

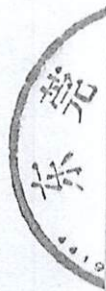
财政支出重点绩效评价报告

项目名称：物业管理费支出项目

项目单位：东莞市长安实验中学

受委托单位：东莞城市学院

报告时间：2024年7月



摘 要

受东莞市财政局长安分局委托，东莞城市学院作为第三方评价机构，对东莞市长安实验中学“物业管理费支出项目”财政支出重点绩效进行评价。绩效评价结果为85.50分，等级为“良”。

学校为进一步提高学校物业管理质量，为师生创建整洁舒适、安全放心的校园环境，助推学校教育教学质量提升，通过社会公开招标的方式，将本校区和二校区的物业管理工作进行市场化服务外包。项目的具体服务内容主要包括校园安保、校园保洁、绿化养护与水电维修四个部分。实施过程中，项目单位依据合同建立了考核制度，并根据考核情况对服务方的服务履行质量进行监管。本项目2023年年初预算金额249.59万元，无预算调整事项，实际支出金额248.45万元。预算执行率99.54%。

经评价，项目实施过程中的主要做法及经验有：实施后勤服务市场化，有效节约成本提高服务质量；结合考核结果支付服务费，有效控制服务管理质量；物业管理服务质量提升较大，师生满意度较高。

项目预算执行过程中存在的主要问题有：一是第三方投入人员资质与合同要求存在偏差；二是部分服务质量考核内容多次扣分；三是购买服务过程管理有效性有待提升；四是月度服务质量考核合格分数设置偏低。针对以上问题，建议

预算单位：加强合同管理与人员资质审核；完善服务质量考核与监管机制；提升购买服务过程管理的规范性；合理设置月度服务质量考核合格分数。

目录

一、项目基本情况.....	1
(一) 项目立项背景.....	1
(二) 项目实施内容.....	2
(三) 资金预算及使用情况.....	2
(四) 项目评价范围及基准期.....	3
(五) 项目绩效目标设置情况.....	3
二、项目绩效评价组织实施.....	3
(一) 评价目的.....	3
(二) 评价依据.....	3
(三) 评价原则及方法.....	4
(四) 评价组织实施.....	4
1. 前期准备阶段.....	4
2. 项目实施阶段.....	5
3. 成果输出阶段.....	5
4. 资料归档阶段.....	5
三、项目支出绩效评价结论.....	5
四、项目绩效评价分析.....	6
(一) 项目决策维度绩效评价分析.....	6
1. 项目立项.....	7
2. 绩效目标.....	8
3. 资金投入.....	10
(二) 项目管理维度绩效评价分析.....	12
1. 资金管理.....	12
2. 组织实施.....	13

(三) 项目产出维度绩效评价分析.....	15
1. 产出数量.....	15
2. 产出质量.....	17
3. 产出时效.....	19
4. 产出成本.....	21
(四) 项目效益维度绩效评价分析.....	21
1. 实施效益.....	21
2. 满意度.....	26
五、主要做法与经验.....	28
(一) 实施后勤服务市场化, 有效节约成本提高服务质量28	
(二) 结合考核结果支付服务费, 有效控制服务管理质量28	
(三) 物业管理服务质量提升较大, 师生满意度较高.....	29
六、项目实施存在的问题.....	30
(一) 第三方投入人员资质与合同要求存在偏差.....	30
(二) 部分服务质量考核内容多次扣分.....	30
(三) 购买服务过程管理有效性有待提升.....	31
(四) 月度服务质量考核合格分数设置偏低.....	31
七、项目改进建议.....	32
(一) 加强合同管理与人员资质审核.....	33
(二) 完善服务质量考核与监管机制.....	33
(三) 提升购买服务过程管理的规范性.....	34
(四) 合理设置月度服务质量考核合格分数.....	34
附件 1: 物业管理支出项目绩效评价指标体系评分表.....	36

“物业管理费支出项目”绩效评价报告

为全面实施预算绩效管理，实现预算和绩效管理一体化，着力提高财政资源配置效率和使用效益，突出绩效导向，开展财政项目支出预算绩效管理和实施情况评价，具有重要的作用。遵照《中华人民共和国预算法》《关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10号）等文件精神，根据财政部关于委托第三方机构参与预算绩效管理的指导意见（财预〔2021〕6号）、《东莞市预算绩效管理重点绩效评价操作指引》（试行）和关于印发《东莞市市级预算项目支出绩效评价管理办法》（东财〔2021〕50号）等文件规定，东莞城市学院受东莞市财政局长安财政分局委托，作为第三方评价机构于2024年3月至6月对东莞市长安实验中学的“物业管理费支出项目”项目支出绩效进行评价。经综合评价，项目最终得分85.50分，等级为“良”，评价情况及结果报告如下：

一、项目基本情况

（一）项目立项背景

东莞市长安实验中学现有校本部和第二校区，总占地面积 112150 m²，总建筑面积 121954.4 m²，2023年拥有教学班 109 个，教职工 506 人，学生5487 人。原学校本部校区物业管理服务由学校自主统筹，通过自有后勤服务方式开展。

通过长期运营，学校发现自有后勤服务存在“服务模式单一、负担沉重、服务质量不高”等缺点。为有效解决自有后勤服务存在的问题，进一步提高学校后勤服务质量，为师生营造整洁舒适、安全放心的校园环境，助力学校教育教学质量提升，东莞市长安实验中学拟采用购买服务的形式，将学校后勤管理工作市场化，于2022年11月提出购买后勤服务的请示，获得批复同意立项。

（二）项目实施内容

2023年物业管理费支出项目实施范围包括两个阶段。2023年1月-7月为实验中学本部校区由自有后勤服务统筹处理，不在本次绩效评价范围内。2023年1月-7月二校区物业管理服务通过广东政府采购智慧云平台确定供应商为东莞市中清物业管理有限公司，服务期限为7个月。合同到期后，按照学校后勤管理工作市场化要求，将学校本部与二校区物业管理工作全部打包，通过广东政府采购智慧云平台确定供应商为东莞长安城市空间运营管理有限公司，合同期为2023年8月-2023年10月，合同期满后延续了2个月到2023年12月31日结束。两个阶段的物业管理服务实施内容主要包括校园安保、校园保洁、绿化养护与水电维修四项内容。

（三）资金预算及使用情况

2023年长安实验中学物业管理费支出项目年初预算金额249.59万元，无预算调整事项，实际支出金额248.45万元。预算执行率99.54%。

（四）项目评价范围及基准期

依据委托方需求，本次评价为项目支出绩效评价，评价范围为2023年度年物业管理费支出项目的经济性、效率性和效果性，必要时可延伸评价至以往年度。评价基准日期为2023年1月1日至2023年12月31日。

（五）项目绩效目标设置情况

2023年物业管理服务经费支出项目设定的年度绩效目标为：物业管理模式为社会化外包，通过政府采购方式确定物业管理公司。根据物业服务合同，物业公司为学校提供高效的物业服务，完成学校保洁、安全保卫、绿化等物业管理工作，保证校园环境卫生、校园安全，保证学校2023正常运作。

二、项目绩效评价组织实施

（一）评价目的

本次评价旨在通过评价2023年度预算单位物业管理服务支出项目经费的使用情况和取得的效果，发现项目管理存在的问题，总结项目管理经验，对完善项目绩效管理、强化购买服务质量提升等提出具体的可行性建议，提升项目预算绩效管理水平。

（二）评价依据

本次评价的依据主要有：《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)《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)《东莞市市级预算项目支出绩效评价管理办法》(东财〔2021〕50号)等绩效评价相关文件;《关于长安实验中学购买后勤服务的复函》(长党政办复〔2023〕150号)《长安镇财政项目支出绩效目标批复表(2023年度)》等项目立项相关文件;项目预算单位提供的绩效评价佐证材料以及现场调研、资料查验所收集的资料,包括召开座谈会及项目满意度问卷调查所收集的资料。

(三) 评价原则及方法

根据《东莞市预算绩效管理重点绩效评价操作指引》(试行)文件规定,结合项目实际情况,本次评价遵循目标导向性原则、科学客观性原则和公平公正性原则。项目评价过程中采取“现场座谈会+书面评审”方式进行,具体采用比较分析法、公众评判法、专家评议法、成本效益分析法、综合评价法等方法对该项目支出绩效进行评价。

(四) 评价组织实施

本次预算绩效评审组织流程分四个阶段:前期准备、项目实施、成果输出、资料归档。各阶段具体安排如下:

1. 前期准备阶段

成立项目绩效评价专家组,确定评估思路,列出评价资料清单,召开前期调研座谈会,制定项目评价实施方案、现场调研方案,初步设计项目评价指标体系框架,征询被评价

单位意见后确定评价指标体系。

2. 项目实施阶段

根据项目预算单位提供的佐证资料，初步总结项目绩效。然后根据项目评价需要开展现场调研及重点资料核查、师生满意度调查。根据本项目的实际情况，赴长安实验中学进行现场调研及资料查验，并选取长安实验中学本部校区进行现场调研及资料查验。通过召开项目负责人座谈会、师生座谈会及现场问卷调查，进一步了解项目实施的具体情况，并现场核查项目过程监管、财务支出凭证等重点资料。

3. 成果输出阶段

评价专家组依据制定的指标评价体系，对项目决策、管理、产出、效益等方面进行综合评价，并总结项目的主要做法与经验、问题及建议，形成绩效评价报告初稿。在征求财政部门及被评价单位意见的基础上，对初稿进行补充、完善，形成绩效评价报告终稿。

4. 资料归档阶段

根据委托方要求，将绩效评价正式报告等材料进行整理后存档，并根据要求移交至委托方。

三、项目支出绩效评价结论

依据《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）等相关政策文件要求及市财政部门提供的项目财政支出绩效评价模板，结合本项目的实际情况，按照“决策、管理、产出、效益”四个维度的逻辑思路

对绩效目标进行分解，并依据各评价指标实现情况进行评分，汇总后形成综合评分。按照综合评分划分为四档，其中90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60分以下为差。

通过评价组实施基础资料采集、现场实地核查、问卷调查、信息对比分析、指标考核评分等必要的规范化程序，经专家组评议，“长安实验中学物业管理费支出”项目支出绩效评价总得分85.50分，评价等级“良”。具体绩效评价得分情况见表3-1。

表3-1 物业管理费支出项目支出绩效评价得分情况表

一级指标	权重	得分	得分率
决策	18	15.50	86.11%
管理	22	20.00	90.91%
产出	30	22.20	74.00%
效益	30	27.80	92.67%
合计	100	85.50	85.50%

由上表数据可见，产出部分得分率不高，具体分析详见第四部分。

四、项目绩效评价分析

（一）项目决策维度绩效评价分析

决策部分满分18分，评价得分15.5分，得分率86.11%。

1. 项目立项

(1) 立项依据充分性

物业管理服务作为学校日常管理的必要职能，对维护校园秩序、保障师生安全以及提升校园环境具有至关重要的作用。本项目属于长安实验中学部门履职的基础职能范畴，与部门职责范围相符。物业管理服务来源有两种方式，一是自有后勤统筹管理、二是外购服务，两种途径均符合政府采购等相关规范性制度要求。鉴于自有后勤统筹处理存在专业性不足、离职变动率偏高、服务质量不高等缺陷，外购服务已经成为多数学校后勤管理工作的首选。长安实验中学选择在二校区外购物业管理服务到期后，将本部校区与二校区物业管理服务统一调整为外包服务方式，不存在项目重复问题，符合《政府购买服务管理办法》相关要求，也有利于统筹管理、提升服务质量，优化资金使用，提升财政资金使用效益。

综上所述，长安实验中学物业管理费支出项目符合部门职责，属于公共财政的合理支出范围，且不存在项目重复的问题。项目立项依据较为充分，“立项依据充分性”指标满分2分，评价得分2分。

(2) 立项程序规范性

2022年11月长安实验中学通过提交《关于长安实验中学购买后勤服务的请示》向镇委、镇政府正式申请购买后勤服务，明确提出了项目的目的、实施期限、预计经费以及具体

的服务内容和考核制度，符合项目按照规定程序申请设立的要求。项目在申请过程中，开展了事前绩效评估工作，由第三方机构广州捷诚信息咨询有限公司出具了事前绩效评估报告，显示项目绩效评价等级为优，并给出了具体的资金安排建议。2023年3月《关于长安实验中学购买后勤服务的复函》（长党政办复150号）镇党政人大班子会议讨论并回复长安实验中学的请示，同意安排购买后勤服务费每年453.6万元，服务年限从2023年8月至2025年12月。项目审批文件和材料符合相关要求。

综上所述，该项目的立项程序符合规范性要求，程序完整，合规。“立项程序规范性”指标满分2分，评价得分2分。

2. 绩效目标

（1）绩效目标合理性

依据预算单位提供的2023年度项目绩效目标批复表，本项目设置了三个年度目标。具体目标如下：

目标1:构建专业化的物业管理体系，提供优质的后勤服务；

目标2:校园三化率提升、安全事故率为0次、绿化及设备养护率、工作完成及时率等各项工作指标显著提升；

目标3:后勤服务对学校办学质量提升贡献度及社会美誉度均提高。

绩效目标相关性：长安实验中学物业管理服务主要包括

校园安保、校园保洁、绿化养护与水电维修四个部分。预算单位设立的年度绩效目标与实施内容高度相关，预期产出效益与效果与部门履职业绩要求基本匹配。“绩效目标相关性”指标满分2分，评价得分2分。

绩效目标完整性：依据绩效目标批复表，在项目产出方面仅提出了“购买保安服务人数”“购买保安服务时段”“后勤人员在岗培训时长”三个量化产出指标。缺少校园保洁、绿化维护与水电维修等维度的服务产出指标，产出指标完整性略显不足。“绩效目标完整性”指标满分2分，扣减0.5分，评价得分1.5分。

（2）绩效指标明确性

依据预算单位提供的2023年度项目绩效目标批复表，能够遵循绩效管理要求，按照决策、过程、产出与效益四个维度设置绩效指标，一共设置了24个三级绩效指标。

绩效指标细化程度：本项目绩效指标总体能够做到细化，但部分指标指向明确性及设置科学性存在一定不足。一是个别指标分类归属不规范。如：产出质量指标中“环境卫生保洁改善程度”“绿化养护改善程度”“对办学质量提升的贡献度”三个指标更侧重于物业管理服务产出效益，应归属于产出效益维度。二是个别绩效指标名称不规范。如：产出质量指标中“水电气设备维护”，指标名称不完整，较为模糊，未明确指向维护质量。“绩效指标细化程度”指标满分2分，

扣减0.5分，评价得分1.5分。

绩效指标量化程度：绩效指标的设定总体能够基于量化需求进行设置。24个三级绩效指标中，有17个量化指标，占比70.33%。但部分指标量化科学性与可操作性略显不足。一是个别量化指标可操作性不强。如：效益维度指标“后勤服务社会美誉度（ $\geq 90\%$ ）”。二是个别量化指标佐证较为困难。如：生态效益维度指标“节能减耗比（同比节水节电及耗材率 $\leq 3\%$ ）”。“绩效指标量化程度”指标满分2分，扣减0.5分，评价得分1.5分。

3. 资金投入

（1）预算编制科学性

长安实验中学本部物业管理由学校自有后勤提供服务，在长期服务过程中存在着负担沉重、服务质量不高等缺点。为进一步提高学校后勤服务质量，为师生营造整洁舒适、安全放心的校园环境，东莞市长安实验中学拟采用购买服务的形式，将学校后勤管理工作市场化。2022年11月对学校后勤管理工作市场化进行了市场询价，编制了预算需求资料，确定学校所需外包服务总岗位数为61人，含管理人员2人、保安人员30人、保洁人员19人、绿化人员4人、维修人员6人。项目费用合计581.7万。同时制定了《长安实验中学后勤服务市场化实施方案》《长安实验中学物业管理监管考评实施办法》等。2022年11月开展了事前绩效评估工作。由广捷诚信

息咨询有限公司出具的评价报告显示，市场化总经费581.7万元/年，低于原自有服务支出经费586.86万元/年。

2023年3月长党政办复〔2023〕150号同意安排长安实验中学购买后勤服务费每年453.6万元，服务年限从2023年8月至2025年12月，由该校按政府采购相关规定实施，据实列支。2023年购买后勤服务费为249.585万元，费用在该校“物业管理费支出项目”专项中列支，不足部分在2023年年中预算调整中解决。

2023年东莞市长安实验中学物业管理服务定点议价采购合同总金额113.4万元。服务范围：本部校区与二校区，合同期限2023年8月-10月。合同期满双方协商延期至2023年12月。按照长安实验中学物业管理服务定点议价采购合同金额测算，年度物业管理服务总金额为453.6万元（113.4万元/3月×12月），与长党政办复〔2023〕150号批复金额保持一致，但是远低于项目单位申报的预算金额581.7万元/年，预算编制科学性略显不足。

综上所述，本项目预算申请程序较为完整，程序合规，预算内容与项目实施内容基本匹配，但预算测算依据偏高，实际采购价和预算申报金额差异率为22.03%（ $1-453.6/581.7 \times 100\%$ ）。“预算编制科学性”绩效指标满分4分，扣减1分，评价得分3分。

