

项目支出绩效评价报告

评价机构：河北德永会计师事务所有限公司

委托单位：保定市徐水区财政局

被评价单位：保定市徐水区城区办事处

评价项目：保定市徐水区城区办事处老旧小区物业服务项目

工作组组长：曹晓红

工作组成员：王肖霞、张凤桃、刘亚

工作组联系电话：0311—69053103

报告日期：2020年5月30日

目 录

第一部分 摘 要.....	2
第二部分 绩效评价报告.....	4
一、基本情况.....	6
（一）项目背景.....	6
（二）主要内容及实施情况.....	6
（三）资金投入和使用情况.....	7
二、绩效评价工作开展情况.....	8
（一）绩效评价目的、对象和范围.....	8
（二）绩效评价框架.....	8
（三）绩效评价工作过程.....	11
三、综合评价情况及评价结论.....	12
（一）评分结果.....	12
（二）评价等级.....	13
（三）项目综合评价结论.....	13
四、绩效评价指标分析.....	14
（一）决策（12 分）.....	14
（二）过程（28 分）.....	16
（三）产出（34 分）.....	19
（四）效果（26 分）.....	22
五、存在的问题.....	23
六、有关建议.....	24



河北德永会计师事务所有限公司

石家庄市建设大街 269 号 No. 269Jianshe Street ShijiazhuangChina

Tel: (0311) 69053103 69053105

Fax: (0311) 69053103

E-Mail: hebeidey@126.com

冀德永评价字(2020)第 号

保定市徐水区城区办事处 老旧小区物业服务项目绩效评价报告

保定市徐水区财政局：

我们接受保定市徐水区财政局的委托，于 2020 年 4 月 25 日至 2020 年 5 月 30 日对保定市徐水区城区办事处（以下简称“城区办”）承担的徐水区老旧小区物业服务项目（以下简称“该项目”）进行了绩效评价。与绩效评价有关的项目资料由项目相关单位提供，并对项目相关资料的真实性、完整性、合法性负责。我们的责任是根据项目相关资料，对该项目从项目决策、过程、产出和效果四个方面及执行国家相关法律、法规的情况发表评价意见。

我们的绩效评价工作是依据《中国注册会计师执业准则》和财政部门的相关规定进行。在评价工作中，我们结合被评价项目的实际情况实施了包括询问、资料查看、现场勘查等评价手段。绩效评价工作现已完成，评价情况如下：

第一部分 摘 要

为将创城工作推向深入，提高老旧小区的形象和品位，营造洁净舒适、文明有序、和谐宜居的生活环境，城区办 2018 年 9 月至 2019 年 9 月在原提供保洁服务的基础上对主城区 116 个老旧小区又增加了秩序管理、设施维修和绿化养护服务。

2018 年 8 月城区办向区政府提出关于老旧小区物业服务项目的请示，测算总费用 3,249,000.00 元，其中 75%纳入年度财政预算，剩余 25%由中标人向居民收取。2018 年 9 月城区办将 116 个老旧小区分为三个标段进行了公开招投，第一标段中标单位保定市昂晖清洁服务有限公司，中标价 1,004,175.14 元，服务老旧小区 35 个；第二标段中标单位保定市海鹏物业服务有限公司，中标价 1,159,280.00 元，服务老旧小区 47 个；第三标段中标单位保定康明物业服务有限公司，中标价 896,985.00 元，服务老旧小区 34 个。中标总价款 3,060,440.14 元，服务期限一年，从 2018 年 9 月 15 日至 2019 年 9 月 14 日止。

2019 年城区办共收到项目资金 2,295,400.00 元，支出 2,295,330.11 元（中标总价的 75%），余额 69.89 元，于 2019 年 12 月退回财政。

我们接受保定市徐水区财政局的委托，对该项目进行绩效评价，此次绩效评价工作经过了项目准备、项目评价体系制定、项

目现场勘查、评价报告撰写四个阶段。按照《项目支出绩效评价管理办法》的相关规定，以项目工作要求作为评价标准，采取定量和定性评价相结合的方法，对项目资料进行审核、分析；实事求是、客观公正地进行绩效评价工作。该指标体系从项目决策、过程、产出和效果四个方面进行设定，体系设定了 4 个一级指标、10 个二级指标和 20 个三级指标，指标体系设定满分为 100 分，绩效评价分值 ≥ 90 为“优”； $80 \leq \text{分值} < 90$ 为“良”； $60 \leq \text{分值} < 80$ 为“中”；60 分以下为“差”。

