



柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价报告 (2023.8.8-2024.8.7)

项目名称：柳林县热电联产城区集中供热管网PPP项目

委托单位：柳林县财政局

实施机构：柳林县住房和城乡建设管理局

项目公司：柳林山安蓝天热力有限公司

绩效评价机构：山西中晨汇达工程项目管理有限公司

二〇二四年九月



目 录

摘 要	1
一、项目基本情况	7
(一) 项目概况	7
(二) 项目绩效目标	13
(三) 项目主要参与方	14
(四) 项目实施情况	17
(五) 资金来源和使用情况	19
二、绩效评价工作情况	21
(一) 绩效评价目的	21
(二) 绩效评价的依据	22
(三) 绩效评价对象、范围与时段	24
(四) 绩效评价原则与方法	24
(五) 绩效评价组织与实施	27
(六) 绩效评价人员构成	30
(七) 评价结果异议处理	30
(八) 质量控制措施	31
(九) 数据收集方法	32
三、评价结论和绩效分析	36
(一) 评价结论	36
(二) 绩效分析	38
(三) 评价结果应用	55

四、存在问题	58
（一）项目公司未设置相关投诉管理机制	58
（二）项目公司绩效整改情况不佳	58
（三）未按照合同约定提交运营期履约保函	58
五、相关建议	60
（一）完善相关供热投诉管理机制	60
（二）积极落实绩效评价问题整改工作	60
（三）按照合同约定及时提交履约保函	60
六、绩效评价报告限制等其他需要说明的问题	62
（一）报告使用限制	62
（二）报告的局限性	62
（三）评价结果应用建议	62
七、相关附件	64
附件 1：运营期绩效评价收集资料清单	65
附件 2：项目运营期绩效评价指标体系	68
附件 3：项目访谈报告	73
附件 4：项目满意度调查报告	77
附件 5：项目现场相关照片	86

摘要

为深入贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《山西省财政厅关于开展政府和社会资本合作（PPP）项目全生命周期绩效管理的通知》（晋财金〔2019〕32号）要求，柳林县财政局委托山西中晨汇达工程项目管理有限公司对柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目开展运营期绩效评价工作，摘要如下：

一、项目基本情况

项目名称	柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目
实施机构	柳林县住房和城乡建设管理局
运作方式	BOT+LOT
合作期限	合作期 30 年，其中建设期 1 年，运营维护期 29 年。
项目总投资	35250 万元
项目回报机制	可行性缺口补助
项目公司	柳林山安蓝天热力有限公司
项目规模及运营内容	1. 项目规模： 项目涉及热电联产工程柳林县城区集中供热管网项目和青龙热源厂、贺昌热源厂换热站及管网 2 个子项目，其中： a. 柳林县城区集中供热管网项目为新建项目，建设内容及规模包含：①本项目新建主管网长 12500 米，管径为 DN800—DN1200。②本项目新建支管网长 5300 米，管径为 DN150—DN500。③新建 27 座热力站；其中 23 座供热能力 10 万 m² 的换热站，4 座供热能力 5 万 m² 的换热站。换热站总建筑面积 6550 m²。 b. 青龙热源厂、贺昌热源厂换热站及管网为存量项目，建设内容及规模包含：①贺昌热源厂 DN800 一次网 1200m，DN700 一次网 1700m，青龙热源厂 DN32~400 供热管网 37998m。②17 座换热站，换热站总建筑面积 5012.06 m²。 2. 项目运营内容： 供热：集中供热面积现状为 370 万 m²，远期集中供热面积为 1285 万 m²。 设施维护：在运营供热期间，由项目公司负责相关供热设施和设备的日常维护、中修及大修等工作。

二、绩效评价对象、范围与时段

评价对象：柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目。

评价范围：项目在运营期间的项目产出、项目管理及项目效果。

评价时段：2023 年 8 月 8 日至 2024 年 8 月 7 日。

三、评价结果

柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价指标体系总分为 100 分，根据评价工作组各项指标打分汇总，运营期绩效评价最终得分为 86.2 分，得分率为 86.2%。评定结果为：优。

根据本次评分结果，2023 年度不扣除项目公司当期可用性服务费和运维绩效服务费，同时项目公司应根据本次绩效评价发现的问题，及时整改。

四、结果应用

柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价的最终得分为 86.2，等级为优，绩效考核系数为 100%。根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》10.5 条款的约定，运营绩效服务费具体计算过程如下：

2022-2023 年度运营绩效服务费

=年度运营成本×（1+合理利润率）×绩效考核系数

=（8280.11-4764.08+188.71×21）×（1+8%）×100%

=8077.26 万元

其中，4764.08 为购热单价按 26 元/GJ 计算时的购热费；依据《柳林县热电联产城区集中供热工程供用热合同》和《柳林县热电联产城区集中供热 2023-2024 年度用热量确认单》（2023 年 11 月

-2024 年 4 月)，2023-2024 年度总供热量为 188.71 万吉焦；单价为 21 元/GJ。

根据以上计算过程，最终得出 2023-2024 年度运营绩效服务费为 8077.26 万元。

根据本 PPP 项目合同 10.11 条款的约定，第 N 年可用性服务费=第 N 年可用性服务费×70%+第 N 年可用性服务费×30%×绩效考核系数，结合本项目建设期绩效评价报告及相关项目资料，柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目年度可用性服务费为 3852.71 万元；根据本 PPP 项目合同 10.6 条款的约定，使用者付费与投标报价相比偏差不超过±5%，使用者付费数额按照投标报价计算，2023-2024 年度项目计划供热面积为 370 万平方米，实际供热面积为 371.95 万平方米，偏差不超过±5%，因此运营期第四年使用者付费按照投标价格计算，为 5191.51 万元。

2023-2024 年度可行性缺口补助具体计算过程如下：

政府可行性缺口补助

=可用性服务费+运维绩效服务费-使用者付费

=3852.71+8077.26-5191.51=6738.46 万元

最终得出 2023-2024 年度政府可行性缺口补助为 6738.46 万元。建议柳林县政府按照合同要求，依据 PPP 项目运营期绩效报告结果，100%向项目公司支付第 5 年政府可行性缺口补助 6738.46 万元。

五、存在问题

（一）项目公司未设置相关投诉管理机制

供热期间项目公司设立供热用户服务热线，热线电话为 0358-4010438 和 0358-4011666，24 小时专人专线值守，项目公司可以及时受理用户咨询、投诉、报修业务等，根据《信访办受理表》项目公司受理的业务内容包括“用户反映不暖、智能阀无法刷卡、过滤器堵塞等、咨询缴费、报停、漏水、没暖气等内容”根据案件受理情况，有较多用户反应暖气不热。但项目公司未设置相关投诉管理机制，未针对用户投诉建立单独台账，无法准确反应用户投诉情况，及相关投诉后续检修情况。

（二）项目公司绩效整改情况不佳

2023 年 11 月绩效评价机构山西政通达绩效管理咨询有限公司出具了《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目第四年度运营期绩效评价报告》，其中载明的的问题包括“项目巡检记录填写存在瑕疵”“社会公众投诉量较大”“未按照合同约定提交运营期履约保函”。截至本次绩效评价，项目公司仅针对“项目巡检记录填写存在瑕疵”问题进行了整改，“社会公众投诉量较大”“未按照合同约定提交运营期履约保函”均未完成整改。

（三）未按照合同约定提交运营期履约保函

根据项目合同 8.4.1 条款约定，建设期履约保函有效期期满前至少三十（30）日，项目公司应向实施机构提交运营期履约保函，以保证项目公司履行本合同项下运营和维护项目设施的义务。运营期履约保函应由甲方可接受的中国境内的银行出具，金额为人民币 100 万元。截至 2024 年 8 月 7 日，项目公司未向柳林县住建局提交

任何金额的运营期履约保函，也无与保函相关的材料文件，项目公司未提交运营期履约保函。

六、相关建议

（一）完善相关供热投诉管理机制

完善相关供热投诉管理机制，是确保供热服务质量和用户满意度的关键。供热企业应建立一个高效的投诉处理系统，确保用户的投诉能够迅速、准确地传达给相关部门。供热企业应制定明确的投诉处理流程和时间标准，确保每一起投诉都能在规定的时间内得到回应和解决。对于一些紧急情况，如供热中断或供热不足，应设立快速响应机制，优先处理，以减少用户的不便和损失。

（二）积极落实绩效评价问题整改工作

针对本年度及上年度绩效评价报告中提出的问题，项目公司应积极整改，及时提交项目运营期履约保函，提升项目日常运营管理水平，提升用户满意度。整改完成后及时向项目实施机构及相关主管部门进行反馈。

（三）按照合同约定及时提交履约保函

运营期履约保函是项目公司出具的，由银行等金融机构向项目实施机构作出的一种履约保证承诺，是项目公司按时、按质、按量完成工程项目的投资、融资、建设的重要保障，对 PPP 项目的实施具有重要意义。项目公司应当按照 PPP 项目合同的约定，及时缴纳运营期履约保函，遵循契约精神，履行合同约定的保函义务。

建议项目公司增强履行履约保函的意识，根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》约定的相关事项，与项目实施机构就运营期履约保函问题进行协商，尽快健全运营期履约保函体系，保障政府及社会公众权益。

柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期 绩效评价报告（2023.8.8-2024.8.7）

为贯彻落实《山西省财政厅关于开展政府和社会资本合作（PPP）项目全生命周期绩效管理的通知》（晋财金〔2019〕32号）等文件要求，柳林县财政局委托山西中晨汇达工程项目管理有限公司对柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目开展运营期绩效评价。

本次绩效评价公允地反映了柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期在产出、管理、效果方面的情况，对项目实施过程中存在的问题提出了改进意见，以期在后续项目实施过程中进一步提高绩效水平。现将绩效评价情况及评价结果报告如下：

一、项目基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目属于柳林县 2018 年重点民生工程项目，县政府决定对其采用 PPP 模式实施。本项目采用 PPP 模式采购社会资本方负责柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目的投融资、建设和运营维护，可以有效拉动柳林县经济发展，从而形成良性发展循环。

通过柳林县热电联产城区集中供热管网项目的实施，能够提高能源利用率，节约能源，减轻大气污染，改善环境卫生，是城市现代化的一个重要标志，也是国家能源合理分配和利用的一项重要措施。有利于发展城市基础设施，整合市容市貌，促进经济发展，有利于城市的可持续发展，具有明显的社会效益。

项目涉及热电联产工程柳林县城区集中供热管网项目和青龙热源厂、贺昌热源厂换热站及管网 2 个子项目，其中：

柳林县城区集中供热管网项目为新建项目，建设内容及规模包含：①新建主管网长 12500 米，管径为 DN800—DN1200。②新建支管网长 5300 米，管径为 DN150—DN500。③新建 27 座热力站；其中 23 座供热能力 10 万 m²的换热站，4 座供热能力 5 万 m²的换热站。换热站总建筑面积 6550 m²。

青龙热源厂、贺昌热源厂换热站及管网为存量项目，建设内容及规模包含：

①贺昌热源厂 DN800 一次网 1200m，DN700 一次网 1700m，青龙热源厂 DN32-400 的一、二次供热管网 37998m。②17 座换热站，换热站总建筑面积 5012.06 m²。

2. 开展绩效评价的背景

根据《山西省财政厅关于开展政府和社会资本合作（PPP）项目全生命周期绩效管理的通知》（晋财金〔2019〕32 号），在 PPP 项目建设期、运营期及移交后，对 PPP 项目开展绩效评价工作。建设期至少应在项目建设期末开展一次绩效评价；项目运营期内每年至少开展一次绩效评价。

根据晋财金〔2019〕32 号等文件要求，通过对本项目的绩效评价，出具对本项目未来实施的相关意见，协助实施机构加快推动本项目的下一步实施，柳林县财政局决定对柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目实施运营期绩效评价。

3. PPP 模式基本安排

（1）PPP 模式实施的背景

2015年5月19日，国务院办公厅发布《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）文件指出，广泛采用政府和社会资本合作模式；2016年4月5日，山西省人民政府办公厅发布了《关于加快推进政府和社会资本合作的若干政策措施的通知》（晋政办发〔2016〕35号）文件指出，新建项目要积极推广使用PPP模式。

柳林县城区集中供热项目属于传统基础设施建设项目，具有较强的社会公益和公共产品属性，同时项目投资额较大，提供服务的周期较长，适合采用PPP模式实施。

为了缓解政府财政压力，提高财政资金使用效率，创新投融资机制，加快转变政府职能，柳林县人民政府决定采用PPP模式实施柳林县城区集中供热项目。

（2）运作方式

本项目采用BOT+LOT的运作方式。具体由项目实施机构依照法定程序选定社会资本方，由社会资本方成立PPP项目公司，项目公司负责项目设计、融资、建设、租赁、运营维护、移交。合作期满后，项目公司将项目范围内资产及运营权无偿、完好、无债务、不设定担保的移交给柳林县人民政府或其指定机构。

（3）回报机制

本项目采用可行性缺口补助的回报机制。项目可行性缺口补助包括可用性服务费、运维绩效服务费及使用者服务费，计算公式如下所示：

可行性缺口补助=可用性服务费+运维绩效服务费-使用者服务

费

其中，可用性服务费=

$$\frac{\text{项目建设成本} \times (1 + \text{合理利润率}) \times (1 + \text{年度折现率})^n}{\text{项目运营周期}}$$

