

沙湖公园运行维护及文化建设经费项目 绩效自评报告

项目名称：沙湖公园运行维护及文化建设经费项目

项目单位：武汉市沙湖公园管理处

主管部门：武汉市园林和林业局

2021年6月

一、项目基本情况

（一）项目概况

1、项目立项背景

沙湖公园位于武汉中央文化区，环沙湖而建，面积约 100 公顷，是武汉市中心城区最大的综合性公园，分为琴园（A 区）、祥园（B 区）、翰园（C 区）、鹭园（D 区）、畅园（E 区）五个功能区，覆盖徐家棚、水果湖、积玉桥三个街道，1 公里范围内有 22 个社区近 30 万居民。

沙湖公园围绕游客需求，不断完善公园养护市场化运作，创新服务，不断提升公园窗口形象，努力营造舒适安全宜人的游园环境，积极打造集环境保护、绿地管理、科普宣传、文化活动、游憩娱乐和社区发展等多功能于一体的现代化城市公园。坚持以公益性服务为中心，营造安全宜人的游园环境，积极发挥园林科普教育职能，不断拓展延伸公园服务内涵，为市民提供更丰富、更便民、更贴心的服务，不断增强游客游园体验感、获得感。

2、项目实施情况

（1）项目实施周期

2020 年 1 月 1 日—2020 年 12 月 31 日。

（2）项目主要内容

本项目主要内容为沙湖公园五个区的物业管理（保卫+保洁+游客服务）及园林养护服务、园区公共区域用水电、公园设施维护、文明创建、特色服务及特色花展等。具体包括：

①公园五个区物业（保卫+保洁+游客服务）及园林养护管理；

②举办沙湖公园特色花展；

③主办或协办开展各类市民文化活动；

④公园节日上花；

⑤公园五个区域水电费；

⑥公园设施设备维修；

⑦公园安全生产及应急措施；

⑧公园文明创建及便民服务。

（3）项目完成概况

2020年以来，在市局的正确领导下，沙湖公园始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻十九届五中全会精神，持续巩固和发展园林和林业建设成果，顺势而为，乘势而上，以“变”应“变”，完成各项指标要求，积极推进高质量发展，回应市民群众的新期待，公园发展呈现新亮点。

1、科学落实防疫各项工作。做到全园区零感染，全员应下尽下，用心用情服务丁字桥社区群众660余人次，收到社区送来的各类奖彰、感谢信11封，锦旗一面，单位职工胡榕获得武汉市抗击新冠肺炎疫情先进个人。

2、高质量发展势头良好。2020年开始探索“党建强园、依法治园、服务暖园、环境丽园、文化兴园”五园一体发展新模式，将绩效目标与五园建设任务细化到部门，分解到月，园综合管理考核连续两个季度排名第一，年度排名第二，管

理效率提升明显。

3、科普教育亮点逐步展现。作为湖北省唯一一家单位成功入选生态环境部宣教中心第五批自然学校能力建设项目试点单位。

4、党建工作持续深入。制定《党员积分管理办法》，采用积分驱动模式，调动党员在各领域工作积极性，激发队伍活力。提交学习心得篇数上升400%，报送工作信息量上升200%，支部活动参与率达到100%。

5、养护新理念开启新实践。探索低成本投入、发挥自然之力的养护理念，成为首批公园生态养护观察示范区，园林废弃物土壤改良项目顺利通过结题验收。

6、公众参与模式再升级。走进社区开展游客需求调查，征求公众评价；达成合作的公益组织数量翻番。

（二）项目预算绩效目标

2020年沙湖公园运行维护及文化建设经费项目总绩效目标为：保持公园环境整洁、园内秩序井然，提升市民游园体验；提高公园园林养护精细化管理水平，营造公园特色景观及发挥公园“城市绿肺”功能；开展形式多样的科普、教育、宣传、文化活动，丰富市民娱乐生活；拓展延伸便民服务项目，提升公园服务品质。通过一系列举措，让市民获得感和幸福感不断增强，公园知名度和影响力不断扩大，获得社会各界、众多媒体和广大游客的高度赞誉。

