**武昌区2017年度两院机关物业服务费项目**

**绩效评价报告**

**项目名称：两院机关物业服务费项目**

**项目单位：武汉市武昌区机关运行保障中心**

**主管部门：武汉市武昌区机关运行保障中心**

**评价机构：致同会计师事务所（特殊普通合伙）**

**武汉分所**

**二〇一八年五月**

**摘要**

1. **项目名称：两院机关物业服务费项目**
2. **项目金额：1,035.00万元**
3. **绩效评价结果**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评价准则 | 准则分值 | 评价得分 | 评价等级 |
| 项目投入 | 16分 | 14分 | 良 |
| 项目过程 | 24分 | 23分 | 优 |
| 项目产出 | 30分 | 27.5分 | 优 |
| 项目效果 | 30分 | 24.5分 | 良 |
| 综合绩效 | 100分 | 89分 | 优 |

1. **评价工作组组成名单**

项目负责组长：何思琪

现场负责人：王雅

评价小组成员：聂小青、王梓

**五、主要评价方法概述**

“两院机关物业服务费项目”绩效评价根据项目特点和评价工作的要求，选择比较法、公众评判法、统计计算法、实地考察等方法进行绩效评价分析，与此同时，我们收集了大量项目实施单位的各种统计资料进行分析研究。

（一）比较法。是指通过对“两院机关物业服务费项目”绩效目标与实际实施效果的对比，综合分析其绩效目标实现程度。项目小组根据收集的“两院机关物业服务费项目”资料和前往实地观察，了解项目实际实施情况，与项目申报时确定的绩效目标进行对比，评价绩效目标的实现程度。

（二）公众评判法。是指通过专家评估、调查问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。项目小组对武昌区机关大楼及荆南区办公楼工作人员进行问卷调查，收集“两院机关物业服务费项目”具体实施情况和效果的相关证据，为绩效分析结论提供有力支撑。

（三）统计计算法。是指采用各种专业（或专门）指标的计算方法，通过收集项目实施的相关数据，采用统计或核算等方式进行计算实际完成或达到的结果，评价绩效目标实现程度。项目小组根据相关文件依据，设计符合“两院机关物业服务费项目”特点的评价指标体系，然后采集数据依据计算公式进行计算分析，并根据计算结果分析项目的绩效目标实现程度。

（四）实地考察。是指前往项目实施地点进行考察，了解项目的实施情况，评价项目绩效目标实现程度。项目小组将前往项目实施单位进行资料的收集，并在机关大楼及荆南街办公区相关部门核实项目实际情况，与收集的资料进行验证核对，并拍照留痕。

**六、存在的主要问题概述**

（一）项目未设置长期目标、年度目标、绩效指标，绩效目标体系不健全。两院物业服务费项目未根据下一年工作计划和安排情况，设置项目长期目标、年度目标、绩效指标，不利于工作实施后的对比，难以评价和考核项目的实施情况。

（二）项目缺乏部分工作记录。主要体现在三个方面，第一，项目实施单位对电梯、安全监控、消防监控等设备进行检查，但未形成维修检修记录资料；物业人员的清洁卫生工作未形成工作日志；人均能耗相关项目资料未保留。项目日常工作未形成工作记录，不便于总结工作中存在的问题，难以对物业工作人员的日常工作进行考核。

（三）办公大楼绿化程度有待提高。机关人员对办公区域绿化舒适度的满意程度不高，主要是因为办公大楼内部绿化结构单一、形式呆板，植物品种较少、更换频次少。

（四）办公楼运行稳定性不高，存在停水停电现象。调查问卷结果显示办公大楼运行稳定性为65.00%。办公大楼供水、供电偶尔会产生异常状况，机关有关部门对供水供电设施的管护工作执行不到位。

**七、管理建议概述**

（一）项目实施单位设置项目长期目标、年度目标及绩效指标，完善项目预算管理体系。针对工作的远瞻性，确定近几年需要完成的工作目标，设置项目的长期目标；结合下一年年度工作总体计划，设置项目年度目标；根据具体工作计划设置绩效指标，指标具有可考性和全面性，绩效指标尽量设置量化、易搜集数据的指标值。设置目标和指标，有利于年末项目工作考核。

（二）建立各项工作台账，及时形成工作记录并保存完整。项目实施过程中，对各类运行设备定期检修并形成维修记录，评估设备使用状况；保洁人员打扫卫生做好执勤登记，合理控制保洁频次；人均能耗项目资料及时归档，形成工作记录，便于查阅资料。

（三）优化办公大楼绿化环境，提高工作人员舒适度。合理选择树种和花种，创新植被分布，加大植被面积，及时更换枯死植物，发挥园林绿化的生态功能。同时，可根据季节开展小型花卉展，供机关人员参观，提高工作人员工作积极性。

（四）加强对供水供电设施的管护，提高机关运行稳定性。及时维护办公大楼的供水供电设施，定期检测供水供电设施，做好停水断电应急预案，提高办公大楼供水供电的保障能力，保障工作人员基本的办公环境。

**目录**

摘要

[前言 1](#_Toc3817)

[一、项目基本情况 1](#_Toc20014)

[（一）项目概况 1](#_Toc31490)

[（二）项目绩效目标 3](#_Toc16847)

[二、绩效评价工作情况 4](#_Toc7670)

[（一）绩效评价目的 4](#_Toc28296)

[（二）绩效评价工作过程 4](#_Toc10671)

[（三）绩效评价框架 6](#_Toc7634)

[（四）证据收集方式 17](#_Toc3088)

[三、绩效分析 17](#_Toc28432)

[（一）项目投入（16分） 17](#_Toc21462)

[（二）项目过程（24分） 19](#_Toc30565)

[（三）项目产出（30分） 21](#_Toc25989)

[（四）项目效益（30分） 23](#_Toc25965)

[四、评价结论 25](#_Toc18639)

[五、主要经验及做法、存在的问题和建议 26](#_Toc28557)

[（一）主要经验及做法 26](#_Toc23057)

[（二）存在的问题 26](#_Toc18936)

[（三）建议 26](#_Toc18652)

[六、其他需说明的问题 27](#_Toc2454)

[（一）关于评价责任的说明 27](#_Toc21413)

[（二）关于本项目评价中局限性的说明 27](#_Toc17267)

[附件： 28](#_Toc29196)

**前言**

**开展绩效评价的背景**

由于政府公共服务职能进一步转换，财政支出规模持续扩大，信息公开力度不断增强，财政资金安排是否科学合理、资金使用是否规范有效、预期效益是否达到目标、政府公共服务职能是否有效地履行、财政支出责任是否得到真正落实成为社会各界关注的焦点。提高政府财政资金使用效益和公共服务水平必须进行预算绩效管理。其中，绩效评价是预算绩效管理的核心内容。

为贯彻落实我国财政部绩效管理工作的一系列规定，财政部出台了《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）、湖北省财政厅印发《湖北省财政项目资金绩效评价操作指南》的通知（鄂财函[2014]376号）、市政府印发《关于推进预算绩效管理的意见》(武政[2013]95号)、市财政局印发《武汉市预算绩效管理工作方案(2014-2015年)》（武财绩[2014]218号）等，随着各项制度的逐步完善，我省绩效评价体系和制度已步入常态。武昌区颁布的《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》和《武昌区财政局关于开展2018年区级财政支出绩效评价工作的通知》，为此次“两院机关物业服务费项目”绩效评价的具体实施提供了指导，确保了绩效评价工作的顺利开展。

