

附件 4

2023 年度广州市天河区人民政府冼村街道办事处重点项目绩效评价报告

垃圾分类经费项目：

一、评价项目概述

（一）项目背景

随着城市化进程的加速和经济的快速发展，垃圾产生量逐年递增，垃圾处理问题已成为严重影响生态环境和居民生活质量的问题。我国每年产生的垃圾量已超过 10 亿吨，且呈快速增长趋势。这表明，垃圾处理和环境保护已成为当务之急。尽管垃圾回收并非技术问题，而是人们缺乏较强的垃圾分类回收意识。在许多情况下，垃圾分类被视为一种放错地方的资源，而非被有效利用。这表明，提高公众对垃圾分类的认识和参与度，培养良好的垃圾分类习惯是必要的。为深入贯彻落实习近平总书记关于垃圾分类工作的重要指示精神，根据市委、市政府的工作部署、《天河区 2023 年生活垃圾分类工作要点》（穗天分类联席[2023]36 号）的要求和街道党工委、办事处的正确领导下，我街持续有效地推进垃圾分类工作，

（二）项目立项依据

政策依据：1、《关于印发 2023 年天河区创建星级生活

垃圾分类投放点工作实施方案的通知》（穗天分类联席【2023】34号）；2、《关于印发天河区2023年生活垃圾分类工作要点的通知》（穗天分类联席[2023]36号）；3、《关于印发2022年广州市生活垃圾分类处理工作考核方案的通知》（穗分类联席【2022】22号）；4、《天河区2023年生活垃圾分类处理工作考核考评工作方案》穗天分类联席〔2022〕101号；5、《关于印发2023年天河区创建星级生活垃圾分类投放点工作实施方案的通知》（穗天分类联席【2023】34号）；6、《关于印发天河区2023年生活垃圾分类工作要点的通知》（穗天分类联席[2023]36号）；7、《关于印发2022年广州市生活垃圾分类处理工作考核方案的通知》（穗分类联席【2022】22号）；8、《关于印发天河区2023年生活垃圾分类处理工作考核考评工作方案》穗天分类联席〔2022〕101号；

（三）项目绩效目标

本项目用于垃圾分类专员和工作经费，全面推进垃圾分类工作，建设星级投放点、两网融合点、开展入户宣传等，完成垃圾分类工作考核。

（四）项目资金来源及使用情况

本项目资金来源于财政拨款，2023年预期整体支出554912.06元，其中工程修缮费用141316.06元，劳务费147656元，其他支出费用265940元。2023年垃圾分类专项

经费项目按预期整体支出计划完成了各项工作，基本与计划进度相符。

（五）项目实施情况

我办垃圾分类工作开展的项目，严格按照街办事处的报批手续履行。

1.2023 年我办垃圾分类工作开展支出 554912.06 元，其中工程修缮费用 141316.06 元，劳务费 147656 元，其他支出费用 265940 元。所有经费严格按照街道办事处财务管理制度要求，统一管理、统一安排，由财务室具体负责资金拨付、会计核算及财务处理，报销前相关凭证齐全，相关审批流程合规合理，报销财务处理及时规范，做到年初有预算，年底有决算，以事定费、费随事转。

2.积极开展监督管理，严格落实日常检查、督察制度，坚持日巡查、周检查、月通报制度，对存在的问题要求限期整改，管理规范，工作开展有序。

二、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

2023 年度完成了辖内的垃圾分类工作，一方面深化垃圾分类宣传培训。持续开展形式多样的垃圾分类宣传活动（如“全民行动日”、“四进”、“小手拉大手”、“入户宣传”等主题活动）做到“周周有宣传、月月有活动”，深化辖区各社区和物管单位垃圾分类宣传工作，营造浓厚的宣传氛

围。截止 11 月 6 日开展垃圾分类入户宣传 32100 户，入户率为 113%；主题宣传活动 23 次，覆盖人数 3500 人次；开展垃圾分类培训活动 14 场，培训保洁、物业人员 1000 人次。另一方面提升居民参与垃圾分类的幸福感、获得感，浣村街打造 3 个星级投放点标杆。3 个星级投放点创建任务已按计划按量完成。

