果。以《PPP项目合同》为纲，并根据相关规定明确具体绩效目标。

（2）比较法。是指通过实际支出、实施效果等与绩效目标、历史情况等的比较，综合分析绩效目标实现程度。

（3）成本效益分析法。是指将一定时期内的支出与效益进行对比分析，以评价绩效目标实现程度。

（4）公众评判法（服务对象评判法）。是指通过对服务对象进行问卷及抽样调查等对财政支出的效果进行评判，评价绩效目标实现程

度。

（五）绩效评价实施过程

1、前期准备

泉州和益资产评估房地产土地估价有限责任公司组织专业人员，成立南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价工作小组。绩效评价工作小组按照绩效评价工作计划与要求对 2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价工作进行调研方案设计。依据制定的评价标准和程序，利用专业的评价方法，系统、客观地对 PPP 项目运营期的产出、效果及项目管理等内容进行评价，并通过对评价结果的分析，有针对性地制定改进方案、提高项目效率和公共服务质量。

2、组织实施

（1）项目绩效重点评价工作组成员收集项目资料，审查核实项目申报、评审、批复及实施等情况，以及项目资金审查、拨付、使用及管理情况、相关制度建设执行情况，绩效目标实现程度等；

（2）拟定 2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价指标体系，与鲤城区财政局和鲤城区城市管理局商讨指标体系，根据反馈意见，修订绩效评价指标体系；

（3）根据修订后的指标体系以及绩效评价过程中出现的问题，项目绩效重点评价工作组进一步搜集、审核绩效评价所需的数据、资料。

3、撰写报告

（1）归纳、分析、综合数据与资料，对 2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效进行重点分析，完成 2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价报告征

求意见稿；

（2）征询鲤城区财政局和鲤城区城市管理局意见，对征求意见稿进行修改，完成《2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价报告》。

（六）数据收集方法

1、项目单位提供。绩效评价工作小组向项目单位提供绩效评价准备资料清单，项目单位根据清单整理材料提供给绩效评价工作小组。

2、媒体资料查询。绩效评价工作小组通过互联网、报刊等媒体查询项目公开信息等资料。

3、社会调查。为考察社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度，考虑到项目绩效重点评价工作小组通过发放问卷调查表搜集社会满意度的信息的精准度和有效性，在采用线上问卷调查的基础上，评价小组还通过结合分析市民服务热线电话“12345”投诉次数的增减变化、实施机构和项目公司接到投诉电话反馈的响应速度和整改情况进行评判打分。

4、其他渠道。绩效评价工作小组通过掌握的其他相关渠道或由财政部门协调其他有关政府部门提供资料。

（七）评价依据

1、《财政部关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10 号）；

2、《关于印发<政府和社会资本合作（PPP）项目绩效管理操作指引>的通知》（财金〔2020〕13 号）；

3、《福建省财政厅转发<政府和社会资本合作(PPP)项目绩效管理操作指引>的通知》（闽财金〔2020〕24 号）；

4、《福建省财政厅关于印发<福建省政府和社会资本合作（PPP）项目全生命周期绩效管理实施细则>的通知》（闽财金〔2021〕41 号）；

5、《泉州市人民政府办公室转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（泉政办〔2016〕86 号）；

6、《中共鲤城区委办公室、鲤城区人民政府办公室关于印发<鲤城区全面实施预算绩效管理的若干措施>的通知》（泉鲤委办明电〔2019〕45 号）；

7、鲤城区财政局关于开展 2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目绩效重点评价工作的通知；

8、南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目合同；

9、南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目补充合同；

10、南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目补充协议；

11、南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目物有所值评价报告；

12、南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目实施方案；

13、实施机构和项目公司提供的其他项目相关佐证材料。

三、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

绩效评价工作小组审阅了鲤城区城市管理局提供的南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目相关资料，与鲤城区城市管理局的工作人员进行座谈和征求意见，查阅档案、收集资金使用和成果的相关信息资料，采取定性和定量分析方法，对 2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目决策、过程管理、产出与效益等方面进行综合评价。

2021 年南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目立项依据充分、程序规范，预算编制科学，资金分配合理；项目预算执行较合理，资金使用较合规，绩效目标基本合理、明确，资金到位尚及时，业务管理制度和财务管理制度较健全，产出和效益绩效目标基本完成，执行情况较好，大部分达到了各项绩效指标的要求，绩效评价共得分 92.36 分，评价等级为优。

