

2021 年度物业管理项目

部门评价报告

项目名称：2021 年度物业管理项目
主管部门：福田区机关事务管理局
内部实施部门：行政科
评价时间：2022 年 8 月



目 录

一、基本情况.....	- 3 -
（一）项目概况.....	- 3 -
1. 项目背景.....	- 3 -
2. 项目内容及实施情况.....	- 4 -
3. 项目管理及监督情况.....	- 5 -
4. 预算安排和执行情况.....	- 6 -
（二）项目绩效目标.....	- 7 -
二、绩效评价工作开展过程.....	- 7 -
（一）绩效评价的目的、对象和范围.....	- 7 -
1. 评价目的.....	- 7 -
2. 评价对象和范围.....	- 8 -
（二）绩效评价的原则、指标体系、方法和标准.....	- 8 -
1. 评价的原则、方法和标准.....	- 8 -
2. 评价指标体系.....	- 8 -
（三）绩效评价工作过程.....	- 9 -
1. 评价准备阶段.....	- 9 -
2. 现场评价阶段.....	- 9 -
3. 报告编制阶段.....	- 9 -
三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）	- 10 -
四、绩效评价指标分析.....	- 13 -
（一）项目决策情况.....	- 13 -
1. 项目立项.....	- 13 -
2. 绩效目标.....	- 13 -
3. 资金投入.....	- 14 -
（二）项目过程情况.....	- 14 -
1. 资金管理.....	- 14 -
2. 组织实施.....	- 15 -
（三）项目产出情况.....	- 17 -

1. 产出数量.....	17 -
2. 产出质量.....	18 -
3. 产出时效.....	19 -
4. 产出成本.....	19 -
（四）项目效益情况.....	20 -
1. 实施效益.....	20 -
2. 满意度.....	20 -
五、主要经验及做法.....	20 -
（一）加强月度考核，提升服务水平.....	20 -
（二）做好工作安排与计划，提高服务效率.....	21 -
（三）定期开展反恐训练，提高处理突发事件的能力.....	21 -
六、存在的问题及原因分析.....	22 -
（一）项目绩效目标的指标设置有待进一步完善.....	22 -
（二）物业服务及安保服务的考核评分表不够严谨.....	22 -
（三）物业服务及安保服务履约质量有待进一步提升.....	22 -
七、有关建议.....	23 -
（一）进一步完善项目绩效指标设置.....	24 -
（二）建立考核小组，进一步完善考核制度.....	24 -
（三）进一步提升物业管理项目服务履约质量及时效管理.....	24 -
附件 1：物业项目预算明细.....	26 -
附件 2：物业管理项目预算项目支出绩效目标申报表	27 -
附件 3：物业管理项目支出绩效自评表：	29 -
附件 4：物业管理项目绩效评价指标体系及评分表.....	32 -

为贯彻落实《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）精神，强化预算绩效管理主体责任和绩效意识，根据《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）、《福田区财政局关于转发〈深圳市市级项目支出绩效评价工作规程〉的通知》（福财〔2021〕29号）、《福田区财政局关于开展2021年度预算绩效自评及项目支出部门评价工作的通知》（福财〔2022〕53号）等相关要求，福田区机关事务管理局组建绩效评价小组对2021年度物业管理项目开展部门评价工作，综合评价物业管理工作效率，提高财政资金使用效益，形成本绩效评价报告。

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

根据《深圳市福田区机关事务管理局职能配置、内设机构和人员编制方案》（福编〔2006〕19号），福田区机关事务管理局（以下简称“区机关事务管理局”）是承担机关事务管理职能的区政府参公事业单位，其中局行政科承担区委大院环境卫生、维修维护、消防等物业服务项目的监督、管理、考评、保障、维修维护，负责区委大院保卫工作的统筹管理、组织协调、检查监督。

为落实上述职责，区机关事务管理局设立物业管理项目，作为一般行政管理事务项目的重要二级项目，由行政科统筹管理。2021年物业管理项目年初安排预算为870万元，根据福田区公安

分局 2021 年 1 月 11 日《关于移交区机关保卫中队管理职责的函》（深公福函〔2021〕7 号），自 2021 年 4 月起将区机关大院安保工作移交区机关事务管理局负责，追加项目经费 541.2 万元，中期调减 30.06 万元，因此 2021 年物业管理项目调整后预算为 1381.14 万元。

2. 项目内容及实施情况

2021 年物业管理项目实施内容主要包括福田区委机关大院物业服务项目和福田区机关大院安保服务项目。具体实施情况如下：

（1）福田区委机关大院物业服务项目

区机关事务管理局 2019 年通过公开招标方式，选定深圳市龙城物业管理有限公司为福田区委机关大院物业服务项目供应商，负责管理区机关大院等办公楼的物业服务。根据《福田区机关大院物业管理服务合同》第二条，项目服务期为两年（24 个月），合同一年一签。2021 年度福田区委机关大院物业管理服务合同重新招标，具体服务周期如下：

序号	签订事项	合同签订时间	合同服务期限	供应商
1	首次签订	2019 年 8 月 28 日	2019 年 9 月 1 日—2020 年 8 月 30 日	深圳市龙城物业管理有限公司
2	续签	2020 年 8 月 4 日	2020 年 9 月 1 日—2021 年 8 月 30 日	深圳市龙城物业管理有限公司
3	重新招标	2021 年 8 月 30 日	2021 年 9 月 1 日—2022 年 8 月 30 日	龙城城市运营服务集团有限公司

（2）福田区机关大院安保服务项目

根据福田区公安分局 2021 年 1 月 11 日《关于移交区机关保卫中队管理职责的函》（深公福函〔2021〕7 号），2021 年 4 月起将区机关大院安保工作移交区机关事务管理局负责。为做好区机关大院安全防卫工作，维护好机关大院的秩序，常态化做好疫情防控工作，及时处置院内突发情况，区机关事务管理局委托圳采咨询（深圳）有限公司采用公开招标的形式选定深圳市福田区保安服务有限公司为福田区机关大院安保服务供应商。

根据现场查看以及对合同中业务分析可知，机关大院安保服务的服务内容主要包括：日常维护大院秩序，协助处理机关大型活动的安全保障及平时的突击任务。

3. 项目管理及监督情况

（1）项目实施职责分工

在物业管理实施职责分工方面，局行政科负责项目具体实施。为了更好地统筹规划物业管理项目，局行政科内部设立安全保卫部、大院管理部分别负责安保服务和物业服务，具体实施内容包括组织开展项目相关的业务工作，提出项目采购需求，按采购程序确定供应商并签订采购合同，督促供应商按约定履行合同并办理项目经费报销事宜；局财务科负责对物业管理项目经费报销凭证进行审核，同时根据审批通过的经费报销单办理资金支付并报国库支付中心进行账务处理。

