

2019-2020 年朔州市污水处理费项目
财政支出绩效评价报告

晋智渊绩评（2021）0006 号

项目名称：2019-2020 年朔州市污水处理费项目

项目主管部门：朔州市城市管理局

项目实施单位：朔州市第二污水处理厂

委托单位：朔州市财政局

评价机构：山西智渊会计师事务所有限公司

二零二一年十二月十八日

目录

一、 基本情况.....	1
二、 绩效评价工作开展情况.....	4
三、 综合评价情况及评价结论.....	16
四、 绩效评价指标分析.....	17
五、 绩效自评核实情况及复核结论.....	25
六、 主要经验及做法、存在的问题及原因分析.....	25
七、 有关建议.....	26
附件 1、评价指标评分表.....	27
附件 2、政府部门访谈提纲.....	29
附件 2、污水处理厂访谈提纲.....	30
附件 2、社会公众访谈提纲.....	31
附件 3、政府方满意度调查问卷.....	32
附件 3、社会公众满意度调查问卷.....	33

2019-2020 年朔州市污水处理费项目

财政支出绩效评价报告

为深入贯彻落实《中共朔州市委、朔州市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施办法》（朔发〔2020〕9号）文件的精神，根据《预算法》有关规定，按照《朔州市市级项目支出绩效评价管理办法》（朔财绩〔2021〕5号）等要求，结合《2020年度市级财政重点绩效评价实施方案》（朔财绩〔2021〕9号）文件的工作安排，朔州市财政局委托山西智渊会计师事务所有限公司对2019-2020年朔州市污水处理费项目资金进行绩效评价。

一、基本情况

（一）项目概况

1、项目背景

随着城市经济发展和规划区域的扩充，现有的污水厂逐渐难以全部容纳处理城市范围内的生活污水，产生的污水量已经超过现有污水厂的最大处理能力，导致大量污水直接排放，严重污染了市区七里河等地表水和地下水体，并危及沿河下游流域地区的生活用水安全。建设污水处理厂已经成为朔州市工业经济发展必不可少的需求。

朔州市第二污水处理厂项目为国家十二五规划节能减排责任项目，受到省、市各级政府的高度重视，建成后匹配完善的市政官网可解决朔州市市政污水处理能力的问题，是改善朔州市水环境、造福百姓人居环境的国家民生工程。本工程是一项市政环保工程，对朔州市的环境有较大的改善，对居民生活质量的提高、投资和旅游环境的改善起到积极的

推动作用，对海河流域的水环境保护起到重要的作用。

2、项目内容及实施情况

朔州市第二污水处理厂是朔州市人民政府与华电水务控股股份有限公司于 2015 年 6 月签订特许经营项目，项目采取 BOT 方式运作，由华电水务控股股份有限公司投资、建设并成立华电水务朔州有限公司运营，特许经营期限 27 年，市政府按协议结算污水处理费。朔州市第二污水处理厂 2016 年 8 月开始运行，设计日处理量 6 万立方米，设计出水水质符合《城镇污水处理厂污染物排放标准》的一级 A 标准；按照 2018 年、2019 年山西省下达相关文件，朔州市第二污水处理厂已完成提标改造，COD、氨氮、总磷三项主要污染排放标准达到地表水五类标准。

目前污水处理厂出水水质达到地表水五类标准；大气污染防治措施满足《城镇污水处理厂污染物排放标准》（GB18918-2002）的要求；噪声污染防治措施达到《城镇污水处理厂污染物排放标准》（GB12348-2008）1 类标准要求。

项目收集的污水范围包含经济技术开发区，朔州市经济技术开发区以精瓷业、食品加工、新型建材和纺织业为支柱的综合园区，已建成的项目主要有：中煤装备、日本小松、平朔非煤工业园、繁盛煤机、金华实业、钢材市场、农机市场、温州机电城、浙能麻家梁矿井、朔州市现代农业科技园等，项目产生的市政废物污泥由朔州市污泥处置中心（朔州中持水务有限公司）进行堆肥处理。

项目对建筑物内的臭气进行了针对性的处理，排放达标，100m 范围内下风向感觉明显，但臭味很淡，300m 范围外，已闻不到。噪音设备均在室内，经过墙壁隔音以后衰减很多，对外部环境影响极小。污泥中重

金属和有毒物质极少，并且采用了污泥加钙稳定干化处理技术，可直接填埋或者电厂焚烧，对环境影响甚微。处理后的尾水经检测达标后大部分直接排入恢河，部分输送至华电电厂进行回用。

3、项目进展情况

该项目于 2013 年 12 月由山西省环境科学研究院编制完成环境影响报告书。于 2014 年山西环保厅晋环函〔2014〕46 号文予以批复。朔州市发改委于 2014 年对该项目可研报告予以批复(见：朔发改审办发〔2014〕16 号文件可行性研究报告的批复)，2015 年朔发改审办发【2015】33 号文件批准建设，2015 年依据朔发改设计发〔2015〕235 号文件初步设计的批复进行设计。根据朔国土资地函〔2015〕12 号文件选字第 140600201500020 号建设项目选址意见书完成项目选址，经朔州市环保局朔环审〔2015〕100 号予以批复，2016 年 8 月 29 日，项目试运行生产公示并开始试运行，于 2016 年 11 月 15 日提出环保竣工验收申请，申请后已通过验收。

4、资金投入及使用情况

根据朔财建二〔2020〕17 号及 123 号文件，市财政共计支付污水处理费 4000 万元。

污水处理厂于 2019 年 5 月 25 日早八点至 2020 年 10 月 25 日早八点共计处理污水 1293.11 万吨，应收污水处理费 4098.22 万元。于 2020 年 4 月和 2020 年 11 月分别收到污水处理费 2000 万元，共计收到 4000 万元。实际资金到位率为 97.6%，资金支付率 100%。