**评价委托关系**

评价小组接受武昌区机关运行保障中心（以下简称“运保中心”）委托，从5月2日至5月14日，历时13天，投入4人对运保中心两院机关物业服务费项目情况进行绩效评价。

**一、项目基本情况**

**（一）项目概况**

**1.项目立项背景**

1.1 项目立项依据

为了提高机关事业单位物业管理质量，推动物业管理事务社会化，加强机关单位基础设施建设，运保中心按照政府采购程序采购物业管理服务对机关大楼、荆南街办公区及停车场进行管理，以创造良好的办公环境和停车环境，保障机关人员工作的正常开展。

1.2 项目所属领域

运保中心两院机关物业服务费项目属于服务业领域，为贯彻落实省、市2012年“两会”精神，坚持以科学发展观为指导，创造良好的办公和停车环境，保障机关人员工的正常开展，通过采购物业管理服务推进机关大楼、荆南街办公区及停车场管理服务水平提升。

1.3 项目性质与特点

武昌区两院机关物业服务费项目是应武昌区全面推进创建现代和谐社会的需要提出的，该项目从安全管理、设备服务、车辆管理、保洁绿化和会务服务等多方面进行实施，力图加强资产管理，提高办公环境质量，努力把机关大楼建设成为管理有序、服务完善、环境优美、治安良好、人际关系和谐的现代新型单位，提高机关工作人员为社会提供服务的效率和质量。

1.4 项目立项时所属领域状况

随着机关单位的运行，办公大楼在使用期间，都面临着管理、养护、修缮的问题，为加强资产管理，提高办公环境质量，机关单位实施了“物业化”的工作机制，对房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，保持和维护相关区域环境卫生和安全秩序，创造全新办公环境。

**2. 基准日及评价历时**

2.1 评价基准日：2017年12月31日

2.2 本次评价从2018年05月2日——2018年05月14日，历时13天

**3．项目实施情况**

（1）项目实施单位：武汉市武昌区机关运行保障中心。

（2）项目实施周期与地点：2017年；武昌区机关大楼、荆南街区办公大楼及停车场。

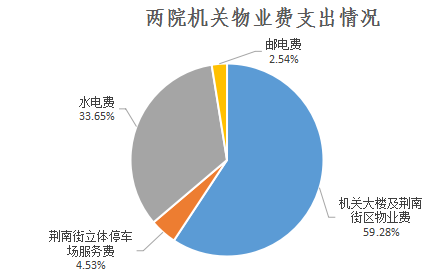
（3）项目主要内容：从安全管理、设备服务、车辆管理、保洁绿化和会务服务等多方面进行实施，力图加强资产管理，提高办公环境质量，解决机关单位资产管理、养护、修缮的问题。

（4）项目完成概况：截止到绩效评价日，项目按照公开、公正、公平、透明的原则，依照政府采购程序，采购物业管理服务对武昌区机关大楼、荆南街区办公大楼及停车场进行管理，基本完成了办公区域内的维修养护、绿化保洁、会议服务、安全管理及车辆管理的物业管理要求。

**4．项目经费来源和使用情况**

（1）项目资金来源概况：武汉市武昌区“两院机关物业服务费项目”经武汉市武昌区财政局批复，下达预算资金1,035.00万元，项目资金均为区级财政资金。

（2）项目资金使用概况：“两院机关物业服务费项目”实际支出946.88万元，其中：机关大楼及荆南街区办公大楼物业费实际支出561.30万元，水电费实际支出318.62万元，邮电费实际支出24.09万元，荆南街立体停车场服务费实际支出42.87万元。



**（二）项目绩效目标**

1、项目立项设定绩效目标

两院机关物业服务费项目的绩效目标是对武昌区机关大楼及荆南街区办公大楼的房屋及其配套设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域环境卫生和安全秩序，以加强机关单位的资产管理，提高机关单位的办公环境质量，努力把机关大楼建设成为管理有序、服务完善、环境优美、治安良好、人际关系和谐的现代新型单位。

2、绩效目标完成情况

截止2017年底，项目已完成对武昌区机关大楼和荆南街办公大楼以及停车场的物业工作，优化了大楼整体的办公环境，包括保洁绿化、停车场管理、办公区域周围的安全保卫、会议服务、设施设备的维修维护和附属物的管理等，提高了车库管理的质量、效益及安全性。

**二、绩效评价工作情况**

**（一）绩效评价目的**

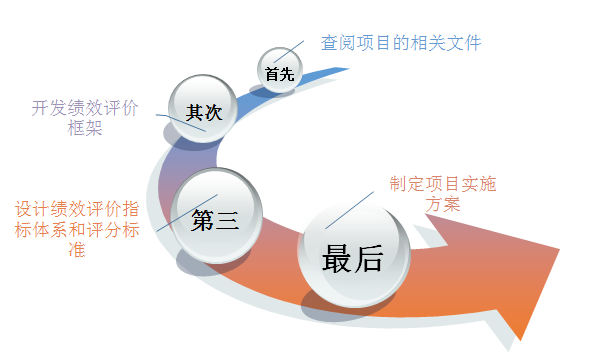
为深化预算管理改革，进一步加强两院机关物业服务费项目的监督管理，提高财政资金使用效益，根据《中华人民共和国预算法》、《财政支出绩效评价管理暂行办法》和国家有关财务规章制度，结合两院机关物业服务费项目的具体情况，按照运保中心的总体部署，进行此次绩效评价。同时，本次绩效评价还力争实现以下目的：

1、按照武昌区财政局项目资金管理要求，设计合理的指标体系和评价标准，采取科学规范的评价方法，对“两院机关物业服务费项目”从项目决策到项目绩效的全过程进行科学、客观、公正的评价，为合理分配资金、优化支出提供依据。

2、通过绩效评价为合理分配资金、优化支出提供依据，也为逐步建立“预算编制有目标，预算执行有监控，预算完成有评价，评价结果有反馈，反馈结果有应用”的绩效评价机制提供决策依据。

3、通过绩效评价总结前一年度项目实施的经验教训，为进一步加强公益服务项目管理，提高项目建设水平，发挥财政资金效益提供重要的参考依据，也为将来开展物业管理工作提供借鉴。

**（二）绩效评价工作过程**

****

（1）前期准备工作内容；

首先，查阅项目的相关文件。通过查阅了武昌区“两院机关物业服务费项目”2017年度财政支出绩效评价自评项目申报表、运保中心2017年度预算表、2017年度两院机关物业服务费项目支出明细表等资料，结合《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》和《武昌区财政局关于开展2018年区级财政支出绩效评价工作的通知》的要求，绩效评价工作小组充分熟悉项目背景、项目内容、项目活动等信息，这为绩效评价工作小组后续制定绩效评价方案奠定了基础。