（2）项目管理政策制度

为保障物业管理项目的有效实施，区机关事务管理局在 2020

年编印的《福田区机关事务管理局工作手册》中，制定了《招标投标实施办法》、《合同管理办法》、《机关大院车辆停放管理规定》、《福田区机关大院车辆出入停放管理规定》、《机关大院车辆出入办理程序》、《维修维护管理制度》、《车辆管理业务工作指引》等管理办法。在物业管理方面，局机关事务管理局严格按照《物业管理条例》、《广东省物业管理条例》等相关法律法规以及《全国物业管理示范大厦标准及细则》的标准文件，制定了评分标准及每月工作计划，保障物业管理工作的有序开展。

(3) 项目监督考核管理

区机关事务管理局组织制定了《机关物业管理服务检查考核评分标准》及《机关大院安保月度考核评分表》，按月对物业服务及安保服务进行量化考核。2021 年安保服务每月考核平均分为 91.33 分，物业服务每月考核分值约为 87.17 分。

4. 预算安排和执行情况

(1) 预算编制情况

根据 2021 年部门预算编制的相关要求，区机关事务管理局行政科按规定申报了 2021 年物业项目，按 2020 年物业合同及中标通知书金额（减少金地物业费）为 850 万/年，2021 年到期重新招标，预估上调 10%物业费，故申报预算金额为 870 万元，主要用于福田机关事务管理局物业管理工作，具体预算测算明细详见附件 1。

(2) 预算执行情况

根据《关于批复福田区 2021 年度部门预算及做好信息公开工作的通知》，列入区机关事务管理局 2021 年度部门预算的物业管理项目年初预算为 870 万元，调整后项目预算为 1381.14 万元；2021 年项目实际支出金额为 1381.09 万元，预算执行率为 99.85%。

（二）项目绩效目标

依据 2021 年度物业管理项目绩效目标表，本项目的年度绩效目标为：通过按合同支付物业管理费、安保费，确保区委大院办公区域无重大安全责任事故、杜绝重大火灾事故，保障办公及公共区域环境情况良好。具体产出和效益指标如下表：

一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值
产出指标	数量指标	按合同支付物业管理费、安保费	按期支付
	质量指标	保障区委大院办公场所运作	设备设施完好率 100%
	时效指标	全年	全年
	成本指标	物业管理费预算 870 万/年	按月支出
效益指标	社会效益指标	无重大安全责任事故、杜绝重大火灾事故	重大事故发生率为 0
	生态效益指标	办公及公共区域绿化养护良好	绿化达标率大于 95%
	满意度指标	服务对象对有效投诉处理效率	有效投诉处理率 100%

2021 年度物业管理项目支出年度绩效目标申报表详见附件 2。

二、绩效评价工作开展过程

（一）绩效评价的目的、对象和范围

1. 评价目的

本次绩效评价以区机关事务管理局行政科填报的《2021 年度物业管理项目支出绩效自评表》（详见附件 3）为基础，旨在实现以下目的：一是深入了解区机关事务管理局 2021 年度物业管理

项目开展情况，对项目的实际产出和取得的效益情况进行分析，形成具体评价结论；二是发现物业管理项目实施中存在的问题，为优化物业管理工作提供相关建议；三是总结形成物业管理项目绩效评价的规范程序、方法及指标体系，推动项目绩效评价工作的规范化、制度化。

2. 评价对象和范围

本次绩效评价的对象为区机关事务管理局 2021 年度物业管理项目，年初预算安排 870 万元，调整后预算金额为 1381.14 万元，全年实际支出数为 1381.09 万元，资金使用部门为区机关事务管理局行政科，资金主管单位为区机关事务管理局。

（二）绩效评价的原则、指标体系、方法和标准

1. 评价的原则、方法和标准

在本次绩效评价中，评价小组遵循科学公正、统筹兼顾、激励约束和公开透明的原则，主要采用比较法、资料分析、凭证查阅、实地访谈等方法，依据计划标准、行业标准、历史标准等其他标准，对 2021 年度物业管理项目实施绩效进行比较。

2. 评价指标体系

评价小组根据《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）以及《深圳市财政局关于印发〈深圳市市级项目支出绩效评价工作规程〉的通知》（深财绩〔2020〕14 号）提供的《项目支出绩效评价指标体系框架》，结合 2021 年度物业管理工作和年初设定的绩效目标，围绕“政

策、业务、资金”等主线，从项目决策情况、项目过程情况、项目产出情况、项目效益情况四个方面，设计了《2021年度物业管理项目绩效评价指标体系及评分标准》（详见附件4）。

2021年度物业管理项目绩效评价指标分为四个层级，主要包括4个一级指标、10个二级指标、17个三级指标、36个四级指标，每个四级指标均明确了详细评分标准。绩效评价指标总分为100分，其中决策指标分值为15分、过程指标分值25分、产出指标分值为46分、效益指标分值为14分，产出、效益指标分值权重为60%。

（三）绩效评价工作过程

1. 评价准备阶段

评价小组与区机关事务管理局财务负责人沟通确定评价对象、评价时间、评价范围及评价目的，了解项目基本情况，设计资料清单并收集项目相关资料，初步设计绩效评价指标体系和相关工作底稿。

2. 现场评价阶段

评价小组通过审阅会计凭证，与物业管理项目相关工作人员进行沟通访谈，了解项目决策、管理及绩效情况。同时在收集查阅相关项目资料的基础上，开展项目数据分析，从项目决策、项目过程、项目产出与项目效益四个维度对物业管理项目工作情况进行综合分析，填写评价底稿，形成初步评价结论。

3. 报告编制阶段

评价小组根据对物业管理项目的初步评价，总结分析项目实施中存在问题，并提出有针对性地改进意见和建议，撰写评价报告初稿，与财务负责人及项目实施负责人等进行沟通讨论，根据反馈意见进行修改完善后形成绩效评价报告终稿。

三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

评价小组根据区机关事务管理局 2021 年度物业管理项目绩效评价指标体系和评分标准，结合对物业管理项目实际工作情况，对 2021 年物业管理项目开展部门评价，最终评分结果为 92.99 分，评价等级为“优”，具体得分情况见表（详细评分标准及评分结果详见附件 4）。

