

目录

一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标	4
二、绩效评价工作开展情况	6
(一) 绩效评价目的、对象和范围	6
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、方法、标准	6
(三) 绩效评价工作过程	8
三、综合评价情况及评价结论	9
四、绩效评价指标分析	10
(一) 项目决策情况	10
(二) 项目过程情况	13
(三) 项目产出情况	15
(四) 项目效益情况	17
五、主要经验及做法	18
(一) 动态管控与源头治理并行	18
(二) 夯实基础与联动治理并行	18
六、存在的问题及原因分析	19
(一) 资金支出有待提高	19
(二) 巡查监管与执法难度大	19
(三) 法律体系与执法环境不完善	20
(四) 居民满意度调查机制不完善	20
七、有关建议	20

（一）强化资金管理，提高预算执行率	20
（二）优化巡查监管，提升执法效能	21
（三）完善法律体系，优化执法环境	21
（四）建立健全满意度调查机制，提高辖区群众满意度 ...	21
附件：项目绩效评价指标体系评分情况表	22

为强化绩效管理责任，提高财政资源配置效率和使用效益，根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和《深圳市罗湖区财政局关于印发〈2025年全面实施预算绩效管理工作方案〉的通知》（罗财〔2025〕37号），深圳市罗湖区南湖街道办事处（以下简称“南湖街道办事处”）对2024年度“市容秩序管理经费”项目（以下简称“本项目”）开展部门评价，评价报告内容如下：

一、基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

市容秩序管理是塑造城市形象、优化居民生活环境、推动区域高质量发展的关键环节，对提升城市综合竞争力、增强居民幸福感与归属感、实现可持续发展目标具有深远意义。在城市精细化管理不断深入推进的当下，市容秩序的有效维护成为城市管理工作的核心任务。

南湖街道地处罗湖区核心区域，辖区面积2.75平方公里，下辖9个社区，是集商业、居住、文化、交通枢纽等多功能于一体的区域。这里不仅有繁华的人民南商圈、罗湖口岸等深港交流的重要节点，还有众多老旧小区，商业街区与居民生活区域交织，人口密度高，日均人流量超50万人次。近年来，随着城市化进程的加速、居民生活水平的提高以及商业活动的日益繁荣，南湖街道在市容秩序管理方面面临诸多挑战，如流动摊贩占道经营、违规广告清理不及时、环境卫生维护压力增大等。

2023年，《深圳经济特区市容和环境卫生管理条例》明确规定，市容秩序管理需保持道路、公共场所整洁，禁止占道经营、乱张贴、乱涂写等行为，推进城市管理智能化、精细化，打造整洁有序的城市环境。

随着深港融合的不断深化，以及罗湖区打造国际消费中心核心区战略的推进，南湖街道的商业活力持续迸发，但市容秩序管理难度也剧增。占道经营现象在部分商业街屡禁不止，严重影响行人通行与商业氛围；车辆乱停乱放问题在老旧小区周边尤为突出，干扰交通秩序且存在安全隐患；小广告肆意张贴，破坏建筑外立面与公共设施，极大损害了街道的美观度，这些问题严重影响了街道的市容市貌与居民的生活质量。

为有效解决上述问题，全面提升南湖街道的市容秩序管理水平，营造整洁、有序、美观的城市环境，助力罗湖区高质量发展，南湖街道办事处设立“市容秩序管理经费”项目。通过合理配置资金，强化人员配备、设备购置、执法监督等方面的投入，建立长效管理机制，切实提升街道的市容秩序管理效能，为居民和商户创造良好的生活与营商环境，擦亮罗湖“门户”形象。

2.项目主要内容及实施情况

(1)项目主要内容

本项目以提升城市窗口区域环境品质为核心，对街道办9个社区（文锦、新南、向西、嘉北、罗湖桥、罗湖、嘉南、和平、渔邨）以及四大核心区域（人民南商圈、罗湖口岸、深圳火车站、深圳汽车站片区）实施市容秩序全周期管理。具体通过以下服务