（2）资金分配合理性

本项目资金使用范围较为明确，仅涉及购买物业管理服务合同履约支出。2023年1月-7月二校区物业管理服务合同金额60.585万元，2023年8月-12月校本部与二校区物业管理服务合同金额189万元，2023年物业管理服务合同总金额249.585万元，与长党政办复（2023）150批复金额一致。“资金分配合理性”绩效指标满分2分，评价得分2分。

（二）项目管理维度绩效评价分析

管理部分满分22分，评价得分20分，得分率90.91%。

1. 资金管理

（1）资金到位率

本项目全年批复预算金额249.585万元。依据预算单位提供项目支出明细账，资金到位情况如下表所示。

表4-1 2023年度物业管理支出项目资金到位情况

月份	到位资金	累计资金到位金额	累计资金到位率
2023年4月	95.205	95.205	38.14%
2023年9月	60.59	155.795	62.42%
2023年11月	93.795	249.59	100.00%
合计		249.59	100.00%

如上表所示，本项目资金到位率为100%，“资金到位率”绩效指标满分2分，评价得分2分。

（2）预算执行率

本项目2023年度批复预算金额249.585万元，依据预算单位提供的财务支出凭证、财务明细等相关资料，2023年度项

目支出248.451万元，预算执行率99.55%，预算执行率较好。

“预算执行率”绩效指标满分4分，评价得分4分。

(3) 资金使用合规性

2023年度本项目支出248.451万元，全部用于支付购买物业管理服务合同款项，支出范围符合要求。评价组现场核验了全部支出凭证。资金使用过程中，能够填写长安实验中学项目事前费用申请资料。付款申请资料除合同、发票外，还提供了政府采购验收报告、物业管理服务质量月度考核表、物业服务现场工作照片等佐证材料，财务支出凭证佐证材料较为完备。在履约付款过程中能够按合同要求将考核结果与款项结算直接挂钩，未发现经费支出不合规的情形。“资金使用合规性”绩效指标满分4分，评价得分4分。

2. 组织实施

(1) 管理制度健全性

财务制度健全性：项目实施过程中，未针对该项目制定专项支出财务管理制度。主要依据《长安实验中学专项资金管理办法》等预算单位内部部门财务管理制度进行预算支出。本项目属于长安实验中学履职的基础职能，是日常管理的一部分，已有的财务管理制度基本上能够保障预算资金使用过程的规范性与合规性。“财务制度健全性”绩效指标满分3分，评价得分3分。

业务制度健全性：项目实施过程中，长安实验中学结合

物业管理服务市场化实际情况，制定了《长安实验中学后勤服务市场化实施方案》，明确了后勤管理人员学校所需外包服务岗位数量；建立了月度物业管理工作考核制度，制定了《东莞市长安实验中学物业管理监管考评实施办法》，明确了《服务验收报告》作为支付合同期最后1个月费用的依据。此外，本项目属于长安实验中学日常管理的一部分，已有的采购管理、内部控制等相关制度能够满足本项目正常开展的规范性。“业务制度健全性”绩效指标满分3分，评价得分3分。

（2）制度执行有效性

财务制度执行有效性：预算单位在财务制度执行过程中基本能够遵循相关制度规定和要求，程序较为规范。经现场核验，预算单位能够对该项目进行专账管理，财务支付资料较为完备，相关单据签名完备，财务制度执行较为有效。“财务制度执行有效性”绩效指标满分3分，评价得分3分。

业务制度执行有效性：本项目实施过程中，长安实验中学针对物业管理服务市场化现实需求提出了预算申请、并开展了事前绩效评估工作，预算批复后能够按照批复要求制定采购计划并组织询价与评标工作，采购流程规范。在实施过程中，长安实验中学能够依据合同要求对第三方单位开展月度考核，并将考核结果与合同结算金额直接挂钩。项目实施过程中存在的主要问题有：一是对第三方人员资质检验把关

不严。如：个别人员超出合同约定年龄要求，未能有效提供人员资质达标佐证资料；二是对第三方合同履行过程监管与促改工作有待提升。如：第三方单位提供物业服务过程中长期存在“员工着装制服、佩戴工牌”“消防设备、器材；无尘、无污迹”“车辆进出有登记，停放有序”等扣分问题；三是合同签约时间与履约付款及时性有待提升。“业务制度执行有效性”绩效指标满分3分，扣减2分，评价得1分。

（三）项目产出维度绩效评价分析

产出部分满分30分，评价得22.2分，得分率74%。

1. 产出数量

（1）物业服务岗位人员配置完成率

物业服务岗位人员配置完成率主要反映物业服务岗位及人员配置是否按合同约定执行。2023年1月-7月二校区采购东莞市中清物业管理有限公司的物业管理服务，采购合同上没有设置人员配置数量的要求，不能明确核算物业服务岗位人员配置完成率。根据《长安实验中学物业人员花名册（二校区，1-7月）》和《物业员工考勤表（1-7月）》，二校区物业人员一共配置16人。2023年1月-7月校本部由自有后勤人员完成学校所有物业管理工作，不在本次评价范围之内。2023年8月-12月通过公开采购由东莞长安城市空间运营管理有限公司提供二校区和校本部的物业管理服务。根据《东莞市长安实验中学物业管理服务定点议价采购合同之补充协

议》的人员岗位配置要求和《长安实验中学物业人员花名册》，第三方物业服务公司基本按照合同约定的人数进行配置，但是在部分岗位的人员数量配置上有差异，具体如下：

表4-2 物业人员岗位及人数配置统计表

部门	综合行政		安全部			环境部			技术部		合计
	项目经理	行政人事	安全负责人	安全班长	安全员	保洁绿化主管	绿化工	清洁工	机电维修主管	技术人员	
合同约定	1	1	1	2	30	1	6	18	1	6	67
实际配置	1	1	1	2	28	1	6	20	1	6	67
执行率	100%	100%	100%	100%	93.33%	100%	100%	111.11%	100%	100%	100%

两个校区共配置物业人员67人，总人数配置完成率为100%，但是安全员和清洁工未按合同约定配置，安全员比合同约定的少2人，清洁工比合同约定的多2人。根据预算单位的反馈，由于学校环卫工作量大，物业公司安排了2名兼职安全员（邓群英、黄雪琼）兼顾清洁工作。她们日常工作以清洁为主，在学生周五放学、周日返校期间，会承担指引交通、疏导人群等安保工作。根据《长安实验中学物业人员花名册（二校区，1-7月）》和《物业员工考勤表（1-7月）》，这2名“兼职安全员”于2023年1-7月份在二校区一直从事清洁工作，该时段属于东莞市中清物业管理有限公司管理时期，而且也没有从事安全员的工作经验和培训经历，该说法不成立。另外，根据预算单位提供的《物业员工考勤表（8-12月）》，考勤名单总人数为57人，总人数比花名册少10人。预算单位在本次评审资料中提供了几个版本的花名册，花名册信息的

准确性和真实性有待商榷，故本次评审关于物业人员的人数配置以预算单位提供的考勤汇总表为准。物业服务岗位人员配置完成率= $57/67*100\%=85.07\%$ ，本项得分= $85.07\%*4\approx 3.4$ 分。考勤表 and 花名册人数不一致、人员信息不准确酌情扣1分，本项最终得2.4分。综上所述，“物业服务岗位人员配置完成率”绩效指标满分4分，扣减1.6分，评价得2.4分。

(2) 物业服务任务完成率

本指标主要反映校园安保、保洁服务、绿化养护、设施设备维修等物业服务是否按合同约定执行。预算单位每月设置重点工作计划，同时设置验收人对每月的重点工作完成度进行验收。根据《2023年物业每月重点工作计划(二校区, 1-7月)》和《2023年物业每月重点工作计划(本校区+二校区, 8-12月)》，2023年1-12月的重点工作计划均已完成。日常工作方面，物业管理服务工作总共分为4项，分别是校园安保、保洁服务、绿化养护、水机电设施设备管理维修。根据《项目自评报告(2023年1-7月)》《项目自评报告(2023年8-12月)》等资料佐证，日常物业管理服务工作基本完成。“物业服务任务完成率”绩效指标满分4分，评价得4分。

2. 产出质量

本项目产出质量的评价指标设置为“物业管理服务质量考核达标率”，该指标主要反映每月物业管理服务质量考核的达标情况。预算单位根据《物业管理服务质量月度考核表》

对第三方物业公司实行不定期的监督检查和每月对管理情况进行评分，考核内容分为7大类、19项、59条，考核内容比较全面，考核标准比较合理。根据合同要求，考核满分100分，86分以上(含86分)的为合格，甲方全额支付当月服务费；考核得分为85分-81分扣当月合同款1%，考核得分为80分-76分扣除当月合同款3%，考核得分为75分-71分扣除当月合同款5%；70分以下为不达标，如在服务期内3次物业服务(专业服务)综合考评未达标的，则甲方有权解除合同。甲方累计扣罚金额不超过合同总金额20%。项目单位每月的服务费用结合考核结果发放，考核结果应用比较合理，但是考核合格分数设置偏低，建议参考其他同类学校同类项目，建议合格分数设置为90分。根据预算单位提供的2023年1月-12月的《物业管理服务质量月度考核表》，12个月中有3个月86分以下，具体如下：