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评价得分	得分率
决策	项目立项	立项依据充分性	3.00	立项依据充分性	3.00	3.00	100.00%
		立项程序规范性	2.00	立项程序规范性	2.00	2.00	100.00%
	绩效目标	绩效目标合理性	2.00	绩效目标合理性	2.00	2.00	100.00%
		绩效指标明确性	3.00	绩效指标明确性	3.00	2.50	83.33%
	资金投入	预算编制科学性	3.00	预算编制科学性	3.00	3.00	100.00%
		资金分配合理性	2.00	资金分配合理性	2.00	2.00	100.00%
过程	资金管理	资金到位率	1.00	资金到位率	1.00	1.00	100.00%
		预算执行率	2.00	预算执行率	1.00	1.00	100.00%
				预算调整率	1.00	1.00	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评价得分	得分率
	组织实施	资金使用合规性	8.00	资金使用合规性	4.00	4.00	100.00%
				财务制度健全性	4.00	4.00	100.00%
		管理制度健全性	6.00	机构设置、人员配备及职责分工合理性	3.00	3.00	100.00%
				管理制度和工作方案健全性	3.00	3.00	100.00%
		制度执行有效性	8.00	项目实施方确定规范性	2.00	2.00	100.00%
				项目组织实施有效性	4.00	2.00	50.00%
				项目监督检查有效性	2.00	2.00	100.00%
产出	产出数量	实际完成率	18.00	装备数量完成率	3.00	3.00	100.00%
				安保人员配备人数	3.00	3.00	100.00%
				设备管理数量完成率	6.00	6.00	100.00%
				物业人员配备人数	3.00	3.00	100.00%
				物业服务的面积完成率	3.00	3.00	100.00%
		质量达标率	10.00	物业管理目标完成率	3.00	3.00	100.00%
				设备维护质量达标率	2.00	0.80	40.00%
				安保人员配置质量达标率	2.00	2.00	100.00%
				物业服务考核得	1.50	0.58	38.67%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评价得分	得分率
				分率			
				安保服务考核得分率	1.50	0.61	40.67%
	产出时效	完成及时性	13.00	物业日常维修及时性	3.00	3.00	100.00%
				清洁保洁管理工作完成及时性	2.00	2.00	100.00%
				外来人员及车辆登记及时性	3.00	3.00	100.00%
				机关大院开门时间及时性	2.00	2.00	100.00%
				资金支付及时性	3.00	3.0	100.0%
	产出成本	成本节约率	5.00	成本控制率	5.00	5.00	100.00%
效益	项目效益	实施效益	9.00	杜绝机关内部发生重大事故	3.00	3.00	100.00%
				维护安定有序的办公环境	3.00	3.00	100.00%
				办公环境舒适	3.00	3.00	100.00%
			满意度	5.00	服务对象满意度	5.00	4.20
总计					100.00	93.69	93.69%

根据财政部关于印发《项目支出绩效评价管理办法》的通知（财预〔2020〕10号），绩效评价等级一般划分为四档：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。

根据上表所示的绩效指标评分情况，项目决策情况评价（含项目立项、绩效目标、资金投入三个方面）分值为15分，得分为14.5分，得分率为96.67%，项目过程情况评价（含资金管理和组织实施两个方面）分值为25分，得分为23分，得分率为92.00%，

项目产出情况评价（含产出数量、质量、时效、成本四个方面）分值为 46 分，得分为 42.99 分，得分率为 93.46%，项目效益情况评价（含实施效益、满意度两个方面）分值为 14 分，得分为 13.2 分，得分率为 94.29%。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策情况，主要评价项目的立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性，绩效指标明确性、预算编制科学性、资金分配合理性等方面。“项目决策情况”指标满分 15 分，得分为 14.5 分，得分率为 96.67%，具体得分如下：

1. 项目立项

物业管理项目立项依据充分，是区机关事务管理局履职所需支出，具有实施的必要性。根据《深圳市福田区机关事务管理局职能配置内设机构和人员编制方案》（福编〔2006〕19 号）及《2019 年福田区机关事业单位内设机构调整情况备案表》职能划分，2021 年物业管理项目是区机关事务管理局职责范围内需开展的工作，旨在保障福田区委大院物业服务工作和安全保卫工作的正常开展。

2. 绩效目标

物业管理项目绩效目标编制和指标设定水平有待进一步提高。区机关事务管理局按要求编报了《2021 年物业管理项目绩效目标申报表》（详见附件 2），明确了物业管理项目的年度绩效目标和具体绩效指标，但存在三级绩效指标设置不够全面，个别绩效

指标指向不明确、表述不清晰等问题（具体分析详见本报告：六、存在的问题及原因分析）。因此，按设定的评分标准，绩效目标指标共计 5 分、实际得 4 分，绩效指标明确性指标扣 1 分。

3. 资金投入

2021 年物业管理项目预算资金量与项目内容、工作任务相匹配，项目预算按照服务合同约定的经费测算，经费测算过程合理，预算额度测算依据充分、标准明确、科学准确。物业管理项目在资金分配上预算资金分配依据是否充分，项目资金分配额度合理，与项目单位相适应。故在资金投入情况指标中，得满分。

（二）项目过程情况

项目过程情况，主要评价项目的资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性等方面。

1. 资金管理

在资金到位率和预算执行率方面，2021 年度物业管理项目年初预算为 870 万元，年中追加 541.2 万元、调出 28 万元、调减 2.06 万元，故调整后物业管理项目预算为 1381.14 万元，2021 年实际到位资金为 1381.14 万元，2021 年实际支出金额为 1381.09 万元。因此，2021 年度物业管理项目资金到位率为 100%，预算执行率为 100%。按照设定的评分标准，资金到位率指标共计 1 分、实际得 1 分；预算执行率指标共计 1 分、实际得 1 分；预算调整率指标共计 1 分、实际得 1 分。

在资金使用合规性方面，根据 2021 年度物业管理项目会计凭

证抽查结果，本项目资金管理和使用均符合国家财经法规、财务管理制度和资金管理办法等相关规定；项目资金预算调整调剂严格履行相关审批程序、审批手续完备合理；项目资金支出严格按照预算批复或制度规定用途使用；项目经费报销均严格履行了报销审批程序并留有完整的审核痕迹；项目经费报销金额计算准确、前后一致，均按照合同约定的方式和金额支付款项；项目经费报销所附的原始单据完整齐全、真实有效、规范合理；项目资金核算入账科学规范、入账科目准确合理；项目资金管理不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。因此，按照设定的评分标准，资金使用合规性共计 4 分、实际得 4 分。

在财务制度建立健全方面，区机关事务管理局制定了《财务科规章制度》、《财务报账管理制度》、《福田区机关事务管理局预算绩效管理暂行规定》等，上述管理制度均适用于物业管理项目资金管理，管理制度内容完整、健全有效。因此，按设定的评分标准，财务制度健全性指标共计 4 分、实际得 4 分，不扣分。