(二) 项目绩效目标

1、绩效总目标

朔州市第二污水处理厂应做到污水应收尽收，并实现出水水质稳定达标，改善朔州市水环境、造福百姓人居环境。

2、绩效分目标

（1）数量指标

实际污水处理量 100%（=实际污水处理量/实际污水进水*100%）。

（2）质量指标

排水达到预定出水水质目标，并经朔州市生态环境局审核。

（3）时效指标

污水处理运行负荷率低于 100%（=实际污水处理水量/设计污水处理水量*100%）、污水运营率高于 95%（=实际运营天数/总天数*100%）。

（4）成本指标

污水处理费按照合同约定，未进行调价，不适用补偿事项。

（5）效益指标

生态、社会效益：改善朔州市水环境、造福百姓人居环境。

（6）满意度指标

社会公众及服务对象满意度指标：社会公众满意度达 90%以上。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的

财政支出绩效评价旨在通过评价，改善预算部门的财政支出管理，优化资源配置及提高公共服务水平。本次绩效评价按照《财政部关于贯彻落实〈中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》

（财预〔2018〕167号）和《中共山西省委 山西省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（晋发〔2018〕39号）关于“全面实施预

算绩效管理”的要求,根据《朔州市市级项目支出绩效评价管理办法》(朔财绩〔2021〕5号)、《朔州市财政局关于印发〈2021年度财政重点绩效评价实施方案〉的通知》(朔财绩〔2021〕9号)客观、全面、公正地评价2019-2020年朔州市污水处理费项目在资金决策、资金管理和使用情况、项目组织实施开展情况,总结该项目实施中,在项目决策、资金落实、业务管理、财务管理、产生的效益以及保证项目有效实施,按期完成目标任务过程中主要经验做法和存在的问题,分析相关问题,并提出资金管理与使用绩效改善等方面的相关改进措施与政策建议。

(二) 绩效评价的对象和范围

1、绩效评价对象

本次绩效评价对象为2019-2020年朔州市污水处理费项目专项资金4000万元。

2、绩效评价范围

评价的范围包括但不限于以下方面:

- (1) 项目立项的充分性和合规性;
- (2) 项目运营绩效目标的合理性、明确性;
- (3) 项目运营的合规性;
- (4) 资金投入的合理性、充分性;
- (5) 资金管理中资金支付的合规性、资金的到位率;
- (6) 项目运营管理情况;
- (7) 项目产出完成率、质量达标率、完成及时率;
- (8) 项目运营污水处理水质达标率;
- (9) 项目运营期生态效益及受益群众的满意程度。

3、绩效评价评价依据

绩效评价依据包括但不限于：

- (1) 《中华人民共和国预算法》（主席令第12号）；
- (2) 《中华人民共和国预算法实施条例》（国务院令第186号）；
- (3) 《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；
- (4) 《财政部关于贯彻落实〈中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）；
- (5) 《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）；
- (6) 《中共山西省委 山西省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（晋发〔2018〕39号）；
- (7) 《朔州市市级项目支出绩效评价管理办法》（朔财绩〔2021〕5号）；
- (8) 《朔州市财政局关于印发〈2021年度财政重点绩效评价实施方案〉的通知》（朔财绩〔2021〕9号）

（三）绩效评价原则、方法、标准

1、绩效评价原则

此次绩效评价遵循“科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明”，秉承相关性、重要性、可比性、系统性和经济性原则，科学设置评价指标体系，设计指标首选量化指标，对无法量化的指标采取定性的方式，全面掌握项目管理和实施情况，真实、客观、公正评价财政支出的经济性、效率性和公平性。

(1) 科学公正：本次评价将严格执行国家、省、市相关文件等文件要求，运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

(2) 统筹兼顾：本次评价统筹兼顾项目各利益相关方，统筹兼顾与项目支出的绩效分析评价，统筹兼顾决策、过程、产出、效益四个方面的情况。

(3) 激励约束：在绩效评价过程中，严格规范各项工作的各个环节，更好地完成本次绩效评价任务，为财政部门制定和完善“激励约束”原则的预算安排提供参考依据。

(4) 公开透明：本次评价的全过程公开透明，在本次评价过程中，保证评价结果客观公正，并积极接受社会公开监督。

2. 绩效评价方法

本次绩效评价拟采用定量与定性评价相结合方法，以材料核查、访谈、座谈、问卷调查、选点抽查为基础，综合应用比较法、因素分析法、综合指数评价法、公众评判法等多种方法，对项目支出及政策的经济性、效率性、效益性和公平性进行综合评价。

(1) 比较法。是指通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况的比较，综合分析绩效目标实现程度。通过对 2019-2020 年朔州市污水处理费项目财政资金目标与实施效果对比，分析绩效目标实现程度及效益。

(2) 因素分析法。指通过综合分析影响绩效目标、实施效果的内外因素、评价绩效目标实现程度。对 2019-2020 年朔州市污水处理费项目绩效目标实现程度、实施效果的因素主要有朔州市经济发展水平、政

府决策、项目管理体制、资金支持程度、相关部门的配合程度等因素。评价组结合以上因素进行绩效评价。

(3) 综合指数评价法。综合指数评价法，是指把各项绩效指标的实际水平，对照评价标准值，分别计算各项指标评价得分，再按照设定的各项指标权数计算出综合评价得分，分析评价绩效目标实现情况的评价方法。本次绩效评价根据评价标准计算得出各项三级指标得分，经过汇总得出综合评价分值。

(4) 公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对项目实施进行评判，评价绩效目标实现程度。本次绩效评价针对受益群体设置满意度调查问卷。问卷调查采取抽样调查、实地调研、访谈等方式，了解受益群体对财政资金实施效果满意度情况，综合分析绩效目标实现程度。本次绩效评价由朔州市财政局组织评审会议，成立专家评审小组，通过专家小组对项目绩效评价工作方案及绩效评价报告进行评审，分析方案和报告的可行性、合理性，提出全面综合意见。

3. 绩效评价标准

(1) 计划标准

计划标准是指以预先制定的目标、计划、预算、定额等数据作为评价的标准。评价组实际评价中严格按照项目申请时提交的绩效目标进行考核，标准明确。

(2) 行业标准

行业标准是指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。国家在不同时期根据相关行业发展的特征制定有关发展状况和指数等数据。评价组对项目评价时设置的质量标准主要为行业标准，如质量达标率等。

（四）绩效评价指标体系

1、指标体系设计的总体思路

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，评价组结合《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）、《中共山西省委山西省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（晋发〔2018〕39号）等相关文件的要求，根据项目实际情况和朔州市县财政局具体要求，本次绩效评价采取“整体评价，分项实施”的思路。