垃圾分类专项经费项目规范，资金使用规范，项目工作按计划完成，年度绩效目标达到，社会效益、环境效益、群众满意度效益显著、项目可持续性较强。

（二）项目绩效分析

1. 项目投入

项目立项规范，项目是按照工作开展的需求设立的，提交的材料符合要求，经过可行性研究、风险评估、集体决策。绩效目标合理、指标明确，项目为垃圾分类工作开展所必需，产出效益和效果符合业绩水平，项目目标与单位年度计划相对应，与预算资金相匹配，但绩效指标的细化、量化工作有待加强，以更好的服务于项目绩效管理工作。

2. 资金落实

预算资金基本保证了垃圾分类的宣传工作、桶点升级改造、人员保障等的正常开展，所拨付款项基本满足项目资金的正常需要。

3.项目过程

我街辖内 8 个社区居委会：冼村、杨箕东、新庆村、潭骏、跑马地花园、金城、金珠、金园社区居委会。全街面积 4.07 平方公里，有住宅小区 55 个（含物业住宅小区、单体楼、商住两用公寓楼等），生活垃圾强制分类单位 60 个（含党政机关、医院、学校、酒店、农贸市场、经营区域、公共场所等）。在辖内各居住小区入户开展垃圾分类入户宣传 32100 户，入户率为 113%；主题宣传活动 23 次，覆盖人数 3500 人次，覆盖全街 55 个居住小区，居住小区入户宣传率达 100%，居民垃圾分类知晓率达 100%，垃圾分类参与率达 95.5%，满意率为 85.5%。为 55 个居住住宅小区建设 65 个定时点投放亭、25 个误时点投放亭、26 块垃圾分类定时点/误时点宣传栏，采购误时点密闭箱体 30 个、洗手盆 111 个、纸巾盒 111 个、智能语音助手 22 个，240L 分类垃圾桶 834 个。同时完善各项工作机制，截止评价日，该项工作运行有效，垃圾分类经费按规定合理开支。

4.项目产出

预算资金基本到位保障了垃圾分类工作的正常开展，所拨付款项基本满足项目资金的正常需要。

5.项目效果

该项目社会效益显著，垃圾分类工作得到辖区居民的广泛认可，持续开展形式多样的垃圾分类宣传活动（如“全民行动日”、“四进”、“小手拉大手”、“入户宣传”等主

题活动）做到“周周有宣传、月月有活动”，深化辖区各社区和物管单位垃圾分类宣传工作，营造浓厚的宣传氛围。开展垃圾分类入户宣传 32100 户，入户率为 113%；主题宣传活动 23 次，覆盖人数 3500 人次；开展垃圾分类培训活动 14 场，培训保洁、物业人员 1000 人次。大大提高了居民群众的参与度和满意度。

三、项目主要绩效或成功经验

（一）根据专款专用的原则，垃圾分类专项经费 100% 用于街垃圾分类工作的开展，支出程序严格按财务规定，做到事前报告，过程把关，经手规范，审核严格，全部资金使用未出现差错。

（二）建立垃圾分类相关工作制度和财务使用管理制度，把有限的资金落到实处。

四、存在问题或不足

（一）居民分类投放意识不高

常住居民对垃圾分类知晓率较高，大部分居民知道生活垃圾要分类，但没有生活垃圾主动分类的意识，存在混投的现象。

（二）物业管理单位垃圾分类主体责任感不强

部分物管单位有等靠思想，缺乏责任感和制约力；未及时配合政府（街道）对标对表推进垃圾分类工作部署。

（三）守桶引导力度不够，垃圾精准分类率较低

部分物业小区定时投放点虽安排保洁人员守桶，但守桶人员没有主动积极引导居民做到厨余垃圾破袋投放，把更多精力放在收集纸皮、塑料瓶、金属类等可回收物；定时点过了投放时间段未按要求撤桶；误时投放点保洁人员巡查、卫生保洁力度不够，没有及时清理地面堆放的生活垃圾。

五、相关建议

（一）加大垃圾分类培训力度。抓好公共机构、重点行业垃圾分类业务培训，实现全街公共机构垃圾分类培训全覆盖。开展环卫工人垃圾分类大轮训。对物业企业工作人员进行垃圾分类培训。