合理利润率=8%

年度折现率=6.7%

n（项目运营周期）=29

项目运维绩效服务费=年度运营绩效服务费=年度运营成本×
(1+合理利润率)×绩效考核系数

合理利润率=8%

年运营成本包括购热费用、水电费、人员工资及福利、维修费用、资产租赁费、管理及其他费用。

使用者服务费：根据柳林县 2017-2018 采暖实际运行情况，供热面积中，居民住宅占 71.8%，机关团体占 19.2%，商业用户占 9%，供热价格分别为 3 元/m²/月、5.2 元/m²/月、6 元/m²/月，加权平均后为 3.69 元/m²/月。

根据投标文件供热面积为 278 万平方米时使用者付费为 3900.65 万元，以后各年实际供热面积×入住率与投标报价相比偏差不得超过±5%，使用者付费数额按照投标报价（《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》附件八）计算，如果实际供热面积×入住率与实施方案相比超出±5%，对超出±5%的部分调整使用者付费。

（4）合作期限

根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》，项目建设期为 1 年，运营期为 29 年。

(5) 投融资结构

根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》及《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目实施方案》，柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目估算投资总额 35250 万元。项目实际总投资为 35250 万元，其中项目资本金为 7250 万元，全部由社会资本方承担，剩余 28000 万元由项目公司承担融资责任，政府不为项目融资提供任何形式的担保。

4. 项目规模及运营内容

(1) 项目规模

项目涉及热电联产工程柳林县城区集中供热管网项目和青龙热源厂、贺昌热源厂换热站及管网 2 个子项目，其中：

a. 柳林县城区集中供热管网项目为新建项目，建设内容及规模包含：①本项目新建主管网长 12500 米，管径为 DN800—DN1200。②本项目新建支管网长 5300 米，管径为 DN150—DN500。③新建 27 座热力站；其中 23 座供热能力 10 万 m³的换热站，4 座供热能力 5 万 m³的换热站。换热站总建筑面积 6550 m²。

b. 青龙热源厂、贺昌热源厂换热站及管网为存量项目，建设内容及规模包含：①贺昌热源厂 DN800 一次网 1200m，DN700 一次网 1700m，青龙热源厂 DN32~400 的一、二次供热管网 37998m。②17 座换热站，换热站总建筑面积 5012.06 m²。

(2) 运营维护内容

本项目建设完工后由项目公司负责全县城的集中供热及设施维

修维护工作。

供热：集中供热面积现状为 370 万 m²，远期集中供热面积为 1285 万 m²。

设施维护：在运营供热期间，由项目公司负责相关供热设施和设备的日常维护、中到大修等工作。

5. 绩效评价结果应用

根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价工作方案》中设置的绩效评价结果应用方式，本次运营期绩效评价结果与运营期可用性服务费及运维绩效服务费相挂钩，项目绩效考核系数影响项目可用性服务费及运维绩效服务费支付比例，具体评价等级如表 1-1 所示：

表 1-1 评价等级表

分值	等级	绩效考核系数
$S > 95$	优+	103%
$85 \leq S < 95$	优	100%
$70 \leq S < 85$	良	(绩效考核分数+15) %
$60 \leq S < 70$	中	(绩效考核分数+15) %
$S < 60$	差	70%

当运营期评价分数 <60 分时，评价等级为差，绩效考核系数 70%，项目公司进行限期整改，整改完成后进行一次绩效评价，若整改后连续三次项目公司运营期绩效评价分数仍 <60 分，则视为项目公司违约，启动《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》违约条款。

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。

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。

（二）项目绩效目标

1. 项目总体绩效目标

项目立项、土地管理、开展物有所值评价和财政承受能力论证等前期工作程序规范，主动接受社会监督，通过合规的招标方式选择合格的社会资本方，顺利成立项目公司并开工，完成项目建设范围内所有建设内容，工程顺利通过竣工验收并进入运营期，建设期间无质量事故及安全事故，项目总投资控制在概算内，项目公司组织机构合理，相关制度健全；项目在进入运营期之后能够按照合同约定提供合格的公共产品及公共服务，运营期间未发生质量事故及安全事故，项目公司能够有效控制运营成本，项目运营期间产生良好的经济效益、环境效益和社会效益，项目公司各部门机构能够严格按照相应制度经营管理，项目公司在运营期间获得较高的服务满意度；合作期满后能够实现顺利移交。

2. 项目运营期绩效目标

（1）项目产出目标

运营期内项目公司供热燃料储备充足，锅炉出口与进口水温、管网水温和压力达到设计标准，运营期间供热面积能够满足实际需求。供热期间政府收到的投诉少，项目公司能够及时处理故障。锅炉房配备齐全的维修、消防等设施，项目公司服务场所设备配置齐全，有供热便民、利民配置。收费价格按合同约定进行定价，收费方式设置合理。

项目公司编制维修保养制度和维修保养计划，根据维修保养计划对供热系统进行检修，并且有完善的检修记录。项目公司制定了有效的成本控制措施，运营期内购买合同约定的保险。项目公司有应急预案和应急管理能力，运营期间无安全事故发生。运营期间项目公司有日常安全巡查记录的登记。

(2) 项目效果目标

项目公司与主管部门建立良好的沟通协调机制；项目公司未来资金来源可以得到保障；在运营期间无群体性事件或重大投诉；运营期间未造成环境污染；主管部门及服务对象对项目公司的满意程度较高。

(3) 项目管理目标

项目公司组织机构、管理制度健全；资料归档及时、准确、完整；项目运维人员满足项目运营需要；按照要求进行会计核算；项目公司管理制度健全且制度执行有效，档案管理工作完善；项目公司能够按照合同要求及时足额提交运营期履约保函；信息公开及时、准确、完整。

(三) 项目主要参与方

项目参与主体主要包括实施机构、财政部门、项目公司、社会公众等。

本项目各参与主体及职责具体如下：

1. 实施机构

柳林县住房和城乡建设管理局是代表柳林县人民政府实施本项目的实施机构，负责项目准备、采购、监管和移交等工作，对项目公司在融资、建设、运营维护各环节进行全程监督和履约管理。

准备工作：负责编制项目建议书、可行性研究报告并取得相关批复；会同柳林县财政局等相关部门参与及审核第三方中介机构编制的项目实施方案、物有所值评价报告和财政承受能力论证报告。

采购工作：组织项目采购工作，包括编制资格预审文件、采购文件、项目合同、组织评审小组进行评标及合同谈判，确定中标社会资本方；PPP 项目合同谈判完毕后，负责将双方拟定的合同文本报送柳林县人民政府审核；PPP 项目合同经政府审核通过后，柳林县住房和城乡建设管理局代表柳林县人民政府签署本项目有关的合同及协议。

监管工作：柳林县住房和城乡建设管理局依据法定职责对项目公司进行履约监管，主要指安全生产监管：包括政府主管部门可在不影响项目正常运行的条件下，进场监督、检查项目的建设、运营状况等；成本监管：包括项目公司应向政府主管部门提交年度经营成本、管理费用、财务费用等的分析资料。柳林县住房和城乡建设管理局对项目公司在合作期限内的合同履行情况进行监督管理，定期对项目公司的经营情况进行评估和考核。

移交工作：在合作期届满 12 个月前，柳林县住房和城乡建设管理局和项目公司应成立移交工作组，移交工作组的组长由柳林县人民政府指派有关部门的人员担任，组织必要的会议会谈并商定设施移交的详尽程序，确定移交仪式，最后将移交信息在网上刊登，向社会公告。

2. 财政部门

柳林县财政局作为本项目的归口管理部门，负责项目全生命周期财政监管工作，主要职责如下：

负责会同实施机构对 PPP 项目实施方案、物有所值评价和财政承受能力论证进行审核；监管、审核项目采购工作；在采购阶段，作为采购谈判小组成员参与 PPP 项目合同谈判；配合柳林县人民政府、实施机构将 PPP 项目支出责任纳入政府年度财政预算和中长期财政规划；对 PPP 项目运营期绩效评价报告进行审查、根据项目绩效评价结果，支付项目公司服务费用。

3. 社会资本方

柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目中标社会资本方为山西省安装集团股份有限公司和山西山安蓝天节能科技股份有限公司组成的联合体，负责项目的融资、投资、建设、运营工作。

根据《中华人民共和国招标投标法实施条例》，已通过招标方式选定的特许经营项目投资人依法能够自行建设、生产或者提供的，可以不进行招标。本项目通过一次采购的方式选择具备相应施工总承包资质和相关项目施工经验的山西省安装集团股份有限公司，为项目提供施工总承包服务，由山西省安装集团股份有限公司与项目公司直接签署施工总承包合同，无需再进行二次招标。项目公司在签订工程总包合同后，须按照国家相关法律法规组织实施。

4. 项目公司

项目公司是社会资本方为实施 PPP 项目而专门成立的公司，本项目中，项目公司名称为柳林山安蓝天热力有限公司，本项目公司由社会资本方全额出资成立。

柳林山安蓝天热力有限公司，组织类型为其他有限责任公司，注册地：山西省吕梁市柳林县柳林镇青龙大街龙腾苑 8 号，法定代表人：赵晨阳，注册资本：7250 万元，成立日期：2019 年 3 月 7

日。营业期限：2019 年 3 月 7 日至 2052 年 3 月 3 日。

项目公司负责该项目的投资、融资、设计、建设、运营维护及移交工作，并拥有取得相应对价的权利。

5. 金融机构

国家开发银行山西省分行在对 PPP 项目或实施主体的资信状况、现金流、增信措施等进行审核的基础上，通过项目贷款的方式，为项目提供资金融通服务。

6. 社会公众

社会公众有权对项目进行监督，向有关监管部门投诉，或者向项目公司提出意见与建议。项目公司应按照适用法律要求，建立公众监督机制，依法公开披露相关信息，接受社会监督。本项目将加强项目实施成果的公共宣传，行业主管部门制定公众服务监督框架、满意度调查、引入第三方机构监督等机制。

（四）项目实施情况

1. 项目前期工作

（1）两评一案的批复

本项目于 2018 年 9 月 10 日取得《关于柳林县热电联产城区集中供热 PPP 项目物有所值定性评价的批复》（柳财外金〔2018〕275 号）。

于 2018 年 9 月 10 日，取得柳林县财政局出具了《关于柳林县热电联产城区集中供热 PPP 项目财政承受能力论证的验证结论》（柳财外金〔2018〕274 号）。

于 2018 年 9 月 10 日，取得柳林县人民政府出具了《关于柳林县热电联产城区集中供热 PPP 项目实施方案的批复》（柳政发〔2018〕

33 号)。

(2) 环评批复

2014 年 3 月 11 日，取得柳林县发展和改革局《关于热电联产工程柳林县城区集中供热管网项目节能评估报告的批复》（柳发改审批发〔2014〕28 号）。

(3) 项目招投标

2018 年 10 月 9 日项目发布社会资本方资格预审公告；于 2018 年 12 月 21 日发布社会资本方中标公告。

(4) 合同签署

2019 年 1 月 20 日，项目实施机关柳林县住房和城乡建设管理局与社会资本方山西省工业设备安装集团有限公司、山西山安蓝天节能科技股份有限公司签订《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》。

表 1-2 项目实施情况表

日期	实施情况
2013.12.17	柳林县发展和改革局出具了《关于同意热电联产工程柳林县城区集中供热管网项目开展前期工作的通知》（柳发改函〔2013〕74 号）。
2014.1.23	山西省发展和改革委员会出具了《关于柳林县电热联产专项规划的批复》（晋发改能源发〔2014〕197 号）。
2014.1.27	柳林县环境保护局出具了《关于热电联产工程柳林县城区集中供热管网项目环境影响报告的批复》（柳环行审〔2014〕02 号）。
2014.3.10	柳林县人民政府出具了《关于我县供热热源厂规划的批复》（柳政函〔2014〕11 号）。
2014.3.11	柳林县发展和改革局出具了《关于热电联产工程柳林县城区集中供热管网项目节能评估报告的批复》（柳发改审批发〔2014〕28 号）。
2018.9.10	柳林县财政局出具了《关于柳林县热电联产城区集中供热 PPP 项目物有所值定性评价的批复》（柳财外金〔2018〕275 号）。
2018.9.10	柳林县财政局出具了《关于柳林县热电联产城区集中供热 PPP 项目财政承受能力论证的验证结论》（柳财外金〔2018〕274 号）。
2018.10.9	在中国山西政府采购网发布柳林县热电联产城区集中供热 PPP 项目资格预审公告。

2018.12.21	在中国山西政府采购网发布柳林县热电联产城区集中供热PPP项目成交公告，结果显示山西省工业设备安装集团有限公司、山西山安蓝天节能科技股份有限公司为中标单位。
2019.1.20	柳林县住房和城乡建设管理局与山西省工业设备安装集团有限公司、山西山安蓝天节能科技股份有限公司签订项目合同，合作期30年，其中，建设期1年，运营维护期29年。
2019.3.15	PPP项目建设开工。
2019.8.7	PPP项目工程竣工。
2019.8.8	PPP项目进入运营