内容推进：一是开展常态化宣传引导，普及市容法规政策，提升公众文明意识；二是实施动态化秩序管控，综合运用说服、教育、劝导及违规行为报告等手段，规范占道经营、乱摆卖、共享单车乱停放等行为；三是推进小广告专项清理，恢复城市环境的整洁与美观；四是提供全流程执法辅助，依法配合街道城市管理及综合行政执法活动；五是强化环境卫生监督闭环，协助巡查公共区域卫生状况，监督环卫外包企业作业质量；六是深化区域协同治理，联动相关部门开展重点片区综合治理；七是高效完成采购单位交办的其他城市管理任务。

（2）项目实施情况

一是常态化宣传引导实施情况。2024年，本项目围绕9个社区及四大核心区域，开展市容宣传活动。线上通过社区物业群、居民服务群等发布市容法规政策解读、文明行为倡导内容；线下组织社区宣讲会，发放宣传手册，在人民南商圈、罗湖口岸等区域设置宣传展板，营造浓厚文明氛围。

二是动态化秩序管控实施情况。组建专职巡查队伍，采用“定点值守+流动巡查”模式，对占道经营、乱摆卖、共享单车乱停放等行为进行动态管控。在深圳火车站、汽车站片区设置非机动车集中停放点，配置专人引导，有效保障交通秩序和行人通行顺畅。

三是小广告专项清理实施情况。针对小广告泛滥问题，组建专业清理队伍，配备高压清洗设备、智能清除工具，对公共设施、沿街墙面等区域进行全覆盖清理。同时，在重点区域设置便民信息张贴栏，引导市民规范张贴信息，从源头上减少违规广告张贴

行为，区域环境整洁度显著提升。

四是全流程执法辅助实施情况。协助街道城市管理及综合行政执法部门开展执法行动，提供证据采集、现场秩序维护、当事人沟通等执法辅助服务。在查处违规广告牌、违法搭建等案件中，协助完成现场勘查、文书送达等工作，保障执法流程规范高效。

五是环境卫生监督闭环实施情况。建立“巡查-反馈-整改-复查”的环境卫生监督机制，每日对辖区公共区域进行巡查，重点监督环卫外包企业作业质量。

六是区域协同治理实施情况。联动城管、市场监管、交警、社区工作站等部门，开展重点片区综合治理行动。针对人民南商圈、罗湖口岸等区域，组织联合执法行动，规范商户跨门经营，整治无证餐饮摊点，查处乱停放、乱堆放等行为。

3.项目组织管理

本项目构建“街道统筹、企业执行、公众参与”的全链条管理体系。南湖街道办事处成立专项领导小组，负责制定管理目标、审批服务方案并牵头联合督查；中标服务企业实行网格化责任制，将9个社区及4大重点区域划分为固定网格，配置专业团队执行“快速响应”机制，并建立违规行为标准化处置流程。

4.项目资金投入和使用情况

2024年本项目全年预算数为473.90万元，实际支出464.99万元，预算执行率为98.12%。

（二）项目绩效目标

1.总体目标

本项目以打造“整洁、有序、文明、宜居”的城市窗口形象为核心，围绕深圳市罗湖区南湖街道9个社区及人民南商圈、罗湖口岸等四大核心区域，通过常态化宣传引导、动态化秩序管控、专项清理整治等多维度举措，彻底改善占道经营、乱摆卖、违规广告泛滥、环境卫生脏乱等突出问题，实现辖区市容环境的显著优化。

2.年度目标

每天（含法定节假日）安排工作人员进行不间断巡查，在辖区内发现有属于说服、教育与劝导服务规范内行为的，由工作人员立即进行说服、教育、劝导，并将涉嫌违反城市管理和街道综合执法方面的法律法规行为报告辖区执法队，由执法队对该行为进行处理；巡查员通过守点、巡查、劝阻和报告等方式，协助管理服务区域内的乱摆卖、乱张贴、乱刻画、乱涂写、乱堆放、乱挂晒、乱丢垃圾、乱搭建等现象，及参与其他市容秩序辅助管理工作，加大市容环境管理工作力度，提高城市管理效率，打造“规范、整洁、文明、有序”的市容环境。

3.绩效指标

2024年南湖街道办事处将“市容秩序管理经费”项目纳入预算绩效管理，针对本项目单独设置绩效目标。从产出、效益等角度设置相关绩效指标，整体符合绩效目标表设置要求，项目产出、效益绩效指标情况如下：

表 1-1 项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
------	------	------	-----

