

报告书

项目名称：2024年度南安市智慧城管购买服务项目绩效评价

委托方：南安市财政局

项目单位：南安市城市管理局

评价机构：集大财经咨询（福州）有限公司

报告时间：二零二五年十月十日



集大财经咨询（福州）有限公司
Jida Financial Consulting (Fuzhou) Co., Ltd.

摘要

一、基本情况

(一) 项目主要内容及实施情况

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。

(二) 资金收支情况

根据《南安市智慧化城市管理服务工程预算编制报告》,项目预算审核价为 949.211 万元,根据南安市城市管理局与中国移动通信集团福建有限公司泉州分公司签订的《2022-2025 南安市智慧化城市管理服务项目合作协议》,项目总合同价 948.88 万元,其中 2024 年合同价 315.40 万元。2024 年度预算为 315.40 万元,2024 年度该项目已支付 190.846 万元。资金来源:一般公共预算。

二、综合评价情况及评价结论

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,但绩效目标、制度执行、项目产出时效、项目效益等方面均存在不足。经过工作组的审慎和科学评估,该项目支出绩效总得分 76.77 分,评价等级结果为中,指标分析详见第四部分。

三、存在的问题及原因分析

(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、非关键性工作进行分包：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。

四、有关建议

（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。

目 录

一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标	2
二、绩效评价工作开展情况	2
(一) 绩效评价目的、对象和范围	2
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准	3
(三) 绩效评价工作过程	5
三、综合评价情况及评价结论	6
四、绩效评价指标分析	6
(一) 项目决策情况(分值 20 分, 得 17 分)	6
(二) 项目过程情况(分值 20 分, 得 16.42 分)	9
(三) 项目产出情况(分值 28 分, 得 17.5 分)	10
(四) 项目效益情况(分值 32 分, 得 25.85 分)	12
五、存在的问题及原因分析	14
(一) 绩效指标设置不规范	14
(二) 项目覆盖面不广, 存在城乡差距	14
(三) 分包行为违反招标约定, 不利于项目成本管控	14
(四) 资金未及时到位	15
(五) 项目结束至重新招标期间项目停滞, 衔接工作环节不完善	15
(六) 微信平台停用折射项目系统性不足	15
六、有关建议	16
(一) 规范绩效指标设置	16
(二) 优化全域覆盖规划, 推行试点先行模式	16
(三) 强化招标全流程监管, 完善审批溯源机制	16
(四) 建立资金动态监控机制, 健全多方沟通协调机制	17
(五) 建立全周期招标预警机制, 完善项目风险管理体系	17
(六) 加强平台宣传力度, 优化群众参与类平台运营	17
七、其他需要说明的问题	18
附表 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目绩效评价指标表	19
附录 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目满意度问卷	23

为加强财政资金管理，强化支出责任，提高财政资金的使用效益，建立科学、合理的财政支出绩效评价管理体系，集大财经咨询（福州）有限公司接受南安市财政局委托，组织专业人员成立评价工作组，根据中共中央、国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）、福建省委、省政府《关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（闽委发〔2019〕5 号）、福建省财政厅《关于全面实施预算绩效管理若干措施的通知》（闽财绩〔2019〕2 号）、财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）、《财政部关于委托第三方机构参与预算绩效管理的指导意见》（财预〔2021〕6 号）等文件精神和要求，对 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目支出开展绩效评价，以第三方身份出具报告。评价报告主要是供南安市财政局了解该项目支出的绩效情况。

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

根据《2006-2020 年国家信息化发展战略》《数字福建“十二五”发展规划》要求，支持有条件的城市运用物联网、云计算等新一代信息技术建设数字城市；建设数字城市管理平台，推进地理信息的共享应用；在社会治安、综合执法等领域推广网格化管理模式，实现城市信息的跨部门共享。南安市智慧化城市管理服务项目于 2018 年 10 月 10 日通过验收并正式投入运营。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》依旧提出提高数字政府建设水平要求，本次项目系在原项目基础上实施智慧化城市管理的继续运营项目。