表4-3 物业管理服务质量月度考核汇总表

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
评分	90	88.5	92	91	95	88.5	92	84	81	86	87	84
合格情况	合格	合格	合格	合格	合格	合格	合格	不合格	不合格	合格	合格	不合格

根据评分标准，每达标一个月得1分，共有9个月合格，得9分。8月、9月、12月考核不合格，经查验物管费支付凭证资料，当月服务费已按标准扣当月合同款1%（ $378000 \times 1\% = 3780$ 元）。另外，根据《阶段性工作总结资料（第一至第四季度）》每季度都有部分工作不达标，具体如下：

表4-4 物业管理服务项目不达标统计明细表

	第一季度	第二季度		第三季度	
不达标类别	清洁管理	设施设备管理	清洁管理	设施设备管理	清洁管理
不达标项目	室外公共区域	供配电设备管理	室内公共区域	电梯设备管理	室内公共区域
不达标内容	8. 消防设备、器材：无尘、无污迹。	6. 根据甲方的节电管理制度及要求，协助甲方执行及监督，做好节能宣传，提供节能减耗建议及措施，配合做好办公楼的节能管理工作。	9. 开关灯、指示灯、消防栓：无灰尘、无污迹。	3. 设备及机房环境整洁保持清洁，无杂物。	11. 车库：车库地面无垃圾、无杂物、无积水、无泥沙、无油迹；墙面目视无污渍，无明显灰尘；标识牌、消防栓、门窗防护栏等设施无污渍、无灰尘。
第四季度					
不达标类别	设施设备管理			清洁管理	
不达标项目	供配电设备管理	监控及消防设备管理	给排水设备管理	室外公共区域	
不达标内容	5. 道路、楼道、大堂等公共照明完好。	1. 监控系统设施设备运行正常，有记录并督促维保商按规定期限保养。	3. 排水系统通畅，无垃圾、无淤泥，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。	2. 排水明沟：无明显泥沙、树叶、污垢。	

根据表4-4，四个季度共有9项工作评价不达标，每项扣0.2分，共扣减1.8分。综上所述，“物业管理服务质量考核达标率”绩效指标满分12分，扣减4.8分，评价得7.2分。

3. 产出时效

(1) 物业管理服务响应及时率

该指标主要反映学校师生对各类物业管理问题提出的服务请求，物业公司是否在规定时限内进行响应并采取相应

行动。日常工作中，后勤保障中心把师生反映的问题和巡查发现的问题，在物业沟通微信群里发布物业任务，如打扫某处卫生、除杂草、绿植养护等任务。物业公司的管理员基本能迅速响应，并组织员工完成任务。任务完成后，会在沟通群里反馈处理结果，对于紧急事项（例如安全突发事件、设施重大故障），基本能够接到通知后半小时内到达现场；对于一般性日常事务（如常规报修、清洁服务），基本能在24小时内完成响应并启动解决方案。“物业管理服务响应及时率”绩效指标满分3分，评价得3分。

（2）物业管理服务完成及时率

该指标反映在规定的处理期限内，物业管理公司能否成功解决或完成学校提出的各项服务需求，如小型维修应在接单后是否在24小时内完成，大型维修或复杂问题是否在一个工作周内给出解决方案并逐步推进直至完成；定期维护类服务，如绿化养护、保洁服务等，是否按计划周期内高质量地完成。根据预算单位提供的相关佐证资料，大部分物业管理服务都能及时完成，但是也存在着部分事项不够及时的现象。根据预算单位提供的《物业意见及投诉记录汇总》，2023年1月-12月共有23项有效投诉，其中有7项是关于物业管理工作不够及时的情况，如“功能室的卫生清洁不够及时”、“保安不能及时对校门口外违停车辆进行管理”“单车棚的打扫频率不够，垃圾清理不够及时”。每项关于及时性的投诉扣

0.2分，共扣减1.4分。综上所述，“物业管理服务完成及时率”绩效指标满分3分，扣减1.4分，评价得1.6分。

4. 产出成本

本项目产出成本的评价指标设置为“成本节约率”，反映完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。在本项目实施前，学校校本部后勤临工（保安、清洁工、绿化工、水电工等）共59人，第二校区后勤服务外包，两个校区每年后勤服务总支出约计586.86万元，包括：校本部人员经费总额413万元/年，二校区现在后勤外包费用一年103.86万元，清洁用具和五金耗材经费总额约32万元/年，另外还有除四害、清理化粪池和各项维保等经费约38万元/年。本项目实施后，预算单位购买后勤服务费每年453.6万元，每年可节省133.26万元（586.86-453.6），成本节约率为22.71%（ $133.26/586.86 \times 100\%$ ）。综上所述，“成本节约率”绩效指标满分4分，评价得4分。

（四）项目效益维度绩效评价分析

效益部分满分30分，评价得27.8分，得分率92.67%。

1. 实施效益

（1）校园安全感提升度

该指标主要反映安保服务的改善对师生校园安全感的提升程度，体现了安保服务的实施效益。安保工作主要是负责学校范围内保卫安全防范、消防、监控管理，维护秩序和

处置突发应急事件，制定完善的安全保卫应急方案，包括对本项目日常公共区域、停车场、建筑物的防范、守护、巡查。在本次绩效评价中，共有213名教师和267名学生参与了本次绩效评价的问卷调查，其中关于“您对校园安保人员的专业态度和服务质量是否满意？”满意度为96%，根据评分标准得分1.9分（ $2 \times 96\%$ ）；关于“你觉得校园的安全措施是否能够让你感到安心？”满意度为97.75%，根据评分标准得分2分（ $2 \times 97.75\%$ ）。本项指标满分4分，合计评价得分为3.9分。

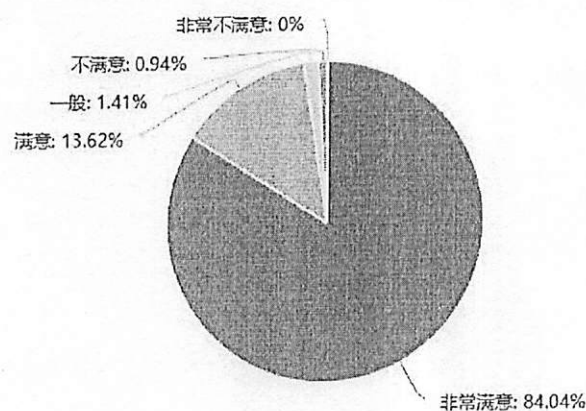


图4-1 安保服务质量满意度

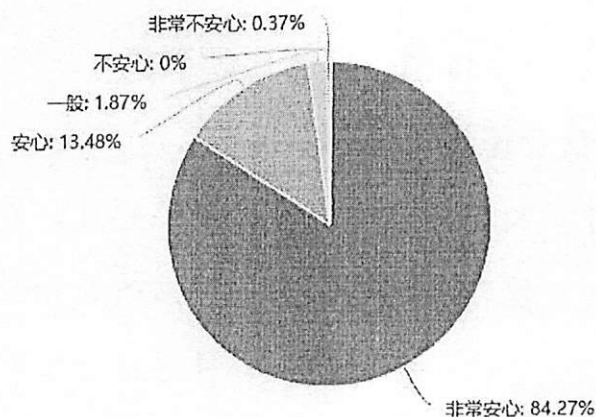


图4-2 安保安全措施满意度

（2）环卫保洁改善度

该指标主要反映校园环境卫生管理与保洁服务的改进情况和成效，体现了环境卫生与保洁管理的实施效益。环卫保洁是物业管理服务的重要部分，一个干净整洁的校园环境不仅能提升学生的学习和生活质量，还能营造良好的教育氛围。在本次213名教师和267名学生绩效评价的问卷调查中，关于“您对校园保洁工作的整体效果是否满意？”满意度为99%。根据评分标准，本项评价得分4分（ $4 \times 99\%$ ）。

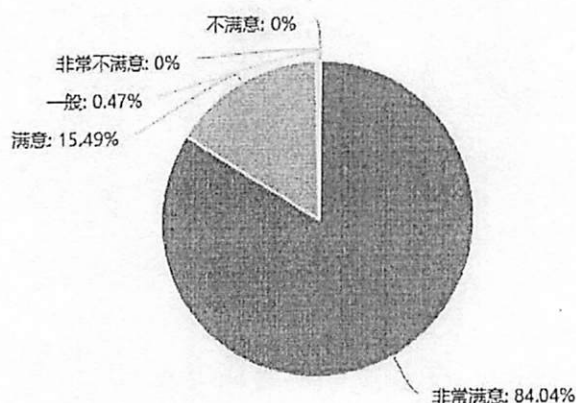


图4-3 环卫保洁满意度

（3）校园绿化面积增长率

该指标主要反映校园绿化环境的改善程度，体现了学校在校园环境改善、绿化养护等方面的实施效益。根据《长安实验中学校园绿化工作——绿化工补种绿植记录》《2023年物业每月重点工作计划(二校区，1--7月)》《2023年物业每