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
产出	数量	市容巡查工作完成率	100%
		巡查覆盖社区数	9个
		配置车辆数量	≥30辆
	质量	违法违规现象有效纠正率	≥90%
	时效	巡查频次	≥8次/天
	成本	成本控制率	95%-100%
效益	社会效益	市容秩序保障率	≥90%
满意度	服务对象满意度	居民满意度	≥95%

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1.评价目的

本项目的评价目的是全面分析市容秩序管理经费项目资金的使用效率和效果，是否完成预期目标，项目实施过程是否规范，针对项目资金使用过程中存在的问题提出合理化建议，提高资金使用效益，通过绩效评价来总结经验和教训，优化市容秩序管理经费项目运行模式，为今后完善同类项目的绩效管理提供可行性参考。

2.评价对象和范围

评价对象是项目主管部门和项目实施单位；评价范围是市容秩序管理经费项目；评价时段为2024年1月-2024年12月。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、方法、标准

1.评价原则

(1) 科学规范原则

根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）对绩效评价的相关要求，对数据进行收集整理，并对其中的问题及时发现、处理，保证报告的科学、规范。

(2) 公开公正原则

在指标体系的研发及设计、数据填报、复核等所有环节，都保障评价过程的公开性、程序的规范性和合理性，及时发现并处理评价过程中的问题，以保证评价结果的准确、客观和科学。

(3) 独立性原则

评价以数据为准绳，坚持客观评价。即由相关部门填报数据，评价组根据填报的数据，在进行汇总、分析、评价的基础上，独立开展评价，得出评价结果，并形成评价报告。

2.评价指标体系

评价组根据项目的各项资料，依据绩效评价原理和原则，运用逻辑分析法设置本次绩效评价指标。指标体系细化设计遵循“相关性、重要性、可比性、系统性、经济性、定量优先”原则，绩效评价指标体系包括项目决策管理、项目过程管理、项目产出及效益情况四部分内容，围绕资金投入、资金使用、项目管理、产出情况及影响力等客观分析项目的产出和效果，体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。绩效评价指标从层次划分，由一级指标、二级指标和三级指标构成。指标权重方面，遵循重要性原则，对考察重点对应的评价指标予以倾斜。指标目标

值制定包括计划标准、行业标准及通用标准等，在此基础上，评价组制定了完整的评价指标体系，详见附件。

3.评价方法

(1) 比较法

对于该项目绩效评价指标体系中大部分指标采用比较法，通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同指标业绩值与评价标准的比较，综合分析绩效目标实现程度。

(2) 因素分析法

因素分析法是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。本次绩效评价中，业务和财务管理制度的健全性和执行有效性等指标采用因素分析法。

4.评价标准

本报告的评价标准是依据绩效评价基本原理，分别按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。

对于定性指标，一般通过问卷及访谈采集相关数据，在实施过程中运用等级描述法进行考核，通过设置等级标准来显示该指标认可程度的差异。

对于定量指标，指可以准确定义数量、精确衡量并能设定绩效目标的考核指标。在定量评价指标体系中，各指标的评价基准值是衡量该项指标是否符合生产基本要求的评价基准，通过公式等方式予以量化。

(三) 绩效评价工作过程

从2025年5月起，评价组开始实施项目绩效评价工作。具体

过程如下：

1.前期准备及资料收集。接到评价任务后，南湖街道办事处成立评价组，配置相应人员，对现有材料进行分析，与业务实施部门进行沟通，了解项目实施内容。根据财政部印发的《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）中的绩效评价指标体系框架，评价组梳理评价所需材料，并编制相应的材料收集清单发放至业务实施部门，初步完成评价所需材料收集工作。同时，与业务部门进行初步访谈，了解项目具体情况。

2.报告撰写、修改及出具。评价组根据材料分析成果、访谈结果、数据分析情况等，对采集的数据进行复核，确保数据的准确性；提炼相关信息，按照文件要求和项目实际情况，完成绩效评价报告初稿的撰写；结合质量控制和内部审计小组、被评价部门的意见，对报告内容进行修改、完善，最终出具绩效评价报告定稿。

三、综合评价情况及评价结论

评价组经过资料整理和分析，顺利完成项目评分工作，该项目综合得分为96.93分。绩效评价等级为“优”，评价情况如下表所示：

表 3-1 绩效评价指标体系权重分布表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	完成值	分值	得分
决策（20分）	项目立项	立项依据充分性	充分	100%	5	5
		立项程序规范性	规范	100%	2	2
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	100%	4	4

