

海城市自来水存量资产 PPP 项目

绩效评价报告

实施机构：海城市财政局

咨询单位：北京容大博通投资咨询有限责任公司

编制时间：二〇二三年一月

目 录

第 1 章 项目基本情况	1
1.1 项目概况	1
1.2 项目绩效目标	5
1.3 项目主要参与方	6
1.4 项目实施情况	7
1.5 绩效评价结论	9
第 2 章 绩效评价工作情况	10
2.1 绩效评价依据	10
2.2 绩效评价目的	11
2.3 绩效评价原则	11
2.4 绩效评价程序	12
2.5 绩效评价主体及职责	13
2.6 绩效评价对象、范围和时段	16
2.7 绩效评价实施过程	17
2.8 数据收集与整理	18
第 3 章 绩效分析	22
3.1 绩效评价指标	22
3.1 水质	23
3.2 水压及水量	24
3.3 供水管网施工	28
3.4 供水管网维护	29

3.5 制度管理	29
3.6 应急管理	34
3.7 利益相关者满意度	35
第 4 章 评价结论	37
4.1 绩效评价结论用途	37
4.2 绩效评价结论	37
第 5 章 存在的问题及建议	39
5.1 对政府部门的建议	39
5.2 对项目公司的建议	44
附件：PPP 项目全生命周期绩效管理导图	45

第 1 章 项目基本情况

1.1 项目概况

1.1.1 项目名称

海城市自来水存量资产 PPP 项目

1.1.2 项目背景

《国家发展改革委关于加快运用 PPP 模式盘活基础设施存量资产有关工作的通知》（发改投资〔2017〕1266 号）中明确提出：“积极推广 PPP 模式，加大存量基础设施盘活力度、形成良性投资循环，有利于拓宽基础设施建设资金来源，减轻地方政府债务负担；有利于化解民营企业融资能力不足问题，更好地吸引民间资本进入基础设施领域，丰富民营企业投资方式；有利于吸引具有较强运营能力的社会资本，提高基础设施项目运营效率，降低运营成本；有利于推进国有企业混合所有制改革，促进各种所有制经济共同发展；有利于加快补齐基础设施短板，推进供给侧结构性改革。”

《财政部关于推进政府和社会资本合作规范发展的实施意见》（财金〔2019〕10 号）中提出“加大融资支持。结合自身财力状况，因地制宜采取注入资本金、运营补贴等方式支持规范的 PPP 项目。引导保险资金、中国 PPP 基金加大项目股权投资力度，拓宽项目资本金来源。鼓励通过股权转让、资产交易、资产证券化等方式，盘活项目存量资产，丰富社会资本进入和退出渠道。”因此，存量公共服务项目向市场进一步

开放，吸引合格的社会资本方参与改造和运营是中央和各地政府努力推进的改革方向，也是转变政府职能、激发市场活力、打造经济新增长点的重要改革举措。

目前海城地区供水主要由海城市自来水有限公司、海城市水务集团供水有限公司、海城市西柳自来水有限公司及海城市水务集团有限公司四家公司负责，总供水管网长度约 564 公里，四个自来水公司属于海城市地方国有企业，面临的运营问题十分突出，人员管理制度上缺乏健全的制约机制，员工岗位之间没有明显竞争性，不能充分调动员工积极性，人员繁冗、位置重叠等问题突出。在不够健全的成本预算管理制度、财务计划控制制度和人事管理下，企业运行不够统一、高效，以致供水运营维护成本偏高，效率较低，政府财政支出压力较大。

海城市政府在国家大力推广 PPP 模式的形势下，为鼓励吸引社会资本参与城市基础设施项目的运营，减少现有政府存量债务、深化体制改革，改善当地自来水运营水平提升用户满意度，现拟将海城市自来水有限公司、海城市水务集团供水有限公司、海城市西柳自来水有限公司及海城市水务集团有限公司供水经营权及相关资产（供水管网、加压站、收费大厅等资产）的使用权通过 PPP 模式转让给专业的社会资本，由其进行市场化运作，负责项目的运营管理、维护及用户服务职责，以提高海城市自来水供给水平，提高公共服务的效率与质量。

在此背景下，对海城市自来水现有存量资产进行 PPP 模式设计，经过大量的前期工作，拟定项目实施机构为海城市财政局，采用 TOT 的运

作模式，特许经营合作期限设定为 20 年。

1.1.3 项目实施机构

海城市财政局

1.1.4 建设内容

本项目由海城市财政局委托同新恒信（北京）资产评估有限公司对海城市自来水有限公司、海城市水务集团供水有限公司、海城市西柳自来水有限公司及海城市水务集团有限公司四家公司存量资产进行评估，将其辖下供水经营权及相关资产的使用权转让给有实力的社会资本，以政府和社会资本合作（PPP）模式运营，达到提高市政供水管理水平、更好的满足供水用户需求的目的。

经评估所涉资产主要包括房屋建筑物、构筑物和管道沟槽三大类：

1. 建筑物：站前综合楼、警卫室、送水泵房及配电间、加氯间、市医院北侧加压站泵房（东升）、司训泵房（自管）等，建筑面积为 9262.34m²。

2. 构筑物：清水池、泵站储水池、围墙、泵房水池等，建筑体积为 7492.6m³。

3. 管道沟槽：铁西三所至铁西派出所上水管线、开发区南二马路至铁西三所管线、海岫公路河南转盘东西段上水管网、中央堡水厂至卫士广场管线、水源至净水车间管线、南台 PE、八里-牌楼 PE（输水管线）、八里-牌楼 PE（配水管线）等，长度 564 公里。

1.1.4 运作模式

本项目采用移交-运营-移交（TOT）模式。即由海城市财政局通过公开招标的方式选择海城海润城市供水有限公司作为本项目的社会资本方，并与政府授权国有企业—海城市澄州建设投资有限公司共同组建项目公司，项目公司名称为海城福源供水有限公司。

海城福源供水有限公司负责本项目的运营及移交工作，按照《海城市自来水存量资产 PPP 项目合同》约定的绩效标准收取相关费用。运营期结束后将项目移交至海城市财政局。

1.1.5 回报机制

本项目属于具有向最终用户收费权的经营性供水项目，社会资本方在项目中投入的支出和运营维护成本采用“可行性缺口补助”的回报机制。

具体而言，项目通过收取经营范围内的水费取得收入，在收入无法覆盖项目公司成本的情况下，由政府进行可行性缺口补助。

具体付费金额和计算方式见《海城市自来水存量资产 PPP 项目合同》。

1.1.6 交易结构

本项目投融资结构由政府方出资、社会资本方出资和金融机构融资三部分组成：

第三方资产评估报告显示，本项目供水经营权及资产使用权转让价格为 76287.15 万元，项目资本金占转让价格的 21.35%，即 16287.15 万元，剩余资金由项目公司通过融资机构获得。