“整体评价”是指：整体考核朔州市污水处理厂运营期整体目标及效益情况。

“分项实施”是指：具体指标设计与分析围绕从决策、过程、产出、效益和可持续性五个维度进行设计。本次绩效评价基准日为2021年10月31日，本次绩效评价中，决策、过程、产出、效益、可持续性指标占比为2:2:3:2:1。

2、绩效评价重点

根据绩效评价重点，本次评价主要涉及以下方面：

（1）项目运营阶段资料：运营的合规性、污水处理厂污水处理情况及运营管护情况等运营情况。

（2）项目实施阶段资料：项目管理机构是否健全并有专人负责；项目付款是否有环保审核、主管部门签字，款项是否直接支付给运营方等等，运营方有无违纪违规情况，项目管理制度是否有效执行。分析以上资料主要是评价项目建设的组织管理情况包括制度的建立与健全、制度的有效执行。

(3) 项目资金的预决算与财务资料：在项目预算方面，是否严谨，预算是否经过审核，有无经过财政评审；项目资金的到位情况，项目资金的使用情况，有无资金缺口或节余，形成资金缺口或节余的原因。

(4) 项目综合性资料：凡是和项目相关的资料，如果不能归入到前几项中，都可以归入到综合性资料之中。例如项目评价的目标是否明确，细化、量化，具有可操作性；项目合同书、环境审核报告、技术鉴定等资料。这些综合性资料均应该在项目的档案资料中可以查阅。

(5) 到项目实地进行查勘与走访，可以避免纸上谈兵，让绩效考核落到实处，不是空中楼阁。在实地查勘与走访中，了解项目实际运营情况及运营维护情况。通过走访调查、问卷调查等多种形式对项目进行评价，设计调查问卷与表格，有针对性的进行调查走访。

(五) 指标评价体系

结合项目的实际情况，在可操作性和可量化方面对评价指标进行了进一步细化和调整，从决策（包括项目运行、绩效目标、资金投入）、过程（包括资金管理、组织实施）、产出（包括产出数量、产出质量、产出时效、成本控制）、效益（包括社会效益、生态效益、受益对象满意度）、可持续性（资金可持续性、项目可持续性、外部环境可持续性）五个维度进行评价，最终形成 29 个三级指标。其中：7 个决策类指标，6 个过程类指标，9 个产出类指标，4 个效益类指标和 3 个可持续性指标。

1、指标体系框架说明

指标体系由 5 项一级指标、14 项二级指标、29 项三级指标构成。数据主要来源于政策文件、财经法规、定性、定量分析、材料核查、访谈、座谈、问卷调查等。

决策：占权重分 20 分，从项目运营、绩效目标、资金投入三个方面考察立项依据充分性、项目程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、以及预算编制科学性、资金分配合理性。

过程：占权重分 20 分，从资金管理、组织实施两个角度考察项目资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性。

产出：占权重分 30 分，用于考察专项资金投入使用后，项目产出的数量目标、质量目标、时效目标、成本控制情况。

效益：占权重分 20 分，用于综合评估项目产生的社会效益、生态效益、经济效益、受益对象满意度等情况。

可持续性：占权重分 10 分，用于综合评估项目在资金、项目、外部环境的可持续性情况。

2、指标解释权重

指标体系表中各指标的权重分值，根据各指标对专项资金管理与绩效目标实现的重要性，参考相关专家意见确定。

评分细则：各指标评分细则依据效益、效率和效应原则，参考计划标准、行业标准、历史标准等制定。

各指标评分细则依据效益、效率和效应原则，参考计划标准、行业标准、历史标准等制定。

参考《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）并综合考虑评价项目的专项个性特征，本项目绩效评价指标体系具体指标定义、评分细则见指标评价体系。

3、评价体系等级

污水处理费项目绩效评价指标体系				
一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分细则
决策 (20)	项目运行 (8)	项目运行合规性 (3)	污水处理厂运行是否符合相关法律法规的规定	符合相关规定, 得 3 分, 每不符合一项, 扣 1 分
		项目运行计费合理性 (3)	污水处理厂污水处理计费是否符合合同等相关规定	符合合同规定, 得 3 分, 否则不得分
		项目运行规范性 (2)	污水处理厂运行是否符合朔州市整体环境规划、社会总体规划等	符合各项规划, 得 2 分, 每不符合一项, 扣 1 分
	绩效目标 (6)	绩效目标合理性 (3)	绩效目标是否与项目运行情况相符	绩效目标与运行情况相符, 得 3 分, 否则不得分
		绩效指标明确性 (3)	绩效指标是否可细化、部分指标可量化	绩效目标细化, 该量化的可量化, 得 3 分, 有一项不符合扣 0.5 分
	资金投入 (6)	预算编制科学性 (3)	资金预算编制是否按照科学、合理, 是否满足实际资金需求	编制预算并符合资金需求, 得 3 分, 否则不得分
		资金分配合理性 (3)	专项资金是否专款专用	专款专用得 2 分, 否则不得分
过程 (20)	资金管理 (10)	运营资金到位率 (3)	=实际到位的运营资金/应到位的运营资金*100%	比率为 90%以上, 得 3 分, 80%-90%, 得 2 分, 80% 以下得 1 分
		到位资金支付率 (3)	=实际支付资金/实际到位资金*100%	比率为 90%以上, 得 3 分, 80%-90%, 得 2 分, 80% 以下得 1 分
		资金支付及时率 (2)	资金是否按照合同约定及时支付	按合同约定支付, 得 2 分, 每推迟一个月扣 0.5 分
		资金支付合规性 (2)	资金支付是否经过审批	资金支付经审批后支付, 得 2 分, 否则不得分
	组织实施 (10)	管理制度健全性 (5)	考察污水处理厂的管理制度是否健全, 包括: 财务管理、质量管理、安全管理、人事管理及档案管理等各方面制度的健全性	各项管理制度健全, 得 5 分。制度不全或有缺陷, 每缺少一项, 扣 0.5 分
		制度执行有效性 (5)	各项制度得到有效执行, 并受到监督管理	得到有效执行及监督, 得 5 分。应执行未执行, 应监督未监督, 每发现一项扣 0.5 分
产出 (30)	产出数量 (13)	污水处理量 (4)	实际污水处理量/实际污水进水	比率为 90%以上, 得 3 分, 80%-90%, 得 2 分, 80% 以下得 1 分
		COD 削减量 (3)	COD 削减量是否与实际污水处理中需削减的 COD 含量一致	比率为 90%以上, 得 3 分, 80%-90%, 得 2 分, 80% 以下得 1 分