2. 运营情况

2019年8月8日项目开始运营，截至目前已完成了第五年度运营期工作任务。

（五）资金来源和使用情况

1. 项目资本结构

根据《柳林县热电联产城区集中供热管网PPP项目合同》及《柳林县热电联产城区集中供热管网PPP项目实施方案》，柳林县热电联产城区集中供热管网PPP项目估算投资总额35250万元。项目实际总投资为35250万元，其中项目资本金为7250万元，全部由社会资本方承担，剩余28000万元由项目公司承担融资责任，政府不为项目融资提供任何形式的担保。

2. 项目资金到位情况

（1）项目资本金到位情况

截至2019年5月24日，项目资本金到位合计为7250万元，项目资本金到位率为100%。项目资本金到位情况如表1-3所示：

表1-3 项目资本金到位情况明细表（单位：万元）

序号	出资时间	金额	资金类型	备注
1	2019.5.17	2600	项目资本金	社会资本方
2	2019.5.17	925	项目资本金	社会资本方
3	2019.5.21	3000	项目资本金	社会资本方

4	2019.5.24	725	项目资本金	社会资本方
合计		7250		

(2) 项目融资资金到位情况

2019年9月24日，项目公司柳林山安蓝天热力有限公司与国家开发银行山西省分行签订固定资产借款合同，借款人为柳林山安蓝天热力有限公司，贷款期限自2019年9月24日至2044年9月23日，贷款金额为28200万元。截至2019年11月25日，项目融资资金到位28000万元，融资资金到位率100%。

表 1-4 项目融资资金到位情况明细表（单位：万元）

序号	出资时间	金额	资金类型	备注
1	2019.9.24	5000	项目融资资金	社会资本方
2	2019.9.27	5000	项目融资资金	社会资本方
3	2019.11.6	5000	项目融资资金	社会资本方
4	2019.11.12	10000	项目融资资金	社会资本方
5	2019.11.25	3000	项目融资资金	社会资本方
合计		28000		

3. 财务管理状况

项目公司建立了财务管理制度，资金的拨付有完整的审批程序和手续，会计核算规范，符合《中华人民共和国会计法》、《企业财务通则》、《企业会计准则》等有关规定。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

通过对柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目实施运营期（2023 年 8 月 8 日至 2024 年 8 月 7 日）绩效评价，充分了解项目的产出、管理和效果情况，衡量预期绩效目标是否实现，为客观评价 PPP 项目绩效目标实现情况、PPP 项目运营状况提供依据；

同时，能够及时发现并解决项目实施过程中所遇到的问题，监督项目公司切实履行相关职责和义务，调动项目公司积极性，为社会公众提供更多优质公共服务；

此外，实施运营期绩效评价，能够提升政府投资决策质量和行政监管水平，提高资金使用效率，降低政府财政支出风险，减少后期项目纠纷，保障 PPP 项目的顺利实施。

1. 提供依据

根据《山西省财政厅关于开展政府和社会资本合作（PPP）项目全生命周期绩效管理的通知》（晋财金〔2019〕32 号）等文件精神，柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目建立了完全与产出绩效相挂钩的付费机制，本次运营期绩效评价结果直接与本项目当年可用性服务费的 30%及运维绩效服务费的 100%相挂钩，绩效评价结果将作为政府付费的唯一依据，柳林县住房和城乡建设管理局根据绩效评价结果向项目公司支付当年可用性服务费及运维绩效服务费。

2. 提高效果

通过实施柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价，将绩效评价结果与政府付费挂钩，从而激励项目公司（或社会资本方）增强合同履约意识，并进行制度创新、技术创新和管

理创新，以提升管理效率和管理水平，实现公共利益最大化，提高公共产品和服务的质量和水平，同时，通过实施运营期绩效评价，发现项目实施过程中所存在的问题及缺项漏项，及时作出补救措施和整改方案，保障项目的规范实施，顺利运作，提高项目实施效果，实现物有所值。

3. 强化管理

PPP 模式加快了政府职能的转变，政府不再是项目的直接投资和建设者，政府从直接参与者转变成“监管者”，政府依法对项目公司全生命周期内的投资、建设、运营维护情况实施监管。

PPP 项目监管方式包括履约监管、行政监督、公众监督管理三个方面，柳林县住房和城乡建设管理局作为项目实施机构，对项目公司实施履约监管；财政部门、环保部门根据各自职责分工，对项目公司实施行政监督；社会公众对项目公司实施公众监督。

通过对柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目实施运营期绩效评价，能够对项目公司实施有效的监管，强化政府监管职能。政府通过绩效评价检验项目绩效目标的实现情况，发现并解决项目实施过程中存在的问题，总结经验教训，为进一步完善政府监管体系提供经验。

（二）绩效评价的依据

1. 《中华人民共和国预算法》；
2. 《中华人民共和国民法典》；
3. 《中华人民共和国公司法》；
4. 《中华人民共和国招标投标法》；
5. 《中华人民共和国政府采购法》；

6. 《中华人民共和国建筑法》；
7. 《中华人民共和国预算法实施条例》；
8. 《中华人民共和国招标投标法实施条例》；
9. 《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
10. 《政府投资条例》（中华人民共和国国务院令 第 712 号）；
11. 《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）；
12. 《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）；
13. 《山西省政府投资项目竣工验收管理办法》（山西省人民政府令第 238 号）；
14. 《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）；
15. 《国家发展改革委关于印发传统基础设施领域实施政府和社会资本合作项目工作导则的通知》（发改投资〔2016〕2231 号）；
16. 《国家发展改革委关于鼓励民间资本参与政府和社会资本合作（PPP）项目的指导意见》（发改投资〔2017〕2059 号）；
17. 《山西省人民政府关于深化预算管理制度改革的实施意见》（晋政发〔2015〕19 号）；
18. 《山西省政府办公厅关于全面推进我省预算绩效管理的指导意见》（晋政办发〔2013〕80 号）；
19. 《中共山西省委、山西省人民政府正式印发〈关于全面实施预算绩效管理的实施意见〉》（晋发〔2018〕39 号）；
20. 《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）；

21.《山西省财政厅关于开展政府和社会资本合作（PPP）项目全生命周期绩效管理的通知》（晋财金〔2019〕32号）；

22.《山西省财政厅关于贯彻落实〈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〉的通知》（晋财绩〔2019〕12号）；

23.《国务院办公厅转发国家发展改革委、财政部〈关于规范实施政府和社会资本合作新机制的指导意见〉的通知》（国办函〔2023〕115号）；

24.《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目实施方案》；

25.《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》；

26.《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目可行性研究报告》；

27.其他有关的法律、法规规章、政策文件、行业标准及技术规范。

（三）绩效评价对象、范围与时段

评价对象：柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目

评价范围：运营期的项目产出、项目管理、项目效果

评价时段：本次柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价时段为 2023 年 8 月 8 日至 2024 年 8 月 7 日。

（四）绩效评价原则与方法

1. 评价原则

（1）科学规范原则

本次绩效评价以 PPP 项目相关政策、PPP 项目合同、PPP 项目实

施方案、可行性研究报告、初步设计及相关行业规范标准等为基本依据，采用科学规范的程序，合理确定运营期绩效评价指标体系、科学谋划绩效评价的实施流程、资料收集方式、制定切实有效的质量控制措施、深入剖析项目实施过程中存在的问题并提出合理的建议。

坚持“定量优先、定量与定性相结合”的方式，根据指标特点，采用与之相适应的评价方法，科学公正地评价项目的绩效情况。

（2）公开公正原则

本次按照“公开公正”的原则进行，评价工作客观、公正，标准统一、资料真实可靠，按照确定的绩效目标及指标体系，采用案卷研究、实地调研、座谈会、问卷调查等多种方式进行数据资料的收集，以事实为评价依据，充分体现公平原则。

（3）绩效相关原则

通过对绩效目标与项目实际产出绩效进行比较，评价结果清晰反映绩效目标和产出绩效之间的紧密对应关系，能够恰当反映目标的实现程度。

本次绩效评价通过对绩效评价流程和指标体系的科学设置，以项目效果和效益为出发点，合理设置评价内容，力求每项评价内容均与提高资金使用效率、提高公共产品及服务的质量水平相关，绩效评价结果与政府实施奖惩相挂钩。

2. 绩效评价方法

（1）成本效益分析法

成本效益分析是通过比较项目的全部成本和效益来评估项目价值的一种方法。成本效益分析作为一种经济决策方法，将成本费用

分析法运用于政府部门的计划决策之中，以寻求在投资决策上如何以最小的成本获得最大的收益。成本效益分析法运用到 PPP 项目绩效评价中，将评价期限范围内总成本与总效益进行对比分析，以评价项目绩效目标实现程度。

（2）比较法

比较法是指通过对绩效目标与实施效果的比较，综合分析绩效目标实现程度。本次绩效评价工作，主要通过项目实际产出、效益与计划产出、效益之间的比较，项目实际执行情况与设定评价标准之间的比较等，进行综合评价。

（3）因素分析法

因素分析法是指通过综合分析影响本项目绩效目标实现和实施效果的内外因素，评价绩效目标的实现程度。本次分别就项目产出情况、项目管理情况、产生效果情况、项目实施效果情况等主要因素进行分析评价。

（4）公众评判法

通过访谈、公众问卷及现场调查等方式对项目实施效果进行评判，评价绩效目标实现程度。专家评议，通过相关领域的专家对项目绩效进行分析；对主管部门及实施单位负责人进行访谈调研；同时，设计调查问卷，发给一定数量的受益群体填写，最后汇总分析各方意见进行综合评判，发现问题，提出建议。

3. 绩效评价方法的选用

绩效评价方法主要采用成本效益分析法、比较法、因素分析法、公众评判法等。根据评价对象的具体情况，可以采用一种或多种方法进行绩效评价。

绩效评价方法的选用，应当坚持定量优先、简便有效的原则。根据评价对象的具体情况，可以采用一种或多种方法进行评价。

本项目在绩效评价过程中，主要采用的方法有比较法、因素分析法、公众评判法。

（五）绩效评价组织与实施

1. 绩效评价实施主体

根据《山西省财政厅关于开展政府和社会资本合作（PPP）项目全生命周期绩效管理的通知》（晋财金〔2019〕32号），项目实施机构应在项目所属行业主管部门的指导下开展 PPP 项目绩效管理工作，必要时可委托第三方机构协助；各级财政部门负责 PPP 项目绩效管理制度建设、业务指导、再评价等工作。

根据上述政策规定，结合项目实际情况，柳林县财政局通过询比采购的方式，选取山西中晨汇达工程项目管理有限公司作为柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目的第三方绩效评价机构，委托山西中晨汇达工程项目管理有限公司协助柳林县住房和城乡建设管理局开展柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价（2023.8.8-2024.8.7）。

2. 绩效评价实施过程

（1）评价准备阶段

①下达绩效评价通知

柳林县财政局委托第三方专业咨询机构进场开展绩效评价工作，并按照规定提前 5 个工作日向项目公司下达绩效评价通知，要求项目公司积极配合绩效评价工作。

②明确评价工作任务

第三方绩效评价机构与项目公司取得了联系，初步了解项目实施及其效果情况，分配工作任务，收集项目基本资料，并确定具体工作联系人，收集的基础资料包括但不限于：PPP 项目特许经营协议、PPP 项目实施方案、社会资本方采购文件、项目公司营业执照、项目公司各项管理制度、供热期运营维护资料、资金支出凭证等资料。

（2）评价实施阶段

①收集与审核资料

第三方绩效评价机构结合项目具体情况，制定项目单位需提供的资料清单，沟通项目绩效评价的整体时间安排。定期跟踪资料提供情况，分批收集、整理、分类、归纳项目资料，对基础数据资料和项目资料进行核实、全面分析和审核确认，根据审核情况及时向项目公司反馈并补充完善。

②现场调研

第三方绩效评价机构结合项目特点对柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目进行现场调研；对实施机构、项目公司负责人进行访谈，重点关注项目决策、项目履约、产出和效益等情况，核实资料分析期发现的问题，了解出现问题的实际情况和原因，对所掌握的有关信息资料进行分类、整理和初步分析；通过对项目主管部门、社会公众进行的满意度调查，确定社会公众、政府主管部门对项目实施情况的满意程度。

（3）编制评价报告阶段

①编制绩效评价报告

第三方绩效评价机构综合前期资料审核和分析、专家评价意见

等情况，初步形成绩效评价总体结论，按照规定的文本和相关要求撰写项目绩效评价报告。本次评价报告以事实为依据，对项目决策、项目履约、项目产出及效益等进行评价，着重关注项目存在的问题和风险，并分析其产生的原因。结合绩效目标指标实现程度，针对存在的问题和风险提出建设性意见及具体可行的建议。

②复核绩效评价报告

按照规定将 PPP 项目绩效评价报告报送相关主管部门、财政部门复核，复核重点关注绩效评价工作方案是否落实、引用数据是否真实合理、揭示的问题是否客观公正、提出的改进措施是否有针对性和可操作性等。

③沟通绩效评价意见

就报告内容与项目单位进行沟通反馈，听取各方意见，修改和完善报告内容，形成正式绩效评价报告。

④下达整改通知书

绩效评价报告完成后，项目实施机构根据绩效评价发现的问题，向项目公司出具整改通知书，督促项目公司落实整改。

⑤报送绩效评价报告

将正式的柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价报告按程序上报。

（4）总结阶段

①资料整理归档

第三方机构负责对绩效评价资料进行编辑整理，按照项目档案管理要求进行归档。归档的主要资料包括：

成果文件：绩效评价工作方案、绩效评价报告；

工作底稿：工作方案专家会签到表、专家评审意见、评分证明材料、问卷调查、实地调研记录、相关会议记录、被评价项目单位和委托方的反馈意见及评价过程中形成的图片、影像资料等。