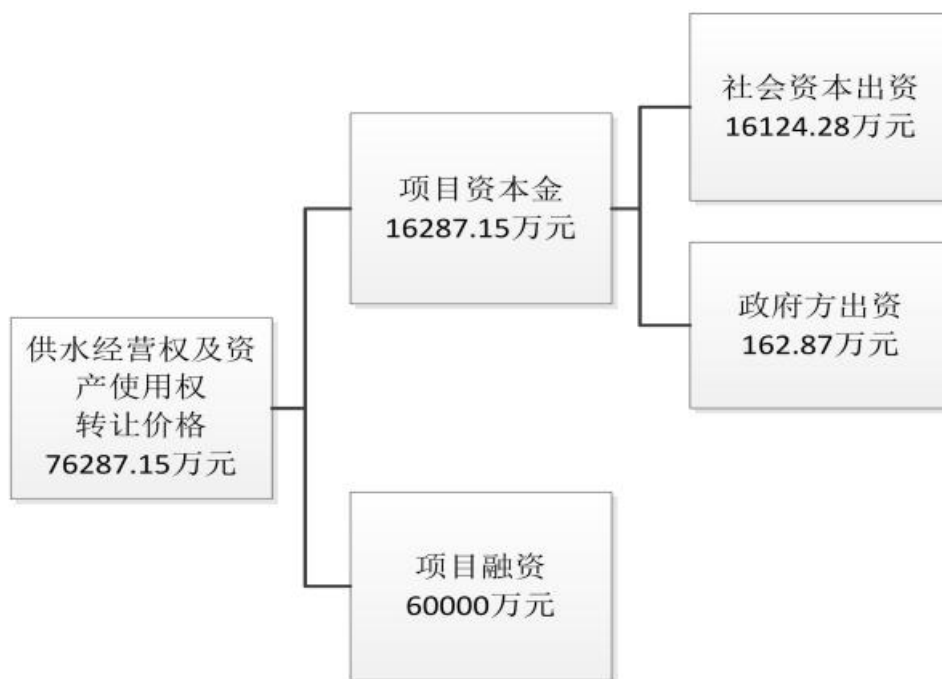


图1 交易结构图

1.2 项目绩效目标

1.2.1 总体目标

通过本项目的执行，将提高海城市供水经营效率和服务水平。项目实施后，将为现阶段项目范围内的居民、非居民用户提供供水服务，通过项目公司的技术服务，优化和改造城镇供水管网，提高城市的环境质量，走可持续发展道路，为城市地下水资源的开发、利用和保护创造更加有利的条件，并且通过盘活存量资产，可降低政府债务压力，深化国有企业改革。

1.2.2 阶段性目标

（一）供水量：

项目采用 PPP 模式，在 20 年特许经营期内，供水量将从近期的 3.19 万吨/天增长至约 3.38 万吨/天，即年供水量由 1164.35 万吨增长至 1233.70

万吨。

（二）效果目标：

1. 实现海城市统一供水，提高供水经营效率和服务水平，优化资源配置，节约运营成本。
2. 优化城市供水管道和供水设施。
3. 保护地下水资源，节约能源，保护环境。
4. 盘活存量资产，可降低政府债务压力，深化国有企业改革。

1.3 项目主要参与方

项目各参与方主要包括项目实施机构、政府出资代表、中标社会资本方以及项目公司。

项目实施机构：海城市财政局。负责项目前期工作，会同相关部门和咨询机构确定项目实施方案，落实社会资本方，代表政府与中标社会资本方签订合同；根据项目合同约定，结合年度绩效目标和指标体系开展 PPP 项目绩效评价，负责项目运营监管，审核运行成本，合作期满后负责接收项目公司移交资产等，并对 PPP 项目实施规范性、财政资金使用的合规性和有效性负责。

政府出资代表：海城市澄州建设投资有限公司，负责按照合同要求代表政府按时出具资本金，就本项目而言为 162.87 万元。

中标社会资本方：海城海润城市供水有限公司，依据合同约定成立项目公司，并按时出具项目资本金，就本项目而言为 16124.28 万元，并

对项目合同内所有乙方责任及义务负责。

项目公司：海城福源供水有限公司。负责项目具体运营工作以及日常绩效监控工作，做好项目运营、维护、移交等工作，以及日常管理和信息记录；积极配合开展 PPP 项目绩效管理工作，并对所提供资料和信息真实性、完整性、有效性负责，合同期满后，将项目资产无偿移交给政府指定部门。

1.4 项目实施情况

2019 年 8 月 29 日，第九届二十六次政府常务会议，决定由市财政局、住建局负责聘请有资质的中介咨询机构、资产评估机构，对开展 PPP 模式涉及的市水务集团进行调查评估，提出可行性建议。

2019 年 8 月 30 日，海城市人民政府授权海城市财政局为海城市供水存量资产 PPP 项目实施机构。

2019 年 10 月 17 日，海城市财政局出具委托辽宁志诚资产评估事务所对三家水厂经营权价值评估的请示，评估金额为 125700 万元。

2019 年 10 月 22 日，海城市人民政府出具同意海城市自来水存量资产 PPP 项目实施方案的批复，以及同意申请进入项目管理库。

2019 年 12 月 11 日进行项目公开招标采购社会资本方，12 月 19 日，确认了项目公开招标采购结果确认谈判备忘录，确认海城海润城市供水有限公司为本项目成交社会资本方。

2020 年 3 月 25 日，海城市财政局根据项目需要另委托同新恒信（北

京)资产评估有限公司对本项目存量资产做资产评估,确定供水经营权及资产使用权转让价值为 76287.15 万元。

2020 年 3 月 26 日,海城市国有资产监督管理局出具审核确认的批复,同意以 76287.15 万元作为本项目经营使用权转让价值及总投资。

2020 年 4 月 3 日,海城市人民政府出具关于同意调整《海城市自来水存量 PPP 项目存量资产价值评估报告、实施方案、物有所值评价、财政承受能力论证》部分内容的批复。

2020 年 5 月 13 日,海城市财政局与海城福源供水有限公司城市供水(以下简称项目公司)签订公开招标的变更谈判备忘录,双方同意项目投资额调整。

2020 年 5 月 25 日,海城市财政局出具评审通过物有所值评价以及财政承受能力论证(修改稿)的意见。

2020 年 5 月 26 日,海城市发改局出具《关于海城市自来水存量资产 PPP 项目可行性论证报告的批复》,原则同意项目 PPP 项目可行性论证报告,并完成发改入库事项。

2020 年 5 月 27 日,海城市人民政府同意项目实施方案、物有所值评价、财政承受能力总投资 76287.15 万元不变前提下,调整部分内容的批复。

2020 年 5 月 27 日,海城市人民政府决定授予项目公司城市供水经营权,原则同意项目公司运营方案。

2020 年 5 月 27 日,项目公司与海城市原四家供水单位签订《源水

供应合同》。

2020年5月29日，海城市人民政府同意《PPP项目合同》以及《项目经营权转让合同》。

2020年6月4日，海城市人民代表大会常务委员会表决通过批准了《海城市人民政府关于提请审议海城市自来水存量资产 PPP 项目有关事项的议案》，将可行性缺口补助纳入海城市财政预算管理。

1.5 绩效评价结论

本项目通过对水质、水压及水量、供水管网施工、供水管网维护、制度管理、应急管理、利益相关者满意度七个部分进行考核，本年度考核得分 94 分。

根据本项目《实施方案》，项目绩效考核分为四个成绩档次，得分 90 分以上的（含 90 分）评为优秀，得分 80-90 分的（含 80 分）评为良好，得分 60-80 分的（含 60 分）评为达标，得分 60 分以下的为不达标；本项目得分 94 分，成绩优秀，实施机构向项目公司支付各年经核算的缺口补助的比例为 100%。

根据以上考核结果以及绩效考核标准，可以得出：2022 年海城市自来水存量资产 PPP 项目绩效评价成绩优秀，海城福源供水有限公司较好地完成了项目绩效指标。

第 2 章 绩效评价工作情况

2.1 绩效评价依据

1. 《中华人民共和国预算法》；
2. 《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）；
3. 《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）；
4. 《财政部关于推进预算绩效管理的指导意见》（财预〔2011〕416 号）；
5. 《关于印发<政府和社会资本合作（PPP）项目绩效管理操作指引>的通知》（财金〔2020〕13 号）；
6. 《关于印发政府和社会资本合作模式操作指南（试行）的通知》（财金〔2014〕113 号）；
6. 《关于规范政府和社会资本合作合同管理工作的通知》（财金〔2014〕156 号）；
7. 国家发展改革委《关于开展政府和社会资本合作的指导意见》（发改投资〔2014〕2724 号）；
8. 国务院办公厅转发财政部发展改革委人民银行《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见的通知》（国办发〔2015〕42 号）；
9. 《基础设施和公用事业特许经营管理办法》（2015 年第 25 号令）；