		氨氮消减量 (3)	氨氮消减量是否与 实际污水处理中需消 减的氨氮含量一致	比率为90%以上,得3分, 80%-90%,得2分,80% 以下得1分	
		总磷消减量 (3)	总磷消减量是否与实 际污水处理中需消减 的总磷含量一致	比率为90%以上,得3分, 80%-90%,得2分,80% 以下得1分	
	产出质量 (7)	出水水质达 标率(4)	排水达到预定出水水 质目标,并经朔州市 生态环境局审核	污水水质全部符合标准, 并经生态环境据审核,得 4分,有一项不符,扣2 分	
		污泥处置达 标率(3)	污泥处置达到处理标 准要求	污泥处置达到处理标准 要求,得3分,否则不得 分	
	产出时效 (6)	污水处理运 行负荷率(3)	=实际污水处理水量/ 设计污水处理水量 *100%	比率为90%以上,得3分, 80%-90%,得2分,80% 以下得1分	
		污水运营率 (3)	=实际运营天数/总天 数*100%	比率为90%以上,得3分, 80%-90%,得2分,80% 以下得1分	
	产出成本 (4)	成本溢价率 (4)	污水处理费是否按照 合同约定,是否进行 调价,是否获得补偿 事项	污水处理费未调价,未获 得补偿事项,得4分,有 一项,扣2分	
	效益(20)	项目效益 (10)	生态效益(5)	污水处理厂运营对生 态环境带来的直接或 间接影响情况	对生态环境产生直接或 间接的有利影响得5分, 对生产环境影响不明显 的扣2分
			社会效益(5)	污水处理厂运营对朔 州市整体带来的直接 或间接影响情况	对社会整体带来直接或 间接的有利影响得5分, 对社会整体影响不明显 的扣2分
项目满意 度(10)		项目知晓度 (5)	当地社会公众对污水 处理厂运营的知晓度	根据社会公众访谈及满 意度调查,知晓并了解基 本情况,得5分,每有一 个不知晓的扣0.1分	
		项目满意度 (5)	当地社会公众、政府 单位对污水处理厂运 营的满意度	根据社会公众、政府单 位满意度调查,满意得5 分,每有一个不满意的扣 0.1分	
可持续性 (10)	资金可持 续性(4)	资金可持 续性(4)	未来资金来源有保 障,能够按时到位	未来资金有保障得2分, 按时率达95%以上得2 分,85%以上得1分,85% 以下得0分。	
	项目可持 续性(3)	项目可持 续性(3)	运营是否有计划,确 保持续运营	制定了运营期计划得3 分,否则不得分	
	外部环 境可持 续性(3)	外部环 境可 持续性(3)	妥善处理政府、监督 管理部门、各合作单 位的关系,建立良好的 沟通协调机制并能 够继续保持	能同项目各相关方建立 良好的沟通协调机制得 1分,未受到各方投诉得 2分	

(六) 绩效评价工作过程

1、评价组织及人员分工

根据本项目的特点，评价组设置6人，设组长2名，组员4名。评价组主要负责现场勘察，包括查阅收集相关的制度文件、财务资料等，开展问卷调查，撰写绩效评价工作方案和绩效评价报告等工作。具体人员及分工见下表：

评价组工作人员分工表

职务	姓名	执业资格	职责分工
组长	郭春	注册会计师	负责协调绩效评价整体工作
组长	吕勇锋	注册会计师	负责绩效评价工作方案和报告审核工作
组员	闫丁健	中级会计师	负责实施方案和绩效评价报告的撰写、问卷调查、访谈、现场核实。负责评价资料的整理归档
组员	张媛	初级绩效评价师	负责本次绩效评工作的现场勘查及相关资料收集
组员	王伟	初级绩效评价师	负责本次绩效评工作的现场勘查及相关资料收集
组员	李兵	初级绩效评价师	负责绩效评价报告的校对、问卷调查、现场核实

2、工作计划安排

根据相关文件精神和朔州市财政局的总体要求，明确评价目的和工作思路，联系被评价的主管单位和项目实施单位开展实地调研考察工作。根据评价的具体要求，编制评价指标体系、评分标准和评价等级，撰写评价实施方案，形成实施方案初稿，经过专家评审后进行修改定稿。定稿后按实施方案组织现场实施，并撰写绩效评价报告。

为保证科学合理地安排绩效评价工作，保证绩效评价工作按时完成，特制定绩效评价进度表，详见下表所示：

阶段	工作内容	预计起止时间
前期调研	政策背景、项目基本情况调研	11月16日-11月18日
	评价目的沟通	11月16日-11月18日
启动阶段	拟定工作方案、研制评价指标体系	11月19日-11月22日
	方案评审、讨论修改并确认	11月23日-11月28日
	完善考察方案，对各部门发放考察通知，准备或提交相关资料	11月23日-11月28日
考察阶段	考察准备情况确认、有关资料汇总，评价组考察前就考察流程、有关问题集中与预算部门集中交流	11月29日-12月3日
	开展实地考察	11月29日-12月3日
评价阶段	调研数据统计分析	12月4日-12月7日
	指标评分	12月4日-12月7日
	撰写评价报告	12月7日-12月9日
论证阶段	报告评审、意见征询与反馈	12月10日-12月15日
	评价报告修改定稿	12月16日-12月18日