2. 项目主要内容及实施情况

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。

2. 资金收支情况

根据《南安市智慧化城市管理服务工程预算编制报告》，项目预算审核价为 949.211 万元，根据南安市城市管理局与中国移动通信集团福建有限公司泉州分公司签订的《2022-2025 南安市智慧化城市管理服务项目合作协议》，项目总合同价 948.88 万元，其中 2024 年合同价 315.40 万元。2024 年度预算为 315.40 万元，2024 年度该项目已支付 190.846 万元。资金来源：一般公共预算。

（二）项目绩效目标

南安市智慧城管购买服务项目的绩效目标是以南安市智慧化城市管理监督指挥中心为中枢，加强网格队伍建设，全面把握城市管理领域问题，监督有效处置；加大公众号宣传力度，提高市民关注度，营造浓厚文明氛围。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 绩效评价目的

工作组对 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目进行评价，目的是从决策角度的项目立项、绩效目标设定和资金投入考察资金投入的合规合理性，从过程角度了解资金

管理情况和组织实施情况，从产出角度分析资金使用的产出数量和质量是否符合预期，从效益角度分析资金使用是否实现应有的效果和满意度。最终目的是通过对决策、过程、产出和效益四个角度的分析总结经验，为改善政府管理、纠正目标与实际的偏差提供依据。工作组通过对 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目经费拨付、使用和项目运营情况的调研，拟定该项资金绩效评价指标体系，评价该项资金的绩效目标完成情况，剖析该项资金在决策、管理及项目实施过程中存在的问题，并探讨其可能的原因，最后提出相应的解决对策，为提高资金的使用效率提供参考依据。

2. 绩效评价对象和范围

绩效评价对象为 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目，本报告所评价资金为 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目资金。评价范围是项目决策：包括立项程序、绩效目标设定和资金投入情况；项目过程：包括管理、资金管理、组织实施情况等；项目产出：包括产出数量、质量、时效、成本；项目效益：包括带来的社会效益、可持续影响和满意度。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1. 绩效评价原则

2024 年度南安市智慧城管购买服务项目经费绩效评价应根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，按照财政支出绩效考评 4E 原则，对项目经费的经济性、效率性、效果性和公平性进行客观、公正的评价。根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号），绩效评价指标的确定应当遵循以下基本原则：

（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。

(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、生态效益和可持续影响等。

(5) 经济性原则。绩效评价指标应当通俗易懂、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. 评价指标体系

工作组根据财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）文件的要求，依据上述原则，根据项目立项文件，围绕决策、过程、产出和效益四个方面设计绩效评价指标以及评分标准和分值。指标体系共设置4个一级指标、12个二级指标、26个三级指标。指标体系设定满分100分，其中：“决策”20分，主要体现项目立项、绩效目标和资金投入情况；“过程”20分，主要体现项目的资金管理、组织实施和管理方面的情况；“产出”28分，主要体现项目产出数量、产出质量、产出时效和产出成本；“效益”32分，主要体现项目社会效益、可持续影响和满意度等。基于第三方独立评价的特点和要求，指标设置和评分标准力求可行性、客观性、科学性与简明性。指标体系和评分标准详见附表。

3. 绩效评价方法的选用

根据财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）规定的绩效评价方法，2024年度南安市智慧城管购买服务项目经费绩效评价主要采用成本效益分析法、比较法、目标评价法等。

(1) 成本效益分析法。指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。工作组将通过对项目资金的预算执行情况、项目管理、审计等相关资料进行比较分析，对资金投入与产出、效益进行关联性分析，进而评价资金绩效目标的实现程度。

(2) 比较法。指通过实际支出、实施效果等与绩效目标的比较，综合分析绩效目标实现程度。资金绩效评价将财政审核预算为标准，将项目执行单位实际支出、产出数量和质量等与之比较，综合分析绩效目标实现程度。

