

---

# 邻里中心建设与运营项目 财政支出绩效评价报告

项目名称：邻里中心建设与运营项目  
委托单位：闵行区古美路街道办事处  
项目单位：闵行区古美路街道办事处  
评价单位：上海港融投资管理有限公司

二〇一九年三月



## 目录

摘要 .....	1
一、概述 .....	1
二、评价结论和绩效分析 .....	2
三、经验教训和建议 .....	2
(一) 主要经验和做法 .....	2
(二) 存在的问题 .....	3
(三) 建议和改进措施 .....	5
正文 .....	7
一、项目基本情况 .....	7
(一) 概况 .....	7
(二) 项目绩效目标 .....	34
二、绩效评价工作情况 .....	36
(一) 绩效评价目的和依据 .....	36
(二) 绩效评价过程 .....	38
(三) 评价原则及评价方法 .....	39
(四) 数据采集方法及过程 .....	42
三、评价结论和绩效分析 .....	45
(一) 主要评价结论 .....	45
(二) 具体绩效分析 .....	47
四、主要经验和做法、存在的问题和建议 .....	61
(一) 主要经验和做法 .....	61
(二) 存在的问题 .....	62
(三) 建议和改进措施 .....	64
附件一：相关附件 .....	67
附件二：绩效评价指标体系 .....	88
附件三：评价底稿 .....	96
附件四：调查问卷 .....	133
附件五：问卷分析 .....	138

## 摘要

### 一、概述

随着经济的不断发展，社会公众对公共服务的要求日益提高，2015 年闵行区区委、区政府结合市级《关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》（以下简称“意见”）文件精神，率先提出“邻里中心”这一全市独创的社会治理创新机制，并发布《关于推进闵行区邻里中心建设的实施方案》（以下简称“实施方案”），逐步推进邻里中心建设工作。各街镇作为责任主体，依托现有为老、卫生等服务设施和规划，以资源整合和功能叠加为前提，按照一公里的治理服务半径布局并建设邻里中心。

古美路街道根据闵行区《实施方案》的文件要求，结合街道自身的区域特点，按照区层面规划，计划建成 6 家邻里中心。2016 年，由古美路街道服务办负责推进邻里中心建设工作；2016 年下半年，因部门职能调整，该项目移交至自治办，由其作为预算部门负责邻里中心的工程建设、统筹管理、后续运营等工作。

2016 年，建成平南居邻里中心、东兰苑邻里中心；2017 年，建成古龙汇邻里中心和平吉园邻里中心。目前，已建成的 4 家邻里中心建筑面积共近 3500 平方米，辐射户数约 31700 户，覆盖居民约 95000 人。

2018 年，古美路街道设立“邻里中心建设与运营”项目，用于 1 家邻里中心的建设经费、4 家已建成邻里中心的运营经费。建设经费包括硬装、软装两部分，硬装指邻里中心内部装饰装潢，软装指购买并安装家具、电器、标示文化墙等；运营经费包括 4 家邻里中心的日常运营、基本活动经费等，以及“邻里客厅”微信号运行费。

该项目年初安排预算 335 万元，其中建设子项目 210 万元，运营子项目 125 万元；后经街道主任办公会议讨论，建设子项目追加预算 470 万元（即建设子项目总预算为 680 万元，考虑到部分尾款需到 2019 年支付，2018 年安排 580 万元），2018 年追加后总预算为 705 万元，其中建设子项目 580 万



元，运营子项目 125 万元。截止至 2018 年 12 月 31 日，由于建设子项目工程延误，根据工程完成进度及实际执行情况调整预算，调整后预算为 470.09 万元，实际执行金额为 470.07 万元，预算执行率为 99.99%。

## 二、评价结论和绩效分析

经评价，2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目绩效得分为 85.72 分，评价等级为“良”。