月重点工作计划（本校区+二校区，8-12月）》等资料佐证，预算单位把校园绿化工作列为重点工作计划事项，把日常绿化养护工作列为每月物业管理服务质量考核范围，校园绿化养护工作有序进行。在本次213名教师和267名学生绩效评价问卷调查中，关于“您对校园绿化养护工作的满意度如何？”满意度为98%。根据评分标准，本项评价得分3.9分（4*98%）。

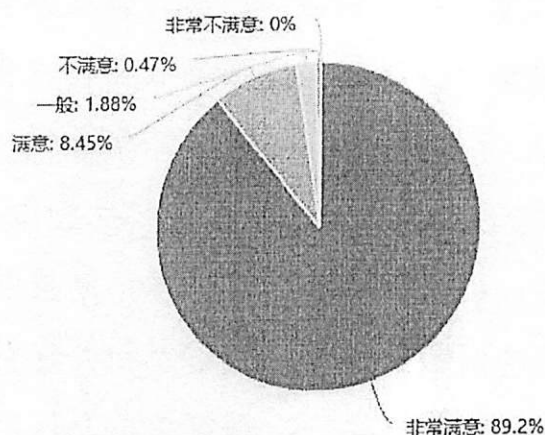


图4-4 校园绿化环境满意度

（4）设施设备运行完好度

该指标主要反映校园设施设备日常维修维护管理的效果，体现了校园设施设备维修维护工作的实施效益。校园设施设备管理主要包括供配电设备管理、电梯设备管理、监控及消防设备管理、给排水设备管理和巡查等五项工作内容。在本次绩效评价问卷调查中，关于“您对校园设施设备维修服务的响应速度和维修质量是否满意？”满意度为100%。根据评分标准，本项评价得分4分。但是根据《长安实验中学物业管理服务项目自评报告（第四季度）》，设施设备管理

不达标的项目较多，供配电设备管理、监控及消防设备管理、给排水设备管理均有不达标的工作事项（详见《表4-4 物业管理服务项目不达标统计明细表》，酌情扣1分。综上所述，本项满分4分，扣减1分，评价得3分。

（5）可持续影响

该指标主要考察项目实施是否对相应方面持续发生影响；项目所规定的目标是否可以继续；现行管理体制能否满足长远发展需要。预算单位通过对比后勤服务校本化和后勤服务市场化的优缺点，认为开展后勤服务市场化可以节约成本和降低学校管理风险，能够进一步提高学校后勤服务质量，为师生创建整洁舒适、安全放心的校园环境，助推学校教育教学质量提升。在本次绩效评价中，通过对相关资料的查验和现场调研，以及组织师生座谈会，预算单位开展后勤服务市场化后，成本费用得到有效降低，校园环境得到有效改善，师生对后勤物业管理服务的满意度较高。本项目在服务采购过程中，由于要开展后勤服务市场化，前期的采购管理较为复杂，采购次数较多，合同期设置不一致。从2021年-2023年有3家供应商中标，分别是广州东康物业服务有限公司（二校区，2021.7-2022.12）、东莞市中清物业管理有限公司（二校区，2023.1-2023.7）、东莞长安城市空间运营管理有限公司（校本部+二校区，2023.8-2023.12），而2024年初又重新进行招标，由中保维安绿清服务（深圳）有限公司中标，服务期限自2024年1月1日至2024年12月31日止，共12个月。合

同期限短且轮换供应商的策略既有其积极面，如增强竞争、引入新思维，但是也存在较大的挑战，如①频繁更换服务商可能导致服务质量出现波动，每家公司的 workflows、管理方式及服务水平不尽相同，每次更换都可能需要一个适应期，期间可能会出现服务不连贯或标准不统一的问题；②不断进行招标、评估、签约和交接工作，会增加学校的行政管理和协调成本；③由于合同期限短，供应商可能不愿意在基础设施或人员培训上进行大量投资，担心无法在短期内回收成本，可能限制了服务的持续改进和创新。基于以上三点，酌情扣1分。综上所述，本项满分4分，扣减1分，评价得3分。

2. 满意度

(1) 教师满意度

本项目评价专家组于2024年5月14日在长安镇长安实验中学会议室开展现场座谈会，共邀请10名教师代表参加座谈会，深入了解2023年度学校物业管理服务实施过程存在的问题与不足。会后面向全校教师发放线上满意度调查问卷，共有213名教师参与调查，参与率为42.09%（ $213/506 \times 100\%$ ）。参与问卷调查的教师对长安实验中学物业管理服务项目整体满意度为99.06%，根据评分标准得5分。

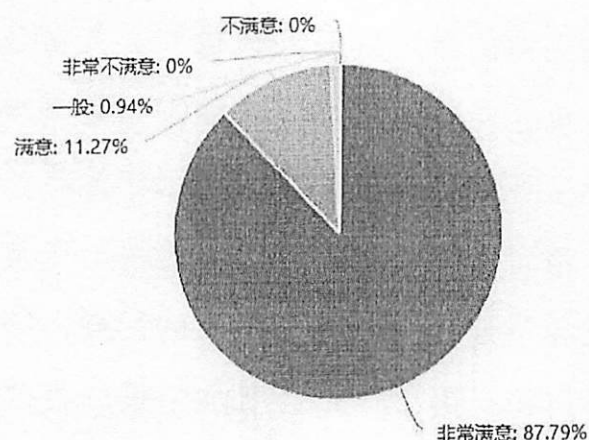


图4-5 教师对物业管理服务的整体评价

(2) 学生满意度

本项目评价专家组于2024年5月14日在长安镇长安实验中学会议室开展现场座谈会，共邀请30名学生代表（含不同年级学生）参加座谈会，深入了解2023年度学校物业管理服务实施过程存在的问题与不足，并现场发放和回收30份调查问卷。会后向全校学生发放线上问卷，共有267名学生参与调查，学生对长安实验中学物业管理服务项目整体满意度为99.25%，根据评分标准得5分。

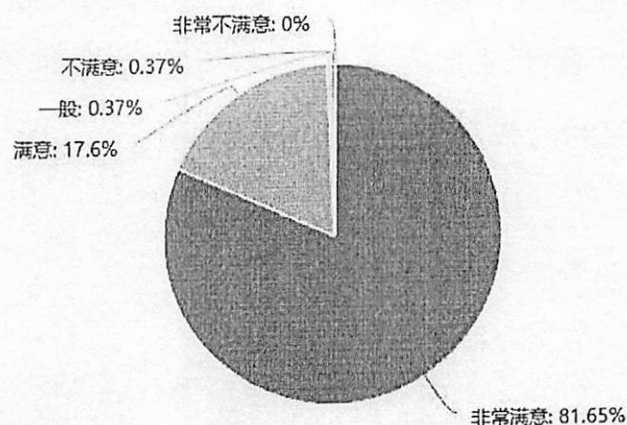


图4-6 学生对物业管理服务的整体评价

五、主要做法与经验

（一）实施后勤服务市场化，有效节约成本提高服务质量

长安实验中学实施后勤服务市场化后，每年后勤服务总支出由586.86万元降低到453.6万元，成本节约率为22.71%。市场竞争机制促使供应商通过优化管理、技术创新等方式降低成本，以更具竞争力的价格提供服务，长远看有助于学校节约开支。市场化运作鼓励专业的后勤服务公司参与，这些公司通常拥有更高效的管理系统、专业的技术和丰富的经验，能提升后勤服务的质量和效率。另外，将后勤服务外包给专业公司，可以将部分运营风险转移给供应商，如设备维护、人员管理等风险，减轻学校的直接责任和负担。后勤服务市场化使得学校管理层和教职员工能从日常繁琐的后勤管理工作中解脱出来，集中精力于教学质量提升和学生培养等核心教育任务。

（二）结合考核结果支付服务费，有效控制服务管理质量

长安实验中学根据《物业管理服务质量月度考核表》每月对第三方物业公司的综合管理、设施设备管理、清洁管理、保安全管理、绿化管理和人员配置等方面进行评分，并根据评分结果支付当月的服务费。如8月、9月、12月考核分数分别