②评价工作总结

项目结束后，第三方绩效评价机构对绩效评价工作进行归纳总结，分析评价工作成效与存在的问题，提出下一步工作建议。

③评价结果反馈

项目绩效评价报告编制完成后，项目实施机构就绩效评价过程中发现的项目问题向项目公司和政府相关部门反馈绩效评价结果，项目公司根据反馈意见及时整改。

（六）绩效评价人员构成

本次绩效评价工作的绩效评价工作人员包括山西中晨汇达工程项目管理有限公司的咨询服务团队人员、外聘专家。

我公司作为专业咨询机构，针对本项目成立了咨询服务团队，委派了具有丰富实践经验的人员担任项目负责人。项目负责人负责组织公司强大的技术团队针对本项目的方案编制初稿进行了内部自查与论证。

同时，我公司项目团队合理配置了专职专业人员。配备于本项目的员工均具有相应的资质、工作能力和丰富的实践经验。

（七）评价结果异议处理

项目公司对绩效评价结果有异议的，应在5个工作日内明确提出并提供有效的佐证材料，向山西中晨汇达工程项目管理有限公司解释说明并达成一致意见。无法达成一致的，应组织召开评审会，双方对评审意见无异议的，根据评审意见确定最终评价结果；仍有

异议的，按照合同约定的争议解决机制处理。

（八）质量控制措施

为保证项目绩效评价工作的顺利实施与绩效评价工作方案、绩效评价报告的质量，我公司建立了相关的管理与组织制度。

1. 严格遵守国家的法律法规，遵守职业道德，诚信经营。自觉接受绩效评价管理部门的管理和监督，遵守绩效评价行业组织的自律公约。在进行绩效评价业务活动时，恪守“独立、客观、公正、守法”的职业原则。

2. 严格遵守合同要求，保质保量按时完成工作，自觉接受委托方监督和调度。

3. 做好充分细致的工作准备。按照委托单位的要求，制定恰当的咨询实施细则，充分了解项目和相关单位的基本情况，收集项目所涉及主要信息，为评价工作提供服务。

4. 保证按照相关要求配备足够数量绩效评价专业人员参与本项目的绩效评价工作，在开展绩效评价工作时能够遵循国家相关法律、法规、规章、政策、文件要求，合理运用相关专业知识和技能和经验。

5. 在规定时间内按照委托单位要求出具绩效评价报告，并对其真实性、完整性负责。如果确因项目复杂、情况特殊、工作量大、资料不齐等原因不能按时完成咨询任务时，应及时向委托方提报书面说明，经委托方同意后，在延长期限内出具绩效评价报告。

6. 建立严格的保密管理制度，保证做到项目内容不失密、不泄密，安排专人以书面形式向委托单位定期汇报绩效评价业务进展情况及存在问题。

7. 根据合同等文件以及项目具体情况制定相关绩效评价方案及

绩效评价报告，对编制的方案和报告实行技术审查制度，模拟组织专家内部评审会，根据相关意见修改、完善方案和报告后，提交专家审查和上报相关政府职能部门。

（九）数据收集方法

1. 案卷研究

案卷研究是对现有资料进行研究，PPP 项目主要研究文件包括项目评估文件、项目管理手册、项目进展报告等。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. 实地调研

实地调研通常包括访谈和现场勘查。山西中晨汇达工程项目管理有限公司从项目利益相关方中确定访谈对象，包括项目的管理人员、实施人员、项目受益者以及参与项目立项、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，问题一般简明扼要、具体直接。现场勘查是指通过询问、核对、勘察、检查等方法进行调查，获取绩效评价业务需要的基础资料。调研结束后对调研记录进行整理与分析。

3. 座谈会

（1）选择参与或者熟悉项目的立项、决策、实施、管理等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。

（2）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。

(3) 座谈会结束后需要进行会议记录整理与分析，会议记录作为绩效评价报告附件和工作底稿。

4. 问卷调查

(1) 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者人为导向，问卷数据便于整理与分析。

(2) 根据项目具体情况，针对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要求等。

(3) 根据项目具体情况进行抽样，抽样方法通常包括分层抽样、非等概率抽样、多阶抽样、整群抽样、系统抽样。

(4) 问卷调查结束后需要对问卷调查结果进行整理和分析，问卷调查的格式、汇总信息可以作为绩效评价报告附件和工作底稿。

调查总体的确定：本次调查目标是项目公司所服务范围的居民满意度，项目公司运营人员的满意度。

问卷的设计

调查问卷设计遵循以下原则：

有效性：指问卷能够准确反映客观事物特征或属性的程度。

可靠性：指问卷测量结果的一致性 or 稳定性。若在相同的条件下，对某一现象或数量特征进行重复测量，其结果相同或非常相近，则认为其结果是可靠的。为了达到问卷的可信度，要求问卷中提出的问题应清楚、明白，避免提出含糊不清的问题；同时，一份问卷的内容也不宜过多。

需要与可能的原则：指问卷必须满足调查目的的要求。综合考虑时间、经费、调查规模及被调查者回答的可能性。

效率原则：问卷设计应保证效率尽可能高，应选择最简便的方式，使问卷的长度和题量达到最小。

5. 数据整理和分析

（1）数据整理

数据分类：根据项目各项指标的要求，对数据进行分类。

数据选取：从不同来源收集的资料中选取同一绩效评价指标的数据。

数据验证：将不同来源的数据进行交叉验证，剔除错误数据或者无效数据。

数据确定：在数据验证基础上，最终确定用于绩效分析和评价的数据。

（2）数据分析方法

变化分析：该方法是通过比较绩效评价指标的实际变化情况与预期变化得到分析结果。该方法是绩效评价中最常用的分析方法，主要用于分析绩效评价指标在项目实施后是否达到预期值。

归因分析：该方法是通过建立反事实场景来进行分析，确定所观察到的变化有多大比例是由项目实施而产生。

贡献分析：该方法是分析项目实施过程中的各种因素对该项目的贡献程度。对定性指标的评价，通常通过案卷研究、数据填报、实地调研、座谈会、问卷调查等多种方法来获取数据，并对数据进行综合定性分析后得出结论。为确保评价结果的客观性和准确性，一般尽量避免运用单一的数据收集方法进行评价。

运用到本项目中，我司采用变化分析法对柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目的绩效内容进行逐项分析。

(3) 得出结论

依据项目绩效的实际情况，结合项目实地调研的其他资料，对柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目的经验、问题及建议进行总结，并给出绩效评价的结果应用建议。

三、评价结论和绩效分析

（一）评价结论

本次运营期绩效评价对项目产出、项目效果、项目管理三个方面进行了评价；其中产出类指标满分 80 分，得 70 分，得分率为 87.5%；效果类指标满分 10 分，得 9.7 分，得分率为 97%；管理类指标满分 10 分，得 6.5 分，得分率为 65%。

最终评价结果：柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价指标体系总分为 100 分，根据各项指标汇总，运营期绩效评价最终得分为 86.2 分，得分率为 86.2%。

评定等级：优。

结果应用：根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价工作方案》中设置的绩效评价结果应用方式，本次运营期绩效评价结果与运营期可用性服务费及运维绩效服务费相挂钩，项目绩效考核系数影响项目可用性服务费及运维绩效服务费支付比例，具体评价等级如表 1-1 所示：

表 3-1 评价等级表

分值	等级	绩效考核系数
$S > 95$	优+	103%
$85 \leq S < 95$	优	100%
$70 \leq S < 85$	良	(绩效考核分数+15) %
$60 \leq S < 70$	中	(绩效考核分数+15) %
$S < 60$	差	70%

当运营期评价分数 < 60 分时，评价等级为差，绩效考核系数 70%，项目公司进行限期整改，整改完成后进行一次绩效评价，若整改后连续三次项目公司运营期绩效评价分数仍 < 60 分，则视为项

目公司违约，启动《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》违约条款。

本次运营期绩效评价最终得分为 86.2 分，依据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》不扣除项目运维绩效服务费及可用性服务费。

本次绩效评价得分明细表如下：

表 3-2 得分情况明细表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	实际得分
A 产出 (80 分)	A1 项目运营 (44 分)	A11 收费管理	7	7
		A12 供热面积	8	8
		A13 排放标准	5	5
		A14 投诉率	6	5
		A15 供热质量	6	4
		A16 故障处置	4	4
		A17 服务场所	4	4
		A18 便民措施	4	4
	A2 项目维护 (16 分)	A21 供热管网巡检维护	8	6
		A22 换热站巡检维护	8	6
	A3 成本效益 (5 分)	A31 运营成本	5	5
	A4 安全保障 (15 分)	A41 保险	3	0
		A42 应急预案	6	6
		A43 安全事故	6	6
B 效果 (10 分)	B1 社会影响 (1 分)	B11 社会声誉	0.5	0.5
		B12 带动就业	0.5	0.5
	B2 生态影响 (1 分)	B21 生态效益	1	1
	B3 可持续性 (1 分)	B31 资金可持续性	0.5	0.5
		B32 外部环境可持续性	0.5	0.5
	B4 满意度 (7 分)	B41 各主管部门满意度	3	3
		B42 服务对象满意度	4	3.7
C 管理 (10 分)	C1 组织管理 (2 分)	C11 人员配备	1	1
		C12 机构管理	1	1
	C2 财务管理 (2 分)	C21 资金管理	1	1
		C22 会计核算	0.5	0.5
		C23 员工薪酬支付情况	0.5	0.5
	C3 制度管理 (2 分)	C31 制度管理	1	1
		C32 制度执行	1	1

一级指标	二级指标	三级指标	分值	实际得分
	C4 档案管理 (0.5 分)	C41 项目档案	0.5	0.5
	C5 履约管理 (2 分)	C51 履约保函	2	0
	C6 绩效管理 (1.5 分)	C61 绩效评价整改情况	1.5	0
合计			100	86.2

(二) 绩效分析

1. 产出类指标分析

项目产出 (A) 指标设二级指标 4 项：项目运营、项目维护、成本效益、安全保障；指标总分为 80 分，实际得分为 70 分，得分率 87.5%。

项目运营 (A1) 指标设三级指标 8 项：收费管理、供热面积、排放标准、投诉率、供热质量、故障处置、服务场所、便民措施；指标分值 44 分，实际得分 41 分，得分率为 93.18%；

项目维护 (A2) 指标设三级指标 2 项：供热管网巡检维护、换热站巡检维护；指标分值 16 分，实际得分 12 分，得分率为 75%；

成本效益 (A3) 指标设三级指标 1 项：运营成本；指标分值 5 分，实际得分 5 分，得分率为 100%；

安全保障 (A4) 指标设三级指标 3 项：保险、应急预案、安全事故；指标分值 15 分，实际得分 12 分，得分率为 80%。

表 3-3 项目产出得分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	实际得分
A 产出 (80 分)	A1 项目运营 (44 分)	A11 收费管理	7	7
		A12 供热面积	8	8
		A13 排放标准	5	5
		A14 投诉率	6	5
		A15 供热质量	6	4
		A16 故障处置	4	4

一级指标	二级指标	三级指标	分值	实际得分
		A17 服务场所	4	4
		A18 便民措施	4	4
	A2 项目维护（16 分）	A21 供热管网巡检维护	8	6
		A22 换热站巡检维护	8	6
	A3 成本效益（5 分）	A31 运营成本	5	5
	A4 安全保障（15 分）	A41 保险	3	0
		A42 应急预案	6	6
		A43 安全事故	6	6
合计			80	70

(1) A1 项目运营指标分析

A11 收费管理

该指标考察供热收费是否符合省市物价局规定，收费点收费方式设置是否合理方便，居民缴纳费用、收费记录是否完备。

柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目集中供热收费标准按照山西省物价局《关于公布〈山西省定价目录（2015 年版）〉的通知》（晋价法字〔2015〕295 号）、吕梁市物价局《关于确定柳林县供热价格的通知》（吕价管字〔2010〕139 号）和柳林县发展与改革局《关于暂定柳林县城区集中供热价格的通知》（柳发改发〔2019〕32 号）的文件规定执行，居民住宅 3.00 元/平方米/月，机关团体 5.20 元/平方米/月，商业用户 6.00 元/平方米/月，符合柳林县物价局规定；收费点收费方式多种多样，集中供热受益居民可以通过收费二维码、收费大厅和微信公众号进行缴费，居民缴费记录完备。依据评分标准，该项指标满分 7 分，得分 7 分。

A12 供热面积

该指标主要评价项目公司是否达到合同及相关规定的供热面积。

评价组通过现场核实相关资料，按照《柳林县热电联产城区集中供热管网（PPP）项目合同》、《柳林县热电联产城区集中供热管网（PPP）项目可行性研究报告》、《柳林县热电联产城区集中供热管网（PPP）项目实施方案》，本 PPP 项目第一年运营期计划供热面积 278 万平方米，第二年运营期计划供热面积 308 万平方米，第三年运营期计划供热面积 338 万平方米，第四年运营期计划供热面积 368 万平方米，第五年运营期计划供热面积 370 万平方米；根据项目第四年运营资料，2023-2024 年采暖期柳林热电联产集中供热项目供热用户为 20368 户，供热面积 371.95 万平方米，符合《柳林县热电联产城区集中供热管网（PPP）项目合同》要求。依据评分标准，该项指标满分 8 分，得分 8 分。

