**武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年度“物业公司评比及奖励经费”项目**

**绩效评价报告**

武方绩评字[2020]244号

**项目名称：2019年“物业公司评比及奖励经费”项目**

**项目单位：武汉市武昌区住房保障和房屋管理局物业科**

**主管单位：武汉市武昌区住房保障和房屋管理局**

**评价机构：武汉方瑞会计师事务所（普通合伙）**

**二〇二〇年九月**

**目 录**

[摘 要 1](#_Toc9920)

[前 言 3](#_Toc7869)

[一、项目基本情况 3](#_Toc22425)

[（一）项目概况 3](#_Toc32189)

[1.项目立项背景 3](#_Toc16284)

[2.评价基准日 3](#_Toc10699)

[3.项目主要内容及实施情况 3](#_Toc13766)

[4.项目资金投入和使用情况 3](#_Toc25712)

[（二）项目绩效目标 3](#_Toc2576)

[1.项目总体目标 3](#_Toc18439)

[2.项目阶段性目标 3](#_Toc30345)

[3.项目目标完成情况 3](#_Toc4864)

[二、绩效评价工作开展情况 3](#_Toc25110)

[（一）绩效评价目的、对象和范围 3](#_Toc29205)

[（二）绩效评价原则及方法、评价指标体系 3](#_Toc19018)

[1.绩效评价原则 3](#_Toc26947)

[2.绩效评价方法 3](#_Toc5373)

[3.绩效评价指标体系 3](#_Toc14735)

[（三）绩效评价工作过程 3](#_Toc20356)

[1.绩效评价设计过程 3](#_Toc20953)

[2.证据收集方法 3](#_Toc20660)

[3.绩效评价实施过程 3](#_Toc2882)

[三、综合评价情况及评价结论 3](#_Toc7205)

[武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年度“物业公司评比及奖励经费”项目绩效评价评分表 3](#_Toc13827)

[四、绩效评价指标分析 3](#_Toc6213)

[（一）项目决策（14分） 3](#_Toc24987)

[（二）项目过程（21分） 3](#_Toc30264)

[（三）项目产出（36分） 3](#_Toc25528)

[（四）项目效益（29分） 3](#_Toc24992)

[五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析 3](#_Toc31580)

[（一）主要经验及做法 3](#_Toc32705)

[（二）存在的问题及原因分析 3](#_Toc6646)

[六、有关建议 3](#_Toc16538)

[七、其他需要说明的问题 3](#_Toc27283)

[（一）关于评价责任的说明 3](#_Toc23016)

[（二）关于本项目评价中存在的局限性的说明 3](#_Toc12119)

摘 要

**一、项目名称：武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年度“物业公司评比及奖励经费”项目绩效评价报告**

**二、项目金额：130.00万元**

**三、绩效评价结果**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评价准则 | 准则分值 | 评价得分 | 评价等级 |
| 项目决策 | 14分 | 11分 | 中 |
| 项目过程 | 21分 | 14分 | 中 |
| 项目产出 | 36分 | 28.5分 | 中 |
| 项目效益 | 29分 | 27分 | 优 |
| 综合绩效 | 100分 | 80.5分 | 良 |

**四、评价工作组组成名单**

评价组负责人：严同华

复核人员：于淑芳

主审人员：李芳

小组成员：李芳、尹琦

**五、主要评价方法概述**

绩效评价原则应当遵循科学规范、公正公开、分级分类及绩效相关的原则，严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法，且符合真实、客观、公正的要求，针对具体支出及其产出绩效进行评价；绩效评价指标是指衡量绩效目标实现程度的考核工具，具体分为共性指标和个性指标；绩效评价方法主要采用成本效益分析法、目标比较法、因素分析法、问卷调查法及其他评价方法等。

**六、存在的主要问题概述**

（一）绩效评价项目决策和项目过程方面

1.根据《武昌区房管局2019年部门预算公开说明》物业公司评比及奖励经费项目主要用于全区物业公司考评及奖励，但该项目未编制项目预算支出明细和测算依据。

2.根据财务支付资料显示，住宅小区物业服务质量考评示范单位、优胜单位、优秀单位奖励标准分别为1.20万元、1.00万元、0.80万元，“三方联动”先进社区奖励标准为1.80万元，先进业主委员会奖励标准为1.20万元，但项目实施单位未制定考评奖励等级及金额相关政策文件。

3.截止2019年年末实际到位资金130.00万元，项目本年度实际支出117.06万元，预算执行率为90.05%。项目实施过程中存在瑕疵，详细情况如下：①2019年7月记40号凭证，物业考评会议场地服务费0.80万元，后附附件未见会议场地租赁协议，也未见武昌区政府采购项目计划表；②2019年8月记43号凭证，物业考评服务费15.00万元，未见武昌区政府采购项目计划表；③该单位在未签订合同的情况下，先行由武汉腾青科技有限公司开展物业服务满意度调查工作。该单位与武汉腾青科技有限公司于2019年6月26日签订合同，而《服务类项目验收报告单》和《2019年度上半年武昌区物业服务满意度调查问卷调查报告》调查时间为2019年6月14日-2019年7月23日。

（二）绩效评价项目产出方面

通过网络途径查询，区房管局于2019年7月25日在区政府门户网站上公布《关于2019年上半年住宅小区物业服务质量考评结果的通报》。2019年下半年物业管理考评结合全市考评一同开展，据了解，2019年下半年未完成物业服务质量考评工作，项目实施单位也未提供考评工作进展情况。

**七、管理建议概述**

（一）项目单位应充分结合项目实际情况，编制项目当年预算支出明细和测算依据；完善项目管理制度，及时补充考评奖励等级及金额相关政策文件；加强内部控制，严格按照财务审批制度执行，完善记账凭证后附附件，规范签订合同手续。

（二）项目单位应结合项目实际情况确定项目计划，要全面考虑因不可控因素影响的情况，提高项目计划可适用性，若因客观原因导致项目延期，应及时调整项目计划并出具书面审核意见。

# 前 言

**开展绩效评价的背景**

由于政府公共职能进一步转换，财政支出规模持续扩大，信息公开力度不断加强，财政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。绩效评价是预算绩效管理的核心内容，财政支出绩效评价是指财政部门和预算部门（单位）根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对财政支出的经济性、效率性和效益性进行客观、公正的评价。

为贯彻落实我国财政部绩效管理工作的一系列规定，加强财政支出管理，强化支出责任，建立科学、合理的财政支出绩效评价管理体系，提高财政资金使用效益，根据《中华人民共和国预算法》、《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)、《预算绩效评价共性指标体系框架》（财预[2013]53号）、《中央部门预算绩效目标管理办法》（财预[2015]88号）、《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）、《项目支出绩效评价管理办法》(财预[2020]10号)、《省财政厅关于推进全面实施预算绩效管理工作的通知》（鄂财绩发[2019]10号）、《省财政厅关于印发<湖北省财政厅预算绩效管理内部工作规程>的通知》（鄂财办绩[2019]105号）、《武昌区2020年预算绩效评价及项目支出绩效执行监控的通知》等有关法律法规和制度办法为此次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**