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	完成值	分值	得分
	资金投入	绩效指标明确性	明确	100%	3	3
		预算编制科学性	科学	100%	4	4
		资金分配合理性	合理	100%	2	2
过程（20分）	资金管理	资金到位率	100%	100%	2	2
		预算执行率	100%	100%	4	3.93
		资金使用合规性	合规	100%	4	4
	组织实施	管理制度健全性	健全	100%	5	5
		制度执行有效性	有效	80%	5	4
产出（35分）	数量	市容巡查工作完成率	100%	100%	6	6
		巡查覆盖社区数	9个	9个	6	6
		配置车辆数量	≥30辆	30辆	6	6
	质量	违法违规现象有效纠正率	≥90%	99%	6	6
	时效	巡查频次	≥8次/天	8次/天	6	6
	成本	成本控制率	95%-100%	98.12%	5	5
效益（15分）	社会效益	市容秩序保障率	≥90%	90%	15	15
满意度（10分）	服务对象满意度	居民满意度	≥95%	95%	10	8
总分					100	96.93

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1.项目立项

（1）立项依据充分性

在政策依据方面，本项目依据《中华人民共和国城市市容和环境卫生管理条例》《深圳经济特区市容和环境卫生管理条例》等法律法规开展，符合国家对城市市容秩序管理的总体要求，契合国民经济发展规划中对城市精细化管理、提升城市品质的政策导向，切实保障城市公共空间的整洁与秩序，促进区域环境与经济协调发展。在行业发展规划方面，本项目的市容秩序管理措施，如环境卫生整治、户外广告规范、公共设施维护等，精准对接城市市容管理行业的发展方向。

在部门职责方面，本项目立项与南湖街道办事处的职责相符，属于部门履职所需。南湖街道办事处负有“做好市容和环境卫生、秩序治理”的相关职责，部门职责与市容秩序管理经费项目的开展内容相匹配。在资金性质及项目类型方面，市容秩序管理经费属于公共财政支持范围，作为地方事权，街道的市容秩序管理工作关乎辖区居民的生活质量与城市形象。财政资金投入用于市容秩序管理，是履行地方支出责任的体现，确保市容秩序管理工作有序开展。同时，本项目不存在与部门内部其他相关项目内容重复的现象。

（2）立项程序规范性

在申请立项方面，本项目严格遵循相关程序进行申请设立，项目立项申请由南湖街道办事处综合行政执法队发起，经过街道内部的初步审核和评估，确保项目符合街道的市容秩序管理需求和财政预算要求。随后，项目申请材料提交至罗湖区财政局进行

复审，经财政局审核通过后，正式进入立项程序。

在事前研究与决策方面，项目实施经街道党工委会议审议，确保项目立项的科学性与合理性，符合集体决策的规范要求。在项目审批方面，所有材料均经过街道办事处和区财政局的严格审核，确保内容完整、格式规范、数据准确。

2.绩效目标

（1）绩效目标合理性

本项目有明确的绩效目标，南湖街道办事处将“市容秩序管理经费”项目纳入预算绩效管理，并针对该项目单独设置绩效目标，从产出、效益等多角度构建了系统的绩效目标体系，为项目的实施与评估提供了清晰的导向。

本项目绩效目标与实际工作紧密相关，项目围绕提升市容秩序管理水平的需求，按照“全面巡查、及时劝导、协同执法、长效管理”的原则，其设定的如巡查覆盖区域等数量指标，以及对应的违法违规现象有效纠正率等质量指标，直接对应实际市容秩序管理工作的各个环节，精准契合项目的核心任务与职责。

本项目预期产出效益符合正常业绩水平，从项目预期效益来看，设定市容秩序保障率在90%以上，体现了对市容秩序管理工作的高要求，也符合城市精细化管理的核心目标；居民满意度达到95%以上，反映了以实际工作成果赢得群众认可的预期。

（2）绩效目标明确性

南湖街道办事处绩效目标细化分解合理。绩效目标细化分解为数量、质量、时效、成本、效益等具体维度的绩效指标，为项

目实施提供了明确的量化指引。

南湖街道办事处设置的指标清晰可衡量。各项指标均以清晰、明确的数值或标准进行量化，如“每日巡查次数不少于8次”“巡查覆盖社区数9个”“居民满意度大于95%”等，指标值具有明确的衡量标准，便于后续的监测与评估。