A13 排放标准

该指标考察项目尾气排放是否符合《锅炉大气污染物排放标准》（GB13271-2014）与《火电厂大气污染物排放标准》（GB13223-2011）；噪声、废水、废渣排放是否符合相关标准。

评价组通过现场调查和核实相关资料，本项目供热热源来自柳林电力有限责任公司 2×100M 机组，项目未新建供热锅炉，采用两级管网水—水换热系统，电厂—换热站—居民之间均采用密闭式循环系统，不存在尾气排放及工业废水、废渣的排放。依据评分标准，该项指标满分 5 分，得分 5 分。

A14 投诉率

该指标主要评价供热期间政府方收到的投诉数量。

评价组通过现场调查和核实相关资料，供热期间项目公司设立供热用户服务热线，热线电话为 0358-4010438 和 0358-4011666，24 小时专人专线值守，项目公司可以及时受理用户咨询、投诉、报修业务等，根据《信访办受理表》项目公司受理的业务内容包括“用户反映不暖、智能阀无法刷卡、过滤器堵塞等、咨询缴费、报停、漏水、没暖气等内容”根据案件受理情况，有较多用户反应暖气不热。但项目公司未设置相关投诉管理机制，未针对用户投诉建立单独台账，无法准确反应用户投诉情况，及相关投诉后续检修情况。综上，本指标满分 6 分，得 5 分。

A15 供热质量

该指标考察项目运营期间供热质量是否达标的情况。

评价组通过现场核实相关资料，本 PPP 项目供热系统运行平台得到有效利用，项目公司能够按规定检测、记录运行参数，并进行有效控制和调节；供热系统在运行期间，供热设备运行良好，根据《用户室温调查记录表》，存在部分用户室温低于 16℃的情况。依据评分标准，该项指标满分 6 分，得分 4 分。

A16 故障处置

该指标主要评价故障影响及处置情况。

依据项目公司提供的巡检异常处理记录，2023 年 8 月至 2024 年 8 月，项目公司未出现除电力、自来水、气源压力或杂质、外力破坏等客观原因造成非正常停热降温的故障。

按照评分标准，该指标满分 4 分，得 4 分。

A17 服务场所

该指标主要评价服务场所设备配置是否齐全。

根据对热力公司服务大厅的现场调研，服务大厅悬挂服务人员信息公示牌、《客服中心职责》《客服中心服务准则》《客服专员岗位职责》《首问责任制》等相关制度，大厅内摆放缴费流程指导图册、有座椅可供居民就座，客服人员工位开放，方便居民办理业务。根据对热源厂监控大厅的现场考察，大厅内有热线服务人员专属区域，服务人员通过接听客服电话，进行工作记录，客服工作设备配置齐全。

按照评分标准，该指标满分 4 分，得 4 分。

A18 便民措施

该指标主要评价便民、利民配置是否完善。

通过审查项目公司相关数据，项目公司的收费管理平台中供热用户信息档案登记详细；项目公司的服务大厅中有专门的客服人员，对供热用户缴费、报停等工作进行相应指导；居民用户可通过支付宝、微信等电子收费系统进行采暖费用的缴纳；通过搜索项目公司的微信公众号，公众号发布有便民信息等相关内容。

按照评分标准，该指标满分 4 分，得 4 分。

(2) A2 项目维护指标分析

A21 供热管网巡检维护

该指标考察项目运营期间供热管网巡检维护情况。经审核，在项目供暖期，项目公司能够保持每日巡检，内容包括管网、换热站

及检查井。项目公司编制了巡检记录并将巡检结果上传至网络。项目公司能够及时处置在巡检过程中发现的问题并留存异常处置记录，记录问题及后续维护情况。在项目停暖期，项目公司编制了巡检记录及时将巡检结果及问题处理情况保存并上传至网络，但根据项目公司 2024 年 7 月巡检记录，项目公司在该月未能每周完成一次巡检工作，巡检工作存在瑕疵。

依据评分标准，按照评分标准，该指标满分 8 分，得 6 分。

A22 换热站巡检维护

该指标考察项目运营期间换热站巡检维护情况。经审核，在项目供暖期，项目公司能够保持每日巡检，内容包括管网、换热站及检查井。项目公司编制了巡检记录并将巡检结果上传至网络。项目公司能够及时处置在巡检过程中发现的问题并留存异常处置记录，记录问题及后续维护情况。在项目停暖期，项目公司编制了巡检记录及时将巡检结果及问题处理情况保存并上传至网络，但根据项目公司 2024 年 7 月巡检记录，项目公司在该月未能每周完成一次巡检工作，巡检工作存在瑕疵。

依据评分标准，按照评分标准，该指标满分 8 分，得 6 分。

(3) A3 成本效益指标分析

A31 运营成本

指标主要考核项目是否具有有效的成本控制措施，成本控制是否有效。根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》附件七“实施方案运营成本”约定，本项目运营期第四年度运营成

本为 8280.11 万元。由于热源购热单价发生变化，依据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》第 10.5 条款约定“第 N 年运营成本执行实施方案运营成本（附件七）确定的数额，除热源购热单价根据实际情况在计算时进行调整，发生新增投资调增维护维修费外，其他不予调整。”柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目第四运营年度计划运营成本为 $8280.11 - 4764.08 + 188.71 \times 21 = 7478.94$ 万元。

依据项目公司提供的相关财务资料，本次评价时段内项目运营成本为 6644.55 万元，实际运营成本小于合同计划的运营成本，项目公司运营成本控制有效，同时，项目公司建立了合理可行的成本控制制度，依据评分标准，该指标满分为 5 分，得 5 分。

（4）A4 安全保障指标分析

A41 保险

该指标主要评价项目公司是否按照《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》约定购买运营期相关保险。

根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》第 9.1 的规定，在整个合作期内，项目公司应按规定购买和维持合理的建设和维护保险。依据项目公司提供的保险清单，项目公司在评价时段内购买了保险有财产一切险，保险期限自 2023 年 10 月 21 日 00 时起至 2024 年 10 月 20 日 24 时止，保险期限未能覆盖本次评价时段。

按照评分标准，该指标满分 3 分，得 0 分。

A42 应急预案

该指标主要评价项目公司应急预案及应急管理能力。

通过审查项目公司提供的《供热故障应急演练方案》、《柳林县便民市政公用设施投资有限公司隔压站故障处置演练脚本》、《集中供热故障应急演练说明》、《集中供热故障应急演练评估表》以及《集中供热故障应急演练总结报告》，项目公司有良好的突发事件处理机制，并且根据工作需求，开展了相关的应急预案演练，应急演练成果良好。

按照评分标准，该指标满分 6 分，得 6 分。

A43 安全事故

该指标主要评价项目运营中安全事故的发生及处理情况。

根据项目公司提供的《承诺书》。截至本次绩效评价，本次运营期评价时段内，项目未发生《生产安全事故报告和调查处理条例》规定的一般责任事故、较大责任事故、重大责任事故及特别重大责任事故，按照评分标准，该指标满分 6 分，得 6 分。

2. 效果类指标分析

项目效果（B）指标设二级指标 4 项：社会影响、生态影响、可持续性、满意度；指标总分值为 10 分，实际得分为 9.7 分，得分率 97%。

社会影响（B1）指标设三级指标 2 项：社会声誉、带动就业；指标分值 1 分，实际得分 1 分，得分率为 100%；

生态影响（B2）指标设三级指标 1 项：生态效益；指标分值 1

分，实际得分 1 分，得分率为 100%；

可持续性（B3）指标设三级指标 2 项：资金可持续性、外部环境可持续；指标分值 1 分，实际得分 1 分，得分率为 100%；

满意度（B4）指标设三级指标 2 项：各主管部门满意度、服务对象满意度；指标分值 7 分，实际得分 6.7 分，得分率为 95.71%。

表 3-4 项目效果得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	实际得分
B 效果 (10 分)	B1 社会影响 (1 分)	B11 社会声誉	0.5	0.5
		B12 带动就业	0.5	0.5
	B2 生态影响 (1 分)	B21 生态效益	1	1
	B3 可持续性 (1 分)	B31 资金可持续性	0.5	0.5
		B32 外部环境可持续性	0.5	0.5
	B4 满意度 (7 分)	B41 各主管部门满意度	3	3
		B42 服务对象满意度	4	3.7
合计			10	9.7

(1) B1 社会影响指标分析

B11 社会声誉

该指标主要评价项目运营期间获得相关荣誉、表彰或媒体正、负面报道情况。

柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目进入运营期后，承担了良好的社会责任，截至本次绩效评价，本次运营期评价时段内，本项目未发现发生群体性事件、重大投诉事件，未获得相关荣誉、未获得相关表彰，在官方媒体无负面现象和报道。项目公司社会声誉良好。

按照评分标准，该指标满分 0.5 分，得 0.5 分。

B12 带动就业

该指标主要评价项目运营对当地就业的影响情况。

柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目实施后，运营期需要大量的人工进行运营，项目的运营提供了大量就业岗位，促进了柳林县就业率的提升，带动了当地的就业，产生了良好的社会影响。

按照评分标准，该指标满分 0.5 分，得 0.5 分。

(2) B2 生态影响指标分析

B21 生态效益

该指标主要评价项目运营期间对生态环境所带来的直接或间接的影响情况。

通过对项目进行实地考察，项目公司在运营过程中严格落实环保政策，运营期间未产生水污染、大气污染、噪音污染、固体废弃物污染及其他环境污染。通过调查，项目公司未收到各级环保部门的通报批评或行政处罚方面的处罚文件。

按照评分标准，该指标满分 1 分，实际得分为 1 分。

(3) B3 可持续性指标分析

B31 资金可持续性

该指标主要评价项目未来资金来源保障情况。

项目采用使用者付费的回报机制，居民住宅 3.00 元/平方米，机关团体 5.20 元/平方米，商业用户 6.00 元/平方米，符合柳林县物价局规定；收费点收费方式多种多样，柳林县城现供热面积 361.64 万 m²。通过审查项目公司提供的财务资料，各年收入及净利润数值稳步增加，据此认为项目资金来源有保障。

按照评分标准，该指标满分 0.5 分，得 0.5 分。

B32 外部环境可持续性

该指标主要评价项目公司是否与各相关方建立良好的沟通协调机制并能够继续保持。

自《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》签订以来，项目公司与项目实施机构等相关单位建立了良好的沟通协调机制，在建设、运营过程中遇到问题能够及时的沟通协调，并妥善得到解决，项目公司与政府方建立了良好的沟通协调机制，运营期间未收到政府、监督部门及各合作单位的负面评价，同时，柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期访谈中项目实施机构对项目公司的沟通协调情况比较满意，项目公司与各相关方建立了良好的沟通协调机制并能够持续保持，项目外部环境可持续性良好按照评分标准，该指标满分 0.5 分，得 0.5 分。

(4) B4 满意度指标分析

B41 各主管部门满意度

该指标主要评价政府各主管部门对项目公司运营期间相关工作的满意程度。

通过组织问卷调查，向各主管部门发放满意度调查问卷 10 份，实际回收问卷 10 份；经调查，柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目主管部门平均满意度得分为 95.6 分，主管部门对项目公司满意度较高。按照评分标准，该指标满分为 3 分，得 3 分。

B42 服务对象满意度

该指标主要评价社会公众（服务对象）对项目公司运营期间相关工作的满意程度。

通过组织问卷调查，向社会公众发放满意度调查问卷 60 份，实际回收 60 份；经调查，柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目社会公众平均满意度得分为 89.12 分，社会公众（服务对象）对项目公司满意度较高。

按照评分标准，该指标满分 4 分，得 3.7 分。

3. 管理类指标分析

项目管理（C）指标设二级指标 6 项：组织管理、财务管理、制度管理、档案管理、履约管理、绩效管理；指标总分值为 10 分，实际得分为 6.5 分，得分率 65%。

组织管理（C1）指标设三级指标 2 项：人员配备、机构管理；指标分值 2 分，实际得分 2 分，得分率为 100%。

财务管理（C2）指标设三级指标 3 项：资金管理、会计核算、员工薪酬支付情况；指标分值 2 分，实际得分 2 分，得分率为 100%；

制度管理（C3）指标设三级指标 2 项：制度管理、制度执行；指标分值 2 分，实际得分 2 分，得分率为 100%。

档案管理（C4）指标设三级指标 1 项：项目档案；指标分值 0.5 分，实际得分 0.5 分，得分率为 100%；

履约管理（C5）指标设三级指标 1 项：履约保函；指标分值 2 分，实际得分 0 分，得分率为 0%；

绩效管理（C6）指标设三级指标 1 项：项目绩效管理；指标分

值 1.5 分，实际得分 0 分，得分率为 0%。

表 3-5 项目管理指标得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	实际得分
C 管理 (10 分)	C1 组织管理 (2 分)	C11 人员配备	1	1
		C12 机构管理	1	1
	C2 财务管理 (3 分)	C21 资金管理	1	1
		C22 会计核算	0.5	0.5
		C23 员工薪酬支付情况	0.5	0.5
	C3 制度管理 (2 分)	C31 制度管理	1	1
		C32 制度执行	1	1
	C4 档案管理 (1 分)	C41 项目档案	0.5	0.5
	C5 履约管理 (1 分)	C51 履约保函	2	0
	C6 绩效管理 (1 分)	C61 项目绩效管理	1.5	0
合计			10	6.5