该项目综合评价得分为 91.44 分，评价等级为“优”。

该项目立项手续基本齐全、立项程序符合相关要求；项目绩效目标设定合理、明确；财政资金投入科学合理，资金到位及时、使用合规；已按规定进行了公开招标；项目组织管理制度基本健全；产出质量合格率高；该项目为提高老旧小区的形象、品位，营造洁净舒适、文明有序、和谐宜居的生活环境作出了一定贡献，为创建文明城市工作起到了一定的推动作用，居民满意度较高。

通过本次评价，发现现场跟踪管理中仍存在一些不足之处：

（一）项目跟踪管理执行不到位

根据城区办提供的相关资料，我们发现城区办现场跟进检查的频率较低，对不合格项的整改情况无跟进记录。由于对中标单位的监督管理不到位，可能导致中标单位不作为或少作为，进而大大影响项目实施的效果，降低资金的使用效益。

（二）项目现场作业存在多处不合格

通过现场勘察，我们发现保洁作业存在卫生死角、楼道存放垃圾、乱贴广告、垃圾筒摆放混乱等多项不合格现象；秩序管理作业存在高处悬物、楼道存放易燃物品等安全隐患，垃圾倾倒场所未及时进行管控；绿化养护作业存在绿化区域杂草清理不及时等不合格现象；设施维修作业存在公共设施未及时修复的不合格现象。

（三）安全隐患排查不及时。通过现场勘察，个别小区存在安全隐患现象，物业服务单位未引起足够重视，未对小区存在的安全隐患进行提示、管理。

针对此次绩效评价过程中发现的问题，提出以下建议：

（一）制定详细的跟踪管理制度并有效执行。建议城区办制定详细的监督检查机制，例如日检、周检、月检及不定期检查，分区域按比例组织监督检查工作，并对不合格现象提出整改要求且复查，同时，制定激励约束机制，对于发现的不合格现象及整改未到位的现象，适当的扣减物业服务费，不断提升物业服务单位的管理水平，推进老旧小区物业环境的改善。

（二）安全隐患排查列为工作重点。徐水区老旧小区建成时间较长，居住人群以老年人居多，而且安全意识不强，建议城区办将安全隐患排查工作列为日常巡查工作的重点之一，作为对物

业服务公司考核之一，要求其对服务的小区内高空悬物、易燃物品堆放等存在安全隐患的现象及时进行警示、管理、上报等处理，同时，进一步加强安全和环保宣传，提高居民的安全和环保意识，变“要我安全、环保”为“我要安全、环保”，不断提升小区物业环境。

第二部分 绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目背景

创建全国文明城市，是省委省政府确定的重点工作，也是市（区）委、市（区）政府的一项重要任务，是完善城市功能、提升城市品质、做强城市经济、提高群众文明素质和幸福指数的重要抓手。为将创城工作推向深入，提高老旧小区的形象和品位，营造洁净舒适、文明有序、和谐宜居的生活环境，城区办 2017 年 9 月开始对主城区老旧小区提供保洁服务，2018 年 9 月至 2019 年 9 月在保洁服务的基础上对主城区 116 个老旧小区又增加了秩序管理、设施维修和绿化养护服务。

（二）主要内容及实施情况

2018 年 8 月 9 日城区办向区政府提出关于老旧小区物业服务项目的请示，拟选定专业的物业服务团队对老旧小区实施物业管理服务，测算总费用 3,249,000.00 元，其中 75%纳入年度财政预算，剩余 25%由中标人向居民收取。

2018 年 8 月 16 日，城区办对该项目进行政府采购计划备案，采购代理机构名称：保定通达招标有限公司；采购方式：公开招标；采购内容：老旧小区物业服务项目。采购预算 3,249,000.00 元，资金来源财政性资金 2,436,750.00 元，其他资金 812,250.00 元。

2018年9月城区办将该项目分三个标段进行公开招标，第一标段中标单位保定市昂晖清洁服务有限公司，中标价1,004,175.14元，服务老旧小区35个；第二标段中标单位保定市海鹏物业服务有限公司，中标价1,159,280.00元，服务老旧小区47个；第三标段中标单位保定康明物业服务有限公司，中标价896,985.00元，服务老旧小区34个。城区办分别与以上三家中标单位签订物业服务合同，服务期限一年，从2018年9月15日至2019年9月14日止。