3.资金投入

(1) 预算编制科学性

本项目的预算编制充分考虑了项目实施的实际需求和市场情况。项目预算总额为473.9万元，计划安排服务人数为50人，人均费用为9.478万元/人/年。这一预算安排是基于对服务范围（9个社区及重点区域，面积2.75平方公里）和具体服务内容（七项服务）的详细评估，确保了预算与项目实施规模和复杂程度相匹配。同时，人均费用较2023年减少了0.522万元/人/年，体现了预算编制的优化和成本控制意识，符合财政资金使用效率的要求，预算编制科学合理。

(2) 资金分配合理性

本项目资金分配根据工作计划任务量以及往年预算执行情况，确保预算金额满足项目实施，减少预算资金沉淀，在此基础上合理分配市容秩序管理工作资金。同时秉持厉行节约原则，对各项费用进行严格审查与压缩，实现资金的高效利用，切实体现了从严从紧安排资金的导向。

(二) 项目过程情况

1.资金管理

（1）资金到位率

2024年市容秩序管理经费项目全年预算数473.90万元，实际到位473.90万元，资金到位率为100%，全年各项工作有序开展，未出现因资金问题导致项目进度延后情况。

（2）预算执行率

本项目2024年全年预算数为473.90万元，全年执行数为464.99万元，预算执行率为98.12%。

（3）资金使用合规性

南湖街道办事处资金支出规范，资金管理、费用标准严格按照国家财经法规以及《深圳市罗湖区南湖街道办事处收支管理制度》执行，不存在超范围、超标准、虚列支出与截留、挤占、挪用资金的情况；南湖街道办事处会计核算规范，会计凭证保管齐全，资金拨付有完整的审批程序和手续。

2.组织实施

（1）管理制度健全性

在财务管理方面，南湖街道办事处依据相关法律法规及文件精神，结合街道实际情况，制定了一系列财务管理制度，包括《深圳市罗湖区南湖街道办事处收支管理制度》《深圳市罗湖区南湖街道办事处合同管理制度》以及《深圳市罗湖区南湖街道办事处政府采购管理办法》等。这些制度从收入管理、支出审批、合同签订与执行、政府采购流程等多个方面进行了规范，为街道项目执行提供了坚实的财务制度保障，确保项目财务管理的合规性与合理性。

在业务管理方面，南湖街道办事处严格按照《罗湖区市容秩序辅助管理服务质量考核标准》文件要求，对服务单位服务行为进行约束，依据当月检查和考核结果，对服务单位的服务质量进行量化评估，若服务单位未能达到合同约定的服务标准，将按照合同条款进行相应扣款或要求支付违约金，从而有效督促服务企业切实履行合同义务，确保市容秩序辅助管理工作高质量开展。

（2）制度执行有效性

南湖街道办事处在执行“市容秩序管理经费”项目时，严格遵守国家相关法律法规及内部管理规定，确保项目实施的合法性与规范性；项目立项、审批、实施、验收各环节均严格按照法定程序进行，未出现违规操作或违反财经纪律的行为；项目资料齐全并及时归档，项目实施期间，注重资料的收集与整理，所有与项目相关的文件，如项目合同书、巡查记录、合同履行扣款等，均按照档案管理要求及时归档。

项目实施团队人员配备充足且具备相应的专业技能，能够满足项目实施的各项需求；项目实施场地不小于20平方米的固定办公场所，为项目人员开展教育训练场地和后勤服务提供有力保障；项目所需的机动车、执法记录设备、通信对讲设备、盾牌头盔等设备配备齐全且运行良好，确保市容秩序管理工作顺利进行。

但在项目实施过程中，还存在巡查监管与执法难度大、法律体系与执法环境不完善等问题。

（三）项目产出情况

1.产出数量

(1) 市容巡查工作完成率。年初指标值“100%”，实际完成值“100%”，完成年初既定目标。2024年，南湖街道全面完成9个社区及4个重点区域的市容巡查工作。通过常态化宣传引导，线上线下相结合，营造文明氛围；采用多种巡逻方式动态管控秩序，保障交通顺畅；组建专业队伍，专项清理小广告，提升区域整洁度；全流程辅助执法，保障执法规范高效；建立监督闭环机制，提升环境卫生水平；联动多部门协同治理，规范重点片区秩序。通过以上措施，市容秩序显著改善，圆满完成既定目标。