（二）党建引领垃圾分类。将垃圾分类纳入党员回社区任务清单，党员带头入户宣传，上门发动居民支持垃圾分类，参加居住小区站桶守桶指导，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，发挥党员干部的先锋模范作用，以身作则，以点带面，逐步养成垃圾分类好习惯，自觉成为垃圾分类的先行者和践行者。

（三）强化投放点分类投放现场督导。继续发动党员、志愿者、保洁人员站桶督导，重点参与督导、指导居民正确分类投放生活垃圾，实现投放点站桶指导全覆盖、误时投放点保洁人员值守全覆盖。

（四）持续开展生活垃圾分类考核评估。完善生活垃圾分类考评体系，开展街对居委、居委对垃圾分类管理责任人

考核，每月、每季度进行考核排名。开展街垃圾分类常态化督导检查，发现问题限期整改，切实提升垃圾分类成效。

综合养老服务中心(颐康中心)项目：

一、评价项目概述

(一) 项目背景

为全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，贯彻落实习近平总书记对广东工作、民政工作和养老服务的重要指示批示精神，以及老年人服务需求为导向，在社区养老服务设施全覆盖基础上，通过街道颐康中心的建设，增加中心城区嵌入式、综合性、多功能、普惠性优质养老服务供给，完善全覆盖、多层次、多支撑、多主体社会养老服务体系，满足辖内老人多层次、全方位、就近就便的养老服务需求。

(二) 项目立项依据

《广州市街镇综合养老服务中心(颐康中心)建设提升行动计划》(穗养老联席〔2020〕5号)及《天河区街道综合养老服务中心（颐康中心）建设实施方案》(穗天民〔2020〕67号)。

(三) 项目绩效目标

本着“专款专用，支出合理”的原则，严格落实《广州市街镇综合养老服务中心(颐康中心)建设提升行动计划》(穗养老联席〔2020〕5号)及《天河区街道综合养老服务中心（颐康中心）建设实施方案》(穗天民〔2020〕67号)文件的管理要求，认真落实运营经费下发。

（四）项目资金来源及使用情况

根据《区建设方案》的相关规定，洗村街道综合养老服务中心（颐康中心）项目运营经费为每年 60 万元。运营经费由区财政资金承担，纳入我街年度部门预算。

（五）项目实施情况

根据上述文件要求，我街已按年度计划将颐康中心运营经费全部下拨到颐康中心中标单位，完成率达到 100%。

二、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

我街已按年度计划将颐康中心运营经费全部下拨到颐康中心中标单位，完成率达到 100%。为辖区内长者提供生活照料、助餐配餐、日间托管、上门医疗、康复护理、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、安全援助等服务，提供护理员上门生活照料服务，并进行每月探访和电访；利用传统节庆开展集体活动；居家养老服务机构服务评估登记达到良好以上。群众对民生工作的满意率达 95%。

（二）项目绩效分析

2023 年任务完成情况如下：上门生活照料 23 人次、助餐配餐 90717 人次、日间托管 28 人、上门医疗及康复护理 22 人 451 人次、临时托养暂时无需求、文化娱乐 1235 人次，利用传统节庆开展集体活动、精神慰藉 40 人、安全援助等服务 51 人，并进行每月探访和电访；居家养老服务机构服

务评估及格。群众对民生工作的满意率达 95%。

三、项目主要绩效或成功经验

项目支出进度要求已按规范正常流程进行；项目支出效率达 100%；成本控制已全部支出都能产生效益，用最小的支出获取最大效益；项目成本时效完成率 100%。

四、存在问题或不足

合适的配餐点场地稀缺，无法满足实际需求的问题。

五、相关建议

继续寻找合适的配餐点场地，拓展配餐点数量。

环卫保洁专项经费项目：

一、评价项目概述

（一）项目背景

我街综合保障中心（环卫）是冼村街道办下属事业单位，主要负责辖区内道路清扫保洁、机械清洗、生活垃圾收运等工作，积极为街辖内创造良好的工作和生活环 境，提供服务保障，保洁总面积 141775.5 平方米，道路清扫保洁面积 84508.5 平方米，绿化保洁面积 22775 平方米，河涌保洁面积 5850 平方米。现有在岗人员 129 人，各类机械车辆 39 台（其中垃圾运输车 10 台，扫路机 6 台，洗扫车 1 台，电瓶高压清洗车 8 台，8 桶电瓶车 8 台，燃油高压清洗车 2 台，洒水车 1 台，口香糖污渍清除机 1 台，轮式拖动高压清洗设备 2 台）。