（二）绩效分析

绩效评价工作小组根据《关于印发<政府和社会资本合作（PPP）项目绩效管理操作指引>的通知》（财金〔2020〕13 号）、《鲤城区财政局关于印发 2022 年全面实施预算绩效管理工作要点的通知》（泉鲤政财〔2022〕39 号）等文件，综合政策要求和项目的多方因素，对 PPP 项目合同约定的绩效目标与指标体系进行了适当调整，根据项目实际情况选取较能代表和反映项目运营维护情况，体现产出和效果的重点指标，主要包括项目决策、过程、产出和效果四个方面，并着手进行评价，权重分别为 16%、19%%、45%和 20%。具体如下：

项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	指标解释	评分标准	得分
决策（16 分）	项目立项（4 分）	立项依据充分性	-	2	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复。5	2

						项各占 1/5 权重分，每有一项不满足，则扣除相应权重分。	
		立项程序规范性	-	2	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目按照规定的程序申请设立；②所提交的文件、材料符合相关要求；③事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策等。若①②③齐全得权重 100%；如不符合①得 0 分；缺②扣权重 1/3；缺③扣权重 1/3。	2
	绩效目标(6 分)	绩效目标合理性	-	3	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	①项目有绩效目标；②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性；③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平；④绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。4 项各占 1/4 权重分，每有一项不满足，则扣除相应权重分。	2.5
		绩效指标明确性	-	3	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；②指标值清晰、可衡量；③指标值与项目年度任务数或计划数相对应。3 项各占 1/3 权重分，每有一项不满足，则扣除相应权重分。	2.5
	资金投入(6 分)	预算编制科学性	-	3	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算编制经过科学论证；②预算内容与项目内容匹配；③预算额度测算依据充分，按照标准编制；④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配。4 项各占 1/4 权重分，每有一项不满足，则扣除相应权重分。	3

		资金分配合理性	-	3	考察项目资金分配是否有测算依据，预算安排内容与专项资金的设立目的及年度工作重点是否一致，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性。	①项目资金分配有测算依据得 1/2 权重分； ②根据预算安排内容与专项资金的设立目的及年度工作重点的匹配程度判断，分别得年度剩余权重的 100%、75%、50%、25%和 0%。	3
过程（19 分）	资金管理（8 分）	资金到位率	-	2	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核 2021 年度资金落实情况对项目实施的总体保障程度。资金到位率=（实际到位资金/预算资金）*100%。	资金到位率达 100%得相应权重的 100%，每下降 1%扣 5%权重，扣完相应权重为止。	2
		预算执行率	-	2	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。预算执行率=（实际支出金额/实际到位资金）×100%。	达评分标准为预算执行率 95%及以上得满分；小于 95%的，得分=资金到位率/95%×分值”	2
		资金使用合规性	-	4	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；②资金的拨付有完整的审批程序和手续；③符合项目预算批复或合同规定的用途；④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。4 项全部符合视为使用合规，得满分；存在①或③或④不满足时属于严重违规事项，本项指标不得分；在①③④同时符合，②不符合时，本项指	4

						标得 75%权重分；	
	组织实施（11分）	管理制度健全性	-	3	项目实施单位的管理制度是否健全，是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度，财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①制定或具有相应的财务管理制度；②制定或具有相应的业务管理制度；③财务管理制度合法、合规、完整；④业务管理制度合法、合规、完整。4 项各占 1/4 权重分，每有一项不满足，则扣除相应权重分。（需根据实际情况细化制度和修改权重比）	3
		制度执行有效性	-	3	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①遵守相关法律法规和相关管理规定；②项目调整及资金支出审批手续完备；③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档；④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。4 项各占 1/4 权重分，每有一项不满足，则扣除相应权重分。（需根据实际情况细化制度和修改权重比）	2.75
		档案资料完整率	-	3	档案资料完整率指标主要通过计算档案资料完整率，考核和反映项目管理档案是否齐全、完整。	评分标准为“完整率=100%（3 分）；90%≤完整率＜100%（2.5 分）；80%≤完整率＜90%（2 分）；70%≤完整率＜80%（1 分），完整率＜70%（0 分）”	2
		信息公开完整率	-	2	信息公开完整率指标主要通过计算信息公开完整率，考核和反映评价项目公开信息是否准确。	查询财政部政府和社会资本合作中心官网，项目信息公开情况，评分标准为“完整率≥90（2 分）；60%≤完整率＜90%（1.5 分）；50%≤完整率＜60%（1 分）；20%≤完整率＜50%（0.5 分），完整率＜20%（0 分）”	0.9