2. 组织实施

在职责分工与人员配备方面，2021 年物业管理工作由区机关事务管理局行政科负责实施，行政科内部设立安全保卫部、大院管理部分别负责安保服务和物业服务。福田区委机关大院物业服务及安保服务中标公司按合同要求配备了共计 112 人和 90 人的项目实施团队，明确了项目负责人和项目成员的工作职责，项目实施团队与区机关事务管理局保持紧密沟通，每名在职人员在上

岗前做好岗前培训工作，确保项目人员具备岗位工作要求的相关知识和技能。因此，按设定的评分标准，职责分工与人员配备合理性指标共计 3 分、实际得 3 分，不扣分。

在管理制度和工作安排方面，区机关事务管理局制定了《机关物业管理服务检查考核评分标准》及《机关大院安保月度考核评分表》等管理制度，保障项目规范有效实施。同时，为确保项目实施的计划性，区机关事务管理局 2021 年 1-12 月份每周按要求编制工作计划安排表及岗位安排表，项目实施安排科学合理。因此，按设定的评分标准，管理制度和工作方案健全性指标共计 3 分、实际得 3 分，不扣分。

在物业管理供应商选择方面，区机关事务管理局按照招标文件要求通过重新招标的方式，继续选择龙城城市运营服务集团有限公司作为 2021 年福田区委大院物业管理项目服务供应商；区机关事务管理局按照采购管理规定，选择公开招标的采购方式，确定深圳市福田区保安服务有限公司作为 2021 年福田区委机关大院安保服务供应商。经查阅龙城城市运营服务集团有限公司、深圳市福田区保安服务有限公司相关资质文件，其资质能力均符合承接项目的相关要求。因此，按设定的评分标准，项目实施方确定规范性指标共计 2 分、实际得 2 分，不扣分。

在项目组织实施方面，区机关事务管理局通过与中标供应商签订项目服务合同，约定项目服务的具体内容、方式、成果及相关要求，并严格按照按合同约定的工作内容及标准组织实施，定

期对项目实施情况进行考核评分、不断优化完善项目实施工作。根据对项目实施情况的分析，物业管理项目实际每月评分都有扣分情况。因此，按设定的评分标准，项目组织实施有效性指标共计4分、实际得2分，扣2分。

在项目监督检查方面，区机关事务管理局按月对供应商的服务质量进行量化考核，2021年1-12月共计出具了12份《机关物业管理服务检查考核评分表》及9份《机关大院安保月度考核评分表》。另外，区机关事务管理局在内部监督检查和财务审计中，均将物业管理项目资金收支纳入监督和审计范围。因此，按设定的评分标准，项目监督检查有效性指标共计2分、实际得2分，不扣分。

（三）项目产出情况

项目产出情况，主要评价项目的产出数量、产出质量、产出时效、产出成本等方面。

1. 产出数量

根据《福田区管机关大院物业管理服务合同》、《购买安保服务合同》及合同履行情况相关数据，2021年度物业管理服务产出数量完成情况具体如下表：

序号	数量指标	合同约定数量	实际完成数量	实际完成率
1	装备数量完成率	384 个	384 个	100%
2	安保人员配备人数	90 人	90 人	100%
3	设备管理数量完成率	6135 台/套	6135 台/套	100%
4	物业人员配备人数	112 人	112 人	100%
5	物业服务的面积完成率	83899.6 m ²	83899.6 m ²	100%

如上表所示，2021 年物业管理项目产出数量实际完成均为 100%，按设定的评分标准，产出数量指标共计 18 分、实际得 18 分，不扣分。

2. 产出质量

(1) 在机关大院物业服务考核方面，根据《机关物业管理服务检查考核评分标准》及每月的考核打分表，2021 年度 1-12 月机关大院物业服务考核分值具体如下：

月份	考核满分	考核得分	得分率
2021 年 1 月	100	87	87.00%
2021 年 2 月	100	90.5	90.50%
2021 年 3 月	100	88	88.00%
2021 年 4 月	100	82	82.00%
2021 年 5 月	100	84	84.00%
2021 年 6 月	100	86	86.00%
2021 年 7 月	100	89	89.00%
2021 年 8 月	100	89	89.00%
2021 年 9 月	100	89	89.00%
2021 年 10 月	100	88.5	88.50%
2021 年 11 月	100	85	85.00%
2021 年 12 月	100	88	88.00%

根据上表所示，2021 年 1-12 月份区委机关大院物业服务考核平均得分率为 87.17%。

(2) 依据每月的《机关大院安保月度考核评分表》考核打分情况，2021 年度 4-12 月机关大院安保服务考核分值具体如下：

月份	考核满分	考核得分	得分率
2021 年 4 月	100	90	90.00%
2021 年 5 月	100	90	90.00%

月份	考核满分	考核得分	得分率
2021 年 6 月	100	91	91.00%
2021 年 7 月	100	91	91.00%
2021 年 8 月	100	93	93.00%
2021 年 9 月	100	97	97.00%
2021 年 10 月	100	91	91.00%
2021 年 11 月	100	90	90.00%
2021 年 12 月	100	90	90.00%

根据上表所示，2021 年 4-12 月份机关大院安保服务考核平均得分率为 91.33%。按设定的评分标准，物业管理目标完成率、安保人员配置质量达标率情况完成良好，不扣分；由于每月都有扣分情况设备维护质量达标率故不合格，扣 1.2 分；在物业服务考核得分率、安保服务考核得分率指标上，分别扣 0.92 分及 0.89 分。本指标共计 10 分、实际得 6.99 分，扣 3.01 分。

3. 产出时效

依据项目管理的评分及日常登记中可以确定在物业日常维修及时性、清洁保洁管理工作完成及时性、外来人员及车辆登记及时性、机关大院开门时间及时性等方面，区机关事务管理局做到了按照约定时间及时完成支付。因此，按设定的评分标准，产出时效指标共计 13 分、实际得 13 分。

4. 产出成本

2021 年物业管理项目实际支出数据，项目预算为 1381.14 万元、实际支出 1381.09 万元，实际支出控制在预算额度内；物业管理项目实际支出金额均控制在立项金额内，未发生超预算支出

情况。按设定的评分标准，产出成本指标总计 5 分、实际得 5 分，不扣分。

（四）项目效益情况

项目效益情况，主要评价项目的实施效益、满意度等方面。

1. 实施效益

区机关事务管理局通过开展区委大院物业服务及区委大院安保服务两个项目，有效规避了机关内部发生安全事件及重大事故，维护区委大院安定有序的办公环境，提高了区委大院办公环境舒适度。因此，按照设定的评分标准，实施效益总分 9 分，实际得 9 分，不扣分。