(1) C1 组织管理指标分析

C11 人员配备

指标考核项目人员配备情况是否数量合理、专业齐全。根据项目公司提供的资料，项目公司管理人员配备如下表所示：

表 3-6 项目公司运营部技术人员配备表

序号	姓名	专业	职务	职称
1	赵晨阳	会计	董事长	正高级工程师 (建筑工程施工)
				一建(机电工程)
				工程师 (机电安装)
2	张远	工业设备安装工程技术	董事	高级工程师 (建筑电气工程)
3	孟金英	工商管理	董事	/
4	张丽君	会计学	监事	/

项目公司将本项目具体运营工作委托至柳林县便民热力有限责

任公司负责，柳林县便民热力有限责任公司具备专业的运营能力，业务人员配备齐全。按照评分标准，该指标满分 1 分，得 1 分。

按照评分标准，该指标满分 1 分，得 1 分。

C12 机构管理

该指标主要评价项目公司机构设置是否合理。

通过审查项目公司股东协议、公司组织架构、股东会决议、项目公司规章制度、董事会决议等文件、总经理任职等相关资料，为了提高项目公司经营管理水平，项目公司设立了总经理、副总经理下设综合办、劳资办、全质办、后勤办、运行办、营业厅、调度办、财务办、维修办、专职安全员、客服办等职能部门并具备各部门规章制度，项目公司机构健全。

按照评分标准，该指标满分 1 分，得 1 分。

(2) C2 财务管理指标分析

C21 资金管理

指标主要评价项目资金管理、费用支出等财务制度是否健全，日常运营活动中是否严格执行。经审查，项目公司财务管理工作明确了经营过程中各环节的职责和权限，明确各类开支管理流程，严格控制费用支出，制定了详细的财务管理制度，财务管理制度健全。项目公司具有完整的财务制度，包括财务管理制度、内部会计制度、报销制度、票据管理办法、仓库管理制度等。

项目公司严格按照财务管理制度进行项目资金管理和费用支出，项目公司具备健全的审批流程，符合相关管理制度的要求，并

且能满足项目的运营要求，未发现偏离执行。

按照评分标准，该指标满分 1 分，得 1 分。

C22 会计核算

该指标主要考核项目公司会计核算管理制度。经考核，项目公司具备有效的财务会计核算管理制度及凭证，会计核算以人民币为记账本位币，采用借贷记账法，以权责发生制为基础进行会计确认、计量和报告、项目资金单独进行核算，独立核算项目收入、成本、费用以及利润，根据实际发生的经济业务事项进行会计核算，填制会计凭证，登记会计账簿，编制财务会计报告，遵循出纳和会计不相容职业相分离的原则，定期将财务部归档的会计资料按类别、按顺序登记入册，会计档案及凭证齐全，按照评分标准，该指标满分 0.5 分，得 0.5 分。

C23 员工薪酬支付情况

该指标主要评价项目公司员工薪酬支付是否及时，员工权益是否有保障。

根据项目公司提供的财务管理制度，项目公司员工工资包括职级工资、绩效工资等。通过查阅项目公司提供的《员工工资表》及相关会计凭证，截至本次绩效评价项目公司员工工资均能及时发放，员工权益得到有效保障。

按照评分标准，该指标满分 0.5 分，得 0.5 分。

(3) C3 制度管理指标分析

C31 制度管理

该指标主要评价项目公司的管理制度是否健全。

经调查，项目公司现有《岗位职责》《接待工作管理办法》、《财务管理制度》《办公用品、办公设备管理办法》《文件管理办法》《会议管理办法》《招标采购管理制度》《合同管理制度》《招标投标管理制度》《印章管理办法》《职业健康管理制度》《安全生产责任制》《热力施工管理规定》《违章违纪处罚》《安全事故报告与处理制度》《供热客户服务管理制度》《应急处理方案》《抢险应急方案》《法律、法规和其他要求管理制度》等，项目公司生产、经营、财务各方面管理制度健全。

按照评分标准，该指标满分 1 分，得 1 分。

C32 制度执行

该指标主要评价项目公司的管理制度执行情况。

通过现场调研和查阅项目公司提供的资料，项目公司人员在报销过程中按照要求填报报销单据，财务部门能够及时发放相关费用；在采购过程中，采购部门人员能够履行采购程序，采购记录齐全；检验部门能够遵照相关程序进行检验，检验信息全部登记在册；生产部门的人员在供热工作过程中，系统日常监控、安全巡查、设备维修养护工作均能按照制度规定及时完成。项目公司的制度执行情况良好。

按照评分标准，该指标满分 1 分，得 1 分。

(4) C4 档案管理指标分析

C41 项目档案

该指标主要评价项目运营相关资料的完整性以及归集整理的及时性。

通过现场调查，查阅项目公司相关资料，项目公司对公司成立以来从事经营管理、施工生产、经济运行、国家相关规定须保存的以及其他各项活动过程中的各种文字、凭据、图表、图纸、声像、账册、荣誉等形成了不同形式的记录资料，由公司综合管理部集中统一保管。同时，按照档案管理制度，项目相关档案文件均在文件接收和借阅表中。项目公司相关档案资料归档及时、完整。

按照评分标准，该指标满分 0.5 分，得 0.5 分。

(5) C5 履约管理指标分析

C51 履约保函

该指标主要评价项目公司是否按照项目合同约定及时提交运营期履约保函。

根据项目合同 8.4.1 条款约定，建设期履约保函有效期期满前至少三十（30）日，项目公司应向实施机构提交运营期履约保函，以保证项目公司履行本合同项下运营和维护项目设施的义务。运营期履约保函应由甲方可接受的中国境内的银行出具，金额为人民币 100 万元。截至 2023 年 8 月 7 日，项目公司未向柳林县住建局提交任何金额的运营期履约保函，也无与保函相关的材料文件，项目公司未提交运营期履约保函。

按照评分标准，该指标满分 2 分，得 0 分。

(6) C6 绩效管理指标分析

C61 项目绩效管理

指标主要评价项目公司（社会资本）是否按照上年度或上次绩效评价报告的要求进行整改相关问题。

2023 年 11 月绩效评价机构山西政通达绩效管理咨询有限公司出具了《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目第四年度运营期绩效评价报告》，其中载明的的问题及问题整改完成情况如下表所示：

表 3-8 项目《整改通知书》问题明细表

序号	问题	是否完成整改
1	项目巡检记录填写存在瑕疵	完成整改
2	社会公众投诉量较大	/
3	未按照合同约定提交运营期履约保函	/

如表 3-8 所示，针对《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目第四年度运营期绩效评价报告》中载明的的问题，项目公司仅针对“项目巡检记录填写存在瑕疵”问题进行了整改，“社会公众投诉量较大”“未按照合同约定提交运营期履约保函”均未完成整改。该指标满分 1.5 分，得 0 分。

（三）评价结果应用

结果应用：根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价工作方案》中设置的绩效评价结果应用方式，本次运营期绩效评价结果与运营期可用性服务费及运维绩效服务费相挂钩，本次运营期绩效评价最终得分为 86.2 分，依据《柳林县热电联

产城区集中供热管网 PPP 项目合同》约定不扣除项目运维绩效服务费及可用性服务费。

柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价的最终得分为 86.2，等级为优，绩效考核系数为 100%。根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》10.5 条款的约定，运营绩效服务费具体计算过程如下：

2022-2023 年度运营绩效服务费

=年度运营成本×（1+合理利润率）×绩效考核系数

=（8280.11-4764.08+188.71×21）×（1+8%）×100%

=8077.26 万元

其中，4764.08 为购热单价按 26 元/GJ 计算时的购热费；依据《柳林县热电联产城区集中供热工程供用热合同》和《柳林县热电联产城区集中供热 2023-2024 年度用热量确认单》（2023 年 11 月-2024 年 4 月），2023-2024 年度总供热量为 188.71 万吉焦；单价为 21 元/GJ。

根据以上计算过程，最终得出 2023-2024 年度运营绩效服务费为 8077.26 万元。

根据本 PPP 项目合同 10.11 条款的约定，第 N 年可用性服务费=第 N 年可用性服务费×70%+第 N 年可用性服务费×30%×绩效考核系数，结合本项目建设期绩效评价报告及相关项目资料，柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目年度可用性服务费为 3852.71 万元；根据本 PPP 项目合同 10.6 条款的约定，使用者付费与投标报价相比

偏差不超过±5%，使用者付费数额按照投标报价计算，2023-2024年度项目计划供热面积为 370 万平方米，实际供热面积为 371.95 万平方米，偏差不超过±5%，因此运营期第四年使用者付费按照投标价格计算，为 5191.51 万元。

2023-2024 年度可行性缺口补助具体计算过程如下：

政府可行性缺口补助

=可用性服务费+运维绩效服务费-使用者付费

=3852.71+8077.26-5191.51=6738.46 万元

最终得出 2023-2024 年度政府可行性缺口补助为 6738.46 万元。
建议柳林县政府按照合同要求，依据 PPP 项目运营期绩效报告结果，100%向项目公司支付第 5 年政府可行性缺口补助 6738.46 万元。

四、存在问题

（一）项目公司未设置相关投诉管理机制

供热期间项目公司设立供热用户服务热线，热线电话为 0358-4010438 和 0358-4011666，24 小时专人专线值守，项目公司可以及时受理用户咨询、投诉、报修业务等，根据《信访办受理表》项目公司受理的业务内容包括“用户反映不暖、智能阀无法刷卡、过滤器堵塞等、咨询缴费、报停、漏水、没暖气等内容”根据案件受理情况，有较多用户反应暖气不热。但项目公司未设置相关投诉管理机制，未针对用户投诉建立单独台账，无法准确反应用户投诉情况，及相关投诉后续检修情况。

（二）项目公司绩效整改情况不佳

2023 年 11 月绩效评价机构山西政通达绩效管理咨询有限公司出具了《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目第四年度运营期绩效评价报告》，其中载明的的问题包括“项目巡检记录填写存在瑕疵”“社会公众投诉量较大”“未按照合同约定提交运营期履约保函”。截至本次绩效评价，项目公司仅针对“项目巡检记录填写存在瑕疵”问题进行了整改，“社会公众投诉量较大”“未按照合同约定提交运营期履约保函”均未完成整改。

（三）未按照合同约定提交运营期履约保函

根据项目合同 8.4.1 条款约定，建设期履约保函有效期期满前至少三十（30）日，项目公司应向实施机构提交运营期履约保函，以保证项目公司履行本合同项下运营和维护项目设施的义务。运营

期履约保函应由甲方可接受的中国境内的银行出具，金额为人民币 100 万元。截至 2024 年 8 月 7 日，项目公司未向柳林县住建局提交任何金额的运营期履约保函，也无与保函相关的材料文件，项目公司未提交运营期履约保函。

五、相关建议

（一）完善相关供热投诉管理机制

完善相关供热投诉管理机制，是确保供热服务质量和用户满意度的关键。供热企业应建立一个高效的投诉处理系统，确保用户的投诉能够迅速、准确地传达给相关部门。供热企业应制定明确的投诉处理流程和时间标准，确保每一起投诉都能在规定的时间内得到回应和解决。对于一些紧急情况，如供热中断或供热不足，应设立快速响应机制，优先处理，以减少用户的不便和损失。

（二）积极落实绩效评价问题整改工作

针对本年度及上年度绩效评价报告中提出的问题，项目公司应积极整改，及时提交项目运营期履约保函，提升项目日常运营管理水平，提升用户满意度。整改完成后及时向项目实施机构及相关主管部门进行反馈。

（三）按照合同约定及时提交履约保函

运营期履约保函是项目公司出具的，由银行等金融机构向项目实施机构作出的一种履约保证承诺，是项目公司按时、按质、按量完成工程项目的投资、融资、建设的重要保障，对 PPP 项目的实施具有重要意义。项目公司应当按照 PPP 项目合同的约定，及时缴纳运营期履约保函，遵循契约精神，履行合同约定的保函义务。

建议项目公司增强履行履约保函的意识，根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》约定的相关事项，与项目实施

机构就运营期履约保函问题进行协商，尽快健全运营期履约保函体系，保障政府及社会公众权益。

六、绩效评价报告限制等其他需要说明的问题

（一）报告使用限制

本报告为柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价，报告仅限于评价柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目，其他 PPP 项目不得使用本报告。绩效评价结果只适用于项目运营期绩效评价，不得用于其他无关方面。

未征得项目实施机构、财政部门及本公司的同意，本报告的内容不得被摘抄、引用或披露于公开媒体。

（二）报告的局限性

本绩效评价报告认为相关方提供的资料是真实、可靠的，并以此作为绩效评价的重要依据之一。若因相关方提供的资料有误而引起的责任，第三方专业机构不予以承担。

（三）评价结果应用建议

1. 应重视绩效分析结果，促进相关各项工作

本次绩效评价的分析结果是依据指标逐一展开的，而指标的分值和分析也反映了项目的绩效情况。因此，应该重视绩效分析的结果：对得分较高的指标，如项目维护、社会影响等指标，应继续保持，对评价结果得分较低的指标，如投诉率、服务对象满意度、项目履约保函情况等指标，应分析问题，查找原因，改进或优化管理等有关内容，整体提升项目绩效管理水平。