(3) 目标评价法。指将当期社会效益水平与其预先目标标准进行对比分析的方法。该方法主要用于社会效益的评价，评价项目是否实现项目实施方案预期。

4. 评价标准

专项资金绩效评价标准是衡量专项资金绩效目标完成程度的尺度。依据财政部制定的《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、福建省财政厅制定的《福建省财政支出绩效评价管理办法》（闽财绩〔2015〕4号）文件精神，绩效评价标准有以下4种：

(1) 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。

(2) 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。

(3) 历史标准。是指参照同类指标的历史数据制定的评价标准。

(4) 其他经财政部门确认的标准。

工作组根据2024年度南安市智慧城管购买服务项目实施的实际情况，主要是参照计划标准和行业标准，对于事先已制定了相应目标、计划、预算的指标，采用计划标准进行评价，将实际情况与计划情况相比较。

(三) 绩效评价工作过程

根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）要求，为开展2024年度南安市智慧城管购买服务项目经费绩效评价，成立专项评价工作组，制定工作实施方案。

第一阶段，评价工作组应通过对项目资料进行初步收集整理，形成调研及初步拟定绩效评价指标的思路。

第二阶段，工作组开展实地调研，与相关工作人员进行座谈，查阅相关的档案、资料，深入了解项目建设及资金使用情况等。工作组拟定项目绩效评价指标体系，与南安市财政局相关科室商讨指标体系，根据反馈意见，修订绩效评价指标体系；根据评价需要补充新的数据资料。

第三阶段，工作组全面分析并撰写报告初稿。根据已确定的指标体系，对建设项目的使用情况、使用效益和服务对象满意度进行全面分析，完成绩效评价报告初稿。初稿应征询南安市财政局、南安市城市管理局等部门、单位的意见，及时根据反馈意见进行修改并完成报告终稿。

三、综合评价情况及评价结论

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，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。经过工作组的审慎和科学评估，该项目支出绩效总得分76.77分，评价等级结果为中，指标分析详见第四部分。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况（分值20分，得17分）

1. “项目立项”（分值 5 分，得 5 分）

（1）立项依据充分性（分值 2 分，得 2 分）

“立项依据充分性”方面，依据《2006—2020 年国家信息化发展战略》《数字福建“十二五”发展规划》《泉州市国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》和《“十二五”“智能泉州”建设专项规划》，《泉州“智慧城市”建设规划纲要（2014-2020 年）》《泉州市推进智慧城市建设三年行动方案（2016-2018 年）》及《南安市人民政府关于印发南安市推进智慧城市建设三年行动方案（2016-2018 年）的通知》（南政文〔2016〕279 号），南安市智慧化城市管理服务项目于 2018 年 10 月 10 日通过验收并正式投入运营。本项目根据《南安市城市管理局关于南安市智慧化城市服务项目继续运营的请示》（南城管〔2021〕111 号）及相关批示，系在原项目基础上实施智慧化城市管理的继续运营项目，拟定服务期限三年。此外，继续运营智慧化城市服务项目与《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》要求的提高数字政府建设水平相符，在项目立项上，项目符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，符合行业发展规划和政策要求。该项指标可得满分。

（2）立项程序规范性（分值 3 分，得 3 分）

在“立项程序规范性”上，该项目系在原有智慧化城市管理项目的基础上进行的委托第三方进行的继续运营及增补项目，事前经过必要集体决策，委托第三方机构进行预算编制，预算资金经南安市财政局审批，因此该项指标得 3 分。

2. 绩效目标（分值 7 分，得 5 分）

（1）绩效目标合理性（分值 4 分，得 4 分）

“绩效目标合理性”评价项目绩效目标的设置情况。南安市城市管理局根据项目所设定的绩效目标符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策；与项目实

施单位或委托单位职责密切相关；项目为促进事业发展所必须；项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平。该项指标可得满分。

(2) 绩效指标明确性（分值 3 分，得 1 分）

根据提供的 2024 年南安市智慧城管购买服务项目绩效目标表（如表 1 所示），共设置了 9 个三级指标，产出、效益、满意度指标绩效目标设置与项目内容具有相关性，但指标的设计不符合《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）要求，“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。因此，该指标扣 2 分，得 1 分。

