

# 2024 年度南安市智慧城管购买服务 项目报告 (简报)

项目承担单位：集大财经咨询（福州）有限公司

项目负责人：洪鼎辉

联系电话：13609599333

项目起止时间：2025 年 7 月—2025 年 10 月

2025 年 10 月 10 日

## 绩效评价工作组主要成员

洪鼎辉 集大财经咨询（福州）有限公司 高级会计师职称

何华辉 集大财经咨询（福州）有限公司 中级会计师职称

张姝璠 集大财经咨询（福州）有限公司 初级会计师职称

游素红 集大财经咨询（福州）有限公司 初级会计师职称

莫晓漫 集大财经咨询（福州）有限公司 初级会计师职称

冯志伟 集大财经咨询（福州）有限公司

# 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目绩效评价报告

## （简报）

2024 年度南安市智慧城管购买服务项目是由南安市城市管理局负责，项目以南安市智慧化城市管理监督指挥中心为中枢，聘请第三方机构提供人员机构运营服务及平台运营服务，包括信息采集、系统维护等，旨在提升城市管理效率，实现资源优化配置。本次项目合同签订日期为 2022 年 2 月，合同有效期为签订之日起 36 个月，本次评价年度为 2024 年。南安市城市管理局作为业主单位，负责招标、重要设备采购及验收管理的具体工作。

### 一、项目评价总体情况

集大财经咨询（福州）有限公司受南安市财政局委托，成立为南安市智慧城管购买服务项目绩效评价工作组，对 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目专项资金进行绩效评价。经过实地调研，收集、整理和汇总了相关绩效评价资料，构建科学绩效评价指标体系进行审慎分析和科学评估，2024 年度南安市智慧城管购买服务项目专项资金绩效总分为 76.77 分，评价等级结果为中。扣分指标分别为：“绩效指标合理性”，指标设置不规范，该指标扣 2 分；“资金到位率”，资金到位率为 60.51%，该指标扣 1.58 分。“制度执行有效性”，南安市智慧化城市管理服务类采购项目招标文件中要求“是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包：不允许”，中标公司将项目内容进行了分包委托。因此该项指标扣 2 分；“产出质量—考核质量达标情况”，根据 2024 年南安市智慧城管项目服务质量月考核要求，考核合格分值为 90 分，其中 2024 年 1 1 月考核评分为 86.9 分，该项指标扣 1 分；“产出质量—案件立案

率”，根据数字城管平台后台数据显示，2024年采集信息量为47253件，立案数39596件，案件立案率=83.80%，该项指标扣0.49分；

“产出质量-受理、派遣、结案正确率”，2024年6月份抽查正确率为94.44%，该项指标扣1分；“产出时效-案件结案率”，根据数字城管平台后台数据显示，2024年度应结案数39596件，2024年度按时结案数39594件，按期结案率：99.99%，该项指标扣0.01分；

“产出时效-故障处理响应及时性”，根据故障维修记录表及月考核表统计，共计故障维修14次，及时响应0次，该项指标扣3分；

“产出成本”，2024年该项目成本节约率为0.57%，该指标扣5分；

“社会效益-城乡覆盖面”，目前项目主要覆盖中心城区，未向基层延伸，与项目立项规划不符，存在“重城区、轻乡镇”的问题，该指标扣2分；“可持续影响-项目运行可持续性”，该项目本次合同期为2022年2月至2025年2月，为衔接新一轮招标的空档期，该项目延期至2025年5月，截至2025年8月新一轮合同仍未完成签署流程，项目已进入全面停工状态。项目除采集员进行案件上报外，建设了群众可上报案件的“南安智慧管理”微信公众号平台，南安市城市管理局已于2024年8月19日提交“南安智慧城管”微信公众号注销申请函，2024年9月份该微信公众号已注销。因此，该项指标扣3分；“可持续影响-资金可持续性”，截至2025年8月该合同包项目款仍有155.1672万元未结清，该指标扣1分；“满意度-相关部门满意度”，在对相关协同部门进行的问卷调查满意度为89.23%，该指标扣0.15分。