是84分、81分、84分，按合同约定对以上月份扣减了1%的服务费（考核得分为85分-81分扣当月合同款1%）。这种方式确保学校支付的每一分钱都与实际提供的服务质量相匹配，避免了在服务不达标的情況下仍支付全额费用的情况，提高了资金使用的经济性和有效性。将服务费用与考核结果直接挂钩，形成了明显的奖惩机制。物业公司为了获得全额甚至超额支付，会更有动力持续改善服务质量，确保各项服务指标达到或超过学校设定的标准。因此，通过服务质量考核来决定支付后勤物业公司的当月服务费，能够有效激发服务提供者的积极性，确保服务质量的同时，也优化了学校后勤管理的效率和效益。

（三）物业管理服务质量提升较大，师生满意度较高

在本次绩效评价中，共邀请10名教师代表和30名学生代表参加现场访谈，另外有213名教师和267名学生参加线上调研，其中教师群体对学校物业管理服务整体评价的满意度为99.06%，学生群体的满意度为99.25%。该数据展示了师生对物业管理服务的高度认可，突显了服务改进后满意度的显著增长，反映了服务成效的较大提升，显示出物业管理服务质量的显著提升得到了师生的广泛认可。物业管理服务质量的提升和师生满意度的提高，是多方面管理改进和策略实施的结果，不仅体现了物业管理的专业性和效率，也反映了学校对师生生活质量的高度重视，为构建和谐、高效、可持续发

展的校园环境奠定了坚实基础。

六、项目实施存在的问题

（一）第三方投入人员资质与合同要求存在偏差

2023年1月-7月二校区物业管理服务合同未对人员年龄、任职资质提出明确要求。依据预算单位提供的1月-7月二校区物业人员花名册，50岁以上人员有5人，占比31.25%，且有2人年龄临近60岁。2023年8月-12月物业管理服务合同对人员年龄、任职资质提出了明确要求。依据预算单位提供的8月-12月物业人员花名册，1名女性安全员实际年龄46岁，超过“女性18-42岁”的任职要求；3名男性绿化工人实际年龄超过“55周岁以下”的任职要求。此外，预算单位未能有效提供“保安人员证”等资质资料。

（二）部分服务质量考核内容多次扣分

依据预算单位提供的月度考核资料，第三方单位在提供物业管理服务过程中存在同一考核内容长期持续扣分现象。如：考核内容“员工着装制服、佩戴工牌”有7个月份存在扣分情况；“车辆进出有登记，停放有序”等方面，有7个月份存在扣分情况。员工着装、车辆管理等属于合同约定履约要求，也是较为容易整改与落实的，长期存在扣分情况反映出长安实验中学对第三方单位监管有待进一步提升。

依据预算单位提供的《消防设施巡检记录》《东莞市长安实验中学保安校园巡查记录表》等资料，巡查频率为每天

巡查。但月度考核内容“消防设备、器材；无尘、无污迹”依然存在长期扣分情况。反映出第三方单位在物业管理服务质量上存在一定的流于形式现象。

此外，依据月度考核资料，“巡检记录台账”“员工培训”“消防培训”等方面也存在一定程度的多次扣分情况。

（三）购买服务过程管理有效性有待提升

《政府购买服务管理办法（暂行）》等相关文件明确要求购买主体应当建立监督检查机制，加强对政府购买服务的全过程监督。通过对长安实验中学购买物业服务过程管理资料进行查验，预算单位在过程管理规范方面存在的主要问题有：

一是人员配置档案动态更新管理不足，规范与统一性有待提升。本次绩效评价过程中预算单位先后提交了不同版本的物业人员花名册，在人员数量、人员年龄等方面存在一定差异性。经现场核验反馈后最终确定人员配置情况。反映出预算单位在购买服务过程中监管机制尚需进一步落实。

二是保安值班表中保安人员签名规范性尚需进一步完善。存在部分保安人员签名出现多种不同字体，个别时间漏签名等现象。

三是项目支出及时性有待强化。物业管理服务合同中明确规定，月度付款时间应为次月的前5个工作日。然而，根据预算单位提供的支出凭证，除了2024年1月至4月因等待财

政资金下达而统一支付外，还有6个月的服务费结算时效超出了合同约定的进度。

（四）月度服务质量考核合格分数设置偏低

东莞市长安实验中学根据《物业管理服务质量月度考核表》对第三方物业公司实行不定期的监督检查和每月对管理情况进行评分。根据合同要求，考核满分100分，86分以上(含86分)的为合格，甲方全额支付当月服务费；考核得分为85分-81分扣当月合同款1%，考核得分为80分-76分扣除当月合同款3%，考核得分为75分-71分扣除当月合同款5%；70分以下为不达标，如在服务期内3次物业服务(专业服务)综合考评未达标的，则甲方有权解除合同。

合格线设为86分，这一标准相对宽松，意味着只要达到中上水平的服务质量即可获得全额支付。对于追求高质量服务的高水平学校而言，考核合格分数设置偏低。东莞市内大部分学校的考核标准都会将合格线设定在90分或更高，以激励物业公司提供更优质的服务。目前的扣款比例从1%至5%递增，对于70分以下虽明确表示为不达标且有解除合同的风险，但直至71-75分之间才开始有较为显著的5%扣款，不足以对物业公司形成足够的经济压力去改善服务。理想情况下，扣款比例应更加线性或逐步加大，以确保每一分的下降都有相应的经济后果，从而促使物业公司持续改进。

七、项目改进建议

针对项目实施过程中存在的问题，提出如下相关改进建议：

（一）加强合同管理与人员资质审核

为确保物业服务质量，必须对人员资质进行严格把控。首要措施是加强合同管理的精细化。在签订物业管理服务合同时，应明确对人员的年龄、任职资质等提出具体要求，并设定相应的违约责任。同时，建立严格的人员资质审核机制，对物业服务人员的资质进行逐一核查，确保其符合合同约定。特别是对于保安人员，必须要求其提供有效的“保安人员证”等资质证明。此外，定期对物业服务人员进行资质复审，对不符合要求的人员进行及时调整，防止不具备相应资质的人员进入服务团队，以确保服务团队的整体素质和专业性。同时，预算单位还应承担起定期更新物业服务人员信息的责任，这样可以及时了解和掌握团队的最新动态，确保人员花名册始终准确无误。此外，除了加强合同管理和人员资质审核外，还应要求第三方单位严格落实物业服务人员培训活动。通过定期的培训，提升服务人员的专业技能和服务意识，使他们更好地满足学校的需求。

（二）完善服务质量考核与监管机制

首先，必须深入剖析原因并明确责任。对于“员工

着装制服、佩戴工牌”、“车辆进出有登记，停放有序”等长期存在扣分情况的问题，可能涉及到员工培训不足、管理制度缺失或执行力不够等方面。可以定期与第三方单位进行沟通与交流，详细分析扣分背后的深层次原因，在明确具体原因后，共同探讨服务过程中遇到的问题和解决方案，属于第三方履约不力的，应责令第三方单位制定详细的整改计划，并设立明确的整改时间表，确保问题得到根本解决，以持续提升物业服务质量。。

其次，建议将合同考核结果与合同终止挂钩，增设明确的合同终止条件。在现有的合同条款中，应增加关于服务质量扣分的具体规定，如连续多次在关键考核项上扣分，将触发合同终止条款。既能对第三方单位形成有效的约束，也能促使其持续提高服务质量，避免形式主义和敷衍了事的态度。

最后，预算单位应加强对第三方单位的履约监督。落实定期的检查、评估和反馈机制，以确保第三方单位严格按照合同约定履行服务。对于巡检记录、员工培训、消防培训等多次扣分的内容，预算单位应要求第三方单位提供详细的改进措施，并监督其执行情况。

（三）提升购买服务过程管理的规范性

针对购买服务过程管理有效性有待提升的问题，应着重提升管理的规范性。首先，建立完善的人员配置档

案动态更新管理制度，确保人员信息的准确性和时效性。预算单位应定期更新购买物业服务人员名单，并与第三方单位进行核对，避免出现信息不一致的情况。其次，加强保安值班表的签名管理，制定统一的签名规范和流程，确保签名的真实性和有效性。对于出现的多种字体或漏签名现象，应及时进行纠正和整改。最后，严格按照合同约定的付款时间进行项目支出，避免因资金支付不及时而影响服务质量和合作关系。同时，加强与财政部门的沟通协调，确保资金的及时拨付和合理使用。

（四）合理设置月度服务质量考核合格分数

考核评分标准的合理性通常需基于行业标准、合同双方的协商结果、以及服务质量的实际需求来综合考量。建议项目单位参考周边学校同类项目的考核标准，提升合格分数线至90分或根据行业平均水平调整，以体现对高品质服务的追求。建议优化扣款梯度，可以设计更为严格的扣款机制，例如90分及以上，全额支付当月服务费，并可考虑增设奖励机制，95分以上额外奖励服务费的1%-2%，以鼓励卓越服务；86-89分扣1%，81-85分扣2%，76-80分扣3%，71-75分扣4%，70分以下扣5%或更高，并保留连续不达标（90分）可解除合同的条款。这样既体现了逐步加重的惩罚，也给予了服务改善的空间。建议进一步细化考核指标，确保《物业管理服务质量月度考