1、产出目标

（1）数量指标

- ①公园维护管理面积覆盖率 100%。
- ②主办、协办开展各类文化活动 ≥ 100 场次。
- ③全年不间断提供免费便民服务 ≥ 17 项。
- ④荷花展活动 1 次。
- ⑤菊花展活动 1 次

(2) 质量指标

- ①全年无重大安全事故发生：零事故。
- ②物业绿化养护考核问题整改率 100%。
- ③公园设施完好率 $\geq 98\%$ 。

(3) 时效指标

- ①投诉建议回复响应时间：24 小时内。
- ②计划工作完成及时率 100%。

(4) 成本指标

预算成本控制率 $\leq 100\%$

2、效果目标

(1) 社会效益指标

全年游客接待量 380 万人次。

(2) 环境效益指标

是否对公园环境质量改善有积极影响：是。

(3) 社会公众或服务对象满意度指标

- ①市长热线、城市留言板、园林 110 等各类投诉件及时办理，回复率 100%，满意率 $\geq 95\%$ 。
- ②双评议满意率 $\geq 99\%$ 。

二、项目绩效分析

（一）项目管理情况

1、业务管理情况

（1）项目基础资料情况

沙湖公园 2020 年项目资料齐备，满足管理目标要求。预算资料包括费用测算、预算申报、项目绩效一项一表、预算编制说明、预算审批、决算资料等；项目采购过程，项目规模达到政府采购标准的按照政府采购流程办理，未达到政府采购标准的按照公园经费支出内控制度实施。采购过程资料包括请示、审批、会议记录、招投标、中标通知书、合同等资料。项目实施过程中，按照合同约定及内控制度对供应商的服务进行全程监督及评定。过程资料包括会议记录、工作计划、工作总结、考核评价资料、实施方案资料、内控制度等。

（2）项目质量控制采取的措施

①严格采购程序，优选专业公司

2020 年沙湖公园物业管理服务及园林养护服务项目预算金额达到政府采购标准，纳入公园政府采购指标。项目的内容、要求和标准均经过集体商议、集体决策等程序进行了充分讨论。严格按照政府采购的流程和要求，委托了招标代理机构实施政府采购，充分引入市场竞争机制，择优选择了一批资质好、信誉佳、业绩好、实力突出、有类似工作经验的服务供应商。

②健全考核机制，加强监督管理

为规范物业公司和园林养护公司管理，提高工作效率，

沙湖公园成立了考核小组，进一步修订完善了《物业公司月度日常考核实施办法》、《沙湖公园保安、保洁物业服务内容及要求》、《沙湖公园园林养护服务内容及要求》、《沙湖公园网格化管理实施办法》等制度，明确了考核方式、评分办法、单项扣罚要求与标准。

该考核体制一是引进了多方力量对物业和园林养护公司进行综合考评，包括日常考核、科室考核、管理处考核、市局三方考核。二是细化了考核评分标准。在市局精细化养护要求的基础上，沙湖公园在评分标准上不断改进和完善，形成了一套可量化、操作性强、内容细致的评分条例，包含了物业和绿化工作中可能出现的全部问题。三是落实管理奖罚分明。考核办法中，对物业公司及园林养护公司制定了合理的奖励和处罚机制。对考核分数不达标或行为触犯考核条例中扣款规定的给予处罚，对有突出贡献的公司和个人给予奖励，激励公司员工更好地完成日常工作。

③增加沟通渠道，提升工作效率

一是创建QQ工作群，职工发现问题拍照片上传QQ群，物业公司、养护公司看到问题及时反馈，大大缩短了整改周期，提高了工作效率。二是周例会制度。各物业及养护公司经理汇报上周工作总结及下周工作计划，由业务科室根据汇报及检查提出工作要求，解决工作中存在的问题及困难。三是月例会，要求物业及园林养护公司上报工作总结及工作计划，并根据各公司工作计划及季节性养护内容制定园林养护工作指南，指出上期园林养护好的做法和不足，供园林养护