总体而言，从2024年度南安市智慧城管购买服务项目的推动情况看，在一定程度上提升了城市管理能力，提高了协同治理效率，

但在绩效目标、制度执行、项目产出时效、项目效益等方面均存在不足。

## 二、评价中发现的问题

### （一）绩效指标设置不规范

南安市智慧城管购买服务项目 2024 年申报的绩效目标表（如表 1），“效益指标-经济效益指标”使用“项目管理机制是否可持续运作”作为三级指标，系将可持续效益指标设置为经济效益指标；“效益指标-生态效益指标”使用“服务质量考核”作为三级指标，系将产出质量指标设置为效益指标。未严格遵循《项目支出绩效评价管理办法》要求，缺乏科学的指标设计方法。

### （二）项目覆盖面不广，存在城乡差距

根据南安市智慧化城市管理项目建设可行性研究报告，项目计划按照“全市一城，分步实施，稳步推进”的框架推进监管范围，平台于 2018 年搭建完成并进入运营期，一期运营期为 2018 年至 2021 年，二期运营期为 2022 年至 2025 年，本次评价期间处于二期运营期内。通过前期资料分析及工作组现场访谈了解，经过两期六年运营期后目前该项目的服务覆盖面仍处于中心城区范围，未向基层乡镇区域延伸，存在“重城区、轻乡镇”的问题。

### （三）分包行为违反招标约定，不利于项目成本管控

南安市智慧化城市管理服务采购项目合同含人员机构运营及平台软硬件 5G 重保等服务，招标文件中明确要求“是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作分包：不允许”。但经查，中标方泉州移动与北京数字政通签订协议，将平台软硬件 5G 重保及数据采集云平台人员运营服务分包，此行为违反招标约定。该行为既

破坏招标严肃性与公平性，也导致责任主体模糊，削弱招标方管控力。另外，《2022-2025 南安市智慧化城市管理服务项目》主要内容为人员机构运营服务、平台运营服务及项目增补，招标控制价为 949.211 万元，中国移动通信集团福建有限公司泉州分公司中标价为 948.88 万元，节约率为 0.03%；中标方泉州移动将人员机构运营服务及平台运营服务分包给北京数字政通科技股份有限公司，签订技术服务合同价为 763.206678 万元，并与泉州华脉科技有限公司签订代建部分购销合同价为 16.6336 万元，合计 779.840278 万元，若不存在中间商环节，项目节约率为 17.84%。该行为增加了项目成本，不利于智慧城管体系长效稳定运行。

#### **（四）资金未及时到位**

2024 年南安市智慧城管购买服务项目计划使用资金 315.40 万元，实际到位 190.846 万元，项目资金于次月进行月度评价及资金申请，目前 2024 年资金申请均已提交，2024 年支付率为 60.51%。《2022-2025 南安市智慧化城市管理服务项目》中标价为 948.88 万元，结算价为 946.7879 万元，截至 2025 年 8 月该合同包项目款仍有 155.1672 万元未结清。

#### **（五）合同结束至重新招标期间项目停滞，衔接工作不完善**

该项目本次合同期为 2022 年 2 月至 2025 年 2 月，为衔接新一轮招标的空档期，该项目延期至 2025 年 5 月，截至 2025 年 8 月项目组开展现场走访时，新一轮合同仍未完成签署流程，项目已进入全面停工状态。项目缺乏完善的新旧合同衔接预案，招标规划存在滞后，未在原合同到期前预留足够的时间启动新一轮招标的筹备工作，无法在延期周期内完成全部流程，直接造成合同衔接空档。

## **（六）微信平台停用折射项目系统性不足**

该项目除依托专业采集员进行案件上报外，同步搭建“南安智慧管理”微信公众号平台，旨在拓宽群众参与城市管理的渠道。市委巡察反馈“三审三校”制度落实不到位，除加强审核制度及人员培训外，南安市城市管理局已于2024年8月19日提交“南安智慧城管”微信公众号注销申请函，2024年9月份该微信公众号已注销。经工作组现场座谈了解，平台运营期间群众主动上报案件数量始终处于较低水平，未形成常态化参与机制。综上，反映出项目在前期规划、中期运营与后期评估环节的系统性不足。