部门的沟通协调，确保资金的及时拨付和合理使用。

（四）合理设置月度服务质量考核合格分数

考核评分标准的合理性通常需基于行业标准、合同双方的协商结果、以及服务质量的实际需求来综合考量。建议项目单位参考周边学校同类项目的考核标准，提升合格分数线至90分或根据行业平均水平调整，以体现对高品质服务的追求。建议优化扣款梯度，可以设计更为严格的扣款机制，例如90分及以上，全额支付当月服务费，并可考虑增设奖励机制，95分以上额外奖励服务费的1%-2%，以鼓励卓越服务；86-89分扣1%，81-85分扣2%，76-80分扣3%，71-75分扣4%，70分以下扣5%或更高，并保留连续不达标（90分）可解除合同的条款。这样既体现了逐步加重的惩罚，也给予了服务改善的空间。建议进一步细化考核指标，确保《物业管理服务质量月度考核表》中的各项指标具体、量化、可操作，覆盖清洁卫生、安全保卫、设施维护、客户服务响应速度等多个维度，且每项指标权重合理，以全面客观地评价服务质量。

附件1：物业管理支出项目绩效评价指标体系评分表

评审专家组签名

郭成松



陈永

2024.7.9

填报单位：东莞城市学院

物业管理费支出项目绩效评价指标体系

一级指标		二级指标		三级指标		指标解释	指标说明	四级指标					第三方评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重			名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	评分说明
决策	18	项目立项	4	立项依据充分性	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立项依据情况。	评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，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、地方事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	立项依据充分性	2	考察项目立项所依据的文件是否充分合理，项目立项是否经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等，并经过法定部门的批准。	评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合长安镇教育发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，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、地方事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	项目按规定要求履行了立项手续，符合国家、地方政策要求，与部门职责相符，属于公共财政支出范围，得2分；若项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复扣1分。若相关依据有不充分的酌情扣分。	2	
				立项程序规范性	2	项目申请、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项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③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。	立项程序规范性	2	考察项目的申请、设立过程是否符合相关要求，项目是否按规定程序申请设立，是否符合部门职责等。	评价要点： ①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③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。	项目有可行性研究、专家论证、风险评估、审批文件、集体决策等资料的得2分，其他情况酌情扣分。按规定要求履行了立项手续，但相关附件资料不齐全酌情扣分。	2	
				绩效目标合理性	4	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。	评价要点： (如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标) 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项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	绩效目标相关性	2	考察设定的绩效目标是否与长安镇教育发展规划相关，是否与部门职责、承担单位职责相关，是否符合相关政策。	评价要点： ①项目绩效目标是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	绩效目标符合国民经济和社会发展规划、部门职能及事业发展规划，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，符合经费项目内容的得2分，其他情况酌情扣分。	2	
		绩效目标	8					绩效目标完整性	2	考察设定的绩效目标是否完整地反应预期产出和效果。	评价要点： ①项目是否有绩效目标； ②绩效目标是否能够完整地反应预期产出和效果。	项目有清晰的绩效目标，各项绩效指标的设置能够完整反映项目的预期产出和效果，符合客观实际，得2分；其他情况酌情扣分。	1.5	仅提出了“购买保安服务人数”“购买保安服务时段”“后勤人员在岗培训时长”三个量化产出指标。缺少校园保洁、绿化维护与水电维修等维度的服务产出指标。“绩效目标完整性”指标满分2分，扣减0.5分，评价得分1.5分。

一级指标		二级指标		三级指标		指标解释	指标说明	四级指标					第三方评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重			名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	评分说明
				绩效指标明确性	4	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确化情况。	评价要点： 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。	绩效指标细化程度	2	考察是否清晰，是否将项目绩效目标细化分解为具体指标。	评价要点： 是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；	绩效指标与绩效目标有直接的联系，指标能细化且目标明确，得2分，其他情况酌情扣分。	1.5	一是个别指标分类归属不规范。二是个别绩效指标名称不规范。
								绩效指标量化程度	2	考察项目绩效目标是否做到尽量量化，是否可衡量，是否能够客观地取得与评价。	评价要点： ①是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ②是否与项目目标任务数或计划数相对应。	项目绩效目标与项目年度计划数相符，指标的设定满足量化需求，指标值设定适当，得2分；其他情况酌情扣分。	1.5	一是个别量化指标可操作性不强。二是个别量化指标佐证较为困难。
		资金投入	6	预算编制科学性	4	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否和工作任务相匹配。	预算编制科学性	4	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否和工作任务或地方财政实际负担情况相匹配。	预算编制方法选择适当且经过科学论证得1分；预算内容与项目内容相匹配得1分；预算额度测算依据充分，得1分； 预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配或与地方财政支付能力项匹配得1分。其他情况酌情扣分。	3	本项目预算申请程序较为完整，程序合规，预算内容与项目实施内容基本匹配，但预算测算依据偏高，“预算编制科学性”绩效指标满分4分，扣减1分，评价得分3分。
				资金分配合理性	2	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的合理性情况。	评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。	资金分配合理性	2	项目预算资金分配是否有测算依据，与项目单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的合理性情况。	评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。	预算资金分配依据充分得1分；资金分配额度合理，与项目单位或地方实际是相适应得1分，其他情况酌情扣分。	2	
		资金管理	10	资金到位率	2	实际到位资金与预算资金的比率，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/预算资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。	资金到位率	2	实际到位资金与预算资金的比率，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/预算资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。	资金到位率100%的，得2分。资金率小于100%，大于等于90%的，1.5分；小于90%，大于等于80%的，1分；小于80%，大于等于70%的，0.5分；70%以下的，不得分。	2	

一级指标		二级指标		三级指标		指标解释	指标说明	四级指标					第三方评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重			名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	评分说明
管理	22			预算执行率	4	项目预算资金是否按照计划执行。用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	预算执行率	4	项目预算资金是否按照计划执行。用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	执行率小于等于100%，大于等于90%的，4分；小于90%，大于等于80%的，3分；小于80%，大于等于70%的，2分；70%以下的，得1分。	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。	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是否实行专账管理，支出记录完整规范，凭证合格有效； ⑥是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	资金使用合规性	4	考察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是否实行专账管理，支出记录完整规范，凭证合格有效； ⑥是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	项目专项资金的拨付有完整的审批程序和手续得1分；项目的重大开支是否经过评估认证，符合项目预算批复或合同规定的用途，得2分；实行专账管理，支出记录完整规范，凭证合格有效的，得1分；存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况的，本项不得分。有其他不合规支出的酌情扣分。	4	
		组织实施	12	管理制度健全性	6	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。	评价要点： 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。	财务制度健全性	3	考察项目实施单位是否已制定或具有专项资金管理办法，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财务管理制度； ②财务管理制度是否合法、合规、完整。	有设立专项资金财务管理方法的且符合财务会计制度的，得2分；没有专门的办法，但对资金的管理有具体的规定或遵循的相关部门财务制度，得2分，其他情况酌情扣分。	3	
								业务制度健全性	3	考察项目单位是否设立项目管理制度或方案，本项目的业务、绩效管理制度是否健全，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本项目业务管理制度或项目实施方案； ②本项目业务管理制度是否合法、合规、完整； ③各项业务是否有规划、详细的计划和实施方案；	项目有相关业务制度或实施方案、项目绩效管理制度的，管理制度合法、合规、完整，方案或规划详细，得3分。其他情况酌情扣分。	3	