本事务所于2020年7月14日接受武汉市武昌区财政局（以下简称“区财政局”）委托，对武汉市武昌区住房保障和房屋管理局（以下简称“区房管局”）实施的2019年“物业公司评比及奖励经费”项目情况进行绩效评价。

根据区财政局的统一部署，本次评价工作的截止时间为2020年9月14日。为了做好本次评价工作，按照绩效评价方案，本所派选工作人员组成绩效评价工作组，开展绩效评价工作。在本次评价过程中，本所对本次评价所依据的文件、评价范围和被评价单位的基础资料进行收集、整理、审核与汇总，对相关资料和有形成果进行核实，并依据拟定的评价指标体系及评价标准进行了评价分析，从而评定得出评价结果。

# **一、项目基本情况**

## **（一）项目概况**

### 1.项目立项背景

根据《武汉市物业管理条例》、《市房管局关于印发武汉市住宅小区物业服务质量考评及监督检查管理办法的通知》（武房规[2015]5号）、《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号），为进一步提升全区住宅小区物业服务水平，健全住宅小区物业服务质量长效考评机制，加强服务质量的监督检查，规范物业服务行为。

### 2.评价基准日

评价基准日：2019年12月31日

### 3.项目主要内容及实施情况

3.1项目实施单位

武汉市武昌区住房保障和房屋管理局位于湖北省武汉市武昌区临江大道59号，法定代表人：肖亚林，统一社会信用代码：11420106010887338Y，项目单位主要职责：制订住房保障专项规划、保障性住房建设计划并监督实施；负责全区保障性住房的监督管理；负责全区房地产开发的监督管理；负责全区房地产市场的监督管理；负责全区房屋交易监督管理；负责全区房屋租赁监督管理；负责全区物业管理活动的监督管理；负责全区房屋使用安全的监督管理；负责全区有关房屋资金的监督管理；负责全区住房制度改革工作；负责全区住房保障和房屋管理方面的科技成果推广应用；按规定开展住房保障和房屋管理的相关行政执法工作，协调处理各类投诉和纠纷；指导全区物业管理协会的工作；按规定承担全面从严治党、国家安全、意识形态、综治维稳、精神文明建设、安全生产、生态环境保护、保密等主体责任；完成上级交办的其他任务。

3.2项目实施周期与地点

项目实施周期：2019年1月——2019年12月

项目实施地点：武昌区

3.3项目主要内容

为建立健全住宅小区物业服务长效监管机制，增强物业服务企业守法、履约和责任意识，提升全区住宅小区物业服务水平，聘请专业第三方公司开展业主满意度调查，获得物业服务质量综合考评中业主对物业服务质量的满意程度数据，依据情况对物业公司等进行奖励。

3.4项目实施概况

项目实施单位聘请第三方机构武汉腾青科技有限公司，实际对全区260个小区的2019年上半年物业服务进行满意度调查，并于2019年7月25日在区政府门户网站上公布《关于2019年上半年住宅小区物业服务质量考评结果的通报》；据了解，2019年下半年未完成物业服务质量考评工作。2019年对评选为住宅小区物业服务质量考评示范单位、优胜单位、优秀单位，“三方联动”先进社区，先进业主委员，系《全区住宅小区2018年度物业服务质量考评结果出炉》和《2018年“三方联动”和业主委员会工作情况的通报》，共计发放奖励经费90.00万元。

### 4.项目资金投入和使用情况

项目资金投入：根据《武昌区财政局关于武昌区住房保障和房屋管理局2019年部门预算的批复》（武昌财预[2019]50号），2019年“物业公司评比及奖励经费”项目预算130.00万元。

项目资金使用：截止2019年年末实际到位资金130.00万元，项目本年度实际支出117.06万元，详细情况如下：①住宅小区物业质量考评服务费10.00万元；②物业宣传制作0.54万元；③物业奖励90.00万元；④物业考评会议场地服务费0.80万元；⑤物业考评奖牌设计制作费0.72万元；⑥物业考评服务费15.00万元。

武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年“物业公司评比及奖励经费”项目实际支出情况如下：

单位：万元

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **凭证号** | **摘要** | **金额** |
| 1 | 2019年3月记47号凭证 | 住宅小区物业质量考评服务费 | 10.00  |
| 2 | 2019年6月记44号凭证 | 物业宣传制作 | 0.54  |
| 3 | 2019年6月记45号凭证 | 物业奖励 | 90.00  |
| 4 | 2019年7月记40号凭证 | 物业考评会议场地服务费 | 0.80  |
| 5 | 2019年7月记47号凭证 | 物业考评奖牌设计制作费 | 0.72  |
| 6 | 2019年8月记43号凭证 | 物业考评服务费 | 15.00  |
| **合 计** | **117.06** |

## **（二）项目绩效目标**

### 1.项目总体目标

根据《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号），提升全区住宅小区物业服务水平，聘请专业第三方公司开展业主满意度调查，获得物业服务质量综合考评中业主对物业服务质量的满意程度数据，依据情况对物业公司等进行奖励。

### 2.项目阶段性目标

2.1项目产出目标

（1）产出数量指标

住宅小区物业服务质量考评覆盖率。该项目年初设定绩效目标计划2019年上半年聘请第三方调查机构，计划对武昌区261个小区开展2019年度物业服务满意度的调查，住宅小区物业服务质量考评覆盖率为100%。

（2）产出质量指标

住宅小区物业服务企业考评奖励准确率。依据《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）文件中“……对年终综合考评排名前三十名的住宅小区物业服务企业”，住宅小区物业服务企业考评奖励准确率为100%。

（3）产出时效指标

①考评奖励发放及时率。考评奖励在规定时间内发放完毕，考评奖励发放及时率为100%。

②物业服务质量考评名单公示时间。物业服务质量考评每半年开展一次，考评工作完成后，区房管局根据综合评定结果，在有关媒体、武昌区政府门户网站上公布排名前三十名以及后十名的住宅小区名单。

（4）产出成本指标

成本控制率。总体费用支出控制在项目预算申报金额之内。

2.2项目效益目标

项目实施后，提高住宅小区物业服务水平，提高居民满意度与幸福感。

### 3.项目目标完成情况

依据《项目支出绩效评价管理办法》(财预[2020]10号)，并结合本项目的具体情况，设定出产出和效益指标。项目产出数量指标中，通过查阅《2019年度上半年武昌区物业服务满意度调查问卷调查报告》和《服务类项目验收报告单》得知，第三方机构武汉腾青科技有限公司实际对全区260个小区的物业服务进行满意度调查，并于2019年7月22日出具《2019年度上半年武昌区物业服务满意度调查问卷调查报告》，区房管局已验收确认。据了解，2019年下半年未完成物业服务质量考评工作，项目实施单位也未提供考评工作进展情况。项目产出质量指标中，通过查看《全区住宅小区2018年度物业服务质量考评结果出炉》和财政授权支付凭证得知，2019年区房管局对武昌区2018年度住宅小区物业服务质量考评排名前30名单位给予奖励，住宅小区物业服务企业考评奖励准确率为100%。项目产出时效指标中，通过网络途径查询，区房管局于2019年7月25日在区政府门户网站上公布《关于2019年上半年住宅小区物业服务质量考评结果的通报》，据了解，2019年下半年未完成物业服务质量考评工作。考评奖励发放及时率为100%。项目产出成本指标中，成本控制率为90.05%。