其次，根据项目具体情况设定共性指标与个性指标相结合的绩效评价指标体系。 “两院机关物业服务费项目”绩效评价指标体系由4个一级指标、6个二级指标、23个三级指标构成。绩效评价指标体系包含12个定性指标，11个定量指标，定性定量指标相结合，量化程度较高。绩效评价工作小组针对绩效评价对象的特点设计了12个个性化指标，包括设施设备维护管理、办公大楼清洁（绿化）程度、装修工程验收合格率、会议服务质量保障率、物业考核达标率、停车场人员配备、办公楼运行稳定性、人均耗能降低率、停车场正常运行以及物业服务满意度等。

第三，设计绩效评价指标体系和评分标准。项目小组与运保中心就“两院机关物业服务费项目”绩效评价相关事项进行了充分的讨论与研究，制定了绩效评价指标体系和评分标准。

最后，制定项目实施方案。实施方案明确了评价对象、依据、评价方法、评分办法、实施步骤、评价人员及分工等。实施方案对绩效评价工作小组具体工作内容和时间进一步细化，保证评价工作顺利开展。同时，为了保证得出科学、合理、公正的评价结果，绩效评价工作小组制定了专门的调查问卷、访谈大纲和资料清单，帮助绩效评价工作小组在报告后期对调查问卷和访谈记录等进行分析汇总。

（2）组织实施过程内容

根据制定的绩效评价工作方案，绩效评价工作小组首先收集实施单位的项目有关材料，前往项目实施地，通过现场评价方法进行绩效评价。包括收集、审核基础资料；开展现场核查，核实项目是否实施以及项目实施情况是否良好，并进行拍照留痕；对收集的证据运用科学的方法进行综合分析。

（3）分析评价工作内容

根据绩效评价指标体系和评分标准、调查问卷、访谈大纲和资料清单后期对调查情况、基础数据、访谈记录分析后形成综合评价结果，将评价结果纳入已确定的各项指标临界区间进行比较，确定绩效评价等级（优、良、中、差）。最后，对评价工作进行总结，将项目基本情况、绩效评价工作情况、评价分析及评价结果、评价等级、经验及做法、问题及建议等形成书面报告。

**（三）绩效评价框架**

**1.评价原则**

本次绩效评价，我们遵循相关性原则、重要性原则、可比性原则、系统性原则、经济性原则。

（1）相关性原则。绩效评价指标应当与绩效目标有直接的联系，能够恰当反映目标的实现程度。如办公大楼清洁绿化程度、装修工程验收合格率等指标。

（2）重要性原则。应当优先使用最具评价对象代表性、最能反映评价要求的核心指标。如办公大楼绿化舒适度、物业服务满意度等指标。

（3）可比性原则。对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，以便于评价结果可以相互比较。资金使用率等指标按照可比性原则制定。

（4）系统性原则。绩效评价指标的设置应当将定量指标与定性指标相结合，能系统反映财政支出所产生的社会效益和可持续影响等。设施设备维护管理、办公大楼清洁（绿化）程度等指标为定性指标，办公区域清洁度、办公楼运行稳定性、人均耗能降低率等指标为定量指标。

（5）经济性原则。绩效评价指标设计应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。人均耗能降低率等指标符合经济性原则。

**2.评价依据**

（1）项目行为依据（项目决策文件等）

①《武昌区财政局关于开展2018年区级财政支出绩效评价工作的通知》

（2）法律、法规依据

①《中华人民共和国预算法》；

②财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预[2011]285号）；

③《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》

（3）项目财务资料依据

①《财务科制度》

②《经费支出管理制度》

③运行保障中心财务报销管理办法

④《武昌区财政局关于武昌区机关运行保障中心2017年部门预算的批复》（武昌财预【2016】295号）

⑤武昌区两院机关物业服务费项目2017年度支出明细表

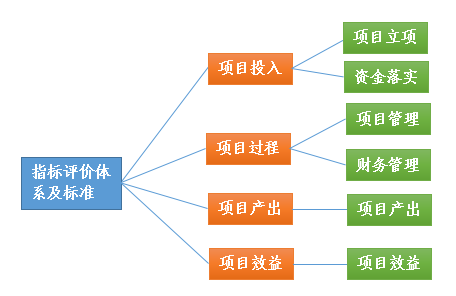
⑥记账凭证

（4）基础数据、资料依据

①机关物业考核经费核准月度情况表

**3.评价指标体系**

绩效评价指标体系是开展绩效评价工作的核心。绩效评价工作小组在参考财政支出绩效评价指标框架的基础上，依据《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》，结合两院机关物业服务费项目的特点，运用定量定性原则，确定了绩效评价一级指标、二级指标和三级指标。



绩效评价指标体系是开展绩效评价工作的核心。绩效评价工作小组在参考财政支出绩效评价指标框架的基础上，依据《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》，结合两院机关物业服务费项目的特点，运用定量定性原则，确定了绩效评价一级指标、二级指标及三级指标。

绩效评价指标体系包括投入、过程、产出、效果四个方面。

“投入”权重16分，下设二级指标“项目立项”、“资金落实”，主要评价项目立项规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性，下设4个三级指标具体评价；