公司之间互相学习和借鉴。

④多措并举，加强技术指导

在业务指导上，我园创新工作方法，一是积极组织干部职工、养护公司员工进行病虫害防治及植物修剪培训；二是邀请园博园管理中心专家组到公园进行现场技术指导；三是每月制定《沙湖公园园林养护管养指南》，发布病虫害预报和工作要求，指导监督园林养护公司做好日常工作，将园林养护做精做细；四是网格化管理，责任落实到人。根据《沙湖公园网格化管理实施办法》，对全园管理工作划分责任片区，指定责任人。要求责任人每天巡查，全面负责责任区的工作落实、业务指导、考核工作。

（3）项目验收情况

沙湖公园在各服务供应商的相互配合与分工协作下，使公园整体环境良好，园区公共秩序井然；园区植物生长健壮，景观效果较好，园林养护精细化水平较高。成功举办公园举办沙湖公园第37届金秋菊花展，开展了多姿多彩的文化活动和科普教育活动，极大地丰富了市民的文化生活。优化投诉处理流程，引导自纠自查，主动改进服务水平。公园高度重视投诉回复及协调处理工作，投诉回复率100.0%，满意率达95.0%以上，推动完成281项细节整改，推进完成儿童探险岛、梦想花园基础及娱乐设施提升等诸多项目。达到项目绩效目标要求，总体评价优。

2、财务管理情况

（1）项目支出预算2055.47万元，年中减少预算100

万元，实际支出 1955.47 万元。

(2) 项目资金到位率 100%。

(3) 资金实际使用方面，做到了专户储存，专款专用，支付范围、标准、进度、依据符合规定，与支付要求基本一致。目前使用资金情况如下：

①公园五个区域保安保洁服务费 1124.65 万元；

②公园五个区域园林养护服务费 473.14 万元；

③公园五个区域维护水电费 28.72 万元；

④公园维护劳务费 154.05 万元；

⑤公园文化活动及宣传 16.28 万元；

⑥公园安全生产及应急措施 10.15 万元；

⑦公园文明创建及贴心便民服务 24.20 万元；

⑧公园日常维修 123.48 万元。

⑨公园荷花生产 0.80 万元。

合计支出金额 1955.47 万元，资金支付率 100%。

(二) 项目预算绩效目标的完成情况

1、产出指标

(1) 数量指标

①物业管理及园林养护管养范围严格按合同范围执行，公园A、B、C、D、E区管养面积总计 100.94 公顷，公园维护管理面积全覆盖，达到 100.0%。

②2020 年我园建立以自然科普教育为核心，由公园大课堂、植物医生、研学活动、梦想农场、自然导师课五大板块构建起沙湖公园科普体系。通过线上直播、社群互动与线下

体验等形式，主办协办各类文化活动 68 场次。受疫情影响及防疫工作要求，2020 年 2-6 月未开展文化活动，工作重心转为疫情防控工作得力，全年园区无疫情发生。

③2020 年公园公示便民服务事项，提供便民服务 17 项。

④根据防疫工作要求取消 6 月荷花展，财政收回荷花展专项经费 100 万。

⑤武汉市第 37 届金秋菊花展在沙湖公园开幕，本次菊花展主题为“竹卷菊韵”、“鸕鸕闻笛”、“鸕鸕飞”。

(2) 质量指标

①2020 年沙湖公园制定《安全生产专项整治三年行动推进计划》，更新安全领导小组，压实安全工作责任。组织开展应急疏散、应急救援、消防、反恐防爆、水电安全、消防安全等多种形式的安全培训、实训演练，全年安全事故零发生。

②通过建立“管理处一部门一外包单位”三级考核制度，层层压实责任，确保物业绿化养护考核问题整改率 100%，2020 年我园三方考核成绩排名靠前。

③优化投诉处理流程，引导自纠自查，主动改进服务水平，通过自查、投诉、建议等形式推动完成 281 项细节整改，推进完成儿童探险岛、梦想花园基础及娱乐设施提升等诸多项目，公园设施完好率达到 98%以上。