(2) 巡查覆盖社区数。年初指标值“9个”，实际完成值“9个”，完成年初既定目标。2024年，本项目覆盖了行政辖区内的9个社区（文锦社区、新南社区、向西社区、嘉北社区、罗湖桥社区、罗湖社区、嘉南社区、和平社区、渔邨社区），通过每日安排48名工作人员（2024年9月1日起调整为29名）进行24小时不间断巡查，确保了每个社区的市容秩序问题能够及时发现和处理。

(3) 配置车辆数量。年初指标值“ ≥ 30 辆”，实际完成值“30辆”，完成年初既定目标。2024年，南湖街道根据巡查工作需求，合理配置了30辆巡查车辆，用于日常巡查和应急处理。这些车辆分布在9个社区及4个重点区域，确保巡查人员能够快速到达现场，及时处理市容秩序问题。

2.产出质量

违法违规现象有效纠正率。年初指标值“ $\geq 90\%$ ”，实际完成值“99%”，完成年初既定目标。2024年，南湖街道通过高频次

巡查和及时处理，对发现的违法违规行为（如乱摆卖、乱张贴、乱搭建等）进行了有效纠正。巡查人员在发现违法违规行为后，立即进行说服、教育和劝导，促使相关单位和个人自觉遵守城市管理规定。对于不听劝导的行为，及时报告辖区执法队进行处理。同时，对发现的小广告等违规现象，工作人员在10分钟内予以清除，确保市容环境整洁。通过建立详细的巡查台账，记录每次发现的问题及处理结果，定期分析数据，有针对性地调整巡查策略。

3.产出时效

巡查频次。年初指标值“ ≥ 8 次/天”，实际完成值“8次/天”，完成年初既定目标。全年每天（含法定节假日）安排工作人员不间断巡查，频次达8次/天（白天6次，晚上2次），巡查中，工作人员对违规行为及时劝导并报告执法队，10分钟内清除小广告，确保市容整洁。

4.产出成本

成本控制率。年初指标值“95%~100%”，实际完成值“98.12%”，完成年初既定目标。2024年本项目调整预算为473.90万元，支出数为464.99万元，成本控制率达到98.12%。

（四）项目效益情况

1.社会效益

市容秩序保障率。年度指标值“ $\geq 90\%$ ”，实际完成值“90%”，完成年初既定目标。通过实施本项目，南湖街道全面提升了辖区的市容秩序管理水平。项目覆盖了全部目标社区及重点区域，通过不间断巡查、及时纠正违法违规行为、清理小广告等措施，确

保了市容环境的整洁与规范。全年处理了大量市容秩序问题，涵盖乱摆卖、乱张贴、乱丢垃圾、乱搭建等多种违规行为。通过高频次巡查和快速响应机制，市容秩序得到了有效保障，居民满意度显著提升，为居民和游客营造了“规范、整洁、文明、有序”的城市环境，有力促进了区域的和谐稳定与经济发展。

2.满意度

居民满意度。年度指标值“ $\geq 95\%$ ”。市容秩序管理工作涉及范围广、社区众多，难以对每一户居民进行全覆盖满意度调查。通过日常巡查、社区反馈以及居民的主动反馈，市容秩序管理措施有效提升了居民的生活环境质量，居民对市容秩序管理工作的整体认可度较高，符合年度目标要求。

五、主要经验及做法

（一）动态管控与源头治理并行

在市容秩序管理工作中，南湖街道办事处通过整合管理资源、明确责任主体、健全责任体系，有效强化了秩序管控。组建专职巡查队伍，采用多种巡逻模式，对占道经营、乱摆卖、共享单车乱停放等行为进行动态管控，尤其在深圳火车站、汽车站片区设置非机动车集中停放点，配置专人引导，保障交通秩序和行人通行顺畅。同时，针对小广告泛滥问题，组建专业清理队伍，配备高压清洗设备，对公共设施、沿街墙面等区域进行全覆盖清理，并在重点区域设置便民信息张贴栏，引导市民规范张贴信息，从源头上减少违规广告张贴行为，显著提升了区域环境整洁度。