2. 应重视评价结果反馈，及时告知项目实施单位

本次绩效评价结束后，应将评价项目绩效分值、等级，存在的

问题及相关建议及时反馈给项目实施单位及其他主管部门，财政部门发挥监管作用，督促项目单位核实、落实存在问题。

3. 应重视扩大评价结果应用范围，提高评价结果使用价值

为更好地发挥这次绩效评价结果的积极作用，建议将绩效评价报告以恰当的形式上报柳林县住房和城乡建设管理局、柳林县财政局等相关部门，将报告结果与政府信息公开结合起来，提升本区域预算绩效管理水平。

4. 信息公开

PPP 项目绩效评价信息应适时公开，加大项目全周期信息公开力度，强化社会监督，及时处理信息造假、评审舞弊、执行走样的项目及相关责任人。

七、相关附件

附件 1 运营期绩效评价收集资料清单

附件 2 运营期绩效评价指标体系

附件 3 柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目访谈报告

附件 4 项目满意度调查报告

附件 5 项目现场调研相关照片



主评人：魏峰
二〇二四年九月

附件 1：运营期绩效评价收集资料清单

1. 项目建议书、可行性研究报告及批复；
2. 项目物有所值评价报告、项目实施方案、项目财政承受能力论证报告等 PPP 文件及其批复、环评批复等各项批复文件，建设用地规划许可证、工程规划许可证、工程施工许可证；
3. 社会资本方资格预审文件、招标文件、社会资本方投标文件、合同谈判备忘录、中标公告、中标通知书；
4. PPP 项目特许经营协议、融资合同；
5. 政府各部门对《PPP 项目合同》的审核意见、本级人民政府对合同的批复；
6. 上级部门和单位审查报告以及财政监督检查报告；
7. 项目公司营业执照、项目公司组织架构（股东会、董事会、监事会、经营管理层等）、股东协议、公司章程、融资文件；
8. 项目公司发展规划、年度工作总结、工作计划、工作目标；
9. 绩效自评报告、上年度绩效评价报告或者相关总结；
10. 项目公司股东大会、董事会等会议纪要；
11. 项目公司与政府相关部门的沟通协调文件；
12. 项目公司资金到位情况（资本金、融资）、资金到位时间节点、项目公司 2023 年资金支出情况、2023 年的收费情况；

13. 2023 年项目公司的人员工资发放情况（包括社保等），项目公司人员名单以及相关资格证书的持有情况表；

14. 项目公司各项管理制度，包括但不限于财务管理制度、工程变更制度、安全管理制度、成本管理制度、合同管理制度、质量管理制度、档案（资料）管理等制度；

15. 运营期履约保函证明文件、运营期项目公司购买的保险证明文件；

16. 重大事故及处理记录、签证，供热期间发生安全事故的情况，若未发生，项目公司出具相应的未发生安全事故的承诺文件；

17. 项目公司发生群体性事件和投诉的相关记录以及处理情况记录，若没有，项目公司出具相应的未发生群体性事件和投诉的承诺文件；

18. 项目公司未造成生态环境影响的承诺文件，若造成，则提供环保部门行政处罚及整改要求；

19. 应急预案及应急演练的相关记录；

20. 项目公司工程、设备、原材料等的采购过程文件（包括但不限于采购文件、评审报告、中标通知书），

21. 供热面积数据情况，热源购买记录及使用记录台账；

22. 锅炉（供水、出水）水温记录台账、管网（供水、回水）温度记录台账、管网压力记录台账；

23. 故障处置情况记录台账；

24. 项目公司日常检查、巡查记录表,对锅炉本体安全保护、消防装置、燃料储备、压力容器、阀门、电气、仪表、水质、热力管线等设备设施的日常安全巡查台账记录的登记;

25. 项目公司年度(供热期、非供热期)维修保养计划或维修保养方案;

26. 项目公司锅炉房、换热站、一级管网的维修养护记录台账;

27. 锅炉房的修理、运输、消防和生活设施配置以及更新记录台账;

28. 其他相关资料。

附件 2：柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评分标准
A 产出 (80 分)	A1 项目运营 (44 分)	A11 收费管理	考察收费是否符合省市物价局规定，收费点收费方式设置是否合理，方便，居民缴纳费用，收费记录是否完备。	7	①收费符合当地物价部门的规定，得 3 分，否则得 0 分； ②收费点收费方式设置合理、方便，得 2 分，否则得 0 分； ③居民缴纳费用，收费记录完备，得 2 分，否则得 0 分。
		A12 供热面积	评价项目公司是否完成合同及相关规定的供热面积	8	项目运营期间供热面积达到 368 万平方米，得 8 分，否则每少 1 万平方米，扣 0.5 分，扣完为止。
		A13 排放标准	考察项目尾气排放是否符合《锅炉大气污染物排放标准》（GB13271-2014）与《火电厂大气污染物排放标准》（GB13223-2011）；噪声、废水、废渣排放是否符合相关标准。	5	项目尾气排放符合《锅炉大气污染物排放标准》（GB13271-2014）与《火电厂大气污染物排放标准》（GB13223-2011）；噪声、废水、废渣排放是否符合相关标准，得 5 分，否则得 0 分。
		A14 投诉率	评价供热期间政府方面收到的社会公众投诉数量	6	①供热期间月投诉次数都在 60 次以内的，得 6 分； ②供热期间月投诉次数在 60 次以上 100 次以下的，每出现 10 次，扣 1 分，指标分值扣完为止； ③若出现重大安全事故的投诉，得 0 分。
		A15 供热质量	考察项目运营期间供热质量是否达标的情况。	6	①建立供热运行平台并有效利用，得 4 分，否则得 0 分； ②按规定检测、记录运行参数，并进行有效控制和调节，得 2 分，否则得 0 分； ③供热系统运行期间，正常天气条件下，民用住宅室温不低于 16℃，用户室温合格率为 98%以上，得 2 分，否则得 0 分；

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评分标准
					④供热系统运行期间，设备完好率为 98%以上，事故率低于 2‰，得 2 分，否则得 0 分。
		A16 故障处置	评价项目公司故障影响及处置情况	4	除电力、自来水、气源压力或杂质、外力破坏等客观原因造成非正常停热降温的故障，每出现一次每 24 小时未妥善处置的情况，扣 2 分，扣完为止。
		A17 服务场所	评价服务场所设备配置是否齐全	4	热线电话，工单平台电脑及附属设备，监控设施，配置和运营应完整良好。每缺失一项扣除 2 分，扣完为止。
		A18 便民措施	评价便民、利民配置是否完善	4	辖区用热户信息档案的建立，网银缴费，便民信息公示等内容，每缺失一项扣除 2 分，扣完为止。
	A2 项目维护 (16 分)	A21 供热管网巡检维护	考察项目运营期间供暖期设备管理情况。	8	①定期巡查率 100%，保障主要设备完好，设备正常运转情况，每星期检查一次，每处检查到位得 6 分，否则按比例得分。 ②巡检记录内容完整详细得 2 分，巡检记录不完整，扣 2 分
		A22 换热站巡检维护	考察项目运营期停运期热力管道检修的情况。	8	①对换热站设备进行巡检，保障主要设备完好，设备正常运转情况，每星期检查一次，每处检查到位得 6 分，否则按比例得分。 ②巡检记录内容完整详细得 2 分，巡检记录不完整，扣 2 分
	A3 成本效益 (5 分)	A31 运营成本	评价项目是否具有有效的成本控制措施。	5	①在不影响项目产出和效果情况下，建立合理可行的成本预算和核算体系，成本控制有效，得 5 分； ②在不影响项目产出和效果情况下，建立合理可行的成本预算和核算体系，成本控制无效，得 3 分； ③未建立合理可行的成本预算和核算体系，得 0 分。
	A4 安全保障 (19 分)	A41 保险	评价项目公司是否按照《特许经营协议》约定购买运营期相关保险。	3	①项目公司按照《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目合同》，在运营期内为本项目足额投保运营所需一切险种，确保该保险在运营期内持续有效，得 3 分。
		A42 应急预案	评价项目公司是否制定了应急预案及项目公司是否具备应急	6	①建立合理有效的应急预案或应急管理措施，应急事件处理及时、得当，得 6 分；

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评分标准
			管理能力。		②应急预案编制不够科学合理，依据编制情况酌情扣分； ③每存在一次应急管理工作不到位的，扣3分，扣完为止。 ④未建立合理有效的应急预案或应急管理措施扣3分，扣完为止
		A43 安全事故	评价项目运营过程中是否有安全事故的发生及处理情况。	6	①未发生《生产安全事故报告和调查处理条例》中的一般责任事故、较大责任事故、重大责任事故及特别重大责任事故，得6分； ②发生《生产安全事故报告和调查处理条例》中的一般责任事故，每次扣3分，扣完为止； ③发生《生产安全事故报告和调查处理条例》中的较大责任事故、重大责任事故及特别重大责任事故，得0分。
B 效果 (10分)	B1 社会影响 (1分)	B11 社会声誉	评价项目运营年度，获得相关荣誉、表彰或媒体正、负面报道情况。	0.5	①没有造成群体性事件、重大投诉或相关媒体负面报道，得0.5分； ②造成群体性事件、重大投诉或相关媒体负面报道，得0分； ③有媒体正面报道，每次加0.5分。
		B12 带动就业	评价项目运营对当地就业的影响情况。	0.5	①评价期间，能够直接带动当地就业，得0.5分； ②评价期间，未能带动当地就业，得0分。
	B2 生态影响 (1分)	B21 生态效益	评价项目运营期间对生态环境所带来的直接或间接的影响情况。	1	①项目运营至今未接受到环保部门行政处罚及整改要求的，得0.5分； ②政府相关监督部门对项目环境保护提出整改要求的，得0分； ③因环保问题被曝光或受到行政处罚的，得0分。 ④收到各级环保部门通报嘉奖和表彰，得0.5分。
	B3 可持续性 (1分)	B31 资金 可持续性	评价项目未来资金来源保障情况。	0.5	①项目未来资金来源有保障措施，能够满足项目未来运营需要，得0.5分； ②项目未来资金来源无保障措施，不能满足项目未来运营需要，得0分。
		B32 外部环境 可持续性	评价项目公司是否与各相关方建立良好的沟通协调机制并能够继续保持。	0.5	①项目公司与各相关方建立良好的沟通协调机制并能够保持，得0.5分； ②项目公司与各相关方建立了良好的沟通协调机制但不能保持，得0分； ③项目公司未与各相关方建立沟通协调机制，得0分。
	B4 满意度	B41 各主管部门	评价政府各主管部门对项目公司运营期间相关工作的满意程度。	3	满意度分值低于90分时，每降1分扣0.3分，扣完为止。 通过发放调查问卷的方式对各级主管部门的满意情况进行统计调研。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评分标准
	(7 分)	满意度	度。		
		B42 服务对象 满意度	评价社会公众（服务对象）对项目公司运营期间相关工作的满意程度。	4	满意度分值低于 90 分时，每降 1 分扣 0.3 分，扣完为止。 通过发放调查问卷的方式对服务对象（社会公众）的满意情况进行统计调研。
C 管理 (10 分)	C1 组织管理 (2 分)	C11 人员配备	评价项目人员配备数量是否合理、专业是否齐全。	1	①项目配备的管理及技术人员，数量合理、专业齐全，得 1 分； ②项目配备的管理及技术人员，数量不合理得 0 分，专业不齐全得 0 分。
		C12 机构管理	评价项目公司机构设置是否合理。	1	①具有完善的组织架构，设立股东会、董事会、监事会（监事）、总经理、运营部、财务部、综合办公室或类似部门，具有股东协议，得 1 分； ②没有完善的组织架构，得 0 分。
	C2 财务管理 (2 分)	C21 资金管理	评价项目资金管理、费用支出等制度是否健全，是否严格执行。	1	①项目运营资金使用规范，符合项目公司相关管理制度的要求，并且能满足项目的运营要求，得 1 分。 ②有偏离执行的，得 0 分。
		C22 会计核算	评价本项目资金是否单独核算，会计核算是否规范。	0.5	①项目资金单独核算，得 0.5 分； ②项目资金未单独核算，得 0 分。
		C23 员工薪酬 支付情况	评价项目员工薪酬支付是否及时，权益是否有保障。	0.5	①保障项目工作人员合法权益，按时发放工资，得 0.5 分。 ②有未按时发工资的情况，得 0 分。
	C3 制度管理 (2 分)	C31 制度管理	评价项目公司的管理制度是否健全。	1	①项目公司建立健全的管理制度，包括但不限于财务管理制度、运营管理制度、安全管理制度、质量管理制度、合同管理制度、人事管理制度、档案管理制度等，得 1 分； ②上述制度有缺少，得 0 分。
		C32 制度执行	评价项目公司的管理制度执行情况。	1	①项目公司按照管理制度规定有效执行，得 1 分。 ②未有效执行，得 0 分。
	C4 档案管理 (1 分)	C41 项目档案	评价项目运营相关资料的完整性以及归集整理的及时性。	0.5	①项目档案如开工计划、初步设计、公司年度计划总结、归档及时、完整，得 0.5 分； ②档案资料有短缺，得 0 分。