表 1 2024 年南安市智慧城管购买服务项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	实施期目标	指标分值
			绩效目标值	
产出指标	时效指标	案件按时结案率	≥90%	10
		按时申请拨付项目费用	≥95%	10
	数量指标	案件采集量	36000	10
	质量指标	考核合格情况	≥90%	10
成本指标	经济成本指标	预算使用率	≥90%	10
效益指标	经济效益指标	项目管理机制是否可持续运作	可持续运作	10
	社会效益指标	案件结案率	≥90%	10
	生态效益指标	服务质量考核	10	10
满意度指标	服务对象满意度指标	社会公众对项目实施效果的满意程度	≥90%	10

3. 资金投入（分值 8 分，得 8 分）

(1) 预算编制科学性（分值 4 分，得 4 分）

南安市城市管理局委托浙江越锋项目管理有限公司于 2021 年 10 月 28 日出具预算

编制报告，项目概算 949.211 万元，预算资金经南安市财政局审批。项目所属智慧城市建设领域属于国家规定的支持范围，该项指标可得满分。

(2) 资金分配合理性（分值 4 分，得 4 分）

根据南安市城市管理局与中国移动通信集团福建有限公司泉州分公司签订的《2022-2025 南安市智慧化城市管理服务项目合作协议》，项目总合同价 948.88 万元，2024 年合同价 315.40 万元，2024 年度预算价为 315.40 万元。业主单位根据项目进度申请预算，逐项支付相关款项，2024 年经费在使用上基本按完成实际工作的时序进行分配，资金分配与工作任务基本相匹配，资金分配额度基本合理。该项指标可得满分。

(二) 项目过程情况（分值 20 分，得 16.42 分）

1. 资金管理（分值 12 分，得 10.42 分）

(1) 资金到位率（分值 4 分，得 2.42 分）

“资金到位率”用于评价项目实施年度财政资金到位情况。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，资金到位率为 60.51%。依据评分标准，该项指标得 2.42 分。

(2) 预算执行率（分值 4 分，得 4 分）

“预算执行率”指标用于考察项目实施年度财政资金预算执行率， $\text{预算执行率} = \text{实际支出资金} / \text{实际到位资金} \times 100\%$ 。2024 年南安市智慧城管购买服务项目业主单位根据项目进度申请预算，经财政直接支付，逐项支付相关款项，截止 2024 年 12 月 31 日支付资金 190.846 万元，预算执行率 100.00%。依据评分标准，该项指标得 4 分。

(3) 资金使用合规性（分值 4 分，得 4 分）

“资金使用合规性”指标用于评价资金使用是否违规。评价工作组通过对 2024 年南安市智慧城管购买服务项目的拨付、使用情况等基本数据的了解，并实地抽查项目相

关的支出材料，未发现专项资金的使用存在不符合相关制度规定的情况，资金符合部门预算批复的用途。工作组未发现资金使用存在挤占、挪用、虚列支出等情况。该项指标得满分 4 分。

2. 组织实施（分值 8 分，得 6 分）

（1）管理制度健全性（分值 4 分，得 4 分）

“管理制度健全性”指标评价项目支出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。南安市智慧城管购买服务项目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合法、合规、完整。该项指标得满分。

（2）制度执行有效性（分值 4 分，得 2 分）

“制度执行有效性”指标用于评价项目管理是否遵守相关法律法规和业务管理规定，项目资料是否齐全并及时归档，项目实施的人员条件、信息支撑等是否落实到位。通过工作组的实地调研并调阅南安市智慧城管购买服务项目资金支出相关资料，项目资料齐全并及时归档，项目实施的人员条件、信息支撑等落实到位。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”，经工作组现场了解，中标公司中国移动通信集团福建有限公司泉州分公司与北京数字政通科技股份有限公司签订协议，将招标内容中的平台软硬件 5G 重保服务及数据采集云平台人员采集运营服务进行分包委托。因此该项指标扣 2 分，得 2 分。