一级指标		二级指标		三级指标		指标解释	指标说明	四级指标					第三方评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重			名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	评分说明
				制度执行有效性	6	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。	评价要点： ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定； ②项目调整及支出调整手续是否完备； ③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； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	财务制度执行有效性	3	考察项目实施是否符合相关规定，用以反映和考核财务管理制度的有效执行情况。	评价要点： ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定； ②项目调整及支出调整手续是否完备； ③项目用款计划在实施过程中是否发生调整。	项目财务管理相关工作遵守相关法律法规和相关管理规定；项目调整及支出调整手续完备；项目用款计划在实施过程中未发生调整，得3分。其他情况酌情扣分。	3	
								业务制度执行有效性	3	考察项目实施过程中是否符合相关规划、计划及实施方案，在实施过程是否调整计划，用以反映和考核业务计划情况。	评价要点： ①项目实施过程的各个时间节点控制是否清晰可行； ②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； ③项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	项目有实施计划，所有项目都能按计划开展，基本符合计划进程的，合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档，实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位，得3分；项目计划发生调整的，扣1分，其他情况酌情扣分。	1	一是对第三方人员资质检验把关不严。二是对第三方合同履行过程监督与整改工作有待提升。三是合同签订时间与履约付款及时性有待提升。另外，第三方单位提供物业服务过程中长期存在“员工着装制服、佩戴工牌”“消防设备、器材”等扣分问题。
		逆指标	-2	预算调整率	扣分指标	评价项目年初预算编制的科学性以及预算在年度执行中的约束力：用以反映和考核资金预算的编制和执行情况	评价要点： 预算调整率=〔（调整后预算数-年初预算数）/年初预算数〕×100%	预算调整率	扣分指标	评价项目年初预算编制的科学性以及预算在年度执行中的约束力：用以反映和考核资金预算的编制和执行情况	评价要点： 预算调整率=〔（调整后预算数-年初预算数）/年初预算数〕×100%	调整率绝对值大于等于30%的，扣2分；大于20%的，小于等于30%的，扣1.5分；大于10%的，小于等于20%的，扣1分；大于0%，小于等于10%的，扣0.5分。无调整不扣分。	0	
		逆指标	-2	预算绩效管理保障机制	扣分指标	反映对项目预算绩效管理的重视程度和机构保障。	评价要点：①评价预算支出绩效是否纳入本单位年度工作总结内容；②工作总结是否能详细反映本单位绩效的情况。③是否成立绩效评价小组。④绩效信息是否予以公开。	预算绩效管理保障机制	扣分指标	反映对项目预算绩效管理的重视程度和机构保障。	评价要点：①评价预算支出绩效是否纳入本单位年度工作总结内容；②工作总结是否能详细反映本项目绩效的情况。③是否成立本项目绩效评价小组。④绩效信息是否予以公开。	没有把专项费用项目纳入本单位年度工作总结的，扣1分；没有成立绩效评价小组的，扣1分。没有进行绩效信息公开的扣1分。绩效管理中有不完善情况的酌情扣分，本项最高扣2分。	0	

一级指标		二级指标		三级指标		指标解释	指标说明	四级指标					第三方评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重			名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	评分说明
产 出	30	产出数量	8	实际完成率	8	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%。 实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或服务数量。 计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或服务数量。	物业服务岗位人员配置完成率	4	反映物业服务岗位及人员配置是否按合同约定执行。	评价要点： ①物业服务岗位及人员配置是否按合同约定执行。 ②实际完成率=（实际完成数/计划完成数）×100%。 实际完成数：物业服务岗位及人员实际配置的数量； 计划完成数：物业服务岗位及人员合同约定配置的数量；。	本项得分=实际完成率*4。其他情况酌情扣分。	2.4	本次评审以考勤名单总人数57人为准。物业服务岗位人员配置完成率=57/67*100%=85.07%，本项得分=85.07%*4≈3.4分。考勤表和花名册人数不一致、人员信息不准确酌情扣1分，本项最终得2.4分。
								物业服务任务完成率	4	反映校园安保、保洁服务、绿化养护、设施设备维修等物业服务是否按合同约定执行。	评价要点： ①校园安保服务任务是否按合同约定执行。 ②保洁服务任务是否按合同约定执行。 ③绿化养护任务是否按合同约定执行。 ④设施设备维修任务是否按合同约定执行。	每完成一项得1分，其他情况酌情扣分。	4	
		产出质量	12	质量达标率	12	项目完成的 质量达标产出数与 实际产出数的比 率，用以反映和 考核项目产出质 量目标的实现程 度。	质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。 质量达标产出数：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。	物业管理服务质量考核达标率	12	反映每月物业管理服务质量考核的达标情况。	评价要点： ①根据《物业管理服务质量月度考核表》评价物业公司每月的物业管理服务质量是否达标。	每达标一个月得1分，其他情况酌情扣分。	7.2	3个月86分以下不合格，扣3分；四个季度共有9项工作评价不达标，每项扣0.2分，扣减1.8分。本项共扣4.8分，本项得7.2分。
								物业管理服务响应及时率	3	反映学校师生对各类物业管理问题提出的服务请求，物业公司能够在规定时限内进行响应并采取相应行动的次数占总服务请求次数的比例。	评价要点： ①对于紧急事项（例如安全突发事件、设施重大故障），能否在接到通知后半小时内到达现场； ②对于一般性日常事务（如常规报修、清洁服务），能否在24小时内完成响应并启动解决方案； ③及时响应率=（及时响应的服务请求次数/总服务请求次数）×100%。	本项得分=及时响应率*3。其他情况酌情扣分。	3	
		产出时效	6	完成及时性	6	项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	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。							

一级指标		二级指标		三级指标		指标解释	指标说明	四级指标					第三方评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重			名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	评分说明
								物业管理服务完成及时率	3	反映在规定的处理期限内，物业管理公司成功解决或完成学校提出的各项服务需求的案例数占总服务需求案例数的比例。	评价要点： ①小型维修应在接单后是否在24小时内完成，大型维修或复杂问题是否在一个工作周内给出解决方案并逐步推进直至完成； ②定期维护类服务，如绿化养护、保洁服务等，是否按计划周期内高质量地完成。 ③完成及时率 = (按时完成的服务需求案例数 / 总服务需求案例数) × 100%。	本项得分=完成及时率*3。其他情况酌情扣分。	1.6	《物业意见及投诉记录汇总》有7项是关于物业管理工作不够及时的情况，每项关于及时性的投诉扣0.2分，共扣减1.4分。
		产出成本	4	成本节约率	4	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。	成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。	成本节约率	4	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。	评价要点： ①项目采购价格是否有议价，价格是否符合市场平均水平； ②成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。	项目采购价格有议价，成本节约率大于0，项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标，预算资金有结余的，根据结余实际情况，酌情给分，最高得4分。若项目，成本节约率小于0，不得分。	4	
								校园安全感提升度	4	反映安保服务的改善对师生校园安全感的提升程度，体现了安保服务的实施效益。	评价要点：师生对校园安保整体服务效果的评价。	本项得分=师生对校园安保服务效果的满意度*4。其他情况酌情扣分。	3.9	服务质量满意度96%，安全措施满意度97.75%。根据评分标准，本项评价得分3.9分。
								环卫保洁改善度	4	反映校园内环境卫生管理与保洁服务的改进情况和成效，体现了环境卫生与保洁管理的实施效益。	评价要点：师生对校园环卫保洁整体服务效果的评价。	本项得分=师生对校园环卫保洁整体服务效果的满意度*4。其他情况酌情扣分。	4	满意度为99%。根据评分标准，本项评价得分4分。

一级指标		二级指标		三级指标		指标解释	指标说明	四级指标					第三方评价	
名称	权重	名称	权重	名称	权重			名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	评分说明
效益	30	项目效益	30	实施效益	20	项目实施所产生的效益。	项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。	校园绿化环境改善度	4	反映校园绿化环境的改善程度，体现了学校在校内环境改善、绿化养护等方面的实施效益。	评价要点：师生对校园绿化养护工作效果的评价：	本项得分=师生对校园绿化养护工作效果的满意度*4，其他情况酌情扣分。	3.9	满意度为98%，根据评分标准，本项评价得分3.9分。
								设施设备运行完好度	4	反映校园设施设备日常维修维护管理的效果，体现了校园设施设备维修维护工作的实施效益。	评价要点：师生对校园设施设备维修管理效果的评价：	本项得分=师生对校园设施设备维修管理效果的满意度*4，其他情况酌情扣分。	3	满意度为100%，但是《长安实验中学物业管理服务项目自评报告（第四季度）》设施设备管理不达标的项目较多，酌情扣1分。
								可持续影响	4	考察项目实施是否对相应方面持续产生影响；项目所规定的目标是否可以继续；现行管理体制能否满足长远发展需要。	评价要点：项目是否能持续发挥良好的作用；后续管理人员及措施是否落实到位等。	项目能持续发挥良好的作用，后续管理人员及措施落实到位，得5分；若有不足的酌情扣分。	3	合同期限短且轮换供应商会导致服务质量波动、管理成本增加、供应商投入意愿降低，酌情扣1分。
				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。	教师满意度	5	考察教师对本项目实施效果的满意程度。	评价要点：教师对项目实施效果的满意程度。	满意度不低于95%的得权重分的100%，否则每下降1%扣减权重分的1%，扣完为止。	5	满意度为99.06%。
								学生满意度	5	考察学生对本项目实施效果的满意程度。	评价要点：学生对项目实施效果的满意程度。	满意度不低于95%的得权重分的100%，否则每下降1%扣减权重分的1%，扣完为止。	5	满意度为99.25%。
总分					100				100				85.5	

一级指标		二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	四级指标					第三方评价	
名称	权重	名称	权重			名称	权重	指标解释	指标说明	评分标准	评价得分	评分说明
		评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	无	
		评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	无	
		评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	评价指标	无	
合计											85.5	

评审专家签名:

韩静

韩静

韩静

韩静

2024.7.9