(3) 时效指标

①优化投诉处理流程，专人处理投诉问题，有效确保 24 小时回复相应投诉建议。

②合理安排劳力和设备的投入，精心组织，在 2020 年 12 月 31 日基本完成“沙湖公园运行维护及文化建设经费项目”绩效任务。

(4) 成本指标

预算成本控制率 100%

2、效果目标

(1) 社会效益指标

根据疫情防控工作要求，2020 年 2 月至 4 月封园，工作重点转为疫情防控工作，下半年公园游客量逐步恢复，全年游客接待量约 200 万人次。

(2) 环境效益指标

园内环境卫生良好，设施清洁，垃圾桶无垃圾外溢，无乱搭乱盖；植物生长健壮，无死树，无病虫害；植物树形美观、分枝合理；花坛、色带边缘整理无杂草。对改善公园环境质量有积极影响。

(3) 社会公众或服务对象满意度指标

①公园高度重视投诉回复及协调处理工作，投诉回复率 100.0%，满意率达 95.0%以上。

②根据双评议通报，沙湖公园双评议满意率为 99.97%。

三、自评结论

(一) 自评结论

1、综合评价结论

2020 年度沙湖公园运行维护及文化建设经费项目，从总体上看，项目规划设计和预算编制合理；项目管理机构健全，

规章制度完善；项目资金严格执行《武汉市园林和林业局经费使用及资金结算管理办法（试行）》；项目设计目标实现较为理想，达到预期目的。通过物业管理、园林养护管理、文明创建、文化活动及花展项目建设，公园环境整洁、园内秩序井然、园林养护管理水平提高。

2、综合评分结果

通过对项目的现场查勘、询问、抽查、复核，对掌握的有关信息资料进行分类、整理、分析和评价，按照评价标准确定了绩效自评分值为 92 分。

（二）主要经验，存在的问题和改进措施

1、主要经验

（1）领导重视，积极组织力量制定、修改及完善绩效评价实施方案。公园通过集体讨论和集体决策，对公园的重大项目的实施进行全过程的指导、监督和把关。

（2）精心组织、明确分工、各司其职，绩效评价工作取得预期效果。2020 年通过网格化管理，划分责任区，指定网格责任人，增加巡查频率，加大了对外包服务工作的检查、监督、考核力度。

（3）资金拨付手续齐全，资金使用支出合规，财政资金高效、安全运行。修订完善了公园经费支出管理办法合同管理办法、采购管理办法等内容制度，进一步规范经费支出管理程序。

（4）监督管理比较规范，检查考核比较到位。2020 年度进一步修改完善了物业外包服务的考核机制，结合上级部

门精细化管理的要求，将三方考核的标准融入外包服务的工作要求和标准，公园管养水平进一步提升。

2、存在的问题

(1) 项目绩效目标未制定中长期实施规划，年度绩效目标中定性指标多，定量指标少。

(2) 管理维护经费不足。沙湖公园开放以来，受到社会各界广泛关注，特别是随着五个区域陆续建成，公园配套设施不能满足游客需求，植物配置也需调整，存在维修资金和植物养护资金短缺问题。

(3) 公园管理有待加强。一是公园绩效管理考评办法还不够科学完善，存在流程操作不畅、分值设置不合理、与上级考核周期错位等问题，需要进一步修订调整；二是园林专业水平有待提高。外包公司的园林养护水平专业化程度有待提升。

3、建议和改进措施

(1) 根据项目的工作特点、要求和目标，制定项目中长期实施规划，增加年度绩效目标中细化、量化的指标，确保绩效评价设计科学合理，考核工作操作性强，考核结果更合理。

(2) 受疫情影响及防疫工作要求，2020 年度文化活动及游客数量减少。下一步改进措施：继续落实好常态化疫情防控工作的同时，提升服务品质，做好游客服务工作。