# **二、绩效评价工作开展情况**

## **（一）绩效评价目的、对象和范围**

本次绩效评价的目的是通过对财政专项资金支出的“追踪问效”，考核、评价财政预算中由武汉市武昌区住房保障和房屋管理局承担的2019年“物业公司评比及奖励经费”项目支出的实施和运作情况，检验项目支出是否达到预期目标，以提高部门的绩效意识，为深化预算管理改革、规范预算编制管理，优化支出结构，合理配置资源，提高财政资金使用效率和效益提供参考依据。

## **（二）绩效评价原则及方法、评价指标体系**

### 1.绩效评价原则

本次评价指标体系制定遵循以下原则：

（1）科学规范原则。根据项目类型，按照规范、公开、透明的要求制定科学、合理的绩效评价指标、评价标准、评价方法，严格执行规定的程序对武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年“物业公司评比及奖励经费”项目绩效评价评分表进行客观、公正的评价。

（2）独立公正原则。绩效评价委托第三方中介机构成立绩效评价工作组进行评价，保证绩效评价过程的独立性与公正性。

（3）突出重点原则。根据项目实际情况，这次项目检查的重点从项目决策、过程、产出和效益四个方面进行评价。

（4）系统性原则。将定量指标与定性指标相结合，以定量分析为主、定性分析为辅，系统反映规划测绘项目所产生的社会效益和经济效益等。

### 2.绩效评价方法

（1）单项指标计分方法

本次评价指标中，有定性和定量指标，各类指标因考核的内容和标准值的存在与否，情况差异较大。因此单项指标计算中分别采用了不同方法。

①简单评分法

对能够取得标准值的指标，采用简单评分法，即：

指标评分值=

②因素分析法

对定性指标和不存在标准值的指标，采用因素分析法，即指标标准定为100，并对影响指标结果的因素进行分析，设计出主要影响因素及因素权重分。采用多人评分方法得出综合评价分值，并用（1）中的方法计算指标评分值。

（2）权重值的估计

根据本项目特点及各指标维度、类别考评内容，参考了区财政局的意见确定。

（3）指标评价

包括以下几种：

①目标比较法

指通过对申报项目的实际产出与预定目标的比较，分析完成目标或未完成目标的原因，从而评价绩效状况的方法。

②成本效益法

指将一定时期内申报项目所产生的效益与付出的成本进行对比分析，从而评价绩效的方法。该方法适用于成本和收益都能准确计量的绩效评价。

③问卷调查法

指通过设计不同形式的调查问卷，在一定范围内发放，收集、分析调查问卷，进行评价和判断的方法。

（4）绩效评价标准

绩效评价标准是指衡量财政支出绩效目标完成程度的尺度。绩效评价标准具体包括：

①计划标准。是指以预先制定的目标、计划、预算、定额等数据作为评价的标准。

②行业标准。是指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

③历史标准。是指参照同类指标的历史数据制定的评价标准。

④其他经财政部门确认的标准。

（5）绩效评价结果级别评定

评价结果级别评定是根据综合评分方法取得的计分结果确定所属等级。通常评价结果级别为优、良、中、差。

**财政项目绩效评价计分结果级别评定对照表**

|  |  |
| --- | --- |
| 评价计分结果 | 评价结果级别 |
| 90分～100分（含90分） | 优 |
| 80分～90分（含80分） | 良 |
| 60分～80分（含60分） | 中 |
| 60分以下 | 差 |

### 3.绩效评价指标体系

根据《项目支出绩效评价管理办法》(财预[2020]10号)文件，并结合本项目的具体情况，运用定量定性原则，确定了绩效评价的一级指标、二级指标和三级指标，从项目的决策、过程、产出和效益四个维度，采用了10个二级指标，设计了20个三级指标对武汉市武昌区住房保障和房屋管理局承担的2019年“物业公司评比及奖励经费”项目进行综合评价。

（1）项目决策

该指标重点评价项目立项的充分性和规范性、绩效目标设定的合理性、预算编制科学性和资金分配合理性等，由3个二级指标、6个三级指标组成，各指标的含义详见下表：

武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年“物业公司评比及奖励经费”项目绩效评价指标及说明（项目决策）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 评价内容 |
| 决策 | 14 | 项目立项 | 4 | 立项依据充分性 | 2 | 项目符合经济社会发展规划和部门年度工作计划（1分）；根据需要制定中长期实施规划（1分）。 |
| 立项程序规范性 | 2 | 项目按照规定的程序申请设立（1分）；审批文件、材料符合相关要求（1分）。 |
| 绩效目标 | 5 | 绩效目标合理性 | 3 | 项目设定绩效目标，目标与实际工作内容具有相关性（1分）；项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平（1分）；绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配（1分）。 |
| 绩效指标明确性 | 2 | 绩效目标细化分解为具体的绩效指标且清晰可衡量（1分）；绩效指标与项目年度计划相匹配（1分）。 |
| 资金投入 | 5 | 预算编制科学性 | 2 | 项目预算额度测算依据充分，按照标准编制（1分）；预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配（1分）。 |
| 资金分配合理性 | 3 | 制定相关资金管理办法（1分）；资金分配办法全面、合理（1分）；资金分配依据充分(1分)。 |

（2）项目过程

该指标重点评价项目单位管理制度健全性、制度执行的有效性、资金使用合规性、资金到位率、预算执行率等，由2个二级指标、5个三级指标组成，各指标的含义详见下表：

武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年“物业公司评比及奖励经费”项目绩效评价指标及说明（项目过程）

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 评价内容 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 过程 | 21 | 资金管理 | 12 | 资金到位率 | 4 | 按资金到位率分档评价，资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%，资金到位率分档标准为到位率达到100%计4分、90%≤到位率＜100%计3分、 80%≤到位率＜90%计2分、 60%≤到位率＜80%计1分、 到位率＜60%不得分。 |
| 预算执行率 | 4 | 按预算执行率分档评价，预算执行率=实际支出资金/实际到位资金×100%，预算执行率分档标准为执行率达到100%计4分、 80%≤执行率＜100%计2分、 60%≤执行率＜80%计1分、 执行率＜60%不得分。 |
| 资金使用合规性 | 4 | 项目支出不存在虚列支出情况（1分）；不存在支出手续不合规情况（1分）；不存在截留、挤占、挪用情况（1分），不存在超标准开支情况（1分）。 |
| 组织实施 | 9 | 管理制度健全性 | 4 | 已制定或具有相应的财务和业务管理制度（2分）；财务和业务管理制度是否合法、合规、完整（2分）。 |
| 制度执行有效性 | 5 | 项目按管理制度进行管理并严格执行项目管理程序（2分）；项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档，发现一处不符合规定扣1分，扣完即止（3分）。 |