城区办曾在服务期内组织现场检查、居民满意度调查，以及组织互看联查现场会等，116个老旧小区的环境卫生、秩序管理、公共设施维修及绿化养护均有不同程度的提高，在一定程度上提升了老旧小区的形象和品位，营造了洁净舒适、文明有序、和谐宜居的生活环境，得到了广大居民的一致认可，为徐水区城市建设和居民生活水平的提升做出了积极贡献。

（三）资金投入和使用情况

2019年城区办将该项目资金2,295,400.00元纳入预算管理，其中1月收到财政资金1,147,700.00元，6月收到573,850.00元，7月收到573,850.00元；支出2,295,330.11元，其中2月支付1,111,295.68元（一标段376,565.68元，二标段434,730.00元，三标段300,000.00元），6月支付392,836.90元（一标段188,282.84元，三标段204,554.06元），9月支付791,197.53元（一标段188,282.84元，二标段434,730.00元，三标段168,184.69元）；余

额 69.89 元，于 2019 年 12 月退回财政。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 绩效评价目的

通过对城区办老旧小区物业服务项目的绩效评价，首先了解项目申请是否符合相关规定的要求、项目实施过程管理是否制定相关制度并执行、实际收支情况及结转结余情况、完成情况；项目实施所带来的直接或间接影响及服务对象对单位履职效果的满意程度；其次是促使相关单位根据绩效评价过程中发现的问题，认真加以整改，提高管理水平，进一步规范财政资金管理，牢固树立预算绩效理念，强化部门支出责任，提高预算执行效率和财政资金使用效益。

2. 绩效评价对象

城区办老旧小区物业服务项目。

3. 绩效评价范围

本次评价范围为城区办老旧小区物业服务项目决策、过程管理、产出及项目完成所带来的直接或间接效果。

（二）绩效评价框架

1. 绩效评价原则

本次评价依据科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明原则开展绩效评价工作。

（1）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规

范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

（2）统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。

（3）激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

（4）公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2. 绩效评价体系

该指标体系从项目决策、过程、产出和效果四个方面进行设定，体系设定了 4 个一级指标、10 个二级指标和 20 个三级指标，具体指标设定及分值情况如下：

一级指标名称	一级指标个数	二级指标个数	三级指标个数	分值安排
决策	1	3	5	12
过程	1	2	6	28
产出	1	3	6	34
效果	1	2	3	26
合计	4	10	20	100

3. 评价方法

本次评价采取成本效益分析法、比较法、因素分析法、公众评判法等方法开展绩效评价工作。

（1）成本效益分析法：是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

(2) 比较法：是指将实施情况与绩效目标、历史情况、不同部门和地区同类支出情况进行比较的方法。

(3) 因素分析法：是指综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素的方法。

(4) 公众评判法：是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等方式进行评判。

4. 评价标准

(1) 评价等级

指标体系设定满分为 100 分，绩效评价分值 ≥ 90 为“优”； $80 \leq$ 分值 < 90 为“良”； $60 \leq$ 分值 < 80 为“中”；60 分以下为“差”。

(2) 绩效评价标准

本次评价运用计划标准、行业标准、历史标准等标准对绩效指标完成情况进行评价。

(1) 计划标准：是指以预先制定的目标、计划、定额等作为评价标准。

(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：是指参照历史数据制定的评价标准，为体现绩效改进的原则，在可实现的条件下应当确定相对较高的评价标准。

(4) 其他标准：其他有参考价值的标准。

5. 评价依据

- (1) 《中华人民共和国预算法》；
- (2) 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）；
- (3) 《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；
- (4) 中共河北省委河北省人民政府《关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（冀发〔2018〕54号）；
- (5) 河北省财政厅《关于印发河北省省级预算支出绩效评价管理办法的通知》（冀财预〔2015〕212号）；
- (6) 保定市徐水区财政局《关于印发2020年绩效评价重点工作计划的通知》（徐政财字〔2020〕13号）；
- (7) 其他与部门绩效评价工作相关的文件。

（三）绩效评价工作过程

本次绩效评价工作经过了前期准备、绩效评价实施方案和指标体系制定、组织实施、绩效评价报告撰写四个阶段。

1. 前期准备阶段

经与城区办充分沟通，并收集相关资料，主要包括预决算文本、相关管理制度、资金使用、招投标文件、监督检查资料等相关资料，为制定绩效评价实施方案和指标体系奠定了基础。

2. 制定绩效评价实施方案和体系

经与城区办的沟通了解及相关资料的收集，我们制定了绩效评价实施方案和体系，由徐水区财政局相关人员对评价方案及评价体系进行修正，确定最终方案。

3. 组织实施阶段

根据绩效评价实施方案和指标体系，对城区办老旧小区物业服务项目开展现场评价工作，包括查看项目立项的相关资料、招标投标执行情况、项目跟踪管理的执行情况、资金支出的合规性、产出质量是否符合合同约定等。根据收集的数据、资料进行核对、比较，对项目的整体运营情况进行评分。