（七）质量控制制度

为了保证项目的顺利实施，客观、公正的反映项目预算资金的绩效，特制定以下质量控制制度：

1. 人员配置

（1）项目评审配备了具有一定政治素质，政策水平，以及具有绩效评价、内部控制、工程财务等专业技术水平的评价人员。

（2）评价人员将严格执行国家的法律法规，客观公正、廉洁自律，保证评审结果的准确性和公正性，并遵守相关保密要求。

2. 质量控制

(1) 评价报告必须全面、客观地反映项目评审情况和结果，对评价中发现的问题，及时提出处理意见或建议，发现重大问题，要作重点说明。

(2) 项目评价实行回避制度，评价人员与被评价项目单位有直接关系或有可能影响评审公正性的实行回避。设计绩效评价标准的人员与进行绩效评价人员岗位分离。

(3) 评价报告经过内部复核后，交评价机构负责人最后审定签发。

三、综合评价情况及评价结论

根据决策类、过程类、产出类、效益类、可持续性类三级指标分析得分情况，决策类指标得 20 分、过程类指标得 19 分、产出类指标得 27 分、效益类指标得 16.5 分、可持续性类指标得 10 分，经汇总计算，本次评价涉及四项一级指标总得分 92.50 分。得分情况如下表：

项目得分情况表

一级指标	权重	得分	得分率
A 决策	20	20	100.00%
B 过程	20	19	95.00%
C 产出	30	27	90.00%
D 效益	20	16.5	82.50%
E 可持续性	10	10	100.00%
合计	100	92.5	92.50%

依据项目基础信息统计，结合现场调查结果，按照评价指标体系，2019-2020 年朔州市污水处理费项目支出绩效评价综合得分 92.50 分，

绩效评价等级为优。评价组认为，朔州市城市管理局实施过程管理方面较为规范，项目实施和专项资金的落实及时，项目实施效果显著。但存在污水处理费未能按月或季度拨付，污水处理厂知晓度还需要今后进一步加大宣传。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

决策类指标主要从项目运行、绩效目标、资金投入三个方面考察项目运行合规性、项目运行计费合理性、项目运行规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、以及预算编制科学性、资金分配合理性。决策类指标权重分共 20 分，实际得分为 20 分，项目决策情况绩效为优。指标得分情况如下表所示：

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
项目运行（8）	项目运行合规性（3）	3	3	100%
	项目运行计费合理性（3）	3	3	100%
	项目运行规范性（2）	2	2	100%
绩效目标（6）	绩效目标合理性（3）	3	3	100%
	绩效指标明确性（3）	3	3	100%
资金投入（6）	预算编制科学性（3）	3	3	100%
	资金分配合理性（3）	3	3	100%
合计		20	20	100%

1、项目运行合规性：该指标主要考核污水处理厂运行是否符合相关法律法规的规定；是否符合朔州市社会经济发展目标，是否属于公共财政支持范围。该项目符合国家、山西省相关法律法规要求，与朔州市

社会经济发展目标一致，属于公共财政支持范围。根据评分标准，该指标满分 3 分，得 3 分。

2、项目运行计费合理性：该指标主要考核污水处理厂污水处理计费是否符合合同等相关规定。项目严格根据协议约定及行业标准计费，计费合理。根据评分标准，该指标满分 3 分，得 3 分。

3、项目运行规范性：该指标主要考察污水处理厂运行是否符合朔州市整体环境规划、社会总体规划等情况。该项目符合朔州市整体环境规划、社会总体规划。根据评分标准，该项满分 2 分，得 2 分。

4、绩效目标合理性：该指标主要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，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。经现场核查相关资料，项目绩效目标符合政策要求，绩效目标设置合理，根据评分标准，该项满分 3 分，得 3 分。

5、绩效指标明确性：该指标主要考核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。经现场核查资料，并与实施单位梳理绩效总目标和分项目标，项目绩效分项目标指标值明确，与项目目标任务相对应。绩效分项指标清晰、明确。根据评价标准，该项满分 3 分，得 3 分。

6、预算编制科学性：该指标主要考核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。经现场核查，已编制预算并按预算执行。根据评价标准，该项满分 3 分，得 3 分。

7、资金分配合理率：该指标主要考察项目预算资金分配是否有测算依据，与单位实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的

科学性、合理性情况。经现场核查，资金全额支付，支付了 100%，资金到位率 97%，根据评价标准，该项满分 3 分，得 3 分。

（二）项目过程情况

过程类指标主要从资金管理、组织实施两个角度考察运营资金到位率、到位资金支付率、资金支付及时率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性。过程类指标权重共 20 分，实际得分为 19 分，项目过程情况绩效为优。指标得分情况如下表所示：

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
资金管理（10）	运营资金到位率（3）	3	3	100%
	到位资金支付率（3）	3	3	100%
	资金支付及时率（2）	2	1	50%
	资金支付合规性（2）	2	2	100%
组织实施（10）	管理制度健全性（5）	5	5	100%
	制度执行有效性（5）	5	5	100%
合计		20	19	95%

运营资金到位率：该指标考核实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。

根据现场核查结果，朔州市第二污水处理厂于 2019 年 5 月 25 日早 8 点至 2020 年 10 月 25 日早八点共计处理污水 1293.11 万吨，应收污水处理费 4098.22 万元。根据朔财建二〔2020〕17 号及 123 号文件，市财政共计到位污水处理费 4000 万元，实际资金到位率为 97.6%。根据评价标准，该项满分 3 分，得 3 分。

2、**到位资金支付率：**该指标考核项目预算资金是否按照计划发放，

用以反映或考核项目资金发放情况。根据现场核查资料，污水处理厂于2020年4月和2020年11月分别收到污水处理费2000万元，共计收到4000万元，资金支付率100%。根据评价标准，该项满分3分，得3分。

3、资金支付及时率：该指标考核项目预算资金是否按照合同发放，用以反映或考核项目资金及时发放情况。根据资金支付情况，未根据合同及时付款。根据评价标准，该项满分2分，得1分。

4、资金使用合规性：该指标分析评价项目实施单位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。根据现场查看支付凭证，资金支付能够按照专项资金管理办法的规定执行，资金支付审批流程完整，经单位分管领导、财务负责人、部门负责人、经办人员签字，按照合同约定的付款节点申请款项支付。评价组在现场核查过程中未发现虚列项目支出、挪用资金的情况。根据评分标准，该项满分2分，得2分。

5、管理制度健全性：该指标考核项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，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。经现场核查，主管部门及污水处理厂各项制度完善。根据评价标准，该项满分5分，得5分。