（三）项目产出情况（分值 28 分，得 17.5 分）

1. 产出数量（分值 6 分，得 6 分）

（1）案件采集量（分值 3 分，得 3 分）

2024 年南安市智慧城管购买服务项目案件采集量目标数为 3.6 万条，2024 年实际

采集量为 4.7253 万条，根据评分标准，该指标得满分。

(2) 人员、软硬件配置完成度 (分值 3 分，得 3 分)

根据招标文件要求，项目应配置服务人员 23 人，2024 年未见缺配人员情况；软、硬件设备已根据招标文件进行配置，根据评分标准，该指标得满分。

2. 产出质量 (分值 10 分，得 7.51 分)

(1) 考核质量达标情况 (分值 3 分，得 2 分)

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，该年度共计考核 12 次，其中 2024 年 11 月考核评分为 86.9 分，其余月份均达到 90 分以上，根据评分标准，该项指标扣 1 分，得 2 分。

(2) 案件立案率 (分值 3 分，得 2.51 分)

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，根据评分标准， $\text{案件立案率得分} = \text{实际立案数} / \text{采集信息数} \times 100\% \times \text{指标满分值} = 39596 / 47253 \times 100\% \times 3 \text{分} = 2.51 \text{分}$ 。综上所述，该项指标扣 0.49 分，得 2.51 分。

(3) 受理、派遣、结案正确率 (分值 4 分，得 3 分)

根据主管部门抽查平台案件记录，案件受理、派遣、结案正确率未达 98% 视为不达标，2024 年 6 月份抽查正确率为 94.44%，根据评分标准，该项指标扣 1 分，得 3 分。

3. 产出时效 (分值 6 分，得 2.99 分)

(1) 按时结案率 (分值 3 分，得 2.99 分)

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%，根据评分标准，该项指标扣 0.01 分，得 2.99 分。

(2) 故障处理响应及时性 (分值 3 分，得 0 分)

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，根据

评分标准，故障处理响应及时性得分=年度及时故障响应次数/故障总次数×100%×指标满分值= 0/14×100%×3 分=0 分，综上所述，该项指标不得分。

4. 产出成本（分值 6 分，得 1 分）

根据南安市城市管理局委托浙江越锋项目管理有限公司于 2021 年 10 月 28 日出具预算编制报告及采购预算表，项目概算及招标控制价为 949.211 万元，2024 年预算控制价为 316.404 万元。根据南安市城市管理局与中国移动通信集团福建有限公司泉州分公司签订的《2022-2025 南安市智慧化城市管理服务项目合作协议》支付规则及月考评表，中标价为 948.88 万元，其中 2024 年实际结算价为 314.5932 万元，成本节约率为 0.57%。此外，该项目存在不允许的分包中间商环节，增加了项目成本，但由于在过程环节已进行扣分，此处不重复扣分。因此，该项指标得 1 分。

（四）项目效益情况（分值 32 分，得 25.85 分）

1. 社会效益（分值 10 分，得 8 分）

（1）提升数字化城市管理能力（分值 5 分，得 5 分）

智慧城管信息系统的建立，能够充分应用成熟的信息技术，科学划分城市的网格管理，精准定位管理对象，互联互通的城管信息指挥调度系统，确保城市管理问题的及时发现、快速反应、高效处置，提升了数字化城市管理能力。本项可得满分。

（2）城乡覆盖面（分值 5 分，得 3 分）

通过前期资料分析及工作组现场访谈了解，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，酌情扣 2 分。

2. 可持续影响（分值 12 分，得 8 分）

（1）项目运行可持续性（分值 4 分，得 1 分）

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。

(2) 人员培训（分值 4 分，得 4 分）

2024 年该项目按月度组织人员进行培训，且均留存相应培训记录；未出现人员考核不通过、违反人员管理规定的情况。根据评分标准，该指标得满分。

(3) 资金可持续性（分值 4 分，得 3 分）

2025 年度本项目已纳入预算，资金来源：一般公共预算；《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，截至目前该合同包项目款仍有 155.1672 万元未结清，下年度项目虽已纳入预算，酌情扣 1 分。