2. 满意度

根据区机关事务管理局项目评分表来看，在项目实施过程中有两次接到有效投诉情况，按照设定的评分标准，物业管理项目满意度指标总分为 5 分，实际得 4.2 分，扣 0.8 分。

五、主要经验及做法

（一）加强月度考核，提升服务水平

区机关事务管理局针对机关大院物业管理服务及机关大院安保服务分别制定了《机关物业管理服务检查考核评分标准》及《机关大院安保月度考核评分表》，考核满分 100 分，每月由行政部工作人员进行全面考核。一是《机关物业管理服务检查考核评分标准》包含了工作纪律、行为规范、工作衔接、消防管理、保洁管理、除四害消杀、应急处置、物业档案资料管理、房屋管理及

维修养护、公共设施管理、给排水系统、供配电等 15 个部分的考核管理办法，考核分值在 80 分以上支付全额物业管理费，考核分值低于 85 分时给予物业公司警告，考核分值高于 95 分以上给予通报表扬。2021 年区机关事务管理局针对机关大院物业服务项目共开展了 12 次月度考核工作，出具了 12 份考核评分表。二是《机关大院安保月度考核评分表》考核的维度有工作业务模块、工作纪律规章制度模块及工作预案技术培训模块，共三个板块 16 个考核点，考核评分总分在 90 分（含）以上支付全额安保费用，考核评分低于 90 分以下，给予保安公司警告。2021 年区机关事务管理局从 4 月份机关大院安保服务开展以来，每月针对该项目进行考核评分，有效提升了安保服务质量与水平。

（二）做好工作安排与计划，提高服务效率

区机关事务管理局要求服务公司针对全年的工作内容及安排做一个每月工作计划安排表，再分解为周工作计划安排（包括人员、岗位及事项的安排），确保工作的正常开展。物业公司负责人及安保公司负责人依据年度的工作内容，制定每个月的工作计划，交给行政科负责人审核，然后将月计划分解到每周，制定每周的工作安排，有效提高了项目服务质量与效率。

（三）定期开展反恐训练，提高处理突发事件的能力

为维护机关大院内安定有序的办公环境，杜绝机关内部发生重大事故及安全隐患，区机关事务管理局每个季度制定反恐训练计划，并严格要求按照计划安排安保人员进行训练。安保人员通

过反恐训练，有效地提高了处理突发事件的能力，保障了机关大院内的安全问题。

六、存在的问题及原因分析

（一）项目绩效目标的指标设置有待进一步完善

根据对区机关事务管理局 2021 年绩效目标申报表进行分析发现，本项目三级绩效指标设置不够全面，具体表现在产出与效益指标有缺失，个别指标设置不规范。

（二）物业服务及安保服务的考核评分表不够严谨

通过对项目评分表的查看与分析，发现评分表存在严谨性不够。一是在获取到的安保服务评分中，十二月份的评价分值汇总后与实际打分不一致，经过加总实际得分为 89 分，评分表中打分情况为 90 分。二是 2021 年安保服务的验收报单中有对每月考核评分进行汇总分析，经过对比发现评分表 2021 年 4 月的考核得分与 2022 年的验收单分值不一致，考核评分表汇总分值为 90 分，验收单上的评分为 95 分。三是物业管理考核评分表中 1-2 月实际总分为 106 分，3-12 月实际总分为 90 分。该项目的评分表严谨性不够，体现了实际工作中人员不够细致的问题，可能导致验收及考核结果准确性不够等问题。

（三）物业服务及安保服务履约质量有待进一步提升

物业管理项目存在个别事项服务不及时、服务质量有待进一步提升的问题。根据 2021 年机关大院安保服务考核评价结果，全年平均得分为 91.33 分，共计扣了 120 分，具体扣分情况如下：

序号	月份	考评分值	考评扣分	扣分率
----	----	------	------	-----

序号	月份	考评分值	考评扣分	扣分率
1	2021 年 4 月	100 分	30 分	30.00%
2	2021 年 5 月	100 分	10 分	10.00%
3	2021 年 6 月	100 分	9 分	9.00%
4	2021 年 7 月	100 分	9 分	9.00%
5	2021 年 8 月	100 分	7 分	7.00%
6	2021 年 9 月	100 分	13 分	13.00%
7	2021 年 10 月	100 分	19 分	19.00%
8	2021 年 11 月	100 分	13 分	13.00%
9	2021 年 12 月	100 分	10 分	10.00%

2021 年机关大院物业服务考核评分结果，全年平均得分为 87.17 分，共计扣了 147.5 分，具体扣分情况如下：

序号	月份	考评分值	考评扣分	扣分率
1	2021 年 1 月	100 分	10.5 分	10.50%
2	2021 年 2 月	100 分	8 分	8.00%
3	2021 年 3 月	100 分	11.5 分	11.50%
4	2021 年 4 月	100 分	18 分	18.00%
5	2021 年 5 月	100 分	14 分	14.00%
6	2021 年 6 月	100 分	14 分	14.00%
7	2021 年 7 月	100 分	11 分	11.00%
8	2021 年 8 月	100 分	11 分	11.00%
9	2021 年 9 月	100 分	11 分	11.00%
10	2021 年 10 月	100 分	11.5 分	11.50%
11	2021 年 11 月	100 分	15 分	15.00%
12	2021 年 12 月	100 分	12 分	12.00%

如上表所示，安保服务及物业服务项目每月都有扣分情况，服务及时性与质量存在明显问题，需进一步加强。

七、有关建议

（一）进一步完善项目绩效指标设置

建议区机关事务管理局可以结合本次绩效评价建立的评价指标体系，建立物业管理项目绩效指标库，分别设置数量指标“福田区机关大院物业服务建筑面积”、“福田区机关大院设施设备数量”、“福田区机关大院物业人员配备率”、“福田区机关大院安保人员配备率”，质量指标“福田区机关大院物业服务考核得分率”、“福田区机关大院安保服务考核得分率”，时效指标“福田区机关大院物业服务考核频率”、“福田区机关大院安保服务考核频率”，成本指标“清洁人员薪资标准”、“安保人员薪资标准”，社会效益指标“福田区机关大院治安案件发生次数”、“福田区机关大院火灾发生次数”、“福田区机关大院设备设施完好率”，满意度指标“福田区机关大院物业管理服务满意率”、“福田区机关大院安保服务有效投诉率”等绩效指标，明确环境提升经费项目绩效目标和指标设定的要求。