## **三、进一步完善与改进的建议**

### **（一）规范绩效指标设置**

绩效指标的设置应遵循财政部《项目支出绩效评价管理办法》的要求，参照《项目支出绩效自评表》规范设置三级个性化指标，指标设置应能体现项目自身的特点，对项目产出和效益进行较为精准的把握。组织相关人员系统学习《项目支出绩效评价管理办法》，明确各类指标的定义、层级及设置要求，统一指标设计标准。

### **（二）优化全域覆盖规划，推行试点先行模式**

优化全域覆盖规划，明确“中心城区提质+乡镇逐步延伸”的分步实施路径，制定2026-2028年乡镇覆盖时间表，优先将人口密集、治理需求高的乡镇列为首批延伸区域。建立城乡差异化资源配置机制，在技术适配、设备投放上考虑乡镇实际场景，简化操作流程以降低乡镇使用门槛；设立乡镇覆盖专项经费，保障终端部署、

网络接入等基础建设需求。推行试点先行模式，选取 2-3 个典型乡镇开展试点运营，组建乡镇专属服务团队，同步开展基层人员培训与群众宣传引导，总结乡镇案件上报、处置的适配经验后逐步推广，实现城乡管理服务效能均衡提升。

### **（三）强化招标全流程监管，完善审批溯源机制**

建立“招标—履约—验收”闭环监管机制，在招标文件中明确违规分包的具体情形及处罚标准，履约阶段通过定期核查、动态抽查等方式，重点核验中标方服务团队、技术支撑及合同执行情况，确保中标主体实际履约；要求中标方提交完整的项目团队架构及服务链路说明，签订责任承诺书，明确中标方对整体服务质量的主体责任。对于确需特殊分包的项目，须在招标前明确可分包范围并报监管部门备案，履约中分包申请需经招标方及监管部门双重审批，未获批分包一律视为违规，从源头堵住制度漏洞。

### **（四）建立资金动态监控机制，健全多方沟通协调机制**

建议由项目主管部门牵头，联合财政部门搭建资金跟踪台账，实时记录预算额度、已申请金额、已拨付金额及未到位缺口，每月初对上月资金到位情况进行预警分析，对即将出现的资金缺口提前沟通协调，对资金拨付中存在的政策障碍或流程问题及时会商解决，确保资金拨付进度滞后于申请时及时介入解决，保障项目持续稳定运营。

### **（五）建立全周期招标预警机制，完善项目风险管理体系**

针对项目明确设置预警节点，要求在合同到期前 6 个月启动招标评估，4 个月前完成招标需求确认，2 个月前发布招标公告，确保

有充足时间完成新合同签署，从源头上避免衔接空档。针对招标空档期制定专项过渡方案，明确延期条件、过渡期间的工作范围、资源保障方式和权责划分标准，确保项目在新旧合同交替期间能够有序推进，必要时可采用框架协议、应急采购等方式保障核心工作连续性。同时，定期开展风险评估，制定应对措施，提升风险预判和应急处理能力，确保项目全生命周期的平稳运行。

#### **（六）加强平台宣传力度，优化群众参与类平台运营**

本次评价项目所使用的微信平台反馈量较少甚至停止使用，主要原因在于运营监管不到位及宣传力度不足造成的资源浪费。若重新启用相关群众反馈平台，工作组进行以下建议：在前期规划阶段，需强化需求调研与宣传策划，结合群众日常信息获取习惯，制定“线上+线下”立体化前期宣传方案：线上通过政务服务小程序、本地生活平台等高频触达渠道，精准推送平台功能介绍、案件上报流程及典型案例；线下依托社区服务中心、便民窗口设置宣传台，发放图文手册并安排专人演示操作，通过集中宣传活动，解决前期宣传力度不足导致的参与率低问题。中期运营阶段，建立专职运营团队，定期更新城市管理动态、案件处理进度等内容，同步通过宣传强化“上报—处理—反馈”闭环展示，增强群众使用黏性。后期需建立“参与率、解决率、满意度”三维评估体系，每季度根据反馈优化宣传策略与平台功能。同时，严格落实“三审三校”制度，确保宣传内容准确规范，提升平台公信力，避免因运营粗放导致资源浪费。