6、制度执行有效性：该指标考核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。经现场核查，项目运营中，对所制定的管理制度，严格执行，按要求完成合同中的各项事宜。根据评分标准，该项满分5分，得5分。

（三）项目产出情况

产出类指标主要从污水处理量、出水水质达标率、污泥处置达标率、污水处理运行负荷率、成本溢价率等指标考察该项目产出数量、产出时效、产出质量指标达标情况。产出类指标权重分共 30 分，实际得分 27 分，项目产出情况绩效为优。指标得分情况如下表所示：

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
产出数量 (13)	污水处理量 (4)	4	4	100%
	COD 消减量 (3)	3	3	100%
	氨氮消减量 (3)	3	3	100%
	总磷消减量 (3)	3	3	100%
产出质量 (7)	出水水质达标率 (4)	4	3	75%
	污泥处置达标率 (3)	3	3	100%
产出时效 (6)	污水处理运行负荷率 (3)	3	2	67%
	污水运营率 (3)	3	3	100%
产出成本 (4)	成本溢价率 (4)	4	3	75%
合计		30	27	90%

1、污水处理量：该指标考核污水处理厂实际污水处理量/实际污水进水的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。经核查，实际污水进水量均处理完成，根据评价标准该项满分 4 分，得 4 分。

2、COD 消减量、氨氮消减量、总磷消减量：该指标考核消减量是否与实际污水处理中需消减的 COD 含量一致。按照评分标准，该项满分 9 分，得 9 分。2019 年 6 月-2020 年 10 月各项进水水质协议标准消减量汇总见下表：

时间	COD 协议标准消减量(吨/月)	氨氮协议标准消减量(吨/月)	总磷协议标准消减量(吨/月)
2019年6月	305.12	32.69	3.27
2019年7月	411.76	44.12	4.41
2019年8月	467.13	50.05	5.00
2019年9月	585.08	62.69	6.27
2019年10月	578.32	61.96	6.20
2019年11月	587.32	62.93	6.29
2019年12月	487.68	52.25	5.23
2020年1月	408.96	43.82	4.38
2020年2月	417.94	44.78	4.48
2020年3月	246.00	26.36	2.64
2020年4月	670.72	71.86	7.19
2020年5月	638.38	68.40	6.84
2020年6月	622.30	66.68	6.67
2020年7月	580.15	62.16	6.22
2020年8月	584.15	62.59	6.26
2020年9月	631.39	67.65	6.76
2020年10月	631.07	67.61	6.76

3、出水水质达标率：该指标考核污水处理厂排水是否达到预定出水水质目标，是否经朔州市生态环境局审核。经评价组现场核查，污水厂排水达到预定出水水质目标，并经朔州市生态环境局审核，但审核表未及时交与污水处理厂。根据评分标准，该项满分4分，扣1分，得3分。

4、污泥处置达标率：该指标考核评价项目污泥处置是否达到处理标准要求。经现场核查资料，污泥处置达到处理标准要求。根据评价标准，该项满分 3 分，得 3 分。

5、污水处理运行负荷率：该指标考核评价污水处理运行负荷率。经现场核查资料，目前污水处理厂运行负荷率未满足负荷运营，部分月份未达 90%。根据评价标准，该项满分 3 分，扣 1 分，得 2 分。

6、污水运营率：该指标考核评价污水处理厂实际运营天数/总天数。经现场核查资料，目前污水处理厂维护未停工，未出现停工检修情况，运营率 100%。根据评价标准，该项满分 3 分，得 3 分。

7、成本溢价率：该指标考核评价污水处理费是否按照合同约定，是否进行调价，是否获得补偿事项。经现场核查资料，目前污水处理厂按照合同约定，未进行调价，未执行获得补偿事项，但根据实际运营情况应完善补偿事项。根据评价标准，该项满分 4 分，扣 1 分，得 3 分。

（四）项目效益情况

效益类指标主要从生态效益、社会效益、服务对象满意度等指标考察该项目效益指标达标情况。效益类指标权重分共 20 分，实际得分 16.5 分，项目效益情况绩效为良。指标得分情况如下表所示：

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
项目效益（10）	生态效益（5）	5	4.5	90%
	社会效益（5）	5	5	100%
项目满意度（10）	项目知晓度（5）	5	3	60%
	项目满意度（5）	5	4	80%
合计		20	16.5	82.5%

1、生态效益：该指标考核污水处理厂运营对生态环境带来的直接或间接影响情况。通过市场走访与观察，可以明显改善朔州市水环境，根据评分标准，该项满分 5 分，得 4.5 分。

2、社会效益：指标考核污水处理厂运营对朔州市整体带来的直接或间接影响情况。通过市场走访与观察，可以明显造福百姓人居环境，根据评分标准，该项满分 5 分，得 5 分。

3、项目知晓度：该指标考核当地社会公众对污水处理厂运营的知晓度。本次评价发放商户满意度调查问卷 60 份，收回有效调查问卷 60 份，其中知晓度占比 60%，根据评价标准，该项满分 5 分，得 3 分。

4、项目满意度：该指标考核当地社会公众、政府对污水处理厂运营的满意度。本次评价发放社会公众满意度调查问卷 60 份，收回有效调查问卷 60 份，其中 90 分以上共 60 份，不满意事项共 10 项。根据评价标准，该项满分 5 分，得 4 分。

（五）可持续性情况

可持续性类指标主要从资金可持续性、项目可持续性、外部环境可持续性指标考察该项目效益指标达标情况。效益类指标权重分共 10 分，实际得分 10 分，项目效益情况绩效为优。指标得分情况如下表所示：

二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
资金可持续性（4）	资金可持续性（4）	4	4	100%
项目可持续性（3）	项目可持续性（3）	3	3	100%
外部环境可持续性（3）	外部环境可持续性（3）	3	3	100%
合计		10	10	100%

1、资金可持续性：该指标考核项目未来资金来源是否有保障，能够按时到位。通过与主管部门了解，未来资金来源有保障，能够按时到位，根据评分标准，该项满分4分，得4分。

2、项目可持续性：指标考核项目运营是否有计划，确保持续运营。通过与主管部门了解，运营有计划，确保持续运营，根据评分标准，该项满分3分，得3分。

3、外部环境可持续性：该指标考核污水处理厂是否妥善处理政府、监督管理部门、各合作单位的关系，建立良好的沟通协调机制并能够继续保持。与污水处理厂了解，污水处理厂可以妥善处理政府、监督管理部门、各合作单位的关系，建立良好的沟通协调机制并能够继续保持。根据评价标准，该项满分3分，得3分。