（二）项目立项依据

1. 区政府常务会议纪要（八届 159 次【2016】16 号）、区政府常务会议纪要（八届 136 次【2015】28 号）、区政府常务会议纪要（八届 115 次【2015】7 号）及其附件、区政府常务会议纪要（八届 86 次【2014】13 号）、区政府常务会议纪要（八届 92 次【2014】19 号）；

2. 区城管局《关于 2015 年天河区 21 个街环卫保洁配员和经费的通知》（穗天城管函【2015】14 号）、区城管局《关于 2015 年天河区 21 个街环卫保洁配员和经费的通知》（穗

天城管请【2016】5号）；

3. 《关于印发〈天河区环境卫生服务费和生活垃圾处理费管理细则〉的通知》（穗天城管【2014】3号）、《关于规范管理环卫服务费和生活垃圾处理费的通知》（穗天城管【2016】9号）；

4. 《关于石牌等6个街环卫作业外包合同到期的指导意见》（穗天城管[2014]45号）、《关于将东北部街道环卫经费转为街道预算的函》（穗天城管函[2013]154号）、《关于棠下等5个街环卫作业收回管理配员及经费的通知》（穗天城管[2013]56号）；

5. 区城管局《关于环卫机械设备经费的函》（穗天城管函【2015】96号）、《关于购置环卫中小型机械作业设备经费的通知》；

6. 《广州市城市管理委员会关于做好调整环卫工人基本工资相关工作的通知》（T2022139号）；

7. 《广州市人民政府办公厅关于规范广州市环卫行业用工的意见》（穗府办规[2024]3号）。

（三）项目绩效目标

本项目用于环卫人员及工作经费。经费用于环卫人员工资及环卫作业车辆、劳动工具等支出。紧紧围绕建设“干净、整洁、平安、有序”的城区环境总目标，全面推行标准化、精细化、常态化的管理模式，责任区域内做到路面无油渍、

道路整洁、垃圾及时清理和运输、无裸露垃圾及果皮纸屑等。为我街完成环卫工作精细化管理达标的绩效目标，提供了基本保证，创造了良好条件。

（四）项目资金来源及使用情况

2023 年环卫保洁专项经费项目按预期整体支出计划完成了各项工作，基本与计划进度相符。

（五）项目实施情况

我街保障中心所有项目严格按照街办事处的报批手续履行。1. 所有经费严格按照街道办事处财务管理制度要求，统一管理、统一安排，由财务室具体负责资金拨付、会计核算及账务处理，报销前相关凭证齐全，相关审批流程合规合理，报销后财务处理及时规范，做到年初有预算、年底有决算，以事定费、费随事转。2. 积极开展监督管理，严格落实日常检查、督察制度，坚持日巡查、周检查、月通报制度，对存在的问题要求限期整改，管理规范，工作开展有序。

二、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

2023 年度完成了辖区街道路面清扫任务，已按质量完成道路清扫保洁，完成率达到 100%；完成了各物业小区的生活垃圾收运工作，每天对辖区内生活垃圾做到日产日清，清运达标率 100%；加大环卫收费力度深挖潜力，对辖区单位、门店、个体、居民及时收取卫生费做到不漏收、不少收，垃圾

费用收取并上缴 17219219.5 元。环卫保洁专项经费项目规范，资金使用规范，项目工作按计划完成，年度绩效目标达到，社会效益、环境效益显著、项目可持续性较强。

（二）项目绩效分析

我街保障中心（环卫）辖区内保洁主次干道 4 条，保洁总面积 127872 平方米，道路清扫保洁面积 70605 平方米，绿化保洁面积 22775 平方米，河涌保洁面积 5850 平方米。清扫保洁、生活垃圾收运工作当天及时完成，并已制定有关的工作机制，截止评价日，该项工作运行有效。清扫保洁、垃圾收运工作得到辖区居民的认可。通过对辖区内街巷定期清扫保洁，垃圾收运工作，优化了街道环境，为居民提供了干净整洁的居住环境，达到了美化环境的目的，项目可持续性较强。