（3）项目产出

该指标重点评价项目的实际完成情况、目标完成及时性情况、质量情况和成本情况，由4个二级指标、5个三级指标组成，各指标的含义详见下表：

武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年“物业公司评比及奖励经费”项目绩效评价指标及说明（项目产出）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 评价内容 |
| 产出 | 36 | 产出数量 | 9 | 住宅小区物业服务质量考评覆盖率 | 9 | 按住宅小区物业服务质量考评工作完成率分档评价，住宅小区物业服务质量考评工作完成率=（实际考评小区数量/计划考评小区数量）×100%，住宅小区物业服务质量考评工作完成率分档标准为完成率达100%计9分、90%≤完成率＜100%计7分、80%≤完成率＜90%计5分、70%≤完成率＜80%计3分、60%≤完成率＜70%计1分、完成率＜60%不得分。 |
| 产出质量 | 9 | 住宅小区物业服务企业考评奖励准确率 | 9 | 按住宅小区物业服务企业考评奖励准确率分档评价，住宅小区物业服务企业考评奖励准确率=（符合住宅小区物业服务企业考评奖励数量/计划奖励住宅小区物业服务企业数量）×100%，住宅小区物业服务企业考评奖励准确率分档标准为准确率为100%计9分、95%≤准确率＜100%计7分、90%≤准确率＜95%计5分、85%≤准确率＜90%计3分、80%≤准确率＜85%计1分、准确率＜80%不得分。 |
| 产出时效 | 12 | 考评奖励发放及时率 | 6 | 按考评奖励发放及时率分档评价，考评奖励发放及时率=考评奖励实际发放时间/考评奖励计划发放时间×100%，考评奖励发放及时率分档标准为及时率达到100%计6分、95%≤及时率＜100%计5分、90%≤及时率＜95%计4分、85%≤及时率＜90%计3分、80%≤及时率＜85%计2分、75%≤及时率＜80%计1分、及时率＜75%不得分。 |
| 物业服务质量考评名单公示时间 | 6 | 物业服务质量考评每半年开展一次，考评工作完成后，区房管局根据综合评定结果，在有关媒体、武昌区政府门户网站上公布排名前三十名以及后十名的住宅小区名单。 |
| 产出成本 | 6 | 成本控制率 | 6 | 成本控制率=截至年末累计实际支出数/项目资金当年预算数。成本控制率≦100%得满分；100%﹤成本控制率≦106%时，得分为此项指标满分值-100×（成本控制率-100%）（如：成本控制率=102.8%，此项指标权重6分，则得分为6-2.8=3.2分），成本控制率＞106%时不得分。 |

（4）项目效益

该指标重点评价项目取得的阶段效益情况，由1个二级指标、4个三级指标组成，各指标的含义详下表：

武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年“物业公司评比及奖励经费”项目绩效评价指标及说明（项目效益）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 三级指标 | 权重 | 评价内容 |
| 效益 | 29 | 项目效益 | 7 | 提高住宅小区物业服务水平 | 7 | 项目实施后，提高住宅小区物业服务水平，产生较好的社会效益。（7分） |
| 7 | 提高居民满意度与幸福感 | 7 | 项目实施后，提高居民满意度与幸福感，产生较好的社会效益。（7分） |
| 7 | 住宅小区物业服务质量考评活动知晓率 | 7 | 按住宅小区物业服务质量考评活动知晓率分档评价，住宅小区物业服务质量考评活动知晓率=知晓考评人数/调查总人数×100%，住宅小区物业服务质量考评活动知晓率分档标准为知晓率达到100%计7分、95%≤知晓率＜100%计6分、90%≤知晓率＜95%计5分、85%≤知晓率＜90%计4分、80%≤知晓率＜85%计3分、75%≤知晓率＜80%计2分、70%≤知晓率＜75%计1分、知晓率＜70%不得分。 |
| 8 | 社会公众或服务对象满意度 | 8 | 发放问卷调查表，按满意率评价，满意率分档标准为：满意率≥95%计8分、90%≤满意率＜95%计7分、85%≤满意率＜90%计6分、80%≤满意率＜85%计5分、75%≤满意率＜80%计4分、70%≤满意率＜75%计3分、65%≤满意率＜70%计2分、60%≤满意率＜65%计1分、满意率＜60%不得分。 |

## **（三）绩效评价工作过程**

### 1.绩效评价设计过程

首先，查阅项目的相关文件，充分熟悉项目背景、内容、项目活动等信息。

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。

第三，设计绩效评价指标体系和评分标准。

最后，制定项目实施方案。明确评价对象、依据、评价方法、评分办法、实施步骤、评价人员及分工等。同时，为了保证得出科学、合理、公正的评价结果，评价小组制定了专门的评价调查问卷、基础数据表和访谈大纲，帮助评价小组在报告后期对评价调查问卷、基础数据表和访谈大纲等进行分析汇总。

### 2.证据收集方法

武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年“物业公司评比及奖励经费”项目绩效评价计划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，并从各部门及各基层部门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。

证据及佐证材料收集主要通过项目实施单位提供、发放调查问卷和通过各种媒体渠道取得等形式进行。

（1）项目实施单位收集提供。对项目实施单位，发出资料清单，收集项目日常工作资料，项目申报材料，要求全面客观、实事求是地提供相关资料，并对提供的资料进行了认真的核查核实。

（2）发放调查问卷。计划共发放50份武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年“物业公司评比及奖励经费”项目绩效评价调查问卷，实际回收50份。

（3）其他信息。如与评价有关的国家和地区社会经济发展状况等资料通过向有关部门咨询和查阅统计年鉴、官方网站等取得。

### 3.绩效评价实施过程

我们接受委托后，选派专业人员进点，制定绩效评价前期工作计划，然后组织评价小组正式进驻现场，开展绩效评价工作。本次评价于2020年7月20日开展前期工作，计划于2020年9月14日出具绩效评价报告书，整个评价工作分以下五个阶段进行：

（1）接受委托阶段

本事务所与委托方、被评价单位就绩效评价的有关事宜进行洽谈，明确评价目的，确定评价对象、范围及工作内容。此后根据绩效管理规范的要求和本次评价的实际情况，拟订了绩效评价工作方案，组成本次评价工作组。接受委托后工作组结合武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年“物业公司评比及奖励经费”项目支出实际情况，参照财政部、湖北省省级财政预算资金绩效评价指标框架，初步设定了该项目的绩效评价指标体系。

（2）绩效评价核实阶段

按照绩效评价规范要求，绩效评价工作组在本阶段主要是搜集有关资料，并对所有资料进行核实、验证。通过案卷研究、问卷调查、当面交流座谈、随机抽样等方式对被评价项目的相关资料信息进行收集、经过整理、分析，以评价对象在决策、过程上是否依法依规，项目产出是否取得预期目标，项目实施是否取得预期效果并获得服务对象的满意。