10. 关于印发《政府和社会资本合作项目财政管理暂行办法》的通知（财金〔2016〕92号）；

11. 项目公司提交的全部运营资料；

12. 其他相关政策文件。

2.2 绩效评价目的

PPP 项目绩效评价是 PPP 项目全生命周期绩效管理的重要环节，是各级财政预算管理的重要组成部分，也是 PPP 项目规范运作的必然要求。

本项目通过开展 PPP 绩效评价工作，将绩效评价结果作为财政安排预算支出的重要依据，及时发现海城市自来水存量资产 PPP 项目实施过程中存在的问题并反馈与整改，以确保更好地实现项目的服务质量与效率目标。

2.3 绩效评价原则

1. 绩效导向及目标管理原则

本次 PPP 项目绩效评价工作的开展要以绩效为核心导向，通过明确的绩效目标反映 PPP 项目的预期或执行结果，以实现财政资金运行和项目实施效益最大化。

2. 科学规范与有序推进原则

本次 PPP 项目绩效评价应当采用科学的绩效指标体系、规范的程序、适当的方法和明确的措施，保障 PPP 绩效评价标准科学、程序规范、方法合理、结果可信。绩效评价应当严格执行规定的程序，采用定量与定

性分析相结合的方法，做到真实、客观、公正。

3.按效付费原则

本次 PPP 项目绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效，评价结果应当清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系，本项目为可行性缺口补助项目，绩效评价的结果按照《海城市自来水存量资产 PPP 项目合同》约定，与财政支出挂钩。

2.4 绩效评价程序

本次 PPP 项目绩效评价程序分为三个阶段，即绩效评价前期准备阶段、实施阶段和绩效评价报告编制阶段。

1.绩效评价前期准备阶段

绩效评价业务委托。由海城市财政局委托北京容大博通投资咨询有限公司执行 PPP 项目绩效评价业务。

(1) 成立绩效评价工作组。

(2) 明确绩效评价基本事项。开展 PPP 项目绩效评价之前，应明确的基本事项包括：PPP 项目背景和基本情况；绩效评价的对象和内容；PPP 项目的绩效总目标、阶段性目标及相关要求；绩效评价的时段和目的；评价主体及绩效评价报告使用者；其他重要事项。

(3) 制定绩效评价方案。

(4) 绩效评价方案评审。实施机构或实施机构组织专家对 PPP 项目绩效评价方案进行评审，重点关注绩效目标与绩效指标体系科学性与

可操作性、绩效评价工作组织安排的合理性。

2.绩效评价实施阶段

(1) 调查取数。根据 PPP 项目绩效评价方案，通过资料收集与调查安排，收集评价所需的相关资料与数据。

(2) 数据处理与分析。对收集的资料与数据进行甄别、汇总与分析，形成清晰有效的评价依据。

(3) 绩效评价。结合所收集与分析的数据结果，按绩效评价相关规定及要求运用科学合理的评价方法对 PPP 项目绩效进行综合评价，对各项指标进行具体计算、分析并给出各指标的评价结果及该 PPP 项目绩效评价结论。

3.绩效评价报告阶段

(1) 报告编制与提交。根据各指标的评价结果及项目的整体评价结论，按绩效评价相关规定及要求编制 PPP 项目绩效评价报告。

(2) 与 PPP 项目相关参与方就绩效评价报告进行充分沟通，形成最终稿。

(3) 业务档案归档。PPP 项目绩效评价工作过程中的相关资料与业务档案应在绩效评价工作结束后及时进行归档，确保绩效评价工作的真实可靠性。

2.5 绩效评价主体及职责

本次绩效评价由海城市财政局及相关行业主管部门作为 PPP 项目绩

绩效评价的主体。海城市财政局是 PPP 项目绩效评价的实施主体，会同行业主管部门在 PPP 项目执行阶段组织开展绩效评价工作，负责绩效评价工作的具体实施。

1.海城市财政局

本次绩效评价工作由海城市财政局组织，并委托第三方机构开展。海城市财政局应做好 PPP 项目绩效管理具体工作，并对 PPP 项目实施规范性、财政资金使用的合规性和有效性负责。

海城市财政局应根据项目合同约定定期开展 PPP 项目绩效监控，PPP 项目绩效监控是对项目日常运行情况及年度绩效目标实现程度进行的跟踪、监测和管理，通常包括目标实现程度、目标保障措施、目标偏差和纠偏情况等。绩效监控应严格遵照国家规定、行业标准、项目合同约定，按照科学规范、真实客观、重点突出等原则开展绩效监控。重点关注最能代表和反映项目产出及效果的年度绩效目标与指标，客观反映项目运行情况和执行偏差，及时纠偏，改进绩效。

海城市财政局根据行业主管部门的绩效管理工作要求，负责开展绩效管理具体工作，配合行业主管部门开展绩效评价管理工作，按照事先确定的绩效目标，对项目绩效目标实现程度及项目产出、监管成效、可持续性、合规性等实施情况开展绩效评价。引导和规范具备专业能力的第三方机构参与 PPP 项目绩效管理，加强执业质量监督管理。在开展 PPP 项目绩效评价过程中，根据合同约定的评价内容制定绩效评价方案，明确绩效评价目的和依据、评价计划和程序、评价对象及评价内容、评价

指标体系及评价方法等，确保评价过程科学客观、公开公正，最终形成真实有效的绩效评价报告。建立健全 PPP 项目绩效评价常态机制，根据 PPP 项目执行的不同阶段绩效目标，确定各阶段评价重点，创新评价方法，提高评价质量。

海城市财政局负责制定 PPP 绩效管理总体规划和制度体系，根据项目合同约定及绩效评价结果拨付财政资金。PPP 项目绩效评价报告经行业主管部门审核后报送财政部门。各级财政部门要会同审计部门加强 PPP 项目绩效监督管理，重点对绩效评价结果的真实性和准确性进行复核，必要时可以组织开展再评价。

海城市财政局应会同相关部门，建立健全 PPP 项目绩效管理工作相关制度和共性指标框架，加强项目识别论证、政府采购、预算收支与绩效管理及信息披露等业务指导，切实做好项目合规性审查，确保项目全生命周期规范实施、高效运营。

海城市财政局应结合预算绩效管理要求，认真审核 PPP 项目财政收支预算申请及 PPP 项目绩效目标和指标体系，充分考虑本级财政承受能力，合理安排财政预算，加强对财政资金使用合规性和有效性的监督。

2.行业主管部门

海城市行业主管部门是 PPP 项目绩效管理的责任主体之一，负责组织开展绩效管理工作，明确绩效评价目标和指标体系，监督项目实施机构开展全生命周期绩效管理工作。海城市行业主管部门应按照绩效管理相关制度要求，建立健全本行业、本领域核心绩效指标体系，明确绩效

标准；合规履行预算编制、申报和执行程序；加强与财政及其他相关部门的协调配合。

2.6 绩效评价对象、范围和时段

2.6.1 绩效评价对象

本次绩效评价对象为海城福源供水有限公司运营的海城市自来水存量资产 PPP 项目。包括：

1. 运营期的管理，实施效果和可持续情况；
2. 为实现绩效目标制定的制度、采取的措施等；
3. 绩效目标的实现程度及效果；
4. 绩效评价的其他内容。

具体项目绩效评价指标体系参见本项目《海城市自来水存量资产 PPP 项目合同》。

2.6.2 绩效评价范围

本次绩效评价范围为海城福源供水有限公司负责的海城市自来水存量资产运营维护情况。具体绩效评价范围如下：

表 1 项目运营范围

序号	移交物	具体内容
1	建筑物	站前综合楼、警卫室、送水泵房及配电间、加氯间、市医院北侧加压站泵房（东升）、司训泵房（自管）等，建筑面积为 9262.34m ²
2	构筑物	清水池、泵站储水池、围墙、泵房水池等，建筑体积为 7492.6m ³
3	管道沟槽	铁西三所至铁西派出所上水管线、开发区南二马路至铁西三所管线、海岫公路河南转盘东西段上水管网、中央堡水厂至卫士广场管线、水源至净水车间管线、南台 PE、八里-牌楼 PE（输水管线）、八里-牌楼 PE（配水管线）等，长度 564 公里