“过程”权重24分，下设二级指标“项目管理”、“财务管理”，主要评价项目管理制度的执行、资金使用情况，下设6个三级指标具体评价；

“产出”权重30分，下设二级指标“项目产出”，主要评价项目各项数量产出和质量产出的实现程度以及预算执行率，下设7个三级指标具体评价；

“效果”权重30分，下设二级指标“项目效益”，主要评价项目实施后的社会效益、服务对象满意度，下设6个三级指标具体评价。

具体指标的分布情况、权重、指标解释、指标说明如下表所示：

| **指标名称** | **指标解释** | **指标说明** |
| --- | --- | --- |
| 项目立项规范性（4分） | 项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。 | 评价要点： ①是否有规划； ②项目是否按照规定的程序申请设立； ③所提交的文件、材料是否符合相关要求； ④事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等； ⑤项目执行时是否发生重大调整。 |
| 绩效目标合理性（4分） | 项目是否设定绩效目标和绩效指标，所设定的绩效目标和指标是否符合实际，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： ①是否设定长期目标、年度目标和绩效指标； ②目标和指标的设计是否符合目标管理规范； ③根据绩效目标和完成情况的对比考核目标设立的合理性； ④绩效指标是否具有可测性。 |
| 资金到位率（4分） | 实际到位资金与计划投入资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。 | 资金到位率=（实际到位资金/计划投入资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内实际落实到具体项目的资金。 计划投入资金：一定时期（本年度或项目期）内计划投入到具体项目的资金。 |
| 到位及时率（4分） | 及时到位资金与应到位资金的比率，用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。 | 评价要点：  到位及时率=（及时到位资金/应到位资金）×100%。 及时到位资金：截至规定时点实际落实到具体项目的资金。 应到位资金：按照合同或项目进度要求截至规定时点应落实到具体项目的资金。 |
| 管理制度健全性（4分） | 项目管理制度是否健全，用以反映和考核项目管理制度对项目顺利实施的保障情况。 | 评价要点： ①是否已制定或具有相应的项目管理制度，如招投标制、合同制、政府采购制度。 ②项目管理制度是否合法、合规、完整。 |
| 制度执行有效性（4分） | 项目实施是否符合相关项目管理规定，用以反映和考核项目管理制度的有效执行情况。 | 具体项目：  ①是否遵守相关法律法规和项目管理规定；  ②项目调整及支出调整手续是否完备；  ③是否严格执行项目管理程序及招投标制、合同制、政府采购等；  ④项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；  ⑤项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。 |
| 项目质量可控性（4分） | 项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施,用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。 | 评价要点： ①是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准； ②是否采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段。 |
| 管理制度健全性（4分） | 项目实施单位的财务制度是否健全，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。 | 评价要点： ①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法； ②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。 |
| 资金使用合规性（4分） | 项目资金使用是否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是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③项目的重大开支是否经过评估认证； ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 |
| 财务监控有效性（4分） | 项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。 | 评价要点： ①是否已制定或具有相应的监控机制； ②是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。 |
| 设施设备维护管理  （5分） | 项目实施后，办公设备是否定期维修，办公楼配套服务设施是否正常使用，用以反映和考核项目定期工作的完成情况。 | 评价要点：  ①电梯、安全监控、消防监控等能否正常使用；  ②水箱是否定期清洗和检查以保持机关大楼内饮水需求；  ③维修项目是否及时，包括设备设施小修是否不过夜、中修是否在24h内完成、大修是否在3日内完成；  ④检修发现异常状况是否妥善处理。 |
| 办公大楼清洁（绿化）程度（5分） | 项目实施后，办公大楼周边包括机关楼层花卉、附近树木养护和草坪的绿化管理是否得当，机关区域范围内的公共区域是否干净、卫生，用以反映和考核项目的执行情况。 | 评价要点： ①机关楼层花卉是否更新，若更新，是否及时； ②机关办公区山顶绿化是否定期浇水施肥，是否存在养护植物异常死亡状况； ③是否按计划数量和质量状况新增春秋两季花卉展； ④环卫设施是否完备、是否设置垃圾箱等保洁设备； ⑤在公共楼梯、扶栏、走道、地下室等区域是否保持清洁； ⑥是否定期进行屋面清扫、外墙清洗及“蝇蚊蟑鼠”四害灭杀等。 |
| 装修工程验收合格率（3分） | 项目实施后，办公楼区域内的房屋、厕所等小型工程施工是否符合标准，用以反映和考核修缮项目的执行的质量状况。 | 评价要点： ①办公楼区域内的房屋、厕所等修缮工程是否经验收。 ②装修工程验收合格率=已经验收合格的项目数/计划装修的项目数\*100% 其中，已经验收合格的项目数以当年实际完工并经验收的项目数确定； 计划装修的项目数为当年计划要装修并实际装修的项目数，包括已装修未完工和已装修已完工的项目数。 |
| 会议服务质量保障率（4分） | 项目实施后，会议室的环境是否有所改善，会议服务能否保障正常的会议开展的需求，用以反映和考核项目实施的质量保障情况。 | 评价要点： ①会议室的卫生是否保持整洁、会议场地是否设置花卉盆景等、音响设备能否正常使用，是否保管配备的会议用品，包括水果盘、茶杯、席次卡、会议接待过程所需的茶（纸）杯、茶叶等物品； ②会议服务质量保障率=实际保障工作项/计划保障工作项数\*100% ③是否做好会议剩余物品的登记工作。 |
| 物业考核达标率（5分） | 项目实施后，机关大楼定期对物业公司进行考核，在当年度考核中，物业公司考核达标的状况，用以考核和反映物业服务的质量水平。 | 评价要点：   1. 业考核达标率=评分结果的月平均数/100\*100%；   其中：机关大楼每月对物业公司进行一次考核，按照2017年度各月实际的评分结果求和再取平均数计算。 |
| 停车场人员配备（4分） | 考核项目实施后，停车场是否按要求设置人员，并进行考核，用以反映和考核项目的执行状况。 | 评价要点： ①是否配备12人，其中早班4人，中班4人，晚班4人； ②配备的人员具有特种设备作业证，人员中是否满足50%以上的人员拥有驾驶证； |
| 资金使用率（4分） | 项目实际支出与项目到位资金的比率，用以反映和考核项目资金使用情况。 | 资金使用率=项目实际支出/项目到位资金×100%。 实际支出：项目实施单位为完成既定工作目标一定时期（本年度或项目期）内实际所耗费的支出。 到位资金：一定时期（本年度或项目期）内实际落实到具体项目的资金。 |
| 办公楼运行稳定性（5分） | 项目实施后，是否还有断电、不能正常供暖、办公环境拥挤等现象，能否维持办公正常运行，用以反映项目完成改善情况。 | 评价要点： 项目实施后，办公大楼供水、供电是否正常，有无异常停水、断电状况，通过对工作人员发放问卷调查进行了解。 |
| 人均耗能降低率（5分） | 项目实施后，本年人均能耗相比上年下降的程度，用以反映和考核项目的社会效益。 | 评价要点： 人均能耗降低率=（本年人均能耗-上年人均能耗）/本年人均能耗\*100%。 |
| 办公大楼绿化舒适度（5分） | 项目实施后，办公大楼绿化是否得到提升，大楼环境更加舒适，用以反映项目的实施效果。 | 评价要点： 办公大楼绿化舒适度，结果通过调查问卷的方式获取。 |
| 办公区域清洁度（5分） | 项目实施后，办公区域卫生环境是否得到改善，用以反映项目的实施效果。 | 评价要点：办公区域清洁度，结果通过调查问卷的方式来获取。 |
| 停车场正常运行（5分） | 项目实施后，停车场是否正常运转，用以反映和考核项目的完成状况。 | 评价要点： ①车辆出入是否登记，是否对停车场进出车辆进行管理，在停车场出入口设置门岗执勤； ②车库内附属设备是否进行维护和管理，包括下水管道、标志牌，交通设施设备是否完好，标线、标志牌是否清楚； ③车库内卫生状况是否清洁、车库内设施是否整洁。 |
| 物业服务满意度（5分） | 项目实施后，机关办公人员对项目实施效果的整体的满意程度。 | 评价要点： 机关人员对物业服务的满意程度，结果通过调查问卷的方式获取。 |