（3）绩效评价初步阶段

在绩效评价指标框架内，我们根据财政项目资金和项目实施的实际情况，选择相应的评价指标，根据收集到的资料及数据进行具体分析，初步确定项目绩效的评价结果。

（4）绩效评价汇总阶段

本阶段我们对初步确定的项目绩效评价结果进行逐级复核、汇总、分析，核查评价工作中是否存在重复和遗漏的情况，在此基础上撰写项目绩效评价报告初稿，经项目经理复核后再由部门经理和法定代表人复核。

（5）提交报告阶段

向委托方提交项目绩效评价初稿，在同委托方、被评价单位充分交换意见并作必要的修改后，向委托方提交正式的绩效评价报告。

# **三、综合评价情况及评价结论**

|  |
| --- |
| **武汉市武昌区住房保障和房屋管理局2019年度“物业公司评比及奖励经费”项目绩效评价评分表** |
| **一级指标 （目标分类）** | **分值** | **二级指标（分类细化）** | **分值** | **三级指标（绩效目标内容）** | **分值** | **绩效标准****（绩效目标值）** | **评价得分** | **评分细则** |
| 决策 | 14 | 项目立项 | 4 | 立项依据充分性 | 2 | 项目符合经济社会发展规划和部门年度工作计划（1分）；根据需要制定中长期实施规划（1分）。 | 2 | 项目符合经济社会发展规划和部门年度工作计划（1分）；根据《市房管局关于印发武汉市住宅小区物业服务质量考评及监督检查管理办法的通知》（武房规[2015]5号）、《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）在文件中明确中长期实施规划（1分）。得2分。 |
| 立项程序规范性 | 2 | 项目按照规定的程序申请设立（1分）；审批文件、材料符合相关要求（1分）。 | 2 | 项目根据《武汉市物业管理条例》、《市房管局关于印发武汉市住宅小区物业服务质量考评及监督检查管理办法的通知》（武房规[2015]5号）、《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）设立，并填报《2019年物业公司评比及奖励经费项目绩效目标申报表》（1分）；武昌区财政局对2019年物业公司评比及奖励经费项目预算进行批复，系《武昌区财政局关于武昌区住房保障和房屋管理局2019年部门预算的批复》（武昌财预[2019]50号）（1分）。得2分。 |
| 绩效目标 | 5 | 绩效目标合理性 | 3 | 项目设定绩效目标，目标与实际工作内容具有相关性（1分）；项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平（1分）；绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配（1分）。 | 3 | 该项目根据《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号），结合创新社会治理、做优“红色物业”的工作要求，填报《2019年物业公司评比及奖励经费项目绩效目标申报表》（1分）；项目已设定年度绩效指标，符合正常的业绩水平（1分）；绩效目标与确定的项目预算相匹配（1分）。得3分。 |
| 绩效指标明确性 | 2 | 绩效目标细化分解为具体的绩效指标且清晰可衡量（1分）；绩效指标与项目年度计划相匹配（1分）。 | 2 | 项目实施单位填报《2019年物业公司评比及奖励经费项目绩效目标申报表》，绩效指标清晰可衡量（1分）；设定年度绩效指标与2019年度工作任务相匹配（1分）。得2分。 |
| 资金投入 | 5 | 预算编制科学性 | 2 | 项目预算额度测算依据充分，按照标准编制（1分）；预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配（1分）。 | 1 | 根据《武昌区房管局2019年部门预算公开说明》物业公司评比及奖励经费项目主要用于全区物业公司考评及奖励（1分）；但该项目未编制项目预算支出明细和测算依据。扣1分，得1分。 |
| 资金分配合理性 | 3 | 制定相关资金管理办法（1分）；资金分配办法全面、合理（1分）；资金分配依据充分(1分)。 | 1 | 根据财务支付资料显示，住宅小区物业服务质量考评示范单位、优胜单位、优秀单位奖励标准分别为1.20万元、1.00万元、0.80万元，“三方联动”先进社区奖励标准为1.80万元，先进业主委员会奖励标准为1.20万元，但项目实施单位未制定考评奖励等级及金额相关政策文件。扣2分，得1分。 |
| 过 程 | 21 | 资金管理 | 12 | 资金到位率 | 4 | 按资金到位率分档评价，资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%，资金到位率分档标准为到位率达到100%计4分、90%≤到位率＜100%计3分、80%≤到位率＜90%计2分、60%≤到位率＜80%计1分、到位率＜60%不得分。 | 4 | 根据《武昌区财政局关于武昌区住房保障和房屋管理局2019年部门预算的批复》（武昌财预[2019]50号），2019年物业公司评比及奖励经费项目预算130.00万元，截止2019年年末实际到位资金130.00万元，资金到位率为100%。得4分。 |
| 预算执行率 | 4 | 按预算执行率分档评价，预算执行率=实际支出资金/实际到位资金×100%，预算执行率分档标准为执行率达到100%计4分、80%≤执行率＜100%计2分、60%≤执行率＜80%计1分、执行率＜60%不得分。 | 2 | 截止2019年年末实际到位资金130.00万元，项目本年度实际支出117.06万元，预算执行率为90.05%。扣2分，得2分。 |
| 资金使用合规性 | 4 | 项目支出不存在虚列支出情况（1分）；不存在支出手续不合规情况（1分）；不存在截留、挤占、挪用情况（1分），不存在超标准开支情况（1分）。 | 4 | 项目支出不存在虚列支出情况（1分）；不存在支出手续不合规情况（1分）；不存在截留、挤占、挪用情况（1分），不存在超标准开支情况（1分）。得4分。 |
| 组织实施 | 9 | 管理制度健全性 | 4 | 已制定或具有相应的财务和业务管理制度（2分）；财务和业务管理制度是否合法、合规、完整（2分）。 | 2 | 项目实施单位依据《市房管局关于印发武汉市住宅小区物业服务质量考评及监督检查管理办法的通知》（武房规[2015]5号）、《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）等加强管理（2分），但未制定考评奖励等级及金额相关政策文件。扣2分，得2分。 |
| 制度执行有效性 | 5 | 项目按管理制度进行管理并严格执行项目管理程序（2分）；项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档，发现一处不符合规定扣1分，扣完即止（3分）。 | 2 | 项目依据《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）等加强管理（2分），但项目实施过程中存在瑕疵，详细情况如下：①2019年7月记40号凭证，物业考评会议场地服务费0.80万元，后附附件未见会议场地租赁协议，也未见武昌区政府采购项目计划表；②2019年8月记43号凭证，物业考评服务费15.00万元，未见武昌区政府采购项目计划表；③该单位在未签订合同的情况下，先行由武汉腾青科技有限公司开展物业服务满意度调查工作。该单位与武汉腾青科技有限公司于2019年6月26日签订合同，而《服务类项目验收报告单》和《2019年度上半年武昌区物业服务满意度调查问卷调查报告》调查时间为2019年6月14日-2019年7月23日；④经抽查，物业管理考评奖励发放名单中，含20个“三方联动”先进社区和20个先进业主委员会，未见相关奖励政策文件”。扣3分，得2分。 |