表 2 项目移交单位实施情况表

移交单位名称	具体范围和内容
海城市自来水有限公司	供售自来水，修理安装自来水管道
海城市水务集团供水有限公司	为城区自来水供水服务；自来水管道安装、维修
海城市西柳自来水有限公司	生活饮用水供应、维修、安装、器材供应
海城市水务集团有限公司	水务行业投资、建设、施工、经营管理；场地、设备租赁；劳动服务；污水处理工程的投资建设和管理；管道安装（不含压力管道）；水表安装

2.6.3 绩效评价时段

本次绩效评价时段为 2022.1-2022.12。

根据《海城市自来水存量资产 PPP 项目合同》约定，本项目绩效考核每半年进行一次，遵循本项目实际需要，暂未做半年度绩效考核评价，故将 2022 年度运营效果合并一次整体考核，出具一个绩效评价结论。

2.7 绩效评价实施过程

1. 下达绩效评价通知

海城市财政局确定绩效评价工作开展时间后，应至少提前 5 个工作日通知项目公司及相关部门做好准备和配合工作。

2. 制定绩效评价工作方案

海城市财政局委托第三方机构根据政策要求及项目实际组织编制绩效评价工作方案，内容通常包括项目基本情况、绩效目标和指标体系、评价目的和依据、评价对象和范围、评价方法、组织与实施计划、资料收集与调查等。

3. 组织实施绩效评价

海城市财政局委托第三方机构根据绩效评价工作方案对 PPP 项目绩

效情况进行客观、公正的评价。通过综合分析、意见征询，区分责任主体，形成客观、公正、全面的绩效评价结果。

对于不属于项目公司或社会资本责任造成的绩效偏差，不应影响项目公司绩效评价结果。

4.编制绩效评价报告

PPP 项目绩效评价报告应当依据充分、真实完整、数据准确、客观公正，内容通常包括项目基本情况、绩效评价工作情况、评价结论和绩效分析、存在问题及原因分析、相关建议、其他需要说明的问题。

5.资料归档

海城市财政局将绩效评价过程中收集的全部有效资料一并归档，并按照有关档案管理规定妥善管理。

6.评价结果反馈

海城市财政局及时向海城福源供水有限公司和相关部门反馈绩效评价结果。

2.8 数据收集与整理

2.8.1 数据收集方法

数据收集主要有以下几种方式：

1.案卷研究

案卷研究包括文献分析、文件检查等过程，是从现有的项目文件、国家和地方的发展政策和战略规划、各种相关的研究和咨询报告等文档

资料中寻找数据的过程。

案卷研究要注意对同一绩效评价指标在不同文件中的数据进行对比核实，如果不同来源的数据存在差异，则分析差异的原因，并且在座谈会、实地调研中进行核查，最后确定选择使用的数据。

2.资料收集与数据收集

根据被评价 PPP 项目的具体情况，向项目实施机构或项目公司等项目参与各方收集相关资料和相关数据。

3.实地调研

实地调研通常包括访谈和现场勘查。

访谈通常采用问答形式，收集材料和信息，记录态度、意见或建议。访谈对象通常在 PPP 项目利益相关方中确定，包括项目的管理人员、实施人员、项目受益者及参与项目立项、决策、实施、管理的行业专家。根据调查的内容范围和主要问题，设计访谈提纲并开展访谈，访谈内容通常为开放式提问，问题应当简明扼要、具体直接。

现场勘查是指通过询问、核对、勘查、检查等方法进行调查，获取 PPP 项目绩效评价工作需要的基础资料或证实由其他渠道获取的事实、数据。调研结束后应当对调研记录进行整理与分析，调研记录可以作为 PPP 项目绩效评价报告的附件和业务档案。

4.座谈会

在绩效评价的各阶段可选择参与或熟悉项目管理决策、组织实施、运行监督的人员为座谈会邀请对象，确保参与人员能够为绩效评价提供

有效信息。在座谈会中，应注意座谈会参与者对问题答案是否达成共识。如果没有达成共识，需做进一步核实。座谈会结束后应当进行会议记录整理与分析，会议记录可以作为 PPP 项目绩效评价报告的附件和业务档案。

5. 问卷调查

问卷设计通常遵循客观性、合理性、逻辑性、明确性等原则，尽量避免主观臆断或人为导向，问卷数据应当便于整理与分析。

根据 PPP 项目具体情况，针对 PPP 项目涉及的各相关当事方、合理选择问卷发放的范围，采用科学合理的方法确定样本量和问卷最低回收率，并选取包括网络问卷、实地问卷等多种途径，保证问卷调查的客观合理性。

根据项目具体情况进行抽样，抽样方法通常包括概率抽样、多阶抽样、整群抽样及系统抽样。问卷调查结束后应当对问卷调查结果进行整理和分析，问卷调查格式及汇总信息可以作为 PPP 绩效评价报告的附件和业务档案。

本项目结合项目实际情况，采用案卷研究、资料收集与数据收集和问卷调查三种数据收集方法。

2.8.2 资料与数据收集

通过案卷研究、资料收集与数据收集，获得本项目数据资料收集成果如下：

1. 项目前期资料

- (1)《海城市自来水存量资产 PPP 项目资产评估报告》；
- (2)《海城市自来水存量资产 PPP 项目实施方案》；
- (3)《海城市自来水存量资产 PPP 项目物有所值评价及财政承受能力论证报告》；
- (4)《海城市自来水存量资产 PPP 项目谈判备忘录》；
- (5)《海城市自来水存量资产 PPP 项目合同》；
- (6)《海城市自来水存量资产 PPP 项目经营权转让合同》；
- (7)《海城市自来水存量资产 PPP 项目银行介入协议》；
- (8)海城福源供水有限公司源水供应合同；
- (9)与项目有关的批复文件和政府决议等；
- (10)其他与本项目相关材料。

2.其他资料

- (1)出厂水、管网水水质监测报告；
- (2)维修人工确认单、维修所修漏明细表；
- (3)泵站巡查单；
- (4)应急管理机制；
- (5)新装工作登记表；
- (6)抄表收费相关制度及公告；
- (7)投诉处理机制及客服记录；
- (8)信息发布机制及相关公告；
- (9)项目公司其他运营资料、文件。

第 3 章 绩效分析

3.1 绩效评价指标

项目绩效评价指标根据《海城市自来水存量资产 PPP 项目合同》约定的绩效考核指标以及其他相关指标形成，包括水质、水压及水量、供水管网施工、供水管网维护、制度管理、应急管理、利益相关者满意度七个部分，总分 100 分。

根据所涉及评价内容对运营效果的影响程度，设定具体绩效评价指标及权重如下表：

指标类别	指标内容	分值	总分值
水质	出厂水水质合格率	15	25
	管网水质合格率	10	
水压及水量	供水管网压力合格率	10	20
	制水生产工艺	4	
	计划性停水按时恢复供水及停水或降压超时时通知客户	4	
	按要求预先通知用户储水	2	
供水管网施工	管网维修及施工现场符合文明施工有关规定	6	6
供水管网维护	供水管道明漏、暗漏、爆裂、折断等事故及时进场	10	10
制度管理	定期检验供水水质	5	19
	饮用水源定期检测和评价，建立水源水质资料库	2	
	供水水质异常和污染物质超标时按规定操作	2	
	新装工作按规定操作	2	
	抄表收费按标准执行	2	
	售后服务按标准执行	2	
	信息发布按标准执行	2	
投诉处理按标准执行	2		
应急管理	应急预案按标准执行	10	10
利益相关者满意度	最终用户满意度	10	10
总分		100	100

绩效分析如下：

3.1 水质

3.1.1 出厂水水质合格率

此项指标要求出厂水水质 9 项（浑浊度、色度、臭和味、余氯、细菌总数、总大肠菌群、耐热大肠菌群、CODMn）符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006）要求，每日检测不少于一次，出厂水 9 项目各单项目合格率低于 95%，每发现一次，扣 1 分。