具体指标的参考值（目标值）、指标标准、评分细则如下表所示：

| **指标名称** | **参考值 （目标值）** | **绩效标准** | **评分细则** |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目立项规范性（4分） |  |  | 项目按照规定的程序申请设立，提交的文件、材料符合相关要求计1分； 事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策的，计2分； 项目执行时发生重大调整，有相应调整手续的，计1分。 |
| 绩效目标合理性（4分） |  |  | 项目设定长期目标、年度目标和绩效指标，目标和指标的设计符合目标管理规范，计2分；根据绩效目标和完成情况的对比考核目标设立的合理性，绩效指标具有可测性，计2分，否则计0分。 |
| 资金到位率（4分） | 100% | 计划标准 | 资金的到位及时率达到100%计4分，每降低10%，扣1分。 |
| 到位及时率（4分） | 100% | 计划标准 | 到位及时率达到100%计4分，每降低10%，扣1分。 |
| 管理制度健全性（4分） |  |  | 项目实施单位已制定或具有相应的业务管理制度，计2分； 制定的管理制度合法、合规、完整。 |
| 制度执行有效性（4分） |  |  | 项目实施过程遵守相关法律法规，项目调整及支出调整手续完备计1分；严格执行项目管理程序及招投标制、合同制、政府采购等计1分；项目合同书、验收报告等资料是否齐全并及时归档计1分；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位计1分。 |
| 项目质量可控性（4分） |  |  | 已制定或具有相应的项目质量要求或标准计2分； 采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段计2分。 |
| 管理制度健全性（4分） |  |  | 项目实施单位已制定或具有相应的业务管理制度，计2分； 项目资金管理办法符合相关财务会计制度的规定计2分。 |
| 资金使用合规性（4分） |  |  | 项目支出符合国家财经法规和财务管理制度的规定计1分； 符合项目预算批复或合同规定的用途，计1分；重大开支经过评估认证且符合预算规定的用途，计1分； 不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况计1分。 |
| 财务监控有效性（4分） |  |  | 制定了相应的监控机制计2分； 采取了相应的财务检查等必要的监控措施，计2分。 |
| 设施设备维护管理（5分） | 4项 | 计划标准 | 电梯、安全监控、消防监控及水箱都能正常使用计3分，少一项，扣1分，扣完为止；维修项目及时，做到小修不过夜、中修在24h内完成、大修在3日内完成计1分，否则不得分；异常状况妥善处理计1分，否则不得分。 |
| 办公大楼清洁（绿化）程度（5分） | 6项 | 计划标准 | 机关楼层花卉更新及时、新增春秋两季花卉展，计1分； 定期浇水施肥计1分； 环卫设施完备计1分； 在公共楼梯、扶栏、走道、地下室等区域保持清洁计1分； 定期进行屋面清扫、外墙清洗及“蝇蚊蟑鼠”四害灭杀等计1分。 |
| 装修工程验收合格率  （3分） | 100% | 计划标准 | 修缮工程经验收，且装修工程验收合格率达到100%计3分。 |
| 会议服务质量保障率（4分） | 100% | 计划标准 | 会议室的卫生保持整洁、场地设置花卉盆景等、音响设备能正常使用，及时保管配备的会议用品等计1分，少一项扣0.5分，扣完为止； 会议服务质量保障率达到100%，计2分，每降低5%扣1分。 对会议剩余物品有专人的登记保管计1分。 |
| 物业考核达标率（5分） | 90% | 计划标准 | 物业考核达标率达到90%计5分，每降低5%扣1分，扣完为止。 |
| 停车场人员配备（4分） | 12人； 50% | 计划标准 | 达到2项计4分，少一项扣2分。 |
| 资金使用率（4分） | 95% | 计划标准 | 资金使用率达到95%计4分，每降低5%扣0.5分。 |
| 办公楼运行稳定性（5分） | 90% | 计划标准 | 办公楼运行稳定性达到90%，计5分，每降低5%扣0.5分，扣完为止。 |
| 人均耗能降低率（5分） | 100% | 计划标准 | 人均能耗降低率达到100%,计5分，每降低10%扣0.5分. |
| 办公大楼绿化舒适度  （5分） | 85% | 计划标准 | 办公大楼绿化舒适度达到90%计5分，每降低10%扣1分，扣完为止。 |
| 办公区域清洁度（5分） | 90% | 计划标准 | 办公区域清洁度达到90%计5分，每降低5%扣1分，扣完为止。 |
| 停车场正常运行（5分） |  |  | 车辆出入登记，对停车场进出车辆进行管理，在停车场出入口设置门岗执勤计2分； 车库内附属设备进行维护和管理，包括下水管道、标志牌，交通设施设备完好，标线、标志牌清楚计2分； 车库内卫生状况清洁、车库内设施整洁计1分。 |
| 物业服务满意度（5分） | 85% | 计划标准 | 物业服务满意度达到85%计5分，每降低10%扣0.5分，扣完为止。 |

**绩效评价指标体系补充说明**

两院机关物业服务费项目年初没有项目申报表，故以下评价指标均为新增，调整情况如下：

①新增“设施设备维护管理”、“办公大楼清洁（绿化）程度”、“装修工程验收合格率”、“会议服务质量保障率”、“物业考核达标率”、“停车场人员配备”、“资金使用率”、“办公楼运行稳定性”、“人均耗能降低率”、“办公大楼绿化舒适度”、“办公区域清洁度”、“停车场正常运行”，调整原因：根据项目实际产出与社会效益，新增上述指标以反映项目数量、质量目标的实现程度以及项目的社会效益。

②新增“物业服务满意度”，调整原因：根据项目实际产出与社会效益，新增上述指标从机关内部层次反映项目的效益。

**4.评价方法**

（1）综合评分方法

评价采用加权平均法进行综合评分，通过对两院机关物业服务费项目绩效目标与实际实施效果的对比，综合分析其绩效目标实现程度，对各项指标要素评分，结合各项评分值与指标要素权重得出评价综合分值。

（2）指标计算方法

评价采用比率法对指标进行计算，先计算出指标实现值与指标标准值的比率，再将该项比率和对应指标满分值相乘，取整后得出指标评分值。

（3）权重确定方法

评价指标的权重量化参考《武昌区财政支出绩效评价管理暂行办法》，同时采用了逐项对比法和层次分析法，对每个层次的指标根据重要性依次进行比较并确定权重值。

（4）标准值的确定方法

本次评价采用了计划标准、历史标准或经验标准来确定标准值。以预先制定的目标、计划、预算、定额等数据作为评价标准，或者参照同类指标的历史数据或经验数据确定标准值。

**（四）证据收集方式**

“两院机关物业服务费项目”绩效评价采取深入项目单位实地察看、面访、座谈、查阅相关资料、核查财务凭证等证据收集方法，获取大量高质量和准确可靠的数据信息，同时对项目实施相关机构进行访谈，发放调查问卷，收集绩效评价所需的基础性资料。

（1）评价信息资料的收集途径。评价小组前往项目实施单位，对项目负责人和财务人员收集相关资料文件，并对其进行访谈，了解各项目的开展过程和效果，并向武昌区机关大楼及荆南街办公大楼工作人员直接发放调查问卷采集信息。

（2）信息资料的验证方式。财务数据方面，评价小组在项目现场查阅项目经费使用凭证、经费支出明细表及原始附件，将统计表与凭证明细进行核对，与项目相关人员进行经费使用情况的核实；项目实施方面，评价小组通过现场访谈、调查问卷的方式，对项目实施单位进行了解，将了解的信息与收集的资料进行对比验证。

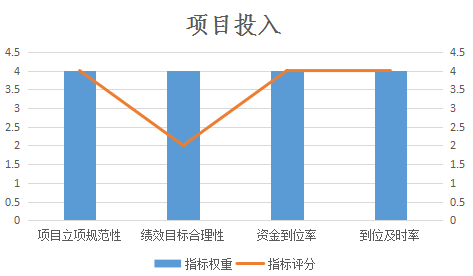
（3）调查访谈、现场查勘方式与安排。2017年05月02日在现场收集、整理资料并了解情况，并于2017年05月02日与项目负责人进行访谈；2017年05月03日对武昌区机关大楼及荆南街办公大楼工作人员进行调查，收集相关证据。

（4）调查问卷的制作与安排。调查问卷由绩效评价小组根据项目资料，结合绩效指标框架，针对项目实际情况，设计合理的调查问题，收集相关、有效的问卷信息，综合分析调查结果，便于对项目进行评价。评价小组根据统计抽样法从武昌区机关大楼及荆南街办公大楼工作人员随机抽取了20名工作人员发放调查问卷。