4. 撰写绩效评价报告

在完成对各评价指标评分的基础上，开始进行报告撰写工作。在该阶段，我们对所有的指标评分值进行了重新复核，确保其一致性。报告撰写完成后经过内部讨论、与委托方交换沟通、审核修改报告，最终形成正式报告。

三、综合评价情况及评价结论

（一）评分结果

城区办老旧小区物业服务项目综合绩效评价得分 91.44 分，扣分占比高的指标依次为项目过程管理和效果，具体如下：

一级指标	二级指标	三级指标	分数权重	得分合计	扣分	扣分占标准分比例
决策(12分)	项目立项 (4分)	依据充分性	2	2	0	0.00%
		程序规范性	2	2	0	0.00%
	绩效目标 (4分)	绩效目标合理性	2	2	0	0.00%
		绩效指标明确性	2	2	0	0.00%
	资金投入 (4分)	资金投入科学性、合理性	4	4	0	0.00%

过程 (28 分)	资金管理 (12 分)	资金到位率	4	4	0	0.00%
		资金使用率	4	4	0	0.00%
		资金使用 合规性	4	4	0	0.00%
	组织实施 (16 分)	管理制度 健全性	4	4	0	0.00%
		制度执行 有效性	4	4	0	0.00%
		跟踪管理	8	4	4	50.00%
产出 (34 分)	产出数量 (6 分)	老旧小区治理 完成率	6	6	0	0.00%
	产出质量 (22 分)	保洁作业 合格率	5.5	5.22	0.28	5.09%
		秩序管理 作业合格率	5.5	5.36	0.14	2.55%
		绿化养护 作业合格率	5.5	5.45	0.05	0.91%
		设施维修 作业合格率	5.5	5.41	0.09	1.64%
	产出时效 (6 分)	完成及时性	6	6	0	0.00%
效果(26 分)	项目效益 (16 分)	社会效益	8	6	2	25.00%
		环境效益	8	6	2	25.00%
	满意度 (10 分)	满意度	10	10	0	0.00%
合 计			100	91.44	8.56	8.56%

(二) 评价等级

根据上述评分，该项目评价等级为“优”。

(三) 项目综合评价结论

该项目立项手续基本齐全、立项程序符合相关要求；项目绩效目标设定合理、明确；财政资金投入科学合理，资金到位及时，

使用合规；已按规定进行了公开招标；项目组织管理制度基本健全；产出质量合格率高；该项目为提高老旧小区的形象、品位，营造洁净舒适、文明有序、和谐宜居的生活环境作出了一定贡献，为创建文明城市工作起了一定的推动作用，居民满意度较高，但现场跟踪管理中仍存在一些需要解决的问题。

四、绩效评价指标分析

（一）决策（12分）

项目决策指标合计12分，得分12分。该项目立项依据充分，程序规范，绩效目标明确、合理，资金投入科学、合理。

一级指标	二级指标	三级指标	分数权重	得分合计	扣分	扣分占标准分比例
决策 (12分)	项目立项 (4分)	依据充分性	2	2	0	0.00%
		程序规范性	2	2	0	0.00%
	绩效目标 (4分)	绩效目标合理性	2	2	0	0.00%
		绩效指标明确性	2	2	0	0.00%
	资金投入 (4分)	资金投入科学性、合理性	4	4	0	0.00%
合计			12	12	0	0.00%

1. 项目立项（4分）

（1）项目立项依据充分性（2分）

该指标主要评价项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责。

经查阅城区办提供的《关于对老旧小区物业服务项目进行公开招标的请示》及批复、招标控制价（标底）等相关资料，该项目立项依据充分，符合法律法规、相关政策、发展规划及部门职责。