（二）建立考核小组，进一步完善考核制度

建议区机关事务管理局相关工作人员加强对项目的监督管理，建立完善的考核制度，组建考核小组，对项目进行实时的监管与把控，依据《全国物业管理示范大厦标准及细则》和《物业服务要求》优化考核评分要点。针对机关大院安保服务评分表不严谨的问题，区机关事务管理局组建考核小组加强对考核表审核力度，规避考核规范性问题的出现，建立对工作认真负责的态度。

（四）进一步提升物业管理项目服务履约质量及时效管理

建议区机关事务管理局应注重对机关大院物业服务与机关大院安保服务的质量和时效把控，在项目月度考核完成后应及时与物业服务 and 安保服务供应商的沟通反馈，督促物业及安保公司做好人员的内部培训，提高物业及安保服务技能水平，严格按照《全国物业管理示范大厦标准及细则》和《物业服务要求》标准提供物业服务。另外，区机关事务管理局应通过持续加强对物业服务及安保服务的管理工作，不断提升机关事务工作（物业管理及安保服务等管理工作）的满意度。

附件 1：物业项目预算明细

序号	明细项目	2021 年预算 金额（万）	测算明细
1	物业管理 项目	870.00	根据机构改革职能划分，按 2020 年物业合同及中标通知书金额(减少金地物业费)为 850 万/年，2021 年到期重新招标，预估上调 10%物业费。

附件 2：物业管理项目预算项目支出绩效目标申报表

预算项目支出绩效目标申报表

2021 年度

项目名称	物业管理	项目属性名称	延续项目	项目起止时间	2021-01-01~2021-12-31
项目主管部门	深圳市 福田区 机关事务 管理局	项目类型	经常性项目		
项目总金额 (万元)	870.00	本年预算金额 (万元)	870.00	其中：财政拨款 资金 (万元)	870.00
其他资金 (万元)	0.00	转移支付资金 (万元)	0.00	政府购买服务资 金(万 元)	870.00
项目概况	根据《深圳市福田区机构编制委员会印发深圳市福田区机关事务管理局职能配置内设机构和人员编制方案的通知》(福编〔2006〕19 号)及《2019 年福田区机关事业单位内设机构调整情况备案表》职能划分,保障区委大院(含区教育局)物业管理费支出。				
项目用途	保障区委大院(含区教育局)物业管理费支出。				
项目中期目标	完成区委大院(含区教育局)物业管理费支出,维持办公场所正常运转,按合同支付。				
项目年度目标	完成区委大院(含区教育局)物业管理费支出,维持办公场所正常运转,按合同支付。				
年度绩效指标	一级指 标	二级指标	指标内容	目标值	
	投入指 标	测算明细	根据机构改革职能划分,按 2020 年物业合同及中标通知书金额(减少金地物业费)为 850 万/年,2021 年到期重新招标,预估上调 10%物业费。		

		资金支出进度	按合同支付	
	产出指标	数量指标	按合同支付 12 期物业管理费	支付 12 期
		质量指标	保障区委大院办公场所（含区教育局）正常运转，物业管理制度化、规范化、标准化，达到“全国物业管理示范大厦”的标准。	设备设施完好率 100%
		工作时效	全年	全年
	效益指标	经济效益指标	不适用	不适用
		社会效益指标	无重大安全责任事故、杜绝重大火灾事故	重大事故发生率为 0
		生态效益指标	办公及公共区域绿化养护良好	绿化达标率大于 95%
		可持续影响	卫生、清洁实行动态保洁	满意率大于 95%
		服务对象满意度指标	服务对象对有效投诉处理效率	有效投诉处理率 100%

附件 3：物业管理项目支出绩效自评表：

项目支出绩效自评表

项目名称	物业管理				项目金额	47632000		
主管部门	0402004				实施单位			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	8700000.00	13811400.00	13810869.54	10	1.00	10.00	
	其中：当年财政拨款	8700000.00	13811400.00	13810869.54	—	1.00	—	
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—	1.00	—	
	预期目标				*实际完成情况			
年度总体 目标	完成区委大院（含区教育局）物业管理费、区委大院安全保卫工作支出，维持办公场所正常运转，按合同支付。				1、定期巡查考核。定期到各基地办进行物业巡查，并每月组织对物业的设施设备维护管理、清洁消杀、安保、防疫工作等工作情况进行检查考核，督促物业提高物业保障水平。 2、组织开展各基地维修工作。物业部组织维修队伍对城管基地防火门更换、城管宿舍地下管道渗漏、国防大厦大堂天窗面翻新和地面沉降修复、福田花园和档案馆精密空调维修等 37 项维修事宜。 3、协助完成其他物业工作。协助完成金地基地拆迁退场、水电			

销户、后续交接等事宜，协助中国电信完成 5G 建设基站通电及建户等事项。								
年度绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (50 分)	数量指标	按合同支付 物业管理费、 安保费	按期支付	13810869.54 元	12.5	12.5	
		质量指标	保障区委大 院办公场所 达到“全国物 业管理示范 大厦”的标 准。	设备设施完好率 100%	100%	12.5	12.5	
		时效指标	全年	全年	2021 年 1 月至 12 月	12.5	12.5	

	成本指标	物业管理费 预算 870 万/ 年	按月支出	13810869.54 元	12.5	12.5	
	经济效益指标	不适用	不适用				
效益指标 (40 分)	社会效益指标	无重大安全 责任事故、杜 绝重大火灾灾 事故	重大事故发生率 为 0	0	15	15	
	生态效益指标	办公及公共 区域绿化养 护良好	绿化达标率大于 95%		15	15	
	满意度指标	服务对象对 有效投诉处 理效率	有效投诉处理率 100%	100%	10	10	
	总分			100	100	100	—

附件 4：物业管理项目绩效评价指标体系及评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
决策	项目立项	立项依据充分性	3.00	立项依据充分性	3.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 1. 物业管理项目是否有明确的国家法律法规/行业发展规划/会议决议/政策规定等文件依据（1分）； 2. 物业管理项目是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需（1分）； 3. 物业管理项目是否属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则（1分）。	3.00	根据《深圳市福田区机构编制委员会印发深圳市福田区机关事务管理局职能配置内设机构和人员编制方案的通知》(福编〔2006〕19号)及《2019年福田区机关事业单位内设机构调整情况备案表》职能划分,保障区委大院(含区教育局)物业管理费支出	100.00%
		立项程序规范性	2.00	立项程序规范性	2.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 1. 物业管理项目是否按照规定的程序申请设立（1分）； 2. 物业管理项目申报审批文件、材料是否符合相关要求（1分）。	2.00		100.00%