产出（45 分）	产出数量（8 分）	实际完成率	-	8	项目运营的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目运营期产出数量目标的实现程度。实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。	实际完成率达 100%，则得满分，每低于 1%，扣除 5%权重分，扣完为止。	8
	产出质量（25 分）	道路养护质量达标率	道路维修养护	18	道路及附属设施在运营期内处于良好的运行状态。项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。质量达标产出数：本年度内实际达到合同约定的质量标准的产品或服务数量。	道路维修养护质量包括：1、机动车道、非机动车道平整、顺畅；2、排水设施完好；3、人行道完好，无坑洞沉陷、破损等现象，具体扣分标准详项目运营道路维修养护考核扣分标准。	16.68
		通行服务质量达标率	设施设备运行与维修养护	4	运营期内道路通畅、交通设施齐全无故障，项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。质量达标产出数：本年度内实际达到合同约定的质量标准的产品或服务数量。	1、每周巡查 1 次道路、路面、侧石、井盖等，发现损坏及时修复，保持路面平整、无破损、无积水、无井盖缺失，侧石平直无缺损。2、设施设备标志齐全、规范，容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施。每月检查 1 次，保证标志清晰完整，设施运行正常；3、排水系统按规定检查频率巡查维护，确保排水系统运行正常，发现缺损须在 7 日内修复，不满足任一评价标准按约定扣分。（详见设备运行维护养护标准）	3.902

			公共区域日常绿化养护	3	公共区域日常绿化养护包括绿化带修剪、杂草清除、病虫害防治、扶正、加固补种等。	评价标准及修复要求详项目日常绿化养护标准。	2.16
	产出成本(6 分)	成本控制	-	6	成本控制率＝截至年末累计支出数/概算或当年度预算×100%	评分标准为“成本控制率≦100 得满分，每超 5%扣 1 分，扣完为止”	6
	产出时效(6 分)	完成及时率	-	6	各项目是否均按照计划、文件批复等相关规定及时完成，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。项目完成及时率=及时完成的产出数/实际产出数*100%	完成及时率达 100%，则得满分，每低于 1%，扣除 5%权重分，扣完为止。	5.42
效果(20 分)	项目效益(12 分)	经济效益	物有所值	2	项目实施对带动周边经济发展的贡献，物有所值。	评分标准为“物有所值分数专家评论分数≥90 分（5 分）；80 分≤物有所值分数专家评论分数＜90 分（4 分）；70 分≤物有所值分数专家评论分数＜80 分（3 分），物有所值分数专家评论分数＜70 分（0 分）	1.8
			依法纳税	2	项目公司在运营过程中应依法纳税。	受到税务部门处罚的，本项不得分。	2
		社会效益	产业带动	2	项目实施对产业带动的贡献	有效带动周边产业发展计 2 分；未带动产业发展计 1 分；对产业发展产生负面影响计 0 分。	2
			诉讼、群体性事件	2	项目的负面影响	项目公司被第三方提起诉讼且败诉的，每发生 一次扣 0.2 分，扣完为止；因项目公司原因引发群体性事件，导致负面社会影响的，每发生一次扣 0.2 分，	2

						扣完为止。	
		生态效益	生态环境影响程度	2	对项目周边生态环境影响程度	项目实施对鲤城区生态环境影响程度。评分标准为“环境改善显著（2 分）；较显著(1.75 分)；一般(1.5 分）；无改善（0.5 分）	1.75
			环境污染	2	是否受到环保部门整改通报或罚款等情况	因项目公司未遵守国家有关环境保护的法律规定，被环保部门处罚的，每有 1 次扣 1 分。	2
	可持续影响(3 分)	政策可持续性	-	3	考察项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。	项目政策能够使项目后续运行及成效发挥得到可持续发展得满分，项目后续能有效运行计 1 分；项目后续能发挥成效再计 1 分；	3
	满意度(5 分)	服务对象满意度	-	5	考察社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。	通过分析"12345"投诉情况评价项目服务对象满意度，根据“12345”投诉次数的增减变化、实施机构和项目公司接到投诉的响应速度和整改情况进行评判打分。	4
合计				100			92.36