| 产 出 | 36 | 产出数量 | 9 | 住宅小区物业服务质量考评覆盖率 | 9 | 按住宅小区物业服务质量考评工作完成率分档评价，住宅小区物业服务质量考评工作完成率=（实际考评小区数量/计划考评小区数量）×100%，住宅小区物业服务质量考评工作完成率分档标准为完成率达100%计9分、90%≤完成率＜100%计7分、80%≤完成率＜90%计5分、70%≤完成率＜80%计3分、60%≤完成率＜70%计1分、完成率＜60%不得分。 | 4.5 | 该项目年初设定绩效目标计划2019年上半年聘请第三方调查机构，计划对武昌区261个小区开展2019年度物业服务满意度的调查，通过查阅《2019年度上半年武昌区物业服务满意度调查问卷调查报告》和《服务类项目验收报告单》得知，第三方机构武汉腾青科技有限公司实际对全区260个小区的物业服务进行满意度调查，并于2019年7月22日出具《2019年度上半年武昌区物业服务满意度调查问卷调查报告》，区房管局已验收确认。2019年下半年物业管理考评结合全市考评一同开展，据了解，2019年下半年未完成物业服务质量考评工作，项目实施单位也未提供考评工作进展情况。扣4.5分，得4.5分。 |
| 产出质量 | 9 | 住宅小区物业服务企业考评奖励准确率 | 9 | 按住宅小区物业服务企业考评奖励准确率分档评价，住宅小区物业服务企业考评奖励准确率=（符合住宅小区物业服务企业考评奖励数量/计划奖励住宅小区物业服务企业数量）×100%，住宅小区物业服务企业考评奖励准确率分档标准为准确率为100%计9分、95%≤准确率＜100%计7分、90%≤准确率＜95%计5分、85%≤准确率＜90%计3分、80%≤准确率＜85%计1分、准确率＜80%不得分。 | 9 | 依据《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）文件中“……对年终综合考评排名前三十名的住宅小区物业服务企业”；通过查看《全区住宅小区2018年度物业服务质量考评结果出炉》和财政授权支付凭证得知，2019年区房管局对武昌区2018年度住宅小区物业服务质量考评排名前30名单位给予奖励。住宅小区物业服务企业考评奖励准确率为100%。得9分。 |
| 产出时效 | 12 | 考评奖励发放及时率 | 6 | 按考评奖励发放及时率分档评价，考评奖励发放及时率=考评奖励实际发放时间/考评奖励计划发放时间×100%，考评奖励发放及时率分档标准为及时率达到100%计6分、95%≤及时率＜100%计5分、90%≤及时率＜95%计4分、85%≤及时率＜90%计3分、80%≤及时率＜85%计2分、75%≤及时率＜80%计1分、及时率＜75%不得分。 | 6 | 2019年对评选为住宅小区物业服务质量考评示范单位、优胜单位、优秀单位，“三方联动”先进社区，先进业主委员会分别进行奖励，系《全区住宅小区2018年度物业服务质量考评结果出炉》和《2018年“三方联动”和业主委员会工作情况的通报》，共计发放奖励经费90.00万元。考评奖励发放及时率为100%。得6分。 |
| 物业服务质量考评名单公示时间 | 6 | 物业服务质量考评每半年开展一次，考评工作完成后，区房管局根据综合评定结果，在有关媒体、武昌区政府门户网站上公布排名前三十名以及后十名的住宅小区名单。 | 3 | 通过网络途径查询，区房管局于2019年7月25日在区政府门户网站上公布《关于2019年上半年住宅小区物业服务质量考评结果的通报》；据了解，2019年下半年未完成物业服务质量考评工作。扣3分，得3分。 |
| 产出成本 | 6 | 成本控制率 | 6 | 成本控制率=截至年末累计实际支出数/项目资金当年预算数。成本控制率≦100%得满分；100%﹤成本控制率≦106%时，得分为此项指标满分值-100×（成本控制率-100%）（如：成本控制率=102.8%，此项指标权重6分，则得分为6-2.8=3.2分），成本控制率＞106%时不得分。 | 6 | 截止2019年年末实际到位资金130.00万元，项目本年度实际支出117.06万元，成本控制率为90.05%。得6分。 |
| 效 益 | 29 | 项目效益 | 7 | 提高住宅小区物业服务水平 | 7 | 项目实施后，提高住宅小区物业服务水平，产生较好的社会效益。（7分） | 7 | 区房管局根据全区住宅小区物业服务质量综合评定结果，在有关媒体、武昌区政府门户网站上公布排名前三十名以及后十名的住宅小区名单，建立物业服务质量考评结果应用的奖惩机制，对排名靠前的物业企业进行表彰奖励，激励其发扬成绩、再接再厉，督促排名靠后的单位针对薄弱环节加强整改、限期达标，促进物业企业不断提升服务质量，提高住宅小区物业服务水平。得7分。 |
| 7 | 提高居民满意度与幸福感 | 7 | 项目实施后，提高居民满意度与幸福感，产生较好的社会效益。（7分） | 7 | 区房管局聘请第三方调查机构，实际对武昌区260个小区开展2019年度物业服务满意度的调查，按500户以下的小区抽取50户（含业主委员会成员），500户以上的小区抽取100户（含业主委员会成员）的比例，通过互联网和问卷调查的形式，获取业主对物业服务质量满意度的评价结果，有效解决居民群众的小区物业服务投诉和问题，提供居民满意度与幸福感。得7分。 |
| 7 | 住宅小区物业服务质量考评活动知晓率 | 7 | 按住宅小区物业服务质量考评活动知晓率分档评价，住宅小区物业服务质量考评活动知晓率=知晓考评人数/调查总人数×100%，住宅小区物业服务质量考评活动知晓率分档标准为知晓率达到100%计7分、95%≤知晓率＜100%计6分、90%≤知晓率＜95%计5分、85%≤知晓率＜90%计4分、80%≤知晓率＜85%计3分、75%≤知晓率＜80%计2分、70%≤知晓率＜75%计1分、知晓率＜70%不得分。 | 6 | 该项目共分发问卷调查50份，其中有效问卷50份，问卷收回率100%，由于新冠肺炎疫情的影响，问卷调查受访者可能存在一定的局限性，本次依据调查问卷结果进行分析。在“您是否了解住宅小区物业服务质量考评活动？”问题中，49人选择“非常了解”,1人选择“一般”，住宅小区物业服务质量考评活动知晓率为98%。据了解，区房管局从社区居民的期盼入手，通过大数据时代“互联网+问卷调查”的创新形式，实际选取全区260个小区作为本次调查的参与单位，由第三方公司运用新技术手段开发微信端调查问卷系统平台，居民可扫一扫直接填写问卷内容，然后提交至大数据平台，实现数据更新统计。扣1分，得6分。 |
| 8 | 社会公众或服务对象满意度 | 8 | 发放问卷调查表，按满意率评价，满意率分档标准为：满意率≥95%计8分、90%≤满意率＜95%计7分、85%≤满意率＜90%计6分、80%≤满意率＜85%计5分、75%≤满意率＜80%计4分、70%≤满意率＜75%计3分、65%≤满意率＜70%计2分、60%≤满意率＜65%计1分、满意率＜60%不得分。 | 7 | 2019年业主（居民）通过住宅小区公共服务管理评议系统平台共反映物业类问题6032件，其中物业服务类4884件，已评价4526件，满意、基本满意4381件，整体评价满意率为96.79%。该项目共分发问卷调查50份，其中有效问卷50份，问卷收回率100%，由于新冠肺炎疫情的影响，问卷调查受访者可能存在一定的局限性，本次依据调查问卷结果进行分析。在“您对本次“物业公司评比及奖励经费”的整体评价？”问题中，47人选择“非常满意”，2人“一般”，1人选择“不满意”，满意度为94%。扣1分，得7分。 |
| **合计** | **100** |  | **80.5** |  |