根据项目公司提供的考核期内玉皇山出厂水、开发区出厂水出厂水水质检测报告，水质检测由海城市水质检测有限公司进行，检测及评定方法按《城市供水水质标准》（CJ-T206-2005）执行，考核期内出厂水水质 9 项内容检测次数符合每日不少于一次要求，单项指标合格率均在 95%以上，此项不扣分，得分 15 分。

3.1.2 管网水质合格率

此项指标要求管网水水质 7 项（浑浊度、色度、臭和味、余氯、细菌总数、总大肠菌群、管网末梢点 CODMn）符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006）要求，每月检测不少于一次。每一单项合格率低于 95%，每发现一次，扣 1 分。

项目公司委托海城市水质检测有限公司进行水质检测，检测及评定方法按《城市供水水质标准》（CJ-T206-2005）执行，根据提供的水质检测报告，项目公司在考核期内对项目经营范围内百汇六、百汇五、百

汇一、工商、金山四季、祥圣一、同盛小区、金园、民生艺境、海第名郡二期、金汇华府、千山街二台子、碧丽名城、公园里、东方丽城、莲花鼎润新城、上海城一、上海城二、钢铁回迁、铁南、后英家属、天河骏景、轩禾、后英第一城、嘉禾一、嘉禾二、一倍空间、嘉禾四、后英田水幸福城、五二八、金汇花园、龙海尚城、唯美品格一、名汇城、佰景家园、希望宜城、新东回迁、辽镁家属、新东方二、新东方一、新东方天地、嘉禾五期、大集新城、金城家园、荒岭迁一、荒岭迁二、小罗堡回迁、荒岭回迁、金柜、茂泽园、环北、富雅明苑、雅圣、三江源二期、军旅之家、正昌泵站、新城花园、三台子回迁、巴东海城、教师小区、物资局、民生澄洲湖、悦湖美郡、湖畔小镇、海派西尼、芭东海城、格林春天、站百、三江源回迁、三江源剑桥郡二期、三江源爱琴湾一期、三江源剑桥郡一期、百汇香山六期、百汇香山一期、百汇香山五期、工商泵站、五二八、唯美三期、名汇城、花溪地三期、碧桂园五期、海墅逸城、水岸明珠等采样点采集管网水进行水质检测，根据检测报告，水质检测包含七项指标合格率为 100%。

综上，项目 7 项指标检测次数满足要求，单项指标合格率低于 95% 的次数为 0，此项不扣分，得分 10 分。

3.2 水压及水量

3.2.1 供水管网压力合格率

此项指标要求供水管网的供水水压应满足用户用水的要求，管网压

力合格率不应小于 96%，供水管网服务压力的合格程度，关系到客户用水量大小，每发现一个测压站的压力合格率小于 96%，扣 1 分。

根据项目公司提供的泵站巡查单，出水压力检测方法参考《城市供水服务》（GB/T32063-2015），各泵站出水压力检测数据均为正常，各泵站出水压力均符合设计要求，压力合格率均在 96%以上，此项不扣分，得分 10 分。

3.2.2 制水生产工艺

此项指标要求制水生产工艺应保证连续地向城市管网供水，不得无合理原因停止供水，如无合理原因停止供水，扣 4 分。

根据项目公司提供的运营资料，项目考核期内共停水 31 次，具体情况如下表：

停水时间	停水范围	停水原因
6.10 7: 00—22: 00	大吉新城小区、关帝庙大桥南桥头三栋旧楼、宗骏家世界	大吉新城泵站改造施工
6.13 8: 00—20: 00	丽水蓝湾商品楼低区，丽水蓝湾回迁楼一号楼低区	低区泵站改造施工
6.15 8: 00—20: 00	北关金景龙珠小区；白杨三、四、五、六组团；大兴小区、啤酒厂小区、大兴狗肉馆周边、教堂周边	供水管网改造施工，白杨泵站、东升泵站供水区域停水
6.16 8: 00—21: 00	北关白杨二组团小区	泵站改造施工
6.21 8: 00—20: 00	铁西悦湖美郡小区	泵站改造施工
6.25 8: 00—20: 00	铁西地道桥少年宫周边老楼	少年宫泵站管网改造施工
7.7 9: 00—17: 00	丽水蓝湾商品楼小区及丽水蓝湾回迁一号楼	进水管网改造施工
7.12 7: 00—22: 00	嘉和一期、嘉和二期低区、嘉和三期	因嘉和一期泵站改造施工需

停水时间	停水范围	停水原因
		要，停水
7.14 8:00—17:00	健康路以东，政府路以南、前柳村、盖家村、西柳村、九天小区、丽都小区、美馨小区 1—7 期、逸城小区、沐祥小区、东芝家园、建筑公司小区、福临小区、西柳镇政府、和美华庭小区、天淼小区、鹏程小区	西柳供电所电路检修
7.27 7:00—22:00	碧桂园一期、二期、三期	泵站改造施工
8.2 7:00—21:00	希望宜城小区	泵站改造施工
8.9 13:10—15:00	丽水蓝湾商品楼小区及丽水蓝湾回迁一号楼	泵站改造施工
9.8 7:00—19:00	南关点式楼两栋楼、花园小区、天心医院及附近楼	管道维修
9.14 7:30—17:00	木材小区、水产周边、站前小学周边。物质局大白鲨对面	管道维修
9.16	整体铁西区域、铁东卫士广场附近、站前区域等	遭遇强降水，电业局供电线路故障
9.18 13:00—17:00	木材小区、水产周边、站前小学周边。物质局大白鲨对面	供水管网抢修
9.20 7:00—21:00	海城市区、东响、西响、拦河、榆树、苗罗、东甲、西甲、大新、小新、八里镇区、二台子、三台子、小甲	清洗水厂蓄水池
9.26 停水开始后推 4—6 小时恢复	河滨小区、富强小区、财富广场、西关园丁园小区、碧源一期、二期、老交通队东侧至龙水金帝小区西侧（除河滨花园碧园小区）、光明路西侧旧楼、新世纪小区、汇源小区 30—9、霓虹美城区域、新广济医院东侧至国税局旧楼...	清洗二次加压泵站蓄水池施工
9.27 停水开始后推 4—6 小时恢复	新华小区、站北小区、原站百对过交通银行周边、银河小区、蔬菜小区、印刷厂附近、自来水对面、天益园小区、荒岭子回迁一期、荒岭子回迁小区二期及三期、金城家园小区、老一品香红事汇酒店、金汇家园小区	清洗二次加压泵站蓄水池施工
9.28 停水开始后推 4—6 小时恢复	钢铁回迁小区、祥圣一期及二期、海昕明珠一期及二期、润泽苑小区、中心幼儿园、邮局周边、蓝盾小区、新东方回迁小区、新东方首府二期及三期、新东方蓝郡、张家回迁泵站供水区域	清洗二次加压泵站蓄水池施工
9.29 停水开始后推 4	箭楼回迁小区、滨河广场小区、小罗堡回迁小区、民生雅居一期、胜利小区、新胜利小区、胜利四	清洗二次加压泵站蓄水池施