一级 指标	二级指 标	三级 指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
		绩效 目标 合理 性	2.00	绩效目标 合理性	2.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 1. 物业管理项目是否设定了绩效目标（1分）； 2. 物业管理项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性（1分）。	2.00		100.00%
	绩效目 标	绩效 指标 明确 性	3.00	绩效指标 明确性	3.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则根据绩效指标完整规范情况酌情扣分，扣完为止。 1. 物业管理项目绩效目标是否细化分解至具体的绩效指标（1分）； 2. 物业管理项目绩效指标和目标值是否清晰明确、细化量化且可衡量（1分）； 3. 物业管理项目绩效指标和目标值是否与项目目标任务数或计划数相对应（1分）。	2.50		83.33%

一级 指标	二级指 标	三级 指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
	资金投入	预算 编制 科学性	3.00	预算编制 科学性	3.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则根据预算编制科学规范情况酌情扣分，扣完为止。 1. 物业管理项目预算资金量是否与项目内容、工作任务相匹配（1分）； 2. 物业管理项目预算是否由详细的经费测算明细，经费测算过程合理（1分）； 3. 物业管理项目预算额度测算是否依据充分、标准明确、科学准确（1分）。	3.00		100.00%
		资金 分配 合理性	2.00	资金分配 合理性	2.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 1. 物业管理项目预算资金分配依据是否充分（1分）； 2. 物业管理项目资金分配额度是否合理，与项目单位或实际相适应（1分）。	2.00		100.00%
	过程	资金 到位 率	1.00	资金到位 率	1.00	评价要点：资金到位率得分=资金到位率×1分 资金到位率=（实际到位资金/调整后预算资金）×100%。 实际到位资金：2021年度物业管理项目实际下	1.00	资金到位率= (13810869.54/13811400) × 100%≈100%	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
						达至单位的资金。 调整后预算资金：2021 年度物业管理项目调整后预算安排的资金。			
						评价要点：预算执行率=预算执行率×1 分 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：2021 年度物业管理项目实际支出的资金。 实际到位资金：2021 年度物业管理项目实际分配下达至单位的资金。	1.00	预算执行率= (13810869.54/13811400) × 100%≈100%	100.00%
		预算执行率	2.00	预算调整率	1.00	评价要点：预算调整率在相对应的调整率范围内则得相应分值。 预算调整率=（调整后预算资金-年初预算资金）/年初预算资金*100%。 (1) 预算调整率<5%的，得 1 分； (2) 5%≤预算调整率≤10%的，得 0.5 分； (3) 预算调整率>10%的，得 0 分。	1.00	预算调整率= (13811400-14112000) /13832000*100%=-2.17%	100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
						调整后预算资金：2021 年度物业管理项目调整后预算安排的资金。 年初预算资金：2021 年度物业管理项目年初预算安排的资金。			
		资金使用合规性	8.00	资金使用合规性	4.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 1. 物业管理项目资金管理和使用是否符合国家财经法规、财务管理制度和资金管理办法（0.5 分）； 2. 物业管理项目资金预算调整调剂是否履行相关审批程序，审批手续完备合理（0.5 分）； 3. 物业管理项目资金资金支出是否严格按照预算批复或制度规定用途使用（0.5 分）； 4. 物业管理项目经费报销是否严格履行报销审批程序，严格按照要求进行审核并有完整的审核痕迹（0.5 分）； 5. 物业管理项目经费报销金额是否计算准确、前后一致，严格按照约定的方式和金额支付款项（0.5 分）；	4.00		100.00%

一级 指标	二级指 标	三级 指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
						6. 物业管理项目经费报销所附的原始单据是否完整齐全，原始单据真实有效、内容规范合理（0.5分）； 7. 物业管理项目资金核算入账是否科学规范，入账科目准确合理（0.5分）； 8. 物业管理项目资金使用是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况（0.5分）。			
				财务制度健全性	4.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 1. 物业管理项目资金管理是否建立了适用的财务内控相关制度（2分）； 2. 物业管理项目适用的财务内控制度是否健全有效、内容完善（2分）。	4.00		100.00%

一级 指标	二级指 标	三级 指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
				机构设置、人员配备及职责分工合理性	3.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 1. 工作是否按规定明确了责任部门并界定了具体工作职责（1分）； 2. 工作是否按规定明确了各相关部门的职责，职责分工清晰合理、相互协调（1分）； 3. 工作人员是否按要求配备，具有岗位工作要求的相关知识和技能（1分）。	3.00		100.00%
	组织实施	管理制度健全性	6.00	管理制度和工作方案健全性	3.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则根据制度建立健全情况酌情扣分。 1. 物业管理项目工作是否建立了健全完善的管理制度，对项目实际操作过程进行具体规定（1.5分）； 2. 物业管理项目工作是否制定了年度工作计划，对当年物业管理项目工作的目标、任务及工作安排进行具体部署（1.5分）。	3.00		100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
				项目实施方确定规范性	2.00	评分要点：以下评分维度符合得相应分值，否则根据具体实施情况酌情扣分。 1. 物业管理项目供应商确定程序规范合理，符合政府采购相关规定(1分)； 2. 物业管理项目供应商资质是否符合承接项目的相关要求(1分)。	2.00		100.00%
		制度执行有效性	8.00	项目组织实施有效性	4.00	评分要点：以下评分维度符合得相应分值，否则根据具体实施情况酌情扣分。 1. 物业管理项目是否按工作方案、合同约定组织实施(1分)； 2. 物业管理项目是否按合同或协议规定的内容组织开展考核(1分)； 3. 物业管理项目是否定期开展工作数据统计分析并按要求报送相关数据(1分)； 4. 物业管理项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档(1分)。	2.00	1. 物业管理服务每月考核都有扣分，故有部分未按合同约定组织实施，故扣1分。 2. 安保服务每月考核都有扣分，故有部分未按合同约定组织实施，故扣1分。	50.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
				项目监督检查有效性	2.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 1. 物业服务工作和项目实施是否纳入单位监督检查和内部审计范围（1分）； 2. 物业服务工作和项目实施是否开展了有效的监督检查和内部审计工作（1分）。	2.00		100.00%
产出	产出数量	实际完成率	18.00	装备数量完成率	3.00	评价要点：1. 安保人员服装（制服）配备数量是否按照合同要求进行配置，少配置一件扣0.1分。 2. 安保人员服装（西服）配备数量是否按照合同要求进行配置，少配置一件扣0.1分。 3. 安保人员安保装备配备数量是否按照合同要求进行配置，少配置一件扣0.1分。	3.00		100.00%
				安保人员配备人数	3.00	评价要点：安保人员是否按照合同要求有90人。缺岗人数超出定编人数的6%，每一个人扣0.5分。	3.00		100.00%