3. 满意度（分值 10 分，得 9.85 分）

(1) 相关部门满意度（分值 5 分，得 4.85 分）

通过对相关协同部门进行问卷调查，根据回收的 13 份有效调查问卷，第 15 题由被调查者对项目满意度进行打分，13 位被调查者中，有 8 位 5 分、3 位 4 分、2 位 3 分，即满意度为 89.23% $(8 \times 5 + 3 \times 4 + 2 \times 3) \div (13 \times 5)$ 。根据评分标准，该指标得 4.85 分。

(2) 社会评价（分值 5 分，得 5 分）

2024 年南安市智慧化城市管理监督指挥中心队伍及信息采集工作受到好评报道及领导的肯定批示大于 5 份，根据评分标准，该指标得满分。

五、存在的问题及原因分析

（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、非关键性工作进行分包：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”微信公众平台注销申请函，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。

六、有关建议

（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。

七、其他需要说明的问题

本绩效评价报告旨在对 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目的实施效果进行综合评估，提供决策支持，为未来的项目管理和预算分配提供参考依据。报告中的数据和分析基于现有可获得的信息和文档，可能存在数据不全面或滞后的情况，这可能影响评价结果的准确性和时效性。鉴于数据来源和分析方法的局限，报告中的结论可能需要根据新的数据和情况适时调整。项目管理者应持续监控项目进展，并根据实际情况对策略进行优化。本报告供南安市主管部门及相关部门在项目规划、执行和监控过程中使用。建议使用者结合项目实际情况，参考报告中的评价结果和建议，制定相应的改进措施。

集大财经咨询（福州）有限公司



主评人签字：

洪鼎辉

二零二五年十月十日

附表 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目绩效评价指标表

评价指标			评分标准
一级指标	二级指标	三级指标	
决策 (20 分)	项目立项 (5 分)	立项依据充分性 (2 分)	<p>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；</p> <p>②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；</p> <p>③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；</p> <p>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；</p> <p>⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。</p> <p>以上每条要素占权重的 20%，每有一条不符合，扣除对应权重分，扣完为止。</p>
		立项依据规范性 (3 分)	<p>①项目是否按照规定的程序申请设立；</p> <p>②审批文件、材料是否符合相关要求；</p> <p>③事前是否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。</p> <p>以上每条要素占权重分的 1/3，每有一条不符合，扣除对应权重分，扣完为止。</p>
	绩效目标 (7 分)	绩效目标合理性 (4 分)	<p>①项目是否有绩效目标；</p> <p>②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；</p> <p>③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；</p> <p>④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。</p> <p>以上每条要素各占权重的 25%，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止。</p>
		绩效指标明确性 (3 分)	<p>①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；</p> <p>②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；</p> <p>③是否与项目目标任务数或计划数相对应。</p> <p>以上每条要素各占权重的 1/3，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止。</p>

评价指标			评分标准
一级指标	二级指标	三级指标	
	资金投入 (8分)	预算编制科学性 (4分)	①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。 以上每条要素各占权重的 25%，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止。
		资金分配合理性 (4分)	①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。 以上每条要素各占权重的 50%，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止
过程 (20分)	资金管理 (12分)	资金到位率 (4分)	$资金到位率 = (实际到位资金 / 计划使用资金) \times 100\%$ ， 资金到位率 \times 指标满分值 (4分)
		资金使用合规性 (4分)	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。 以上每条要素各占权重的 25%，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止。
		预算执行率 (4分)	$预算执行率 = (实际使用资金 / 实际到位资金) \times 100\%$ 。 预算执行率 \times 指标满分值 (4分)
	组织实施 (8分)	管理制度健全性 (4分)	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相关制度可以有效执行； ④财务管理制度、业务管理制度合法、合规、完整。 以上每条要素各占权重的 25%，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止。