1.项目决策情况（分值 16 分，得分 15 分）

项目决策设置项目立项、绩效目标、资金投入三个二级指标。其中项目立项权重为 4%，从立项依据充分性、立项程序规范性两方面进行评价；绩效目标权重为 6%，从绩效目标合理性、绩效指标明确性两方面进行评价；资金投入权重为 6%，从预算编制科学性、资金分配合理性两个方面进行评价。

（1）立项依据充分性（分值 2 分）

立项依据充分性指标主要评价项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。

南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目经泉州市鲤城区人民政府区长办公会议纪要[2014]9 号通过项目立项审批；项目实施经泉州市鲤城区人民政府区长办公会议纪要[2017]7 号集体决策通过《南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目实施方案》；符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，项目运营期制定了项目运营方案，成立了 PPP 项目运营考核小组，与鲤城区城市管理局部门职责范围相符，系鲤城区城市管理局履职所需；属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则，且不与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。本项得分 2 分。

（2）立项程序规范性（分值 2 分）

立项程序规范性指标主要考核项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。

南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目实施方案，按照相关要求和规定的程序申请设立，项目运营方案、项目年度绩效付费按规定程序申报并列入年度预算，审批文件、材料符合要求，且事前经过必要的可行性研究、项目物有所值评价、集体决策等。本项得分 2 分。

（3）绩效目标合理性（分值 3 分）

绩效目标合理性指标主要考核项目所设定的绩效目标是否依据充分、是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。

项目制定了与实际工作内容相关的绩效目标，绩效目标与预算确定的资金量基本匹配，项目预期产出效益和效果基本符合正常的业绩水平，但项目未设置预算编制、监督管理等项目监控目标并进行细化

评价，本项扣 0.5 分，得分 2.5 分。

（4）绩效指标明确性（分值 3 分）

绩效指标明确性指标主要评价设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。

项目个别关键绩效指标，如运营质量合格率、群众满意度未进一步细化，没有给出可进一步衡量测算的具体指标数值，本项扣 0.5 分，得分 2.5 分。

（5）预算编制科学性（分值 3 分）

预算编制科学性主要评价项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。

项目预算编制符合项目 PPP 合同约定，经过科学论证，内容匹配，预算额度测算依据较充分，预算确定的资金量与工作任务匹配度较高，本项得分 3 分。

（6）资金分配合理性（分值 3 分）

资金分配合理性主要评价项目预算资金分配是否有测算依据，与项目实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。

项目资金根据 PPP 项目合同计算并付费，依据较充分，分配额度合理，与实际情况相适应。本项得分 3 分。

2. 项目过程管理情况（分值 19 分，得分 16.65 分）

项目过程管理设置项目资金管理和组织实施两个二级指标。其中资金管理指标权重为 8%，从资金到位率、预算执行率和资金使用合规性三方面进行评价；组织实施权重 11%，从管理制度健全性、制度执

行有效性、档案资料完整率和信息公开完整率四个方面进行评价。

（1）资金到位率（分值2分）

资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。通过计算项目实际到位资金占预算资金的比重，对资金到位情况进行评价。评分标准为“资金到位率达100%得相应权重的100%，每下降1%扣5%权重，扣完相应权重为止。”。

实际到位资金指一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金，项目年初部门预算安排金额4321.48万元，其中：财政资金—地方财政资金4321.48万元、其他资金0.00万元。

项目实际到位金额4321.48万元，其中：财政资金—地方财政资金4321.48万元、其他资金0.00万元。资金到位率=4321.48/4321.48×100%=100%。本项得分2分。

（2）预算执行率（2分）

项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。预算执行率=（实际支出金额/实际到位资金）×100%。评分标准为预算执行率95%及以上得满分；小于95%的，得分=资金到位率/95%×分值。

项目本年度实际支出金额4251.23万元，其中：财政资金—地方财政资金4251.23万元、其他资金0.00万元。未完成原因：因项目正在结算中，部分资金未全部支付，待结算完成后进行支付。