该指标实际得分为 2 分。

（2）项目立项程序规范性（2 分）

该指标主要评价项目立项过程是否符合相关要求。

经查阅城区办提供的《关于对老旧小区物业服务项目进行公开招标的请示》及批复、招标控制价（标底）等相关资料，该项目立项过程符合相关要求。

经查阅该指标实际得分为 2 分。

2. 绩效目标（4 分）

（1）绩效目标合理性（2 分）

该指标主要评价项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际。

经查阅城区办提供的《预算项目绩效信息表》，该项目设定了绩效目标，该绩效目标与实际工作内容相关性较高，与预算确定的项目投资额相匹配，项目产出效益和效果符合正常的业绩水平。该绩效目标设定依据充分，符合客观实际。

该指标实际得分为 2 分。

（2）绩效指标明确性（2 分）

该指标主要评价项目绩效指标设定是否清晰、细化、可衡量

等。

经查阅城区办提供的《预算项目绩效信息表》，该项目绩效目标已细化分解为具体的绩效指标，且清晰可衡量，与项目目标任务相对应，符合相关要求。

经查阅该指标实际得分为 2 分。

3. 资金投入（4 分）

该指标仅有资金投入科学性、合理性一个三级指标，主要评价项目资金投入是否科学、合理。

经查阅城区办提供的《保定市徐水区城区办事处老旧小区物业服务项目编制说明》及招标控制价（标底），该项目资金投入与项目内容相匹配，测算依据充分并有相应的标准，投入资金与工作任务相匹配，符合地方实际。该项目资金投入科学、合理。

该指标实际得分为 4 分。

（二）过程（28 分）

项目过程管理指标合计 28 分，实际得分 24 分，扣 4 分，扣分比例 14.29%。扣分原因主要为跟踪管理频率低，监督检查不到位，档案留存较少。

一级指标	二级指标	三级指标	分数权重	得分合计	扣分	扣分占标准分比例
过程 (28 分)	资金管理 (12 分)	资金到位率	4	4	0	0.00%
		资金使用率	4	4	0	0.00%
		资金使用合规性	4	4	0	0.00%
	组织实施	管理制度健全性	4	4	0	0.00%

	(16 分)	制度执行有效性	4	4	0	0.00%
		跟踪管理	8	4	4	50.00%
合计			28	24	4	14.29%

1. 资金管理（12 分）

（1）资金到位率（4 分）

该指标主要评价项目资金到位情况，通过实际到位资金与项目需投入资金的比率来衡量，指标得分=（实际到位资金/项目需投入资金）×100%*4。

经查阅城区办该项目的财政授权支付额度通知单，预算资金 2,295,400.00 元全部到位，资金到位率 100%。

该指标实际得分为 4 分。

（2）资金使用率（4 分）

该指标主要评价项目资金实际使用情况，通过项目资金实际使用率来衡量，指标得分=（实际支出资金数额/实际到位资金）*100%*4。

经查阅城区办提供的项目财政授权支付额度通知单、授权支付凭证等相关资料，该项目资金实际使用率约为 100%。

该指标实际得分为 4 分。

（3）资金使用合规性（4 分）

该指标主要评价项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定。

经查阅城区办提供的财务制度及财务支出凭证，该项目资金

使用符合相关的财务管理制度。

该指标实际得分为 4 分。

2. 组织实施（16 分）

（1）管理制度健全性（4 分）

该指标主要评价项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全。

经查阅城区办提供的相关财务管理制度及合同单位提供的业务管理制度，相关制度合法、合规、较完整，能够涵盖财务及业务流程，为项目的实施提供制度保障。

该指标实际得分为 4 分。

（2）制度执行有效性（4 分）

该指标主要评价项目实施是否符合相关管理制度。

经查阅城区办提供的招投标文件和服务合同等，该项目按照相关法律法规的要求进行了公开招标，并签订了服务合同；项目实施的人员条件、场地设备等均落实到位。

该指标实际得分为 4 分。

（3）跟踪管理（8 分）

该指标主要评价城区办是否为项目实施提供有利条件，是否对项目实施过程进行跟踪监督管理。

经了解，城区办已为项目实施提供了有利的条件，但项目实施过程中现场跟进检查频率较低，不合格整改情况无跟进记录，监督检查资料不完善，扣 4 分。

该指标实际得分为 4 分。

（三）产出（34 分）

项目产出指标合计 34 分，实际得分 33.44 分，扣 0.56 分，扣分比例 1.65%。扣分原因主要为通过现场勘查，个别小区存在卫生清洁不到位，有卫生死角，绿化养护、公共设施维修不及时等现象，另外，秩序管理存在安全隐患。