停水时间	停水范围	停水原因
—6 小时恢复	组团、朝阳小区、昌盛小区、前进小学、普金园小区六楼以下	工
9.30 停水开始后推 4 —6 小时恢复	柳岸花铭小区、军旅之家小区、白羊一组团、团结小区、北郡华府小区、原矿管局楼、天天渔港饭店、天源洗浴小区、站百小区高层、丽水蓝湾商品小区及回迁楼...	清洗二次加压泵站蓄水池施工
10.20 停水开始后推 4 —6 小时恢复	公园里小区、碧丽名城小区、东方俪城小区、电表厂小区、雅圣一期及二期、大合力小区、合力菜市场、状元小区、锦绣小苑、北关小学、环卫处单元楼、峰尚景云天泵站区域...	清洗二次加压泵站蓄水池施工
10.24 停水开始后推 4 —6 小时恢复	安铭路南侧旧楼、汇源小区、铭盛源回迁楼、西关派出所附近楼房、黄金海岸小区、龙水金帝小区、德胜小区、双龙新村一、二、三、四期...	清洗二次加压泵站蓄水池施工
10.25 停水开始后推 4 —6 小时恢复	嘉年华小区、幸福里小区、田水幸福城小区、大白鲨、红星二三四五组团、普金园小区高层	清洗二次加压泵站蓄水池施工
10.26 停水开始后推 4 —6 小时恢复	天成小区、市委小区、灯塔小区、电业局回迁楼、钢铁小区、轩禾小区、人民银行家属楼、河畔香天小区、河畔香天南侧原芭东售楼处西侧...	清洗二次加压泵站蓄水池施工
10.27 停水开始后推 4 —6 小时恢复	民生艺境小区、郭家回迁小区、农业技术推广中心、市场监督局、海墅逸城小区、海墅逸景小区、国宾府小区、巴蜀会馆、巴蜀会馆西侧楼至关帝庙大桥...	清洗二次加压泵站蓄水池施工
10.28 停水开始后推 4 —6 小时恢复	万达海第名都一期、万达海第名都二期、碧桂园四期及五期、紫云华庭小区、新东方首府一期、大润发小区	清洗二次加压泵站蓄水池施工
10.31 停水开始后推 4 —6 小时恢复	湖畔小镇小区；御景尚品一期、二期、三期及四期；建材天成佳苑小区；民生雅居二期及三期	清洗二次加压泵站蓄水池施工
12.13 8:00-17:00	印刷厂、市长管理处、柳岸花铭小区、海昕明珠一期及二期、润泽苑小区、中心幼儿园、邮局周边、蓝盾小区、海昕明珠三期及商场、钢铁回迁小区、祥圣一期及二期、蓝湾国际小区、安村回迁一期及二期、西郊别墅	市政供水管网改造施工
12.15 8:00—17:00	唯美品格一期低区、二期低区、三期	泵站改造施工

由上可知，项目考核期内，项目公司不存在不合理原因停止供水的情况，制水生产工艺能保证连续地向城市管网供水，此项不扣分，得 4

分。

3.2.3 计划性按时恢复供水及停水或降压超时时通知客户

此项指标要求由于工程施工、管道维修或检修等原因需计划性停水或降低水压，应提前 24h 通知受影响的客户，并按时恢复供水。停水或降压超时再次通知客户，未按时恢复供水及停水或降压超时未再次通知客户，扣 1 分。

根据项目公司提供的运维日志和停水公告，考核期内计划性停水 31 次，均按照操作规范提前通知受影响的客户，并按时恢复供水。此项不扣分，得分 4 分。

3.2.4 按要求预先通知用户储水

此项指标要求若停水时间超过 24h 以及计划性停水超时，预先告知供水用户，做好储水准备，未及时通知用户储水每出现一次，扣 1 分。

根据项目公司提供的运营日志，考核期内未出现停水超过 24h 现象，计划性停水均提前在微信公众号等其他渠道发布停水公告，预先告知用户储水，此项不扣分，得 2 分。

3.3 供水管网施工

此项指标要求供水管网维修、安装工程得施工现场应减少对居民生活、交通安全、环境卫生等的影响，满足文明施工有关规定。

1. 设置分隔设施，必要时应设置施工铭牌。
2. 必要时设置供车辆及行人通行的临时通道，通道应牢固、可靠。

3. 夜间设置示警灯或照明灯。
4. 保护相邻地下设施。
5. 采取临时排水、控制扬尘、减少噪声、清冰防滑等措施。
6. 施工完毕应回填沟槽，清理现场，并及时恢复路面。

管网施工时，如违反以上情形，每发现一次，扣 1 分，在当季度考核期内如无管网施工，此项指标计满分。

根据项目公司维修所月度维修确认单，考核期内进行管网施工时间、地点、原因、人员等记录内容，但无资料表明施工是否符合文明施工相关规定要求，此项扣 3 分，得 3 分。

3.4 供水管网维护

此项指标要求对于供水管道的明漏和暗漏，自发现或居民反应之时起，以 24h 内进场为及时；突发性的管道爆裂、折断等事故。则应于 4h 内及时止水并进场为及时，每发生一次未及时进场的，扣 2 分。

根据项目公司维修所月度维修确认单，考核期内进行管网施工时间、地点、原因、人员等记录内容，供水管道发生渗漏当天解决并详细记录，但现有记录无法体现进场时间及处理结果，无法确认是否及时处理；根据与项目单位沟通情况，考核期内管道维护工作均基本做到及时进场并及时处理。但因管网维护记录不全面，此项扣 2 分，得 8 分。

3.5 制度管理

3.5.1 定期检验供水水质

此项指标要求按规定定期对供水水质进行检验，及时将水质检测结果上报有关部门，并向社会公众公示。未定期检验，或未及时上报检测结果，或未向社会公众公示的，扣 5 分。

根据项目公司水质检测报告，水质检测按规定日期出厂水每日不少于一次，管网水每月不少于一次检测，每次水质检测结果均及时上报，并向社会公众公示。此项不扣分，得 5 分。

3.5.2 饮用水源定期检测和评价，建立水源水质资料库

此项指标要求对饮水水源水质定期监测和评价，建立水源水质资料库，未按此项操作不得分。

根据项目公司提供的水源水质资料，项目公司对饮用水源水质定期检测和评价，根据项目公司目前提供资料，暂未完全建立水源水质资料库，此项扣 1 分，得 1 分。

3.5.3 供水水质异常和污染物质超标时按规定操作

此项指标要求当供水水质出现异常和污染物质超过有关标准时，加强水质监测频率，并及时报告供水行政主管部门和卫生监督部门，未遵守此项要求，每发现一次扣 1 分。

根据项目公司提供得供水水质资料，考核期内水质监测频率较好，考核期内水质未出现异常，此项不扣分，得 2 分。

3.5.4 新装工作按规定操作

此项指标要求新装工作当日受理，三个工作日内完成查勘和审核方案、签订供水合同，7 个工作日内进场施工（大型小区除外），未遵守

此项要求，每发现一次扣 1 分。

根据项目公司提供的新建用水报装流程，对新装接待、服务和验收流程做出了明确规定；在考核期内对海第名都二期（1910 户）、碧桂园四期（213 户）、壹号院（住宅 460 户、非住宅 63 户）、御景尚品五期（943 户）、新东方天地人和城（865 户）、云璟台 A 地块（470 户）六处共 4924 户进行新装工作，新装工作满足考核规定要求，因此此项不扣分。

3.5.5 抄表收费按标准执行

此项指标要求抄表收费按《城镇供水服务》（GB/T32063-2015）第 5.4 条规定执行。

根据《海城福源供水有限公司营业抄表周期规定》及运营方案，项目运行抄表收费按《城镇供水服务》（GB/T32063-2015）第 5.4 条规定执行：

1. 选用的水表应符合 GB/T778.1 和 CJ266 的规定。水表安装应按 GB/T778.2 的要求执行。

2. 应对水表执行强制检定，检定和更换周期应符合 JJG 162 的规定。水表发生故障时，应及时更换。更换水表应事先告知客户。

3. 供水单位应按照规定周期抄表结算。抄表周期有变动时应事先告知客户。

4. 水费应以水表计量为依据结算，并开具水费账单。水表出现故障或因客户原因无法抄见时，应按规定合理暂估用水量并告知客户。

5. 水费账单应按期送达客户。
6. 水费单价应按照当地规定的标准执行。
7. 供水单位应提供方便客户的多种缴费方式。

通过《海城福源供水有限公司营业抄表周期规定》抄表方式分为四种：非居民用户、非居民 NB 表、居民用户、大厅户外用户，根据每类用户特点制定有不同抄表周期；根据《海城福源供水有限公司营业缴费方式》，根据不同用户特点及水表位置分四种收费方式；与用户协议对于地下表井内水用水户实行估收水费；水费单价以最新调整单价文件执行；综上分析，项目公司抄表收费标准均按照相应规范执行，此项不扣分，得 2 分。