五、绩效自评核实情况及复核结论

评价组检查朔州市城市管理局绩效自评报告，自评报告评价内容客观、评价内容完整，但绩效目标产出数量部分指标设置未细化，未根据项目运营期关键点进行量化指标设定。

六、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

1、设置专门的项目管理机构，机构健全、分工明确，制定了相应的项目管理制度或管理实施细则。

2、设置了项目安全管理制度，安全责任明确无隐患；建立安全生产应急预案、安全措施及事故处理方案，保障项目安全有序的进行。

3、严格执行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；资金的拨付有完整的审批程序和手续，未发现截留、挤占、

挪用、虚列支出等情况。

（二）存在的问题及原因分析

- 1、未按照协议及时付款，未足额纳入财政预算并按月或季度拨付。
- 2、再生水回收再利用率较低，污水处理厂周边缺乏大量使用再生水的用户，难以全部发挥污水处理厂的社会效益和经济效益。

七、有关建议

- 1、提高中水回用率，把再生水利用作为减排的重要途径之一，大力提升城市污水再生水利用，明确污水回用方式和途径，减少新鲜水使用量，保护和节约水资源。
- 2、严格根据协议支付污水处理费，并严格执行污水处理费足额纳入财政预算并按月或季度支付。

附件 1、评价指标评分表

附件 2、访谈问卷

附件 3、满意度调查问卷

山西智渊会计师事务所有限公司

中国注册会计师：

中国·太原

中国注册会计师：

二〇二一年十二月十八日

附件 1、评价指标评分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分细则	评分
决策 (20)	项目运行 (8)	项目运行合规性(3)	污水处理厂运行是否符合相关法律法规的规定	符合相关规定,得3分,每不符合一项,扣1分	3
		项目运行计费合理性(3)	污水处理厂污水处理计费是否符合合同等相关规定	符合合同规定,得3分,否则不得分	3
		项目运行规范性(2)	污水处理厂运行是否符合朔州市整体环境规划、社会总体规划等	符合各项规划,得2分,每不符合一项,扣1分	2
	绩效目标 (6)	绩效目标合理性(3)	绩效目标是否与项目运行情况相符	绩效目标与运行情况相符,得3分,否则不得分	3
		绩效指标明确性(3)	绩效指标是否可细化、部分指标可量化	绩效目标细化,该量化的可量化,得3分,有一项不符合扣0.5分	3
	资金投入 (6)	预算编制科学性(3)	资金预算编制是否按照科学、合理,是否满足实际资金需求	编制预算并符合资金需求,得3分,否则不得分	3
		资金分配合理性(3)	专项资金是否专款专用	专款专用得2分,否则不得分	3
	过程 (20)	资金管理 (10)	运营资金到位率(3)	=实际到位的主营业务收入/应到位的主营业务收入*100%	比率为90%以上,得3分,80%-90%,得2分,80%以下得1分
到位资金支付率(3)			=实际支付资金/实际到位资金*100%	比率为90%以上,得3分,80%-90%,得2分,80%以下得1分	3
资金支付及时率(2)			资金是否按照合同约定及时支付	按合同约定支付,得2分,每推迟一个月扣0.5分	1
资金支付合规性(2)			资金支付是否经过审批	资金支付经审批后支付,得2分,否则不得分	2
组织实施 (10)		管理制度健全性(5)	考察污水处理厂的管理制度是否健全,包括:财务管理、质量管理、安全管理、人事管理及档案管理等各方面制度的健全性	各项管理制度健全,得5分。制度不全或有缺陷,每缺少一项,扣0.5分	5
		制度执行有效性(5)	各项制度得到有效执行,并受到监督管理	得到有效执行及监督,得5分。应执行未执行,应监督未监督,每发现一项扣0.5分	5
产出 (30)	产出数量 (13)	污水处理量(4)	实际污水处理量/实际污水进水	比率为90%以上,得3分,80%-90%,得2分,80%以下得1分	4
		COD消减量(3)	COD消减量是否与实际污水处理中需消减的COD含量一致	比率为90%以上,得3分,80%-90%,得2分,80%以下得1分	3

		氨氮消减量 (3)	氨氮消减量是否与实际污水处理中需消减的氨氮含量一致	比率为 90%以上, 得 3 分, 80%-90%, 得 2 分, 80%以下得 1 分	3	
		总磷消减量 (3)	总磷消减量是否与实际污水处理中需消减的总磷含量一致	比率为 90%以上, 得 3 分, 80%-90%, 得 2 分, 80%以下得 1 分	3	
	产出质量 (7)	出水水质达标率(4)	排水达到预定出水水质目标, 并经朔州市生态环境局审核	污水水质全部符合标准, 并经生态环境局审核, 得 4 分, 有一项不符, 扣 2 分	3	
		污泥处置达标率(3)	污泥处置达到处理标准要求	污泥处置达到处理标准要求, 得 3 分, 否则不得分	3	
	产出时效 (6)	污水处理运行负荷率 (3)	=实际污水处理水量/设计污水处理水量*100%	比率为 90%以上, 得 3 分, 80%-90%, 得 2 分, 80%以下得 1 分	2	
		污水运营率 (3)	=实际运营天数/总天数*100%	比率为 90%以上, 得 3 分, 80%-90%, 得 2 分, 80%以下得 1 分	3	
	产出成本 (4)	成本溢价率 (4)	污水处理费是否按照合同约定, 是否进行调价, 是否获得补偿事项	污水处理费未调价, 未获得补偿事项, 得 4 分, 有一项, 扣 2 分	3	
	效益 (20)	项目效益 (10)	生态效益 (5)	污水处理厂运营对生态环境带来的直接或间接影响情况	对生态环境产生直接或间接的有利影响得 5 分, 对生产环境影响不明显的扣 2 分	4.5
			社会效益 (5)	污水处理厂运营对朔州市整体带来的直接或间接影响情况	对社会整体带来直接或间接的有利影响得 5 分, 对社会整体影响不明显的扣 2 分	5
		项目满意度 (10)	项目知晓度 (5)	当地社会公众对污水处理厂运营的知晓度	根据社会公众访谈及满意度调查, 知晓并了解基本情况, 得 5 分, 每有一个不知晓的扣 0.1 分	3
项目满意度 (5)			当地社会公众、政府对污水处理厂运营的满意度	根据社会公众、政府单位满意度调查, 满意得 5 分, 每有一个不满意的扣 0.1 分	4	
可持续性 (10)	资金可持续性 (4)	资金可持续性 (4)	未来资金来源有保障, 能够按时到位	未来资金有保障得 2 分, 按时率达 95%以上得 2 分, 85%以上得 1 分, 85%以下得 0 分。	4	
	项目可持续性 (3)	项目可持续性 (3)	运营是否有计划, 确保持续运营	制定了运营期计划得 3 分, 否则不得分	3	
	外部环境可持续性 (3)	外部环境可持续性 (3)	妥善处理政府、监督管理部门、各合作单位的关系, 建立良好的沟通协调机制并能够继续保持	能同项目各相关方建立良好的沟通协调机制得 1 分, 未受到各方投诉得 2 分	3	
合计					92.5	