一级指标	二级指标	三级指标	分数权重	得分合计	扣分	扣分占标准分比例
产出 (36 分)	产出数量 (6 分)	老旧小区治理完成率	6	6	0	0.00%
	产出质量 (22 分)	保洁作业合格率	5.5	5.22	0.28	5.09%
		秩序管理作业合格率	5.5	5.36	0.14	2.55%
		绿化养护作业合格率	5.5	5.45	0.05	0.91%
		设施维修作业合格率	5.5	5.41	0.09	1.64%
	产出时效 (6 分)	完成及时性	6	6	0	0.00%
合计			34	33.44	0.56	1.65%

1. 产出数量（6 分）

产出数量只有一个三级指标即老旧小区治理完成率，该指标主要评价项目实施的实际产出数与计划产出数的比率。

经查阅，城区办提供的该项目请示批复、年初预算、招投标资料、物业服务合同、会议纪要及三个服务单位提供的日常管理的相关资料，已按合同要求对 116 个老旧小区进行了物业服务管

理。

该指标实际得分为 6 分。

2. 产出质量（22 分）

（1）保洁作业合格率（5.5 分）

该指标主要评价项目实施保洁作业检查合格小区数量与合同数量的比率，指标得分=（保洁作业检查合格小区数量/合同小区数量）*100%*5.5。

经现场勘查，源祥社区源祥小区存在垃圾倾倒现象；源祥社区滨河小区存在较大卫生死角，大门处乱贴广告；景丰社区农场小区存在卫生死角；和园社区内燃机厂家属院楼道内多处存放了易燃垃圾；复宁社区康明小区垃圾筒摆放混乱。以上现象反映出中标单位的保洁作业不及时，覆盖不全面，已在一定程度上影响了小区环境，不符合合同规定的相关要求，按不合格小区数量比例扣 0.28 分。

该指标实际得分为 5.22 分。

（2）秩序管理作业合格率（5.5 分）

该指标主要评价项目实施秩序管理作业检查合格小区数量与合同数量的比率，指标得分=（秩序管理作业检查合格小区数量/合同小区数量）*100%*5.5。

经现场勘查，中标单位对源祥社区源祥小区的垃圾倾倒现象管控不到位；和园社区内燃机厂家属院存在高处窗台摆放花盆、楼道内多处存放易燃垃圾现象，安全隐患较大；安居社区春风小

区二楼电表箱盖悬放存在安全隐患。以上现象反映出中标单位的秩序管理存在漏洞，致使小区存在安全隐患，不符合合同规定的相关要求，按不合格小区数量比例扣 0.14 分。

该指标实际得分为 5.36 分。

(3) 绿化养护作业合格率 (5.5 分)

该指标主要评价项目实施绿化养护作业检查合格小区数量与合同数量的比率，指标得分=（绿化养护作业检查合格小区数量/合同小区数量）*100%*5.5。

经现场勘查，源祥社区邮局小区和源祥小区绿化区域杂草等未及时清理，不符合合同规定的相关要求，按不合格小区数量比例扣 0.09 分。

该指标实际得分为 5.41 分。

(4) 设施维修作业合格率 (5.5 分)

该指标主要评价项目实施维修作业检查合格小区数量与合同数量的比率，指标得分=（设施维修作业检查合格小区数量/合同小区数量）*100%*5.5。

经现场勘查，复明社区康明小区存在楼道照明未及时维修的现象，不符合合同规定的相关要求，按不合格小区数量比例扣 0.05 分。

该指标实际得分为 5.45 分。

3. 产出时效 (6 分)

该指标的三级指标为完成及时率，主要评价项目是否按合同

规定时间完成。

经查阅城区办及合同服务单位提供的相关资料，合同要求的物业服务工作已按合同规定时间完成。

该指标实际得分为 6 分。

（四）效果（26 分）

项目效果指标合计 26 分，得分 22 分，扣 4 分，扣分比例 15.38%。扣分原因因为在现场勘查过程中发现中标单位在管理实施过程中存在的不合格项，对改变老旧小区形象、优化生活环境有一定的影响，社会效益和环境效益指标各扣 2 分。

一级指标	二级指标	三级指标	分数权重	得分合计	扣分	扣分占标准分比例
效果（26 分）	项目效益（16 分）	社会效益	8	6	2	25.00%
		环境效益	8	6	2	25.00%
	满意度（10 分）	满意度	10	10	0	0.00%
合计			26	22	4	15.38%