**三、绩效分析**

**（一）项目****投入（16分）**

根据评价原则，项目决策评价得分为14分，评价结果为良。



投入方面主要评价项目立项规范性，绩效目标的合理性、规范性，资金到位情况。对于该项的评价，评价小组主要采取了案卷研究方式进行资料收集、整理和分析，评价小组查看了《武昌区财政局关于武昌区机关运行保障中心2017年部门预算的批复》（武昌财预【2016】295号）、运保中心2017年度预算表、2017年度财政支出绩效评价自评项目数申报表、项目明细账等资料，对项目投入涉及的指标进行打分，并逐级加权计算结果。

1. **项目立项（8分）**

项目立项是指项目的申请、设立过程是否符合相关要求，所设定的绩效目标是否参考相关的依据，并且对项目的具体目标进行细化、量化。项目立项主要通过项目立项规范性、绩效目标合理性两个指标反映。该项指标评价得分为6分，评价结果为中。

（1）项目立项规范性，满分为4分，实际得分4分。该项指标是指项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。评价小组了解到运保中心年初向武昌区财政局提交了项目预算文件，并于2016年12月26日收到批复，项目申请设立程序合规，且提交的文件、材料符合要求，该项目申请、设立符合要求。重大项目经过“三重一大”会议集体决策，项目执行过程中并未发生重大调整。

（2）绩效目标合理性，满分为4分，实际得分2分。该项指标是指项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。评价小组通过访谈了解到，项目单位仅制定了年度工作计划，未设立长期目标和年度目标以及绩效指标，酌情扣分，扣2分。

**2、资金落实（8分）**

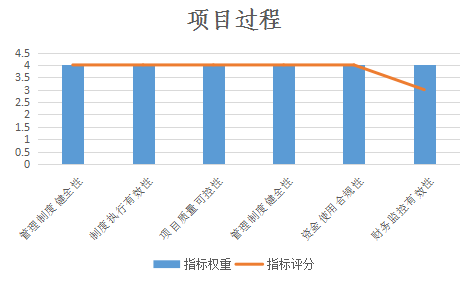
资金落实情况主要评价财政预算资金是否全额发放、资金到位是否及时。该情况通过资金到位率和到位及时率两个指标来反映。该项指标评价得分为4分，评价结果为优。

（1）资金到位率，满分为4分，实际得分4分。该项指标是指实际到位资金与计划投入资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。评价小组采用卷宗研究的方式了解到项目预算资金1,035.00万元，实际到位1,035.00万元，资金到位率达到100%。2017年项目预算资金包括机关大楼物业服务费240.00万元、荆南街物业服务费240.00万元、荆南街立体停车场服务费60.00万元、水电费450.00万元及邮电费45.00万元。

（2）资金到位及时率，满分为4分，实际得分4分。该项指标是指到位资金与应到位资金的比率，用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。根据武昌区财政局局的批复，资金全部到位，不影响项目的正常开展，资金到位及时率100%。

**（二）项目过程（24分）**

根据评价原则，项目过程评价得分为23分，评价结果为优。



项目过程指标主要从项目管理和财务管理两个方面来具体评价；主要考核项目实施单位管理制度的健全性、有效性和可控性，财务管理制度的健全性、合规性及有效性。对于该项的评价，评价小组主要采取了案卷研究、访谈等方式进行资料收集、整理和分析，收集了项目实施单位的管理制度及财务管理制度，查看了财政专项资金的支付凭证，核查其账务处理是否符合规范、资金安全能否得到保障。同时评价小组通过查看了《武昌区财政局关于武昌区机关运行保障中心2017年部门预算的批复》（武昌财预【2016】295号）、项目支出明细表、项目支出预算表、2016机关工作手册、机关物业考核经费核准月度情况表、《运行保障中心财务报销管理办法》等资料，对项目过程涉及的指标进行打分，并逐级加权计算结果。经过综合计分，过程指标得分为23分，评价等级为优。

**1、项目管理（12分）**

项目管理情况主要考核项目管理制度对项目顺利实施的保障情况，项目管理制度的有效执行情况及项目实施单位对项目质量的控制情况。该情况主要从管理制度健全性、制度执行有效性、项目质量可控性三方面具体评价。该项指标评价得分为12分，评价结果为优。

1. 管理制度健全性，满分为4分，实际得分4分，该项指标是指项目实施单位的项目管理制度是否健全，用以反映和考核项目管理制度对项目顺利实施的保障情况。项目实施单位具有相应的管理制度，如招投标制度、合同管理制度、采购管理制度、主任办公会制度、重大责任问题倒查制度等，项目实施依照制度执行，制定的管理制度合法、合规。
2. 制度执行有效性，满分为4分，实际得分4分，该项指标是指项目实施是否符合相关项目管理规定，用以反映和考核项目管理制度的有效执行情况。项目实施单位在项目实施过程遵守相关法律法规，如2017年度的办公室及厕所装修工程严格执行招投标制、合同制、政府采购等程序，项目资料齐全、完整。另外，运保中心有专门的部门负责管理物业公司，定期进行考核物业工作，物业工作落实到位。

（3）项目质量的可控性，满分为4分，实际得分4分，该项指标是指项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。评价小组通过访谈和文档资料了解到项目实施单位在项目实施过程中采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段，并定期对物业公司进行考核，考核以打分形式进行，结果反馈给物业公司，如果验收不合格，终止物业管理合同。

**2、财务管理（12分）**

财务管理情况主要考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，项目资金的规范运行情况及项目实施单位对资金运行的控制情况。该情况主要从财务制度健全性、资金使用合规性、财务监控有效性三方面具体评价。该项指标评价得分为11分，评价结果为优。

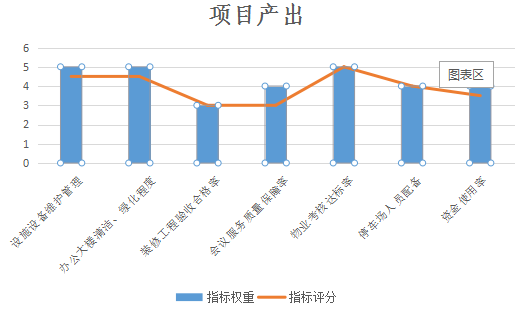
（1）管理制度的健全性，满分为4分，实际得分4分，该项指标是指项目实施单位的财务制度是否健全，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。项目实施单位有《财务科制度》、《经费支出管理制度》、《运行保障中心财务报销管理办法》等管理办法符合相关财务会计制度的规定。同时按照《运行保障中心财务报销管理办法》规范资金的安全使用，财务制度较为健全。

（2）资金使用合规性，满分为4分，实际得分4分，该项指标是指项目资金使用是否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。评价小组通过访谈了解到两院机关物业服务费项目支出符合国家财经法规和财务管理制度，资金的拨付有完整的审批程序和手续，重大开支依据《武昌区机关运行保障中心“三重一大”议事决策制度》的规定进行评估，符合规定用途的才允许支出，资金的报销有完整的审批程序，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