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评分标准
	C5 履约管理 (2 分)	C51 履约保函	评价项目公司是否按照《特许经营协议》约定提交履约保函。	2	项目公司按照合同约定及时、足额提交见索即付运营维护保函（保函金额 100 万元），且在评价时段内持续有效，得 2 分，否则得 0 分。
	C6 绩效管理 (1.5 分)	C61 绩效评价整改情况	考察项目公司（社会资本）是否按照上年度或上次绩效评价中提出的问题进行整改。	1.5	①项目公司（社会资本方）能够按照绩效评价中提出的问题进行项目整改并向主管部门提交整改材料，提醒主管部门监督检查，得 1.5 分； ②针对绩效评价报告中载明的的问题，每发现一个问题未及时整改或整改不到位，扣 1 分，扣完为止。如绩效评价中仅有一个问题，则全额扣除本指标分数。

附件 3：柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目访谈报告

访谈是 PPP 项目绩效评价实施的重要手段，是更深入了解项目情况的重要方式。针对柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目，柳林县财政局委托山西中晨汇达工程项目管理有限公司对柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目进行运营期绩效评价。根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价工作方案》要求，分别对柳林县住房和城乡建设管理局、项目公司相关人员进行运营期绩效评价访谈。

一、访谈目的

本次绩效评价旨在通过对相关人员的访谈，及时发现项目管理和项目产出中的问题，更深入地了解项目实施过程中遇到的问题，了解项目实施相关情况，为更好地提升整体公共产品的服务质量提供帮助。

二、访谈内容

本次访谈通过设置相关问题的方式展开，相关问题包括项目实施的背景、项目遇到的困难、项目入库情况、项目公司的收支情况、项目公司的组织管理架构、项目公司的工作计划等内容。

三、绩效访谈记录

（一）柳林县住房和城乡建设管理局访谈

访谈内容
1、您对本项目的运营状况是否满意？有什么建议？ 通过近几年的运营，对项目公司的运营服务工作相对满意，建议项目公司对各类备品备件的储备清单，每年运行前上报我局，提升供热应急保障能力。
2、您对项目公司与政府各部门的沟通协调机制是否满意？有什么合理的建议？ 相对满意，项目公司每年停暖后，及时将年度运营情况上报我局。
3、您对项目公司的运营人员组织架构、管理制度是否满意？有什么合理的建议？ 相对满意。
4、您认为本项目运营维护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？ 项目公司积极响应我县政务大厅“高效办成一件事”重点事项，全面夯实政务服务“只进一扇门，一窗通办，最多跑一次”，与便民公司配合好供热报装收费工作。

（二）项目公司访谈

访谈内容
1、请您简单介绍一下项目公司在本项目中承担的职责。 项目公司负责本项目的投融资、建设和运营服务，并获得 PPP 合同约定的政府付费。项目合作期期满后，项目公司将符合移交标准的项目设施无偿无债移交给柳林县人民政府或其指定机构。
2、请您简单介绍一下本项目运营维护内容及范围。 运营维护内容：供暖期供热设施及系统的安全、稳定、经济运行及维护、维修；停暖期供热设施、系统的检修保养及技术改造。 运营维护范围：PPP 项目合同中约定的 60 座换热站，1 座补水站，主管网 15400 米，支管网 43298 米。
3、请您介绍一下项目公司运营成本的构成是怎样的，截至当前，本年度运营成本花费是多少？ 成本包括：购热费、委托运营费、水电费、管理费、财务费、使用权资产折旧、税金及附加、资产减值。 截至当前，本年度成本花费约 7561.95 万元，不含税。
4、对于政府付费，项目公司如何进行申请，流程是怎样的？ 本项目政府付费已经列入柳林县财政预算及中长期规划，由项目公司向主管单位柳林县住建局递交关于可行性缺口补助的支付申请，再由住建局向县政府提交申请，款项预算下来后在住建局走联签流程，交往财政局进行款项拨付。
5、您认为本项目的运营过程中存在哪些问题及需要改进的地方？

继续加强供暖期的运行及停暖期的检修管理,多开展安全及专业知识方面的培训学习,提升员工的整体综合素质,做到事前控制各项风险,建立现代化管理体系。

附件 4：项目满意度调查报告

柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价 满意度问卷调查报告

一、调查目的

为了解柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期产出效益，促进公共服务提质增效，根据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价工作方案》要求，我们组织了本次问卷调查。通过问卷的发放与收集，深层次剖析政府主管部门与社会公众（服务对象）对项目公司在项目运营期提供公共服务的满意程度，最后经过统计确定满意度分值。

我们通过具体细致的数据分析得出问卷调查结果，此次问卷调查分为各主管部门满意度调查和社会公众满意度调查。

二、问卷调查与回收情况

本次问卷调查遵循公开、公正、公平的原则，问卷发放与回收情况良好。其中，各主管部门满意度发放并回收满意度问卷 10 份，社会公众满意度发放并回收调查问卷 50 份。

三、调查结果分析

依据《柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目运营期绩效评价工作方案》，评分方法运用赋值法，问卷调查满分为 100 分，其中，“非常满意”（A 项）赋值为 100 分，“比较满意”（B 项）

赋值为 80 分，“基本满意”（C 项）赋值为 60 分，“不太满意”（D 项）赋值为 40 分，“不满意”（D 项）赋值为 0 分。

每题得分=“非常满意”的比例×100 分+“比较满意”的比例×80 分+“基本满意”的比例×60 分+“不太满意”的比例×40 分+“不满意”的比例×0 分。

各主管部门满意度得分=所有题目(5 项)得分之和÷5。

社会公众满意度得分=所有题目(5 项)得分之和÷5。

经调查，柳林县热电联产城区集中供热管网 PPP 项目各主管部门满意度得分为 95.6 分，社会公众满意度得分为 89.12 分。

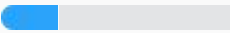
（一）各主管部门满意度调查

满意度得分计算方式：

因第 6 题为意见及建议，此问题不参与本次分数的计算，最终满意度得分=所有题目(6 项)得分之和÷6。

1. 您对该项目采用 PPP 模式产生的效果是否满意？

调查结果显示，有 80%的被调查者对项目采用 PPP 模式产生的效果表示非常满意，有 20%的被调查者对项目采用 PPP 模式产生的效果比较满意，有 0%的被调查者对项目采用 PPP 模式产生的效果基本满意，有 0%的被调查者对项目采用 PPP 模式产生的效果不满意，经过统计分析，本题满意度得分为 96 分。

选项	小计	比例
非常满意	8	 80%
比较满意	2	 20%

基本满意	0	0%
不太满意	0	0%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	10	

2. 您认为目前项目公司治理结构是否完善？

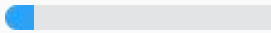
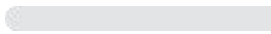
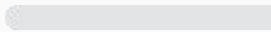
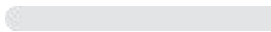
调查结果显示，有 70%的被调查者认为项目公司治理结构非常完善，有 30%的被调查者认为比较完善，有 0%的被调查者认为一般，有 0%的被调查者认为不完善，经过统计分析，本题满意度得分为 94 分。

选项	小计	比例
非常满意	7	70%
比较满意	3	30%
基本满意	0	0%
不太满意	0	0%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	10	

3. 您对于项目运营维护情况是否满意？

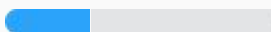
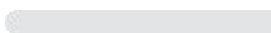
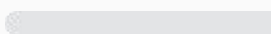
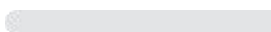
调查结果显示，有 90%的被调查者对项目运营维护情况非常满意，有 10%的被调查者对项目运营维护情况比较满意，有 0%的被调查者对项目运营维护情况一般满意，有 0%的被调查者对项目运营维护情况不满意，经过统计分析，本题满意度得分为 98 分。

选项	小计	比例
----	----	----

非常满意	9	 90%
比较满意	1	 10%
基本满意	0	 0%
不太满意	0	 0%
不满意	0	 0%
本题有效填写人次	10	

4. 您对项目公司对供暖设备的安全保障情况是否满意？？

调查结果显示，有 70%的被调查者对项目公司对供暖设备的安全保障情况非常满意，有 30%的被调查者对项目公司对供暖设备的安全保障情况比较满意，有 0%的被调查者对项目公司对供暖设备的安全保障情况一般满意，有 0%的被调查者对项目公司对供暖设备的安全保障情况不满意，经过统计分析，本题满意度得分为 94 分。

选项	小计	比例
非常满意	7	 70%
比较满意	3	 30%
基本满意	0	 0%
不太满意	0	 0%
不满意	0	 0%
本题有效填写人次	10	

5. 您对项目公司合同履行情况是否满意？

调查结果显示，有 80%的被调查者对项目公司合同履行情况非常满意，有 20%的被调查者对项目公司合同履行情况比较满意，有

0%的被调查者对项目公司合同履行情况一般满意，有 0%的被调查者对项目公司合同履行情况不满意，经过统计分析，本题满意度得分为 96 分。

选项	小计	比例
非常满意	8	80%
比较满意	2	20%
基本满意	0	0%
不太满意	0	0%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	10	

6. 您对本项目有哪些意见或建议？

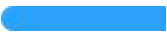
调查结果中，该题目被调查者问卷无有效答案。

（二）社会公众满意度调查

满意度得分计算方式：因第 6 题为意见及建议，不参与本次分数的计算，最终满意度得分=所有题目(5 项)得分之和÷5。

1. 您对本项目供暖期室内温度情况的满意度。

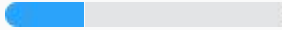
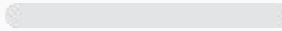
调查结果显示，有 58%的被调查者供暖期室内温度情况很满意，有 32%的被调查者供暖期室内温度情况比较满意，有 15%的被调查者供暖期室内温度情况基本满意，有 10%的被调查者供暖期室内温度情况不满意，经过统计分析，本题满意度得分为 89.6 分。

选项	小计	比例
非常满意	29	 58%
比较满意	16	 32%
基本满意	5	 10%
不太满意	0	 0%
不满意	0	 0%
本题有效填写人次	50	

2. 您对供热公司设置的收费方式是否满意。

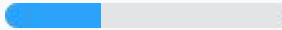
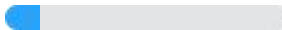
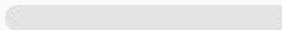
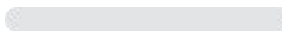
调查结果显示，有 62%的被调查者对项目收费点收费方式设置情况很满意，有 28%的被调查者对项目收费点收费方式设置情况比较满意，有 10%的被调查者对项目收费点收费方式设置情况基本满意，有 0%的被调查者对项目收费点收费方式设置情况不满意，经过统计分析，本题满意度得分为 90.4 分。

选项	小计	比例
非常满意	31	 62%

比较满意	14	 28%
基本满意	5	 10%
不太满意	0	 0%
不满意	0	 0%
本题有效填写人次	50	

3. 您对供热公司服务电话服务态度是否满意？

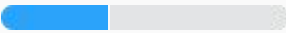
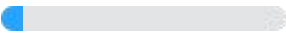
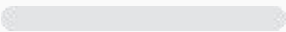
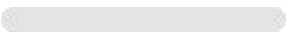
调查结果显示，有 54% 的被调查者对供热公司服务电话服务态度很满意，有 34% 的被调查者对供热公司服务电话服务态度比较满意，有 12% 的被调查者对供热公司服务电话服务态度基本满意，有 0% 的被调查者对供热公司服务电话服务态度不满意，经过统计分析，本题满意度得分为 88.4 分。

选项	小计	比例
非常满意	27	 54%
比较满意	17	 34%
基本满意	6	 12%
不太满意	0	 0%
不满意	0	 0%
本题有效填写人次	50	

4. 您对收费窗口服务态度是否满意？

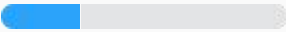
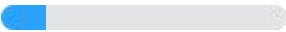
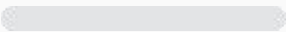
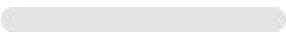
调查结果显示，有 54% 的被调查者对项目收费窗口服务态度很满意，有 38% 的被调查者对项目收费窗口服务态度比较满意，有 8% 的被调查者对项目收费窗口服务态度基本满意，有 0% 的被调查者对

收费窗口服务态度不满意，经过统计分析，本题满意度得分为 89.2 分。

选项	小计	比例
非常满意	27	 54%
比较满意	19	 38%
基本满意	4	 8%
不太满意	0	 0%
不满意	0	 0%
本题有效填写人次	50	

5. 您对维修人员服务态度是否满意？

调查结果显示，有 56%的被调查者对项目收费点收费方式设置情况很满意，有 28%的被调查者对项目收费点收费方式设置情况比较满意，有 16%的被调查者对项目收费点收费方式设置情况基本满意，有 0%的被调查者对项目收费点收费方式设置情况不满意，经过统计分析，本题满意度得分为 88 分。

选项	小计	比例
非常满意	28	 56%
比较满意	14	 28%
基本满意	8	 16%
不太满意	0	 0%
不满意	0	 0%
本题有效填写人次	50	

6. 如果您对本问卷中有问题有所补充，请您提出调查结果中，该题目被调查者问卷无有效答案。

附件 5：项目现场相关照片



