1. 项目效益（16 分）

（1）社会效益（8 分）

该指标主要评价项目实施所产生社会效益。

经现场勘察，本项目实施的社会效益主要表现在有利于老旧小区的公共安全提升，在一定程度上，也改善了老旧小区的生活居住环境，为创建全国文明城市作出了积极的贡献，由于在现场检查中存在个别小区环境卫生存在死角、秩序管理存在漏洞、公共设施维修不及时及绿化养护不到位的现象，扣 2 分。

该指标实际得分为 6 分。

(2) 环境效益 (8 分)

该指标主要评价项目实施所产生的环境效益。

经现场勘察，本项目实施的环境效益主要表现在项目实施改善了老旧小区的面貌，提升了居民的生活环境，由于在现场检查中发现个别小区环境卫生存在死角、秩序管理存在漏洞、公共设施维修不及时及绿化养护不到位的现象，扣 2 分。

该指标实际得分为 6 分。

2. 满意度 (10 分)

该指标主要评价社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。通过现场满意度调查问卷统计，城区办老旧小区物业服务项目满意度 100%，该项目得到了广大居民的一致认可。

该指标实际得分为 10 分。

五、存在的问题

(一) 项目跟踪管理执行不到位

根据城区办提供的相关资料，我们发现城区办现场跟进检查的频率较低，对不合格项的整改情况无跟进记录。由于对中标单位的监督管理不到位，可能导致中标单位不作为或少作为，进而大大影响项目实施的效果，降低资金的使用效益。

(二) 项目现场作业存在多处不合格

通过现场勘察，我们发现保洁作业存在卫生死角、楼道存放垃圾、乱贴广告、垃圾筒摆放混乱等多项不合格现象；秩序管理

作业存在高处悬物、楼道存放易燃物品等安全隐患，垃圾倾倒地未及时进行管控；绿化养护作业存在绿化区域杂草清理不及时等不合格现象；设施维修作业存在公共设施未及时修复的不合格现象。

（三）安全隐患排查不及时。通过现场勘察，个别小区存在安全隐患现象，物业服务单位未引起足够重视，未对小区存在的安全隐患进行提示、管理。

六、有关建议

（一）制定详细的跟踪管理制度并有效执行。建议城区办制定详细的监督检查机制，例如日检、周检、月检及不定期检查，分区域按比例组织监督检查工作，并对不合格现象提出整改要求且复查，同时，制定激励约束机制，对于发现的不合格现象及整改未到位的现象，适当的扣减物业服务费，不断提升物业服务单位的管理水平，推进老旧小区物业环境的改善。

（二）安全隐患排查列为工作重点。徐水区老旧小区建成时间较长，居住人群以老年人居多，而且安全意识不强，建议城区办将安全隐患排查工作列为日常巡查工作的重点之一，作为对物业服务公司考核之一，要求其对服务的小区内高空悬物、易燃物品堆放等存在安全隐患的现象及时进行警示、管理、上报等处理，同时，进一步加强安全和环保宣传，提高居民的安全和环保意识，变“要我安全、环保”为“我要安全、环保”，不断提升小区物业环境。

附件：徐水区 2019 年度城区办老旧小区物业服务项目绩效评价
体系

河北德永会计师事务所
有限公司

中国·石家庄

中国注册会计师：

中国注册会计师：

二〇二〇年五月二十五日

附件 1:

徐水区 2019 年度城区办老旧小区物业服务项目绩效评价体系

被评价单位:徐水区城区办事处

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分标准	评分	备注
决策 (12 分)	项目立项 (4 分)	依据充分性	2	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目申请依据情况。	①项目立项是否符合国家法律法规和相关政策;②项目申请是否符合行业发展规划和政策要求;③项目申请是否与部门职责相符,属于部门履职所需;④项目是否属于公共财政支持范围,是否符合中央、地方权责支出责任原则。	根据被评价单位提供项目申请相关资料,符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责的得满分,缺一项扣 1 分,扣完为止。	2	
		程序规范性	2	项目立项过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目申请的规范情况。	①项目是按照规定程序申请设立;②申请文件、资料是否符合相关要求;③项目是否经过部门集体讨论决策;④项目是否经过当地政府讨论决策。	根据被评价单位提供项目申请资料,完全符合得满分,缺一项扣 1 分,扣完为止。	2	
	绩效目标 (4 分)	绩效目标合理性	2	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。	①项目是否有绩效目标; ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性; ③是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配; ④项目产出效益和效果是否符合正常的业绩水平。	根据被评价单位提供项目绩效目标相关资料,项目设定目标、与实际工作内容具有相关性、产出效益和效果符合正常的业绩水平得满分,缺一项扣 1 分,扣完为止。	2	
		绩效指标明确性	2	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标; ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现; ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。	根据被评价单位提供项目绩效指标相关资料,绩效指标清晰可衡量、与项目目标任务数相对应得满分,缺一项扣 1 分,扣完为止。	2	
	资金投入 (4 分)	资金投入科学性、合理性	4	项目资金投入是否有测算依据、有明确标准,资金投入与项目实施相适应,用以反映和考核项目资金投入科学性、合理性情况。	①投入内容是否与项目内容相匹配;②投入资金的测算依据是否充分,是否有相应标准;③确定的投入资金是否与工作任务相匹配。④项目资金投入是否符合地方实际。	根据被评价单位提供项目相关资料,符合全部要求得满分,缺一项扣 1 分,扣完为止。	4	