一级 指标	二级指 标	三级 指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
				设备管理 数量完成 率	6.00	评价要点：1. 供电系统设备数量完成情况是否按照合同要求进行管理，未进行管理扣 1 分。 2. 空调系统设备数量完成情况是否按照合同要求进行管理，未进行管理扣 1 分。 3. 消防系统设备数量完成情况是否按照合同要求进行管理，未进行管理扣 1 分。 4. 监控系统设备数量完成情况是否按照合同要求进行管理，未进行管理扣 1 分。 5. 电梯系统设备数量完成情况是否按照合同要求进行管理，未进行管理扣 1 分。 6. 给排水系统设备数量完成情况是否按照合同要求进行管理，未进行管理扣 1 分。 7. 其他设备数量完成情况是否按照合同要求进行管理，未进行管理扣 1 分。	6.00		100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
				物业人员配备人数	3.00	评价要点: 1. 2021 年 1 月至 8 月, 物业人员是否按照合同要求不少于 111 人, 少一名扣 0.5 分。 2. 2021 年 9 月至 12 月, 物业人员是否按照合同要求不少于 112 人, 少一名扣 0.5 分。	3.00		100.00%
				物业服务面积完成率	3.00	评价要点: 按照合同要求, 2021 年 1 月至 8 月物业服务面积为 89495.6 m ² , 2021 年 9 月至 12 月物业服务面积为 83899.6 m ² 。	3.00		100.00%
			10.00	物业管理目标完成率	3.00	评价要点: 1. 各项管理制度是否健全, 管理是否有目标。 2. 工作是否有计划, 服务是否得到保障, 投诉是否有处理。 3. 确保无重大安全责任事故、管辖区域内治安案件发生率为零。杜绝重大火灾事故, 消防管理严格遵守有关消防规定, 消防设备完好率 100%;	3.00		100.00%

一级 指标	二级指 标	三级 指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
						4. 管理服务人员必须持有相应的上岗证、资格证, 专业培训合格率 100%; 5. 机关工作人员对物业管理服务满意率 95% 以上, 投诉处理率 100%; 6. 设备设施完好率 95% 以上; 7. 卫生、清洁实行动态保洁, 满意率在 95% 以上; 8. 除因基建质量、设备在保养期内等特殊原因外, 房屋及设备、配套设施完好率 100%; 9. 用户满意率是否在 95% 以上; 10. 有效投诉处理率是否达到 100%; 11. 有效投诉率是否低于 0.2%; 12. 维修服务回访率是否达到 100%; 13. 是否达到“全国物业管理示范大厦”的标准。			
				设备维护 质量达标 率	2.00	评价要点: 设备维护是否达标。(按照物业考核评分表扣点来看, 若扣分则算不达标, 若不扣分则算达标, 评分表中每月出现扣分, 则扣 0.1 分。)	0.80	从 2021 年度物业服务评分分析来看, 每月都有扣分情况, 故扣 1.2 分。	40.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
				安保人员配置质量达标率	2.00	评价要点：安保人员配置是否符合合同要求的条件，若都符合则不扣分，有一人不符合则扣0.2分。	2.00		100.00%
			1.50	物业服务考核得分率		评价要点：2021年物业服务考核平均得分率 值=（2021年1-12月份物业服务月度考核得分率总计/12）*1.5分 2021年物业服务月度考核得分率=（2021年物业服务考核每月实际得分/100分）×100%。	0.58	2021年1-12月份物业服务考核平均分值为87.17%，实际得分为87.17%*1.5=0.58分，扣0.92分。	38.67%
			1.50	安保服务考核得分率		评价要点：2021年安保服务考核平均得分率 值=（2021年4-12月份安保服务月度考核得分率总计/12）*1.5分 2021年安保服务月度考核得分率=（2021年安保服务考核每月实际得分/100分）×100%。	0.61	2021年1-12月份安保服务考核平均分值为91.33%，实际得分为91.33%*1.5=0.61分，扣0.89分。	40.67%

一级 指标	二级指 标	三级 指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
				物业日常 维修及时 性	3.00	评价要点：实际完成时间在计划完成时间之内。 实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际 所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定 完成该项目所需的时间。	3.00		100.00%
		完成 及时 性	13.00	清洁保洁 管理工作 完成及时 性	2.00	评价要点：实际完成时间在计划完成时间之内。 实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际 所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定 完成该项目所需的时间。	2.00		100.00%
		产出时 效		外来人员 及车辆登 记及时性	3.00	评价要点：实际完成时间在计划完成时间之内。 实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际 所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定 完成该项目所需的时间。	3.00		100.00%

一级 指标	二级指 标	三级 指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
				机关大院 开门时间 及时性	2.00	评价要点：实际完成时间在计划完成时间之内。 实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际 所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定 完成该项目所需的时间。	2.00		100.00%
				资金支付 及时性	3.00	评价要点：资金支付是否是与合同一致，若不 一致出现一个月扣0.1分。	3.00	经评价小组人员现场查看凭证， 发现2021年安保服务4月至11 月的服务费支付时间于合同实际 约定时间不一致，都有延误，故 扣0.7分。	100.00%
	产出成 本	成本 节约 率	5.00	成本控制 率	5.00	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否 则根据标准落实情况酌情扣分，扣完为止。 1. 物业管理项目支出在批复的预算范围内，未 发生超项目预算支出的情况（3分）； 2. 物业管理项目各采购项目中标金额均在审批 通过的采购预算范围内，未发生超采购预算的 情况（2分）。	5.00		100.00%

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	评分标准	评价得分	评分说明	得分率
效益	项目效益	实施效益	9.00	杜绝机关内部发生重大事故	3.00	物业管理项目是否杜绝了机关内部发生重大事故。成效显著得3分，成效较好得2分，成效一般的1分，成效较差得0分。	3.00		100.00%
				维护安定有序的办公环境	3.00	物业管理项目是否维护了机关大院安定有序的办公环境。成效显著得3分，成效较好得2分，成效一般的1分，成效较差得0分	3.00		100.00%
				办公环境舒适	3.00	物业管理项目提高了机关大院内的办公环境舒适度。成效显著得3分，成效较好得2分，成效一般的1分，成效较差得0分。	3.00		100.00%
		满意度	5.00	服务对象满意度	5.00	评价要点：物业管理项目实施过程中是否有接到有效投诉情况。（按照每月评分表中的情况，若每月接到有效投诉则扣0.4分）	4.20		84.00%
	总计				100.00		93.69		93.69%