（二）夯实基础与联动治理并行

南湖街道注重夯实管理基础，及时进行基础设施维护，完善相关设施设备，按规定标准建立配备巡查队伍。通过线上线下相结合的方式，开展常态化宣传引导，线上利用社区物业群、居民服务群等发布市容法规政策解读和文明行为倡导内容，线下组织社区宣讲会、发放宣传手册、设置宣传展板，营造浓厚文明氛围。在市容秩序管理特别防护期，坚持24小时值班和领导带班制度，严格问题报告，确保问题发生时同步响应、快速处置。同时，联动城管、市场监管、交警、社区工作站等部门，开展重点片区综合治理行动，针对人民南商圈、罗湖口岸等区域，组织联合执法行动，规范商户跨门经营，整治无证餐饮摊点，查处乱停放、乱堆放等行为，有效提升了区域整体市容秩序。

六、存在的问题及原因分析

（一）资金支出有待提高

本项目2024年全年预算数为473.90万元，全年执行数为464.99万元，预算执行率为98.12%，预算执行仍有上升空间。这主要是由于在项目实施过程中，每月对服务供应商的履约情况进行考核，根据考核结果进行相应的扣分和扣款处理，导致部分预算资金未能完全使用。

（二）巡查监管与执法难度大

老旧城区巡查范围横跨面积广，街巷复杂，监管难度大。违规行为易发且隐蔽性强，增加了巡查频次和工作强度。执法对象法律意识淡薄，暴力抗法现象时有发生，执法过程容易滋生突发事件，对维稳处突能力要求高。这主要是由于传统观念根深蒂固，

部分居民和商户的市容秩序意识淡薄，对管理工作的配合度较低。同时，“六乱一超”问题反复性强，执法手段相对单一，捉襟见肘，导致治理效果不理想，容易出现反弹现象，影响市容环境的整体提升。

（三）法律体系与执法环境不完善

城管法律体系不够完善，部分市容秩序管理事项缺乏明确的法律依据或处罚标准，导致执法力度受限。市容秩序辅助管理处于两难境地，辅助人员在协助执法过程中，面临职责边界不清、执法权限模糊等问题，影响工作效率和执法权威性。这主要是由于现行法律体系对部分市容秩序问题的界定不够清晰，执法依据不足，导致在实际工作中难以有效执行。同时，部分执法对象对法律的敬畏感不足，对执法工作不理解、不配合，进一步增加了执法难度，影响了执法效果。

（四）居民满意度调查机制不完善

居民满意度年度指标值设定为“ $\geq 95\%$ ”。市容秩序管理工作涉及范围广、社区众多，难以逐户覆盖辖区居民进行满意度调查，导致实际未开展针对性满意度调查。这主要是由于缺乏有效的居民满意度调查机制，调查方式不够灵活多样，未能充分调动居民参与调查的积极性，导致无法全面、准确地了解居民对市容秩序管理工作的满意度。

七、有关建议

（一）强化资金管理，提高预算执行率

加强预算执行监控，建立定期分析机制，及时解决执行中的

问题。优化履约考核标准，减少不必要扣款，同时加强与供应商沟通，确保预算资金高效使用。

（二）优化巡查监管，提升执法效能

针对老旧城区特点，优化巡查路线和频次，采用“网格化”管理模式，确保巡查全覆盖。加强执法队伍建设，提升执法人员法律意识和执法能力。创新执法手段，引入科技设备辅助巡查，提高执法精准度。

（三）完善法律体系，优化执法环境

积极向上级部门反映法律空白，推动相关法律法规完善。明确市容秩序辅助管理人员职责边界，避免职责不清。加强普法宣传，提升居民和商户法律意识，营造良好的执法环境。

（四）建立健全满意度调查机制，提高辖区群众满意度

采用线上线下结合的调查方式，扩大调查覆盖面，提高调查代表性和准确性。优化调查问卷设计，简化流程，提高居民参与意愿。定期开展满意度调查，及时收集居民意见，改进工作方法，提高居民满意度。