# **四、绩效评价指标分析**

## **（一）项目决策（14分）**

根据评价原则，项目决策评价得分为11分，评价结果为中。

**1.项目立项（4分）**

（1）立项依据充分性：满分2分，得2分。

项目符合经济社会发展规划和部门年度工作计划（1分）；根据《市房管局关于印发武汉市住宅小区物业服务质量考评及监督检查管理办法的通知》（武房规[2015]5号）、《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）在文件中明确中长期实施规划（1分）。得2分。

（2）立项程序规范性：满分2分，得2分。

项目根据《武汉市物业管理条例》、《市房管局关于印发武汉市住宅小区物业服务质量考评及监督检查管理办法的通知》（武房规[2015]5号）、《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）设立，并填报《2019年物业公司评比及奖励经费项目绩效目标申报表》（1分）；武昌区财政局对2019年物业公司评比及奖励经费项目预算进行批复，系《武昌区财政局关于武昌区住房保障和房屋管理局2019年部门预算的批复》（武昌财预[2019]50号）（1分）。得2分。

**2.绩效目标（5分）**

（1）绩效目标合理性：满分3分，得3分。

该项目根据《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号），结合创新社会治理、做优“红色物业”的工作要求，填报《2019年物业公司评比及奖励经费项目绩效目标申报表》（1分）；项目已设定年度绩效指标，符合正常的业绩水平（1分）；绩效目标与确定的项目预算相匹配（1分）。得3分。

（2）绩效指标明确性：满分2分，得2分。

项目实施单位填报《2019年物业公司评比及奖励经费项目绩效目标申报表》，绩效指标清晰可衡量（1分）；设定年度绩效指标与2019年度工作任务相匹配（1分）。得2分。

**3.资金投入（5分）**

（1）预算编制科学性：满分2分，得1分。

根据《武昌区房管局2019年部门预算公开说明》物业公司评比及奖励经费项目主要用于全区物业公司考评及奖励（1分）；但该项目未编制项目预算支出明细和测算依据。扣1分，得1分。

（2）资金分配合理性：满分3分，得1分。

根据财务支付资料显示，住宅小区物业服务质量考评示范单位、优胜单位、优秀单位奖励标准分别为1.20万元、1.00万元、0.80万元，“三方联动”先进社区奖励标准为1.80万元，先进业主委员会奖励标准为1.20万元，但项目实施单位未制定考评奖励等级及金额相关政策文件。扣2分，得1分。

## **（二）项目过程（21分）**

根据评价原则，项目过程评价得分为14分，评价结果为中。

**1.资金管理（12分）**

（1）资金到位率：满分4分，得4分。

根据《武昌区财政局关于武昌区住房保障和房屋管理局2019年部门预算的批复》（武昌财预[2019]50号），2019年物业公司评比及奖励经费项目预算130.00万元，截止2019年年末实际到位资金130.00万元，资金到位率为100%。得4分。

（2）预算执行率：满分4分，得2分。

截止2019年年末实际到位资金130.00万元，项目本年度实际支出117.06万元，预算执行率为90.05%。扣2分，得2分。

（3）资金使用合规性：满分4分，得4分。

项目支出不存在虚列支出情况（1分）；不存在支出手续不合规情况（1分）；不存在截留、挤占、挪用情况（1分），不存在超标准开支情况（1分）。得4分。

**2.组织实施（9分）**

（1）管理制度健全性：满分4分，得2分。

项目实施单位依据《市房管局关于印发武汉市住宅小区物业服务质量考评及监督检查管理办法的通知》（武房规[2015]5号）、《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）等加强管理（2分），但未制定考评奖励等级及金额相关政策文件。扣2分，得2分。

（2）制度执行有效性：满分5分，得2分。

项目依据《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）等加强管理（2分），但项目实施过程中存在瑕疵，详细情况如下：①2019年7月记40号凭证，物业考评会议场地服务费0.80万元，后附附件未见会议场地租赁协议，也未见武昌区政府采购项目计划表；②2019年8月记43号凭证，物业考评服务费15.00万元，未见武昌区政府采购项目计划表；③该单位在未签订合同的情况下，先行由武汉腾青科技有限公司开展物业服务满意度调查工作。该单位与武汉腾青科技有限公司于2019年6月26日签订合同，而《服务类项目验收报告单》和《2019年度上半年武昌区物业服务满意度调查问卷调查报告》调查时间为2019年6月14日-2019年7月23日；④经抽查，物业管理考评奖励发放名单中，含20个“三方联动”先进社区和20个先进业主委员会，未见相关奖励政策文件”。扣3分，得2分。

## **（三）项目产出（36分）**

根据评价原则，项目产出评价得分为28.5分，评价结果为中。

**1.产出数量（9分）**

住宅小区物业服务质量考评覆盖率：满分9分，得4.5分。

该项目年初设定绩效目标计划2019年上半年聘请第三方调查机构，计划对武昌区261个小区开展2019年度物业服务满意度的调查，通过查阅《2019年度上半年武昌区物业服务满意度调查问卷调查报告》和《服务类项目验收报告单》得知，第三方机构武汉腾青科技有限公司实际对全区260个小区的物业服务进行满意度调查，并于2019年7月22日出具《2019年度上半年武昌区物业服务满意度调查问卷调查报告》，区房管局已验收确认。2019年下半年物业管理考评结合全市考评一同开展，据了解，2019年下半年未完成物业服务质量考评工作，项目实施单位也未提供考评工作进展情况。扣4.5分，得4.5分。

**2.产出质量（9分）**

住宅小区物业服务企业考评奖励准确率：满分9分，得9分。

依据《区人民政府办公室关于印发<武昌区住宅小区物业服务质量考评办法（试行）>的通知》（武昌政办[2017]26号）文件中“……对年终综合考评排名前三十名的住宅小区物业服务企业”；通过查看《全区住宅小区2018年度物业服务质量考评结果出炉》和财政授权支付凭证得知，2019年区房管局对武昌区2018年度住宅小区物业服务质量考评排名前30名单位给予奖励。住宅小区物业服务企业考评奖励准确率为100%。得9分。