预算执行率=（实际支出金额/实际到位资金）=4251.23/4321.48=98.374%，本项得分2分。

（3）资金使用合规性（分值4分）

资金使用合规性指标主要评价项目资金使用是否符合相关的财务

管理制度规定，是否存在虚列支出、截留、挤占、挪用项目资金，以及超标准开支情况，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。

绩效评价工作小组通过查阅项目财务管理办法、抽查其电子版和纸质版资金申请拨付材料等，项目专项立项依据充分，资金管理办法较规范，项目资金到位未影响项目实施，资金使用合规，未发现存在虚列支出、截留、挤占、挪用项目资金以及超标准开支情况。本项得分4分。

（4）管理制度健全性（分值3分）

管理制度健全性主要评价项目实施单位是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度，财务和业务管理制度是否合法、合规、完整，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。

鲤城区城市管理局能按照相关制度要求以及PPP项目合同执行项目绩效监控管理，项目公司制定了财务管理制度，制度较健全。本项得分3分。

（5）制度执行有效性（分值3分）

制度执行有效性主要评价项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。

经检查，项目公司能按照财务管理制度等文件执行，鲤城区城市管理局遵守相关法律法规和相关管理规定，手续较完备，资料较齐全，但存在项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实不尽到位的情况，本项得分2.75分。

（6）档案资料完整率（分值3分）

档案资料完整率指标主要通过衡量档案资料完整率，考核和反映项目管理档案是否齐全、完整。评分标准为“完整率=100%（3分）；

90%≤完整率＜100%（2.5 分）；80%≤完整率＜90%（2 分）；70%≤完整率＜80%（1 分），完整率＜70%（0 分）”。

经抽查鲤城区城市管理局档案资料整理情况，发现该项目相关文件资料的收集、整理、入档存在不完整和滞后情况，档案资料完整率有待提高。本项得分 2 分。

（7）信息公开完整率（分值 2 分）

信息公开完整率指标主要通过计算信息公开完整率，考核和反映评价项目公开信息是否准确。评分标准为“完整率≥90（2 分）；60%≤完整率＜90%（1.5 分）；50%≤完整率＜60%（1 分）；20%≤完整率＜50%（0.5 分），完整率＜20%（0 分）”。

经查询财政部政府和社会资本合作中心官网，项目信息公开完整度必填信息率仅为 42.57%。本项得分 0.9 分。

3.项目产出情况（分值 45 分，得分 42.16 分）

项目产出设置产出数量、产出质量、产出成本、产出时效等 4 个二级指标。产出数量指标权重 8%，通过实际完成 PPP 合同约定的日常运营维护道路公里数进行评价；产出质量指标权重 25%，通过道路养护质量达标率、通行服务质量达标率三级指标以及道路维修养护、设施设备运行与维修养护、公共区域日常绿化养护等四级指标进行评价；产出成本和产出时效指标权重各 6%，通过成本控制率、维护、修复完成的及时性指标评价。

（1）产出数量实际完成率（分值 8 分）

产出数量实际完成率旨在考核实际完成 PPP 合同约定的日常运营维护道路公里数的目标实现程度。评分标准为实际完成运营维护公里数/合同约定运维公里数，实际完成率达 100%，则得满分，每低于 1%，

扣除5%权重分，扣完为止。

项目PPP合同约定的日常运营维护道路公里数目标值为10.207公里，实际完成10.207公里，项目产出数量实际完成率=100%。本项得分8分。

（2）质量达标率（分值，25分）

项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。质量达标率达100%，则得满分，高于90%低于100%得分按相应达标率计算权重分，小于90%时按每低于1%，扣除5%权重分，扣完为止。

鉴于项目PPP 合同根据运营维护内容约定项目运营期主要考核配套设施和市政道路养护两部分，其中市政道路养护权重70%，配套设施运维权重30%，质量达标率通过道路养护质量达标率、通行服务质量达标率三级指标以及道路维修养护、设施设备运行与维修养护、公共区域日常绿化养护等四级指标进行评价；

①道路维修养护（分值，18分）

道路维修养护质量考核标准包括1、机动车道、非机动车道平整、顺畅；2、排水设施完好；3、人行道完好，无坑洞沉陷、破损等现象，具体扣分标准详见项目运营道路维修养护考核扣分标准。通过检查核对项目季度和临时考核情况登记表，本年度道路维修养护平均考核得分92.67分，本项得分16.68分。