三、项目主要绩效

（一）根据专款专用的原则，环卫保洁专项经费 100% 用于街环卫清扫保洁工作，支出程序严格按财务规定，做到事前报告，过程把关，经手规范，审核严格，全部资金使用未出现差错。

（二）建立完善的环卫管理、检查、考核制度，把有限的资金落到实处。

四、存在问题及建议

由于我街未有压缩站，垃圾收运工作需投入大量的人力

及物力。希望修建压缩站，完善基础设施建设。

出租屋管理专项经费项目：

一、评价项目概述

（一）项目背景：

冼村街道办下属事业单位广州市天河区冼村街道综合保障中心成立于 2020 年 11 月，中心包含 10 个管理小组（分别是：中心办公室、督导组、杨箕东社区管理组、金珠社区管理组、金城社区管理组、金园社区管理组、新庆社区管理组、冼村社区管理组、新庆社区管理组、跑马地社区管理组）配备出租屋网格员共计 120 人。

（二）项目立项依据：

承担辖区综合治理、平安建设、城市综合管理、市容市貌整治维护、突发事件应急管理 etc 事务性辅助性工作，为街道机关履职提供支持和保障； 承担网格信息采集整理利用、档案资料管理、网格员培训等网格化服务管理事务性工作； 承担辖区出租屋日常巡查等工作，协助开展出租屋安全隐患整治等工作； 承担街道“令行禁止、有呼必应”综合指挥调度平台的日常值守、运行和监控等事务性工作等相关工作。

（三）项目绩效目标：

做好辖区综合治理、平安建设、城市综合管理、市容市貌整治维护、突发事件应急管理 etc 事务性辅助性工作，为街道机关履职提供支持和后续保障。

二、评价结论与绩效分析

（一）总体结论：

深入贯彻党史学习教育，多角度多渠道开展各类来穗人员融合关爱活动，加大宣传居住证申领、积分制服务、房屋租赁备案、出租屋消防安全、网格化管理知识、交通安全法规、反诈骗、垃圾分类等政策咨询和申办指引等公共服务政策福利，提高来穗人员政策解读能力，增强来穗人员公共服务获得感。进一步强化平安出租屋环境，加大出租屋巡查力度和智能门禁宣传推广力度，压实出租屋业主（承租人）出租屋主体责任管理责任，强化部门联动力量，对住改商、日租、分租等重点房屋加强排查整治，严格按照“格不漏街、街不漏楼、楼不漏户、户不漏人、人不漏项”的要求开展“人屋”信息采集和录入、更新，做到底数清、情况明，数据鲜活。同时做好出租屋内各类安全隐患排查，健全完善应急处置机制，进一步督促出租屋主（承租人）自行排查隐患意识，严防各类安全事故发生。

（二）项目绩效分析

1. 按照“人来登记，人走注销”的要求，本部门积极开展“人屋”信息采集工作，我街登记在册出租屋 25383 套（住宅 12687 套，非住宅 12696 套），其中放心类 25268 套，关注类 77 套，严管类 38 套，禁租类 0 套，登记在册来穗人员 20234 人。

2.按照区委、区政府的工作部署，冼村街全面开展基础数据摸排专项行动，综合保障中心按要求，通过做好日常本

职工作，夯实“人屋”登记纳管基础，动态掌握“人、屋、车、场、网”底数，完善数据共享机制。经第8轮基础排查，截止12月31日，已确准冼村社区出租屋13栋，实有房屋2658套（其中出租屋1263套、自住和空置房屋1395套）、实有人口约9580余人（其中来穗人员3838人、境外人员149人，广州市人5600余人），重点人群326人（慢性病232人、肾透析1人、精神病人33名、肿瘤患者3人、孕妇7人，独居老人34名，困境儿童4人、行动不便人员12人），实现实有人口上门摸排率、特定重点人员登记更新率“两个100%”。

3.深入贯彻落实省、市、区文件要求，结合我街穗天冼委【2023】43号、穗天冼委【2023】44号方案，综合保障中心通过开展日常网格巡查、清查行动，定期开展各类来穗人员融合关爱活动，多措并举助力“百千万工程”走深走实。