评价指标			评分标准
一级指标	二级指标	三级指标	
		制度执行有效性 (4分)	①遵守相关法律法规和相关管理规定； ②项目调整及支出调整手续完备； 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。 以上每条要素各占权重的 25%，每有一条不符合，扣除对应的权重分，扣完为止。
产出 (28分)	产出数量 (6分)	案件采集量 (3分)	$\text{评分标准} = \frac{\text{已完成采集案件信息数}}{\text{计划完成案件采集信息数}} \times 100\%$ ； 计划年采集量超过 3.6w 条，超过 3.6w 条得满分，不足按比例扣分
		人员、软硬件配置完成度 (3分)	按招标文件要求配置 23 人，每有月份缺 1 人扣 1 分；软、硬件设备根据招标文件配置，每缺配一项，扣一分；扣完即止。
	产出质量 (10分)	考核质量达标情况 (3分)	根据南安市智慧城管项目服务质量月考核情况，每出现 90 分 > 月考评分 \geq 70 分扣一分，月考评分 70 分以下扣两分；
		案件立案率 (3分)	$\text{案件立案率} = \frac{\text{实际立案数}}{\text{采集信息数}} \times 100\% \times \text{指标满分}$ ，按立案率比例得分。
		受理、派遣、结案正确率 (4分)	根据主管部门抽查平台案件记录，案件受理、派遣、结案正确率未达 98% 视为不达标，每有月份不达标扣一分，扣完即止。
	产出时效 (6分)	按时结案率 (3分)	$\text{按时结案率} = \frac{\text{按时结案的业务数}}{\text{全部业务数}} \times 100\% \times \text{指标满分}$
		故障处理	$\text{故障处理响应及时性} = \frac{\text{年度及时故障响应次数}}{\text{故障总}}$

评价指标			评分标准
一级指标	二级指标	三级指标	
		响应及时性 (3分)	次数×100%×指标满分值
		产出成本 (6分)	成本节约率=1-(实际金额/预算控制金额)×100%，成本节约率≥15%得4分，15%>成本节约率≥10%得3分，10%>成本节约率≥5%得2分，5%>成本节约率>0得1分，成本节约率为负数不得分。
效益 (32分)	社会效益 (10分)	提升数字化城市管理能力(5分)	是否能够充分应用成熟的信息技术，科学划分城市的网格管理，精准定位管理对象，使用互联互通的城管信息指挥调度系统。可提升数字化城市管理能力可得满分，项目未能得到提升不得分。
		城乡覆盖面(5分)	评估项目是否向基层延伸，避免“重城区、轻乡镇”，体现公共服务公平性。
	可持续影响 (12分)	项目运行可持续性(4分)	①项目下年度运行稳定性；②项目内容(app、微信等渠道)稳定性。
		人员培训(4分)	①人员是否经定期培训；②是否存在人员考核不通过、违反人员管理规定的情况。
		资金可持续性(4分)	①下年度预算是否纳入规划；②资金来源稳定性。
	满意度 (10分)	相关部门满意度(5分)	通过对相关协作部门进行问卷调查，对项目满意度≥90%得满分，满意度<90%每降低5%扣1分，不足5%，按比例扣分，扣完为止。
		社会评价(5分)	信息采集工作或采集人员队伍受到社会公众质疑或负面评价，情况属实的，每发生一次扣一分；受到正面评价的，每发生一次加一分

附录 2024 年度南安市智慧城管购买服务项目满意度问卷

您好!为全面了解智慧城管平台在跨部门协同工作中的运行情况、使用体验及效果,持续优化平台功能和协作机制,提升城市管理精细化水平和综合效能,特开展此次满意度调查。您的宝贵意见对我们至关重要,请根据贵部门实际使用和协作情况,如实填写。感谢您的支持与配合!