（3）财务监控有效性，满分为4分，实际得分3分，该项指标是指项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。根据访谈得知，项目实施单位建立的资金的监控机制，单位内部会不定期开展内部财务检查以避免资金运行中的不规范行为，但2017年仅接受外部财务检查，内部财务检查工作未开展。依据评分标准，扣1分。

**（三）项目产出（30分）**

根据评价原则，绩效评价得分为27.5分，评价结果为优。



项目产出方面主要从设施设备维护管理、办公大楼清洁（绿化）程度、装修工程验收合格率、会议服务质量保障率等七个方面来进行评价。主要评价项目申报实施内容的完成情况，包括完成数量、质量以及时效。对于该项的评价，评价小组主要采取了卷宗研究、询问、访谈、观察、实地调研等方式进行资料收集、整理和分析，对项目产出涉及的指标进行打分，并逐级加权计算结果。

**1、项目产出（30分）**

（1）设施设备维护管理，满分为5分，实际得分4.5分，该项指标是指项目实施后，办公设备是否定期维修，办公楼配套服务设施是否正常使用，用以反映和考核项目定期工作的完成情况。评价小组通过访谈了解到电梯、安全监控、消防监控均能正常使用，水箱会定期检查，发现异常及时寻找原因并报修。单位设施报修维修及时，但无相关的检修记录资料，依据评价标准，扣0.5分。

（2）办公大楼清洁（绿化）程度，满分为5分，实际得分4.5分，该项指标是指项目实施后，办公大楼周边包括机关楼层花卉、附近树木养护和草坪的绿化管理是否得当，机关区域范围内的公共区域是否干净、卫生，用以反映和考核项目的执行情况。评价小组通过访谈和查看了解到机关楼层花卉及时更新，按合同约定新增春秋两季花卉展，并有专人负责对树木定期浇水施肥；大楼楼梯口附近等区域设置垃圾箱等保洁设备完备，公共楼梯、扶栏、走道定期有保洁人员清扫，请专人进行外墙清洗及“蝇蚊蟑鼠”四害灭杀等，但缺少相关的卫生打扫记录，依据评分标准，扣0.5分。

（3）装修工程验收合格率，满分为3分，实际得分3分，该项指标主要是指项目实施后，办公楼区域内的房屋、厕所等小型工程施工是否符合标准，用以反映和考核修缮项目的执行的质量状况。评价小组通过查阅辅助明细账及记账凭证了解到，2017年办公楼区域及厕所等装修计划工程有9项，实际进行9项，项目已全部完工并进行竣工结算审计，装修工程验收合格率为100%。

（4）会议服务质量保障率，满分为4分，实际得分3分，该项指标是指项目实施后，会议室的环境是否有所改善，会议服务能否保障正常的会议开展的需求，用以反映和考核项目实施的质量保障情况。评价小组通过访谈和查看现场了解到会议场地外设置花卉盆景摆放整齐，会议室内音响设备均能正常使用，会议用品摆放齐全，会议服务质量保障率为100%。但对会议剩余物品并无专人登记处理，会议室角落存在杂物箱乱放的现象，依据评分标准，扣1分。

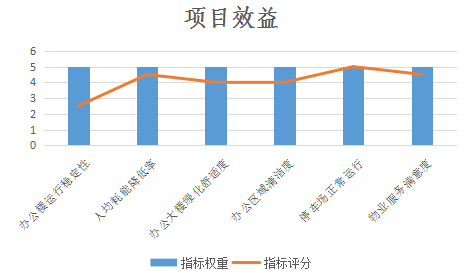
（5）物业考核达标率，满分为5分，实际得分5分，该项指标是指项目实施后，机关大楼定期对物业公司进行考核，在当年度考核中，物业公司考核达标的状况，用以考核和反映物业服务的质量水平。通过查看机关物业考核经费核准月度情况表计算出2017年度物业考核月度平均评分结果为92.11分，物业考核达标率为92.11%。

（6）停车场人员配备，满分为4分，实际得分4分，该项指标是指项目实施后，停车场是否按要求设置人员，并进行考核，用以反映和考核项目的执行状况。评价小组通过访谈了解到立体停车场按计划要求配备12人，分早中晚三个班次执勤，并对执勤人员进行考核，配备人员符合50%以上人员拥有驾驶证的条件。

（7）资金使用率，满分为4分，实际得分3.5分，该项指标是指项目实际支出与项目到位资金的比率，用以反映和考核项目资金使用情况。项目到位资金1,035.00万元，实际支出资金946.88万元，资金使用率91.49%，依据评分标准，扣0.5分。

**（四）项目效益（30分）**

根据评价原则，效益评价得分为24.5分，评价结果为良。



项目效益方面主要评价项目实施所产生的社会效益，以及对社会的需求和发展所带来的直接或间接影响，反映项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。主要评价的指标是办公楼运行稳定性、人均耗能降低率、办公大楼绿化舒适度、办公区域清洁度、停车场正常运行及物业服务满意度。对于该项的评价，评价小组主要采取了卷宗研究、询问、访谈、观察等方式进行资料收集、整理和分析，查看了项目实施单位的绩效报告，发放调查问卷，采集相关信息，对项目效果涉及的指标进行打分，并逐级加权计算结果。

1. **项目效益（30分）**
2. 办公楼运行稳定性，满分为5分，实际得分2.5分，该项指标是指项目实施后，办公大楼供水、供电是否正常，有无异常停水、断电状况。对机关大楼办公人员发放的20份有效问卷中，有7人表示存在停水断电的现象，占比35%；有13人表示不存在停水断电的情况，占比65%，设定有停水断电选项权重0分，无停水断电选项权重1分。计算办公大楼运行稳定性65.00%，依据评分标准，扣2.5分。
3. 人均耗能降低率，满分为5分，实际得分4.5分，该项指标是指项目实施后，本年人均能耗相比上年下降的程度，用以反映和考核项目的社会效益。评价小组通过访谈了解到，人均能耗降低率达到上级规定的相关要求，但是项目档案资料未留存，扣0.5分。
4. 办公大楼绿化舒适度，满分为5分，实际得分4分，该项指标是指项目实施后，办公大楼绿化是否得到提升，大楼环境更加舒适，用以反映项目的实施效果。评价小组随机抽取机关公大楼工作人员进行调查问卷，对机关大楼办公人员发放的20份有效问卷中，有8人表示满意，占比40%；有10人表示比较满意，占比50%；2人表示不太满意，占比10%；0人表示不满意。设定满意选项权重3分，比较满意选项权重2分，不太满意选项1分，不满意选项0分。计算办公大楼绿化舒适度为76.67%，依据评分标准，扣1分。
5. 办公区域清洁度，满分为5分，实际得分4分，该项指标是指项目实施后，办公区域卫生环境是否得到改善，用以反映项目的实施效果。根据问卷调查，对机关大楼办公人员发放的20份有效问卷中，有12人表示办公区域干净整洁，有8人表示比较干净整洁，0人表示不太干净整洁或不整洁，设定干净整洁选项权重6分，比较干净整洁选项权重4分，不太干净整洁选项2分，不整洁选项0分。计算办公区域清洁度为86.67%，依据评分标准，扣1分。