过程 (28分)	资金管理 (12分)	资金到位率	4	实际到位资金与项目需投入资金的比率，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/项目需投入资金）*100%	实际得分=资金到位率*4	4	
		资金使用率	4	项目需投入自基金是否按计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	资金使用率=（实际支出资金/实际到位资金）*100%	实际得分=资金使用率*4	4	
		资金使用合规性	4	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。	①是否符合国家财经和财务管理制度以及有关专项资金管理办法规定；②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；③是否符合合同规定用途；④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	完全符合得满分，缺一项扣1分，扣完为止。	4	
	组织实施 (16分)	管理制度健全性	4	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。	已制定或具有相应财务制度和业务管理制度且合法、合规、完整得满分，缺一项扣2分。	4	
		制度执行有效性	4	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；②项目是否通过招标等程序进行采购；③项目合同书等资料是否齐全并及时归档；④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否都落实到位。	完全符合得满分，缺一项扣2分，扣完为止。	4	
		跟踪管理	8	城区办是否为项目实施提供有利条件，是否定期对项目实施过程进行跟踪监督管理。用以反映和考核对项目监督情况。	①城区办是否为项目实施提供有利条件；②是否对项目实施过程进行跟踪管理。	完全符合得满分，缺一项扣4分，扣完为止。	4	跟踪检查不到位
产出 (34分)	产出数量 (6分)	老旧小区治理完成率	6	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际产出数/计划产出数）*100%。	实际得分=实际完成率*6	6	

产出 (34 分)	产出质量 (22 分)	保洁作业合格率	5.5	项目实施保洁作业检查合格小区数量与合同数量的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	保洁作业检查合格率=（检查合格小区数量/合同小区数量）*100%。	实际得分=作业合格率*5.5	5.22	存在 6 项不合格项
		秩序管理作业合格率	5.5	项目实施秩序管理检查合格数量与合同小区数量的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	秩序管理作业检查合格率=（检查合格小区数量/合同小区数量）*100%。	实际得分=作业合格率*5.5	5.36	存在 3 项不合格项
		绿化养护作业合格率	5.5	项目实施绿化养护管理检查合格数量与合同小区数量的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	绿化养护作业检查合格率=（检查合格小区数量/合同小区数量）*100%。	实际得分=作业合格率*5.5	5.41	存在 2 项不合格项
		设施维修作业合格率	5.5	项目实施维修作业检查合格数量与合同小区数量的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	维修作业检查合格率=（检查合格小区数量/合同小区数量）*100%。	实际得分=作业合格率*5.5	5.45	存在 1 项不合格项
	产出时效 (6 分)	完成及时性	6	项目实际完成时间与合同规定时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标得实现程度。	实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际耗用的时间。合同规定时间：按照项目合同规定完成该项目所需要的时间。	按时完成得满分，未按时完成，酌情扣分。	6	
效果 (26 分)	项目效益 (16 分)	社会效益	8	项目实施所产生的社会效益。	项目实施后是否有利于一定区域的公共安全的改善，创建优美、舒适、健康、清洁的人和自然的和谐共处环境。	达到目标值得满分，否则酌情扣分。	6	
		环境效益	8	项目实施所产生的环境效益。	项目实施是否可改善居民生活环境，老旧小区面貌是否有改观。	达到目标值得满分，否则酌情扣分。	6	
	满意度 (10 分)	居民满意度	10	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采取社会调查的方式。	发放问卷调查，若群众满意率大于等于 90%，满分；否则，每少 1% 扣 0.2 分，扣完为止，不倒扣分。	10	
合计			100				91.44	