1. 贵单位名称: _____

2. 您所在的部门/科室: _____

3. 您在本部门中主要负责的工作领域或角色是: (例如: 指挥调度、一线执法、案件处理、信息平台管理、联络协调等)

4. 您接触或使用智慧城管平台进行协同工作的频率大约是: (单选题, 请在□内勾选)

非常高 (几乎每天)

比较高 (每周几次)

一般 (每月几次)

比较少 (几个月一次)

很少 (几乎没有)

5. 您对智慧城管平台的协同功能(如案件移交、信息共享、联合处置等)了解程度如何?

(单选题, 请在□内勾选)

非常了解

比较了解

一般了解

不太了解

完全不了解

5. 您主要通过哪些渠道了解智慧城管平台的协同工作要求和流程？（请在□内勾选，可多选）

平台内置的操作手册/指南

城管部门组织的专项培训

部门内部传达/培训

日常工作中的实际操作摸索

协同工作群（如微信群）沟通

平台系统消息或通知

其他（请说明：_____）

6. 智慧城管平台在实现与贵部门之间的信息共享（如案件信息、现场图片视频、地图定位、处置进展等）方面，效果如何？（单选题，请在□内勾选）

非常好，信息全面、及时、准确

比较好，基本满足需求

一般，信息有时不够完整或及时

比较差，信息共享存在较多障碍

非常差，几乎没有有效信息共享

不适用/未使用该功能

其他（请说明：_____）

7. 平台提供的案件/任务协同处理流程（如发起、接收、处置、反馈、办结等环节）是否清晰、规范？（单选题，请在□内勾选）

非常清晰规范

比较清晰规范

一般

不太清晰规范

非常不清晰规范，存在混乱

8. 在案件移交或任务协同过程中，权责界定是否清晰？（单选题，请在□内勾选）

非常清晰，明确知道责任归属

比较清晰，大部分情况明确

一般，偶尔存在模糊地带

不太清晰，经常需要额外沟通确认

非常不清晰，权责不清是主要问题

9. 您认为智慧城管协同平台的界面设计是否友好、易于操作？（单选题，请在□内勾选）

非常好，直观易用

比较好，基本能顺利操作

一般，需要一定学习成本

比较差，操作复杂或不方便

非常差，难以使用

10. 平台系统的运行稳定性如何？（单选题，请在□内勾选）

非常稳定，很少出现故障或卡顿

比较稳定，偶尔有小问题

一般，稳定性有待提高

不太稳定，影响工作

非常不稳定，经常出问题

11. 您认为平台现有的协同功能（如案件移交、信息查询、任务协同、数据看板等）是否能满足贵部门参与城市管理协同工作的需求？（单选题，请在□内勾选）

完全满足

大部分满足

基本满足

部分满足，有较大缺口

完全不满足

12. 您最常使用或认为最有价值的协同功能是哪些？（请在□内勾选，可多选）

案件/事件接收与查看

案件/事件移交（移出或接收）

信息（图片、视频、文档）共享与查询

任务分派与跟踪

处置过程与结果反馈

联合行动发起与协调

数据统计分析与报表查看

消息通知与提醒

其他（请说明：_____）

13. 您认为智慧城管平台的运用对提升跨部门协同处置城市管理问题的效率效果如何？（单选题，请在□内勾选）

效果显著提升

- 效果有所提升
- 效果一般，变化不大
- 效果不明显
- 反而增加了负担

14. 您认为平台最需要改进或增加的协同功能有哪些？（请在□内勾选，可多选）

- 更便捷的案件移交流程
- 更强大的信息共享范围与深度（如共享特定业务系统数据）
- 灵活的在线会商或视频联动功能
- 更智能的任务自动分派与预警
- 更直观的跨部门协同数据可视化
- 更完善的移动端协同功能
- 更清晰的权责界定与流程指引
- 其他（请说明：_____）

15. 您对智慧城管平台在促进部门间协作、打破信息壁垒、提升治理效率方面的整体表现打多少分？（请在□内勾选，1-5分，5分为最高）

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

16. 您对智慧城管平台的协同功能、操作流程、信息共享机制等方面，有哪些具体的改进建议？

问卷到此结束，再次衷心感谢您的时间和宝贵意见！