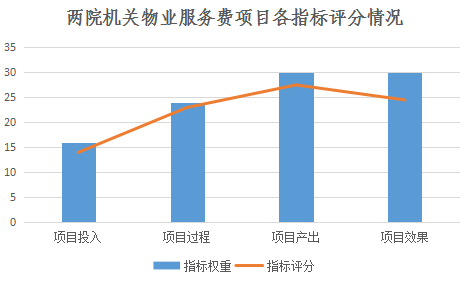
（5）停车场正常运行，满分为5分，实际得分5分，该项指标是指项目实施后，停车场是否正常运转，用以反映和考核项目的完成状况。评价小组通过访谈及问卷结果分析了解到停车场不仅对内部员工也对社会公众开放，停车场有在停车场出入口处设置门岗执勤，同时对出入车辆进行登记，车库车位规划比较合理，附属设备完好，标线、标志牌清楚、停车场范围内无闲置障碍物，设置专人定期对车库服务进行评估，卫生状况良好。

（6）物业服务满意度，满分为5分，实际得分4.5分，该项指标是指项目实施后，机关办公人员对项目实施效果的整体的满意程度。对机关大楼办公人员发放的20份有效问卷中，有7人表示满意，有12人表示比较满意，1人表示不太满意，0人表示不满意，设定满意选项权重3分，比较满意选项权重2分，不太满意选项1分，不满意选项0分。计算办公区域清洁度76.67%，依据评分标准，扣0.5分。

**四、评价结论**

**（一）评分结果**

两院机关物业服务费项目绩效评价得分为89分，评价结果为良，其中投入得分14分，过程得分23分，产出得分27.5分，效果得分24.5分。具体各指标评分情况如下：



**（二）主要结论**

1、项目投入指标评分结果为14分，评价等级为良。项目投入分为项目立项和资金落实两个方面。项目立项方面，项目申请设立符合相关管理方法，立项规范，重大项目经过集体决策，但项目未设置长期目标、年度目标及绩效指标；资金落实方面，项目资金全部到位且到位及时。

2、项目过程指标评分结果为23分，评价等级为优。项目过程分为项目管理和财务管理两个方面。在项目管理上，项目实施单位按合同管理制度、采购管理制度执行具体项目，相关的合同、验收资料齐全并归档由专人保管；财务管理方面，项目实施单位按照财务管理办法执行，项目资金使用规范，但2017年内部财务检查工作未开展。

1. 项目产出指标评分结果为27.5分，评价等级为优。各类物业服务项目基本保质保量完成，大楼设施设备正常运行，办公大楼清洁工作执行到位，装修工程按时完工并验收，但会议室角落存在杂物箱乱放的现象，设施检修和卫生绿化工作缺少工作记录。运保中心每月对物业公司考核，2017年考核结果较好。项目资金使用率为91.49%。
2. 项目效益指标评分结果为24.5分，评价等级为良。项目实施后，带来了一定的社会效益，办公大楼的保洁、安全保卫、停车场管理以及节能降耗工作效益比较显著，机关大楼工作人员整体满意度较高。但机关人员对工作绿化环境满意度不高，办公大楼也存在停水停电现象。

**五、主要经验及做法、存在的问题和建议**

**（一）主要经验及做法**

机关大楼安保严谨、卫生管理规范。在机关安保方面，为加强维稳期间工作的安保力量， 2017年特聘安保人员加强保卫，对出入机关人员进行审查和报备；在公共卫生及保洁方面，环卫设施完备，在大楼楼梯口附近等区域设置垃圾箱等保洁设备，公共楼梯、扶栏、走道定期有保洁人员清扫，及时清运垃圾，创造了良好的大楼卫生环境。

1. **存在的问题**

1、项目未设置长期目标、年度目标、绩效指标，绩效目标体系不健全。两院物业服务费项目未根据下一年工作计划和安排情况，设置项目长期目标、年度目标、绩效指标，不利于工作实施后的对比，难以评价和考核项目的实施情况。

2、项目缺乏部分工作记录。主要体现在三个方面，第一，项目实施单位对电梯、安全监控、消防监控等设备进行检查，但未形成维修检修记录资料；物业人员的清洁卫生工作未形成工作日志；人均能耗相关项目资料未保留。项目日常工作未形成工作记录，不便于总结工作中存在的问题，难以对物业工作人员的日常工作进行考核。

3、办公大楼绿化程度有待提高。机关人员对办公区域绿化舒适度的满意程度不高，主要是因为办公大楼内部绿化结构单一、形式呆板，植物品种较少、更换频次少。

4、办公楼运行稳定性不高，存在停水停电现象。调查问卷结果显示办公大楼运行稳定性为65.00%。办公大楼供水、供电偶尔会产生异常状况，机关有关部门对供水供电设施的管护工作执行不到位。

1. **建议**

1、项目实施单位设置项目长期目标、年度目标及绩效指标，完善项目预算管理体系。针对工作的远瞻性，确定近几年需要完成的工作目标，设置项目的长期目标；结合下一年年度工作总体计划，设置项目年度目标；根据具体工作计划设置绩效指标，指标具有可考性和全面性，绩效指标尽量设置量化、易搜集数据的指标值。设置目标和指标，有利于年末项目工作考核。

2、建立各项工作台账，及时形成工作记录并保存完整。项目实施过程中，对各类运行设备定期检修并形成维修记录，评估设备使用状况；保洁人员打扫卫生做好执勤登记，合理控制保洁频次；人均能耗项目资料及时归档，形成工作记录，便于查阅资料。

3、优化办公大楼绿化环境，提高工作人员舒适度。合理选择树种和花种，创新植被分布，加大植被面积，及时更换枯死植物，发挥园林绿化的生态功能。同时，可根据季节开展小型花卉展，供机关人员参观，提高工作人员工作积极性。

4、加强对供水供电设施的管护，提高机关运行稳定性。及时维护办公大楼的供水供电设施，定期检测供水供电设施，做好停水断电应急预案，提高办公大楼供水供电的保障能力，保障工作人员基本的办公环境。

**六、其他需说明的问题**

**（一）关于评价责任的说明**

本评价结果依据评价客体提供的各项基础资料，运用规定的评价方法，评价工作组保证本次评价工作全过程的公正和公平，各项评价基础资料的真实性与完整性由评价客体负责，未经评价组织机构同意，任何单位和个人不得将本评价结果对外公布。

**（二）关于本项目评价中局限性的说明**

1、评价结论是致同会计师事务所（特殊普通合伙）武汉分所出具的，受具体参加本次项目的评价人员的水平和能力的限制。鉴于这种评价工作存在资料的有限性和调查、分析、判断的局限性，因此，评价结论无法考虑影响资金使用的所有因素，评价结论存在一定的局限性。

2、本项目是经常性的资金使用项目，而且专业性较强。受具体参加本次项目的评价人员的专业能力的影响，对专业指标设定的全面性以及问题、建议提出的专业性可能存在一定的局限性。

**附件：**

1：项目绩效评价评分表及说明

2：绩效目标完成情况对比表

3：基础数据表

4：访谈大纲

5：访谈记录

6：调查问卷

7：调查问卷分析

8：评价现场照片

9：绩效评价实施方案

10:其他支持评价结论的相关资料

11:评价机构营业执照（复印件）

12:相关评价人员执业证明文件（复印件）

致同会计师事务所（特殊普通合伙）

武汉分所

2018年5月31日