3.5.6 售后服务按标准执行

此项指标要求售后服务按《城镇供水服务》（GB/T32063-2015）第 5.5 条规定执行。

根据项目公司《客户服务（投诉处理、售后服务）工作流程》，项目售后服务均按《城镇供水服务》（GB/T32063-2015）第 5.5 条规定执行，有热线服务、营业厅服务、信函等途径；有专人及时处置，分为受理—办理—反馈—回访四个步骤，规定售后服务处理期限；设客户服务中心，实行两班倒工作制，每日受理售后服务信息均记录在册，并形成客服中心接访信息统计表，根据统计表资料，客户服务中心接访后对客户反馈问题或问询均做出有效回应，当场解答、告知，或联系转办部门处理。

通过调取考核期内项目公司《客服中心接访信息统计表》，查看售后服务制度，表明项目售后服务处理均按照标准规范执行，此项不扣分，得 2 分。

3.5.7 信息发布按标准执行

此项指标要求信息发布按《城镇供水服务》（GB/T32063-2015）第 5.6 条规定执行：供水单位应向客户公开下列供水服务信息：

- 1)水质信息；
- 2)水压信息；
- 3)降压及停水信息；
- 4)服务办理流程；
- 5)收费标准及结算方式；
- 6)服务联系方式；
- 7)服务标准及服务承诺；
- 8)供水服务规章制度；
- 9)用水常识及节约用水知识等。

2.服务信息公开渠道应主要包括下列内容：

- 1)营业厅查询；
- 2)热线电话询问；
- 3)网站公布；
- 4)发放宣传手册或服务指南；
- 5)其他宣传形式。

3.供水单位应保护客户的相关信息。

项目公司制定有《用户须知》、《户外表用户缴费流程》、《收费标准及结算方式》、《营业大厅行为规范》、《营业大厅服务规范》、《自来水公司供水服务标准及社会承诺》、《用水安全常识》等文件，并公示于相关场所；对于停水通知等信息按规定通过项目公司公众号发布相关信息。

通过项目公司有关信息公开制度及发布内容资料显示，项目信息发布标准均按照标准规范执行，此项不扣分，得 2 分。

3.5.8 投诉处理按标准执行

此项指标要求投诉处理按《城镇供水服务》（GB/T32063-2015）第 5.8 条规定执行。

根据项目公司《客户服务（投诉处理、售后服务）工作流程》，项目售后服务均按《城镇供水服务》（GB/T32063-2015）第 5.8 条规定执行，有热线服务、营业厅服务、信函等途径；设客户服务中心，实行两班倒工作制，每日受理相关投诉事件转办部门处理。

项目投诉处理标准均按照规范执行，考核期内无投诉事件，此项不扣分，得 2 分。

3.6 应急管理

此项指标要求遇到可能发生得自然灾害、重大水质污染、社会治安、生产事故等严重影响正常供水服务得突发性事件，应启动应急服务预

案，并报告供水行政主管部门。

项目公司建立有《海城福源供水有限公司城乡供水安全应急预案》，根据预案具体内容，对应急事件的范围、管理组织架构及各部门职责、应急事件处理程序、应急供水运行程序约定明确，设应急供水办公室具体负责供水应急处理的接警、上报、下传、内外联络、信息搜集等日常办公工作；并储备有应急供水物资储备与设施设备管理措施以及应急事件责任与奖惩机制。

通过《海城福源供水有限公司城乡供水安全应急预案》，应急管理机制健全，标准明确，且考核期内未出现应急管理事件，此项不扣分，得 10 分。

3.7 利益相关者满意度

此项指标要求需由甲方委托第三方对最终用户进行公共调查，满意度需在 80% 以上，评分者需提供理由，且当年与项目公司发生纠纷的用户不得参与评分；满意度为 90% 及以上，得 10 分，满意度为 80% 以下时，不得分。按插值法计算满意度在【80，90】区间内对应得分比例。

利益相关者满意度应采用问卷调查法，甲方根据项目供水最终用户特点，筛选出 26 户进行公共调查，调查对象统计如下表：

表 3 满意度调查汇总表

调查对象	调查对象	用户地址
党政机关	海城市税务局	铁西开发区
事业单位	海城市园林管理处	三江源小区
国企	盛京银行股份有限公司 鞍山分行	环城东路

调查对象	调查对象	用户地址
民企	诚信集团	中街
股份制企业	中国银行海城分行	振兴路
	中国农业发展银行 辽宁海城支行	环城西路
城镇居民	王美	宗骏大吉欣城6号一单元十五层中
	杨枫	希望宜城1号东二单元1-2072
	胡哲	悦湖美郡17号西一单元四五层连体东
	李国太	铭圣源小区A2三单元111
	张占威	银海逸城8号西二单元十一层东
	王松	银海逸城9西一单元五层西
	刘志元	丽水蓝湾B8号西三单元九层东
	林枫	财富广场二期2号西二单元三层东
	姚健	郭苏团回迁15#东一单元402
	钱学清	民生雅居8#楼东三单元十一层东
	张伟楠	左岸城邦C18#西一单元十五层西1
	刘金玲	丽水蓝湾一期B 7 号西一单元三层西
	周艳	百汇香山E2#西一单元六层东
	冯光波	百汇三期G7204
	李兵	三江源剑桥郡45#东起一单元七层东户
	吴昊	三江源剑桥郡46#东起2单元二层西户
	吉静铎	碧桂园二期399号东一单元三层东
曲纪伍	海派西尼18号西二单元六层东	
刘雪	丽水蓝湾2号楼东二单元五层中	
刘成山	希望宜城3号东二单元3-2171	

根据调查问卷反馈结果，相关利益者满意度为 92.79%，根据评分规则，此项不扣分，得分为 10 分。

第 4 章 评价结论

4.1 绩效评价结论用途

PPP 项目绩效评价结果是按效付费、落实整改、监督问责的重要依据。根据《政府和社会资本合作（PPP）项目绩效管理操作指引》和《海城市自来水存量资产 PPP 项目合同》，本次绩效评价可用作以下用途：

1.按效付费

政府承担的年度运营补贴支出应与当年海城福源供水有限公司绩效评价结果完全挂钩。财政部门应按照绩效评价结果安排相应支出，项目实施机构应按照项目合同约定及时支付。绩效评价结果可作为项目期满合同是否展期的考量因素。

2.落实整改

项目实施机构应根据绩效评价过程中发现的问题统筹开展整改工作，并将整改结果报送相关主管部门和财政部门。涉及自身问题的，项目实施机构应及时整改；涉及项目公司（社会资本）或其他相关部门问题的，项目实施机构应及时督促整改。

3.监督问责

项目实施机构应及时公开绩效评价结果并接受社会监督；项目实施机构绩效评价结果应纳入其工作考核范畴。

4.2 绩效评价结论

本项目通过对水质、水压及水量、供水管网施工、供水管网维护、

制度管理、应急管理、利益相关者满意度七个部分进行考核。具体考核评分情况如下表：

表 4 项目绩效考核评分表

指标类别	指标内容	分值	得分	扣分原因
水质	出厂水水质合格率	15	15	
	管网水质合格率	10	10	
水压及水量	供水管网压力合格率	10	10	
	制水生产工艺	4	4	
	计划性停水按时恢复供水及停水或降压超时时通知客户	4	4	
	按要求预先通知用户储水	2	2	
供水管网施工	管网维修及施工现场符合文明施工有关规定	6	3	无资料表明是否符合文明施工相关规定要求
供水管网维护	供水管道明漏、暗漏、爆裂、折断等事故及时进场	10	8	记录无法体现进场时间及处理结果,无法确认是否及时处理
制度管理	定期检验供水水质	5	5	
	饮用水源定期检测和评价,建立水源水质资料库	2	1	无水源水质资料库
	供水水质异常和污染物质超标时按规定操作	2	2	
	新装工作按规定操作	2	2	
	抄表收费按标准执行	2	2	
	售后服务按标准执行	2	2	
	信息发布按标准执行	2	2	
投诉处理按标准执行	2	2		
应急管理	应急预案按标准执行	10	10	
利益相关者满意度	最终用户满意度	10	10	
总分		100	94	