**3.产出时效（12分）**

①考评奖励发放及时率：满分6分，得6分。

2019年对评选为住宅小区物业服务质量考评示范单位、优胜单位、优秀单位，“三方联动”先进社区，先进业主委员会分别进行奖励，系《全区住宅小区2018年度物业服务质量考评结果出炉》和《2018年“三方联动”和业主委员会工作情况的通报》，共计发放奖励经费90.00万元。考评奖励发放及时率为100%。得6分。

②物业服务质量考评名单公示时间：满分6分，得3分。

通过网络途径查询，区房管局于2019年7月25日在区政府门户网站上公布《关于2019年上半年住宅小区物业服务质量考评结果的通报》；据了解，2019年下半年未完成物业服务质量考评工作。扣3分，得3分。

**4.产出成本（6分）**

成本控制率：满分6分，得6分。

截止2019年年末实际到位资金130.00万元，项目本年度实际支出117.06万元，成本控制率为90.05%。得6分。

## **（四）项目效益（29分）**

根据评价原则，项目效果评价得分为27分，评价结果为优。

**1.提高住宅小区物业服务水平（7分）**

区房管局根据全区住宅小区物业服务质量综合评定结果，在有关媒体、武昌区政府门户网站上公布排名前三十名以及后十名的住宅小区名单，建立物业服务质量考评结果应用的奖惩机制，对排名靠前的物业企业进行表彰奖励，激励其发扬成绩、再接再厉，督促排名靠后的单位针对薄弱环节加强整改、限期达标，促进物业企业不断提升服务质量，提高住宅小区物业服务水平。得7分。

**2.提高居民满意度与幸福感（7分）**

区房管局聘请第三方调查机构，实际对武昌区260个小区开展2019年度物业服务满意度的调查，按500户以下的小区抽取50户（含业主委员会成员），500户以上的小区抽取100户（含业主委员会成员）的比例，通过互联网和问卷调查的形式，获取业主对物业服务质量满意度的评价结果，有效解决居民群众的小区物业服务投诉和问题，提供居民满意度与幸福感。得7分。

**3.住宅小区物业服务质量考评活动知晓率（7分）**

该项目共分发问卷调查50份，其中有效问卷50份，问卷收回率100%，由于新冠肺炎疫情的影响，问卷调查受访者可能存在一定的局限性，本次依据调查问卷结果进行分析。在“您是否了解住宅小区物业服务质量考评活动？”问题中，49人选择“非常了解”,1人选择“一般”，住宅小区物业服务质量考评活动知晓率为98%。据了解，区房管局从社区居民的期盼入手，通过大数据时代“互联网+问卷调查”的创新形式，实际选取全区260个小区作为本次调查的参与单位，由第三方公司运用新技术手段开发微信端调查问卷系统平台，居民可扫一扫直接填写问卷内容，然后提交至大数据平台，实现数据更新统计。扣1分，得6分。

**4.社会公众或服务对象满意度（8分）**

2019年业主（居民）通过住宅小区公共服务管理评议系统平台共反映物业类问题6032件，其中物业服务类4884件，已评价4526件，满意、基本满意4381件，整体评价满意率为96.79%。该项目共分发问卷调查50份，其中有效问卷50份，问卷收回率100%，由于新冠肺炎疫情的影响，问卷调查受访者可能存在一定的局限性，本次依据调查问卷结果进行分析。在“您对本次“物业公司评比及奖励经费”的整体评价？”问题中，47人选择“非常满意”，2人“一般”，1人选择“不满意”，满意度为94%。扣1分，得7分。

# **五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析**

## **（一）主要经验及做法**

2019年，在区委、区政府的正确领导下，区房管局开展住宅小区物业服务质量考评，发布全区住宅小区物业服务质量考评“红黑榜”，对排名靠前的物业企业进行表彰奖励，激励其继续发扬成绩、再接再励；督促排名靠后的单位针对薄弱环节加强整改、限期达标。认真落实住宅小区“双评议”工作，业主（居民）通过住宅小区公共服务管理评议系统平台共反映物业类问题6032件，其中物业服务类4884件，已评价4526件，满意、基本满意4381件，整体评价满意率为96.79%。

## **（二）存在的问题及原因分析**

1.绩效评价项目决策和项目过程方面

（1）根据《武昌区房管局2019年部门预算公开说明》物业公司评比及奖励经费项目主要用于全区物业公司考评及奖励，但该项目未编制项目预算支出明细和测算依据。

（2）根据财务支付资料显示，住宅小区物业服务质量考评示范单位、优胜单位、优秀单位奖励标准分别为1.20万元、1.00万元、0.80万元，“三方联动”先进社区奖励标准为1.80万元，先进业主委员会奖励标准为1.20万元，但项目实施单位未制定考评奖励等级及金额相关政策文件。

（3）截止2019年年末实际到位资金130.00万元，项目本年度实际支出117.06万元，预算执行率为90.05%。项目实施过程中存在瑕疵，详细情况如下：①2019年7月记40号凭证，物业考评会议场地服务费0.80万元，后附附件未见会议场地租赁协议，也未见武昌区政府采购项目计划表；②2019年8月记43号凭证，物业考评服务费15.00万元，未见武昌区政府采购项目计划表；③该单位在未签订合同的情况下，先行由武汉腾青科技有限公司开展物业服务满意度调查工作。该单位与武汉腾青科技有限公司于2019年6月26日签订合同，而《服务类项目验收报告单》和《2019年度上半年武昌区物业服务满意度调查问卷调查报告》调查时间为2019年6月14日-2019年7月23日。

2.绩效评价项目产出方面

通过网络途径查询，区房管局于2019年7月25日在区政府门户网站上公布《关于2019年上半年住宅小区物业服务质量考评结果的通报》。2019年下半年物业管理考评结合全市考评一同开展，据了解，2019年下半年未完成物业服务质量考评工作，项目实施单位也未提供考评工作进展情况。

# **六、有关建议**

（一）项目单位应充分结合项目实际情况，编制项目当年预算支出明细和测算依据；完善项目管理制度，及时补充考评奖励等级及金额相关政策文件；加强内部控制，严格按照财务审批制度执行，完善记账凭证后附附件，规范签订合同手续。

（二）项目单位应结合项目实际情况确定项目计划，要全面考虑因不可控因素影响的情况，提高项目计划可适用性，若因客观原因导致项目延期，应及时调整项目计划并出具书面审核意见。

# **七、其他需要说明的问题**

## **（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）关于本项目评价中存在的局限性的说明**

1.评价结论是武汉方瑞会计师事务所（普通合伙）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，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可能存在一定的局限性。

**附件:**

1.绩效目标完成情况对比表

2.绩效评价基础数据表

3.访谈大纲

4.项目访谈记录

5.项目调查问卷

6.项目绩效评价调查问卷分析

7.项目绩效评价实施方案

8.评价机构营业执照、资质证书（复印件）

**武汉方瑞会计师事务所 （普通合伙） 中国注册会计师：**

**武汉市洪山区珞狮南路星光时代1608室**

 **电话：027-87270880 中国注册会计师：**

 **报告日期：2020年09月14日**