4.依托派出所下发的各社区“粤居码”申报进度表和未领码名单，实时掌握我街流动人员“粤居码”申领情况，综合保障中心进一步强化督促，对未申报的人员发放居住申报指引宣传单张、楼栋张贴居住申报指引二维码和出租屋网格员日常上门走访宣传等，确保粤居码推广工作落到地成效。截止12月31日，冼村辖内共19809人完成“粤居码”申领登记，流动人口持码率98.64%。

5.通过出租屋上门走访，路面巡查的方式，以“绣花”

功夫织密出租屋安全“防治”网，推动辖区安全形势持续向好。截止 12 月 31 日，累计出动管理员 15791 人次，排查出租屋 149851 套次，核查来穗人员 121273 人次，新登记出租屋 681 套，新登来穗人员 30799 人，注销来穗人员 48287 人，派发《温馨提示》、消防、禁毒、防恐、防诈骗、备案等宣传单张 15972 份。

6. 全面排查整改出租屋重大事故隐患，着力从根本上消除事故隐患，同时通过派发安全用气宣传单张、发送微信短信、粘贴海报、LED 大屏播放、当面宣教等方式大力宣传引导，从根本上解决问题，坚决防范遏制出租屋隐患发生。截止 12 月 31 日，累计开展各类专项清查行动 217 次，出动工作人员 2621 名，检查出租屋 12406 套，登记流动人员 1652 名，注销 1468 人，派发各类消防宣传资料份数 1874 份，签定《出租屋屋主（代理人）安全责任明白卡》2462 份。

7. 通过电话短信通知、上门走访宣传、制作宣传小册子、设置服务台和电话热线解答疑问等形式，加强出租屋管理政策宣传，加强与出租屋屋主、企业之间的沟通，充分调动出租屋主主动纳税和出租屋备案积极性。截止 12 月 31 日，累计办理出租屋租赁备案 7006 份，办理住所（经营场所）场地使用证明 70 份。“出租屋综合税”征收总额约 1.32 亿元，印花税约 118.73 万元。

三、项目主要绩效或成功经验

（一）强化我街出租屋和来穗人员的管理，提升出租屋和来穗人员服务管理精细化、智能化水平。加强辖内来穗人员和出租屋及社区网格化服务管理工作，以构建一个和谐文明安定的社区为目标提供后勤保障。

（二）为来穗人员提供办理居住证和积分入学申请等各项服务，开展各项融合活动，定期巡查，核查人员信息，确保出租屋纳管率、来穗人员登记纳管率、人屋信息鲜活率达到规定要求，切实提高出租屋安全，确保出租屋刑事犯罪案件、入室盗窃案件数比上年下降。

四、存在问题或不足

（一）进一步做好“六员”工作，加强基层社会管理、化解社会矛盾、促进社会和谐，实现民情联系无遗漏，社区管理无盲点，社会服务无缝隙，结合社区特性，在现有的 46 个网格便民联络点基础上，增设 9 个联络点，打通基层服务“最后一公里”。继续加强网格员学习培训力度，不断提高网格员法律法规知识水平和业务能力。通过更新“三公开”公示牌，加大宣传力度，让群众进一步了解网格的职责和作用。

（二）进一步强化平安出租屋环境，加大出租屋巡查力度和智能门禁宣传推广力度，压实出租屋业主（承租人）出租屋主体管理责任，强化部门联动力量，对住改商、日租、分租等重点房屋加强排查整治，严格按照“格不漏街、街不

漏楼、楼不漏户、户不漏人、人不漏项”的要求开展“人屋”信息采集和录入、更新，做到底数清、情况明，数据鲜活。同时做好出租屋内各类安全隐患排查，健全完善应急处置机制，进一步督促出租屋主（承租人）自行排查隐患意识，严防各类安全事故发生。

五、相关建议

（一）多角度多渠道开展各类来穗人员融合关爱活动，加大宣传居住证申领、积分制服务、房屋租赁备案、出租屋消防安全、网格化管理知识、交通安全法规、反诈骗、垃圾分类等政策咨询和申办指引等公共服务政策福利，提高来穗人员政策解读能力，增强来穗人员公共服务获得感。

（二）继续加强出租屋网格员业务培训，通过集中进行业务培训提升网格员队伍的向心力和凝聚力。建立岗位督导巡查，逐步探索长效管理机制，建立健全我中心的规章制度。打造一支作风过硬、业务精通、为民服务的网格员队伍。