附件 2、政府部门访谈提纲

为了使朔州市污水处理费项目的绩效评价工作开展的更加规范、高效，准确分析污水处理厂的污水处理实际情况，此绩效访谈工作针对不同对象进行不同的访谈内容。

一、绩效访谈对象

污水处理厂主管单位朔州市城市管理局的相关人员、其他政府相关部门相关人员等。

二、绩效访谈内容

- 1、您认为污水处理厂的实施对我市的发展有什么积极作用？
- 2、您对污水处理厂的污水处理情况是否满意？有什么建议？
- 3、请描述一下污水处理厂要实现哪些目标？
- 4、污水处理厂运营的重点以及目标是否合理？
- 5、您认为朔州市城市管理局关于污水处理的绩效指标设计是否合理（是否单一、是否直指战略目标）？请简单说明理由。
- 6、请您对朔州市城市管理局及污水处理厂的整体工作情况进行评价？
- 7、您认为污水处理厂在运营的过程中还存在哪些问题及需要改进的地方？您有什么期望与建议？

附件 2、污水处理厂访谈提纲

为了使朔州市污水处理费项目的绩效评价工作开展的更加规范、高效，准确分析污水处理厂的污水处理实际情况，此绩效访谈工作针对不同对象进行不同的访谈内容。

一、绩效访谈对象

污水处理厂总经理、财务负责人、维护人员等。

二、绩效访谈内容

1、请谈一下本公司管理方面的情况，包括公司的设备管理、维护管理、财务管理等。

2、您认为现行的内部管理制度能否达到提升污水处理厂的运营服务质量，您能具体谈谈么？

3、您认为污水处理厂有几项关键指标？

4、您对相关政府部门的整体工作情况有什么评价？

5、在运营期间，污水处理厂是否存在违规操作行为？是否发生了安全事故？如出现这类问题，如何解决？如没有出现，是如何避免的？

附件 2、社会公众访谈提纲

为了使朔州市污水处理费项目的绩效评价工作开展的更加规范、高效，准确分析污水处理厂的污水处理实际情况，此绩效访谈工作针对不同对象进行不同的访谈内容。

一、绩效访谈对象

社会公众。

二、绩效访谈内容

1、污水处理厂项目的实施是否满足本市污水处理的需求？

2、是否了解污水处理厂项目的实施内容？

3、污水处理厂运营过程中，对您的日常生活是否产生了影响？具体影响有哪些？

4、污水处理厂在运营期间是否存在影响环境的行为？如异味、噪音等。产生的这些污染行为是否对您的生活产生了影响？

5、您认为通过污水处理厂的实施，对区域内的人居环境的提升有哪些积极的作用？

6、您对污水处理厂的运营等情况是否满意？

7、您认为污水处理厂项目的不足之处与长处有哪些？请具体说明。

附件 3、政府方满意度调查问卷

本次问卷系朔州市污水处理费项目调查问卷，主要针对政府方工作人员。本次问卷调查采用不记名方式，请您客观、公正、仔细的完成本卷问题，感谢您的参与。

本调查采用不记名形式，但是请注明所属单位。

评估体系分为非常满意/比较满意/一般/不太满意/不满意五个选项，每个选项对应分值分别为 5 分/4 分/3 分/2 分/1 分。该问卷最终得分为每道题得分加权平均所得。

1、您对污水处理厂污水处理情况总体满意度

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

2、您对污水处理厂运营期沟通协调满意程度

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

3、您对污水处理厂日常组织管理能力满意程度

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

4、您对污水处理厂组织机构的设置是否满意

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

5、如果您有其他问题，请您提出：

附件 3、社会公众满意度调查问卷

本次问卷系朔州市污水处理费项目调查问卷，主要针对该污水处理厂运营期的满意度调查。题目分为单选、多选及简答题。本次问卷调查采用不记名方式，请您客观、公正、仔细的完成本卷问题，感谢您的参与。

评估体系非常满意/比较满意/一般/不太满意/不满意 5分/4分/3分/2分/1分。该问卷最终得分为每道题得分加权平均所得。

温馨提示：请您核实所有项目都正确回答后提交，避免有漏选(答题)目。

Q1、您对污水处理厂维护人员实际操作的规范性是否满意

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

Q2、您对污水处理厂在运营期间的维护时间安排是否满意

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

Q3、您对污水处理厂在维护期间的环境影响行为（噪音、扬尘、垃圾等）的控制是否满意

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

Q4、您对污水处理厂在运营所起到的作用是否满意

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

Q5、您对污水处理厂运营期内有关部门的监管到位情况是否满意

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

Q6、您对污水处理厂运营后产生的积极效益是否满意

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

Q7、您对污水处理厂运营整体工作及服务情况是否满意

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

Q8、您对该污水处理厂的整体满意度

非常满意 比较满意 一般 不太满意 不满意

Q9、您认为目前污水处理厂运营期存在哪些问题，及您对这些问题的改进建议。