②设施设备运行与维修养护（分值，4分）

设施设备运行与维修养护考核标准包括运营期内道路通畅、交通设施齐全无故障，项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，

用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。质量达标产出数：本年度内实际达到合同约定的质量标准的产品或服务数量。（详见项目设备运行维护养护标准。）

通过检查核对项目季度和临时考核情况登记表，本年度设施设备运行与维修养护得分 97.56 分，本项得分 3.902 分。

③公共区域日常绿化养护（分值，3 分）

公共区域日常绿化养护包括绿化带修剪、杂草清除、病虫害防治、扶正、加固补种等。评价标准及修复要求详见项目日常绿化养护标准。

通过检查核对项目季度和临时考核情况登记表，本年度设施设备运行与维修养护得分 72 分，本项得分 2.16 分。

（3）成本控制率（分值 6 分）

成本控制率＝截至年末累计支出数/概算或当年度预算×100%，评分标准为“成本控制率≦100 得满分，每超 5%扣 1 分，扣完为止”

本年度专项资金预算安排金额 4321.48 万元，项目公司上报申请本年度可用性服务费和运营服务费合计 4267.445 万元，其中可用性服务费 3859.17 万元，运营服务费 408.28 万元；经鲤城区城管局和鲤城区财政局审查核定后，本年度实际支出金额 4251.23 万元。成本控制率=99.61%≦100，本项得分 6 分。

（4）完成及时率（分值 6 分）

该指标考核项目是否均按照计划、考核方案、标准等相关规定及时有效履行 PPP 项目合同约定的义务，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。项目完成及时率=及时完成的产出数/实际产出数*100%。高于 90%低于 100%得分按相应达标率计算权重分，小于 90%时按每低于 1%，扣除 5%权重分，扣完为止。

检查项目PPP项目合同履行情况及日常督查情况，项目本年度完成及时率为90.24%，本项得5.42分。

4.项目效果情况（分值20分，得分18.55分）

项目效果设置项目效益、可持续影响和满意度等3个二级指标，项目效益下设经济效益、社会效益、生态效益3个三级指标。经济效益通过物有所值依法纳税两方面进行评价，社会效益通过产业带动和诉讼、群体性事件两方面进行评价；生态效益通过生态环境正向影响程度和环境污染处罚两方面进行评价；具体评价及权重如下：

（1）物有所值（分值2分）

通过项目的建设运营，及时消除了项目道路上存在的安全隐患，较好地改善项目周边城市道路状况，扩大和提升了市政道路的通行能力及通行质量，确保项目道路路况良好及安全畅通，方便群众出行，降低运行成本，对泉州市经济的发展起到一定的推动作用，直接受益人群覆盖周边民众及过往车辆。该指标主要通过专家对项目物超所值评分进行量化，反映项目经济效益情况。评分标准为“物有所值分数专家评论分数≥90分（2分）；80分≤物有所值分数专家评论分数＜90分（1.75分）；70分≤物有所值分数专家评论分数＜80分（1.5分），物有所值分数专家评论分数＜70分（1分）”。

经查阅项目物有所值报告，专家评分82.7分，超出基础分数22.7分，其中基本指标67.7分，补充指标15分。本项得分1.8分。

（2）依法纳税（分值2分）

经查询相关公开网站，项目公司在运营过程中依法纳税，未发现受到税务部门处罚记录，本项得分2分。

（3）产业带动（分值2分）

项目实施在一定程度上对有效了带动周边产业的发展，本项得分 2 分。

（4）诉讼、群体性事件（分值 2 分）

经查询中国执行信息公开网和相关媒体，未发现因项目公司被第三方提起诉讼且败诉的记录，未发现项目公司原因引发群体性事件并导致负面社会影响的报道，本项得 2 分。

（5）生态环境影响程度

项目实施对鲤城区生态环境影响程度。评分标准为“环境改善显著（2 分）；较显著（1.75 分）；一般（1.5 分）；无改善（0.5 分）”。

绩效评价工作小组问卷调查结果显示，实施本项目后，周边环境改善较显著。本项得分 1.75 分。

（6）环境污染

经查询国家生态环境部环境处罚公开信息，未发现因项目公司未遵守国家有关环境保护的法律规定，被环保部门处罚的相关记录，本项得分 2 分。

（5）可持续影响（分值 3 分）

考察项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。项目政策能够使项目后续运行及成效发挥得到可持续发展得满分，项目后续能有效运行计 3 分。