2022 年海城市自来水存量资产 PPP 项目绩效评价成绩优秀,海城福源供水有限公司较好地完成了项目绩效指标。

第 5 章 存在的问题及建议

5.1 对政府部门的建议

5.1.1 绩效评价结论的落实

PPP 项目绩效评价结果应用是 PPP 项目全生命周期绩效管理的落脚点，海城市财政局应坚持问题导向，有效应用绩效评价结果，充分发挥 PPP 绩效评价工作的作用，将 PPP 绩效评价落到实处。

PPP 项目绩效评价结果应用应当遵循实事求是、公平公正、权责统一、绩效奖惩与问责相结合的原则。PPP 项目绩效评价结果应用主要包括：反馈整改、与预算安排相结合、综合考核及信息公开等。

1. 反馈与整改

PPP 项目绩效评价工作完成后，应及时整理、分析、归纳，形成 PPP 项目绩效评价结果反馈及整改要求等文件，会同相关部门，以书面形式反馈给 PPP 项目公司、实施机构，同时作为改进项目运营管理及预算管理，落实问题整改的重要依据。

PPP 相关各方应及时制定整改措施，坚持问题导向，针对评价结果反映的问题，通过加强绩效目标管理、完善制度办法、提高运营管理水平等具体措施进行整改。

2. 按效付费

PPP 项目绩效评价结果是财政编制年度预算、改进预算管理和安排 PPP 项目资金的重要依据，本级财政部门应根据不同的评价结果，在 PPP

项目预算安排中进行应用。具体预算安排原则以《海城市自来水存量资产 PPP 项目合同》约定为准。

PPP 项目绩效评价结果是政府支出责任的依据，各级财政部门应根据绩效评价结果合理安排财政预算资金。对于绩效评价达标的项目，财政部门应当按照合同约定，向项目公司或社会资本方及时足额安排相关支出。

3.综合考评

财政部门、行业主管部门及实施机构开展 PPP 项目绩效评价相关工作情况是政府部门开展 PPP 项目绩效管理的重要组成部分，也是政府部门 PPP 项目绩效管理工作综合考评的重要内容。综合考评结果可纳入各级政府绩效管理体系，与相关工作人员绩效考评结果挂钩，对于绩效评价结果弄虚作假或 PPP 项目执行与绩效目标严重背离的部门和单位及其责任人要提请有关部门进行追责问责。

4.信息公开

PPP 项目绩效评价信息应根据政府信息公开及国家财政部 PPP 综合信息平台系统相关要求及时适时公开。

5.1.2 绩效目标和绩效指标的设定

本次绩效评价对绩效目标和绩效指标采用《海城市自来水存量资产 PPP 项目合同》中的绩效目标和绩效指标。项目绩效目标和指标存在一定的不完善性，考核的内容完备程度有一定的提升空间，建议海城市财政局按照《政府和社会资本合作（PPP）项目绩效管理操作指引》规定

的程序，完善本项目的绩效目标和绩效指标，以使得绩效考核更好地发挥应有的作用，提高本项目公共服务质量。

《政府和社会资本合作（PPP）项目绩效管理操作指引》关于项目绩效目标和指标的规定如下：

由海城市财政局负责编制 PPP 项目绩效目标与绩效指标，报项目所属行业主管部门、财政部门审核。

1. 绩效目标

PPP 项目绩效目标包括总体绩效目标和年度绩效目标。总体绩效目标是 PPP 项目在全生命周期内预期达到的产出和效果；年度绩效目标是根据总体绩效目标和项目实际确定的具体年度预期达到的产出和效果，应当具体、可衡量、可实现。

PPP 项目绩效目标编制应符合以下要求：

绩效目标应符合区域经济、社会与行业发展规划，与当地财政收支状况相适应，以结果为导向，反映项目应当提供的公共服务，体现环境-社会-公司治理责任（ESG）理念。

（1）细化量化。绩效目标应从产出、效果、管理等方面进行细化，尽量进行定量表述；不能以量化形式表述的，可采用定性表述，但应具有可衡量性。

（2）合理可行。绩效目标应经过调查研究和科学论证，符合客观实际，既具有前瞻性，又有可实现性。

（3）物有所值。绩效目标应符合物有所值的理念，体现成本效益

的要求。

PPP 项目绩效目标应包括预期产出、预期效果及项目管理等内容。预期产出是指项目在一定期限内提供公共服务的数量、质量、时效等；预期效果是指项目可能对经济、社会、生态环境等带来的影响情况，物有所值实现程度，可持续发展能力及各方满意程度等；项目管理是指项目全生命周期内的预算、监督、组织、财务、制度、档案、信息公开等管理情况。

2. 绩效指标

PPP 项目绩效指标是衡量绩效目标实现程度的工具，应按照系统性、重要性、相关性、可比性和经济性的原则，结合预期产出、预期效果和项目管理等绩效目标细化量化后合理设定。

PPP 项目绩效指标体系由绩效指标、指标解释、指标权重、数据来源、评价标准与评分方法构成。指标权重是指标在评价体系中的相对重要程度。确定指标权重的方法通常包括专家调查法、层次分析法、主成分分析法、熵值法等；数据来源是在具体指标评价过程中获得可靠和真实数据或信息的载体或途径。获取数据的方法通常包括案卷研究、资料收集与数据填报、实地调研、座谈会、问卷调查等；评价标准是指衡量绩效目标完成程度的尺度。绩效评价标准具体包括计划标准、行业标准、历史标准或其他经相关主管部门确认的标准；评分方法是结合指标权重，衡量实际绩效值与评价标准值偏离程度，对不同的等级赋予不同分值的方法。

3.绩效目标与绩效指标管理

PPP 项目绩效目标与绩效指标各阶段管理应符合以下要求：

(1) PPP 项目准备阶段，项目实施机构应根据项目立项文件、历史资料，结合 PPP 模式特点，在项目实施方案中编制总体绩效目标和绩效指标体系并充分征求相关部门、潜在社会资本等相关方面的意见。财政部门应会同相关主管部门从依据充分性、设置合理性和目标实现保障度等方面进行审核。

(2) PPP 项目采购阶段，项目实施机构可结合社会资本响应及合同谈判情况对绩效指标体系中非实质性内容进行合理调整。PPP 项目绩效目标和指标体系应在项目合同中予以明确。

(3) PPP 项目执行阶段，绩效目标和指标体系原则上不予调整。但因项目实施内容、相关政策、行业标准发生变化或突发事件、不可抗力等无法预见的重大变化影响绩效目标实现而确需调整的，由项目实施机构和项目公司（未设立项目公司时为社会资本，下同）协商确定，经财政部门及相关主管部门审核通过后报本级人民政府批准。

(4) PPP 项目移交完成后，财政部门应当会同有关部门针对项目总体绩效目标实现情况，从全生命周期的项目产出、成本效益、物有所值实现情况、按效付费执行情况及对本地区财政承受能力的影响、监管成效、可持续性、PPP 模式应用等方面编制绩效评价（即后评价）指标体系。

5.2 对项目公司的建议

2022 年海城市自来水存量资产 PPP 项目绩效评价成绩优秀，项目公司较好地完成了项目绩效指标。

根据绩效评价得分，本次绩效评价对项目公司的建议有如下两点：

1. 建立水源水质资料库，对饮用供水水源、供水水质进行数据收集和统一管理，积极融入互联网+发展趋势，为实现水资源监测数据的关联规则挖掘解决方法做好资料储备工作。

2. 完善管网维护日常工作记录，补充管道漏损维护的进场时间、处理结果等信息登记，按照绩效考核要求加强供水管网维护记录。

3. 加强文明施工规范化要求，做好文明施工思想重视及规范化培训工作；完善记录资料。

附件：PPP 项目全生命周期绩效管理导图