附件：项目绩效评价指标体系评分情况表

评价指标					指标解释	指标说明	得分
一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值			
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	5	项目立项符合法律法规、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。	评价要点： ①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策（1分）； ②项目立项符合行业发展规划和政策要求（1分）； ③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需（1分）； ④项目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（1分）； ⑤项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复（1分）。	5
		立项程序规范性	规范	2	项目申请、设立过程符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点： ①项目按照规定的程序申请设立（1分）； ②审批文件、材料符合相关要求（0.5分）； 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（0.5分）。	2
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	4	项目所设定的绩效目标依据充分，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。	评价要点：（如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标） ①项目有绩效目标（1分）； ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性（1分）；	4

评价指标					指标解释	指标说明	得分
一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值			
						③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平（1分）； ④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配（1分）。	
		绩效指标明确性	明确	3	依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的细化情况。	评价要点： ①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标（1分）； ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现（1分）； ③与项目目标任务数或计划数相对应（1分）。	3
	资金投入	预算编制科学性	科学	4	项目预算编制经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算编制经过科学论证（1分）； ②预算内容与项目内容匹配（1分）； ③预算额度测算依据充分，按照标准编制（1分）； ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配（1分）。	4
		资金分配合理性	合理	2	项目预算资金分配有测算依据，与补助单位或地方实际相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算资金分配依据充分，体现厉行节约从严从紧安排的导向（1分）； ②资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应（1分）。	2
过程	资金管理	资金到位率	100%	2	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	资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。 实际到位资金：本年度落实到具体项目的资金。	2

评价指标					指标解释	指标说明	得分
一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值			
					的总体保障程度。	预算资金：本年度预算安排到具体项目的资金。	
		预算执行率	100%	4	项目预算资金按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：本年度项目实际拨付的资金。	3.93
		资金使用合规性	合规	4	项目资金使用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。	评价要点： 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规程的规定（1分）； ②资金的拨付有完整的审批程序和手续（1分）； ③符合项目预算批复或合同规定的用途（1分）； ④存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况（扣1分）。	4
	组织实施	管理制度健全性	健全	5	项目实施单位的财务和业务管理制度健全，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。	评价要点： ①已制定或具有相应的财务和业务管理制度（2.5分）； ②财务和业务管理制度合法、合规、完整（2.5分）。	5
		制度执行有效性	有效	5	项目实施符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点： ①遵守相关法律法规和相关管理规定（1分）； ②项目调整及支出调整手续完备（1分）； ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档（1分）； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位（2分）。	4

评价指标					指标解释	指标说明	得分
一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值			
产出	产出数量	市容巡查工作完成率	100%	6	考察市容巡查工作完成情况。	市容巡查工作完成率达 100%得 6 分，每降低 1%扣 1 分，扣完为止。	6
		巡查覆盖社区数	9 个	6	考察巡查覆盖社区数完成情况。	实际完成率=(实际完成数/计划完成数)×100%，巡查覆盖社区数达到 9 个，得 9 分；未达标的得分=实际完成率×权重分。	6
		配置车辆数量	≥30 辆	6	考察配置车辆数量完成情况。	实际完成率=(实际完成数/计划完成数)×100%，配置车辆数量大于等于 30 辆，得 6 分；未达标的得分=实际完成率×权重分。	6
	产出质量	违法违规现象有效纠正率	≥90%	6	考察违法违规现象有效纠正达标情况。	违法违规现象有效纠正率达 90%得 6 分，每降低 1%扣 1 分，扣完为止。	6
	产出时效	巡查频次	≥8 次/天	6	考察市容秩序管理各项工作开展及时情况。	实际完成率=(实际完成数/计划完成数)×100%，巡查频次大于等于 8 次/天，得 6 分；未达标的得分=实际完成率×权重分。	6
	产出成本	成本控制率	95%–100%	5	考察成本控制情况。	成本控制率=(实际成本/计划成本)*100%。成本控制率在 95%–100%区间，得满分，未在范围区间不得分。	5
效益	社会效益	市容秩序保障率	≥90%	15	考察项目实施能否有效保障市容秩序规范。	市容秩序保障率为达到 90%得 15 分，每降低 1%扣 1 分，扣完为止。	15
	服务对象满意度	居民满意度	≥95%	10	考察被检查、评价单位对本项目实施的认可度。	居民满意度大于等于 95%，得满分；每降低 1%扣 0.1 分，扣完为止。未做满意度调查，酌情扣分。	8
总分							96.93