经查看相关资料，项目公司组织架构、岗位职责说明书和财务管理制度等，项目工作保障和沟通协调机制较为有效。本项得分 3 分。

（6）服务对象满意度指标（分值 5 分）

社会公众满意度主要评价鲤城区特别是项目周边民众对南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目的满意程度。评分标准为“满

意度≥90%（5 分）；80%≤满意度＜90%（4 分）；70%≤满意度＜80%（3 分），满意度＜70%（0 分）”。

考虑到项目绩效重点评价工作小组通过发放问卷调查表搜集社会满意度的信息的精准度和有效性问题，在采用线上问卷调查的基础上，评价小组还结合通过分析市民服务热线电话“12345”投诉次数的增减变化、实施机构和项目公司接到投诉电话反馈的响应速度和整改情况进行评判打分。

经统计分析调查问卷，群众对项目运营效果、质量的满意度为 77%，此外，结合分析 12345 投诉情况以及实施机构和项目公司接到投诉的响应速度和整改情况，综合评价项目服务对象满意度为 80%，本项得分 4 分。

四、存在问题

（一）个别绩效目标未细化

项目自评未将绩效目标细化分解，如社会效益、生态效益、满意度指标，未通过清晰、相应匹配、可量化、可衡量的指标值予以体现，不便于事中监控考核和事后绩效评价。

（二）项目监督有待提升，公开信息待完善

在绩效评价过程中，PPP 项目实施方案制定了监督考核办法并在合同中进行了约定，但通过查询财政部政府和社会资本合作中心官网中南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目必填信息完整度仅为 42.57%，需进一步完善。

（三）自评报告佐证材料不够齐全。

项目自评报告的个别得分依据缺乏有说服力的佐证材料，如市民热线 12345 的投诉反馈情况等。

（四）项目档案资料完整度有待进一步提高

根据合同约定，乙方可自主进行项目的运营、管理和维修工作，也可依法选择合格的专业公司进行运营、管理和维修工作，但**需经甲方或其他政府授权单位批准确认**。项目公司委托专业运营公司中海物业管理有限公司进行运营维护、管理和维修工作，但项目档案中未见相关批准确认资料。

五、相关建议

（一）合理设计指标体系，提升绩效管理水平

强化绩效管理有利于对财政支出进行科学化、精细化管理。建议鲤城区城市管理局重视绩效管理，提升相关人员的绩效管理技能水平，按照相关性、重要性、可比性、系统性、经济性原则科学合理地设计绩效指标，赋予清晰、可衡量的值，以便于事中监控考核和事后绩效评价。

（二）督促项目公司加强考核监督，充分发挥资金效益

建议鲤城区城市管理局督促项目公司加大对中海物业管理有限公司运营维护履约情况的监督考核力度，严格按照合同要求频率对项目公司工作实施情况进行检查，对未按照合同履行、未按照计划实施的行为要求限期整改。

（三）完善网站公开信息，接受社会群众监督

建议鲤城区城市管理局、项目公司进一步完善应在财政部政府和社会资本合作中心网站及其他媒体上公开的项目信息，对检查情况予以公示，接受社会群众及财政部门的监督。

（四）提高佐证材料和自评报告的关联性

建议鲤城区城市管理局、项目公司进一步增强绩效管理理念，在

管理和使用预算资金的过程中，更加突出资金使用绩效，在自评报告和自评表格填报方面，进一步紧扣相关要求，提高佐证材料与自评表格的紧密性和完整度。

（五）提高档案管理的完整性和及时性

建议鲤城区城市管理局规范整理市民热线 12345 相关记录并存档，完善整理并及时归档项目资料，查漏补缺，进一步提高档案资料的完整性及建档的及时性。

六、其他需要说明的事项

本报告仅供泉州市鲤城区财政局参考使用，实施机构对所提供材料的真实性和完整性负责。

泉州和益资产评估房地产土地估价有限责任公司

二〇二二年八月二十九日

附　件

一、南环路、笋江路道路及景观提升改造工程 PPP 项目运营情况社会满意度调查报告；

二、项目评价核查相关质量记录—专项资金支付凭证及部分附件；

三、项目评价核查相关质量记录—便民热线 12345 投诉处理记录。