项目决策方面，立项依据充分，流程合规，绩效目标设置合理、明确。

项目管理方面，采购流程规范，资金使用合规，但预算调整率、合同签订规范性及执行有效性、管理制度健全性仍需完善。

项目绩效方面，运营子项目各项工作均找年度计划落实，但建设子项目较年初计划整体延误，居民满意度较高，长效管理机制需进一步完善。

## 三、经验教训和建议

### （一）主要经验和做法

#### 1. 全面落实政策文件，有序建设邻里中心

古美路街道自治办根据区层面《实施方案》的推进节奏，以资源整合和功能叠加为前提、一公里治理服务半径为准则，布局邻里中心点位，以沿街商铺为核心筛选标准，经多次实地考察排摸，选定各家中心地址，为居民提供了活动的便利性；按照区主管部门“一中心一方案”的要求，制定各家邻里中心建设方案，列式各家邻里中心的选址原因、占地面积、覆盖范围、组织架构建设、功能定位、运营机制等各项内容，为邻里中心建成后的运营提供了较为明确的方向；以“理事会”+“秘书处”的组织架构为核心，组建邻里中心治理架构，由理事会负责中心内重大事项的决策、服务质量的评议与监督、中心运营机制的建立等工作，由秘书处负责邻里中心的日常管理和运作，为辖区居民提供各项资源服务。

#### 2. 政府采购管理流程规范

古美路街道邻里中心建设与运行项目政府采购过程中，项目所涉第三方



服务公司均按照《政府采购法》标准选定，工程设计和施工单位通过公开招投标确定，工程监理、投资监理、审价等单位均通过区财政库内排序确定，对金额为 20 万元以下的小额采购项目（包括购买货物、服务及社会组织），为充分保障财政资金的准确使用，在启动采购前由第三方评估机构对预算进行专业评估并且出具评估报告，以评估后的价格作为采购预算金额，而后进行招投标程序，政府采购流程规范。

### 3. 服务内容丰富，受益人群广泛

古美路街道内建成的邻里中心在功能布局和服务项目设置上充分体现了“共性+个性”的特点，在医疗健康、文体教育、生活服务、公益互助等共性项目基础上，因地制宜开设个性化特色项目，通过配置公共服务资源，就近就便为群众提供菜单式服务。截止至 2018 年 12 月 31 日，共计 4 家邻里中心处于运营状态，据统计，每家中心月均开展服务项目 220 余项、月均服务 4000 人余次，以多元化的活动和服务种类，满足多层次居民的需求，使得辐射范围内的居民群众大多乐于参与其中。

## （二）存在的问题

### 1. 预算调整率较大

年初安排预算 335 万元，其中建设子项目 210 万元，运营子项目 125 万元；后经街道主任办公会议讨论，建设子项目追加预算 470 万元（即建设子项目总预算为 680 万元，考虑到部分尾款需到 2019 年支付，2018 年安排 580 万元），追加后总预算为 705 万元，其中建设子项目 580 万元，运营子项目 125 万元。截止至 2018 年 12 月 31 日，根据实际执行情况调整预算，调整后预算为 470.09 万元，预算调整率大。其主要原因为：①申报预算时参照街道其它邻里中心建设成本测算，后期为了将古美韵邻里中心建设成街道标杆式邻里中心，加强装修效果，根据概算公司给出的概算金额进行调整；②工程进度滞后导致预算执行不到位。

### 2. 合同签订规范性不足，执行存在偏差



项目合同签订规范性不足，主要体现在两个方面：一是合同签订不及时，项目于 2018 年 12 月完工，代建合同于 2019 年 1 月签订；二是合同签订不规范，与投资监理、微信公众号运营商签订的合同未标明签订日期，与电器供应商签订的合同未标明质保期及质保金。

合同执行存在偏差，未严格按照合同约定拨付项目资金。评价组翻阅项目所涉合同，按其付款约定进行测算，该差异主要体现在：

相关方	合同金额	应付金额 (至 2018 年 12 月)	应付比例	实付金额	实际支付 比例
施工单位	4225321	1267596.3	30%	2950000	70%

### 3. 部分管理制度缺失，建设子项目未能对应工作计划及时完成

①建设方面：自治办在工程施工过程中，进行不定期巡查监督，并按照合同要求对施工质量进行管理，但对工程进度的推进、监督、把控有效性不足，工程未能对应工作计划及时完成，原计划古美韵邻里中心在 2018 年年底投入运营，但截止至 2019 年 1 月 22 日，已完成硬装部分验收，尚未出具完工验收报告、监理报告等，软装部分家具基本到位，电器、标示文化墙尚未完成。

影响工程进度延误的主要原因有以下三点：一是设计公司施工图纸出具较晚，整改频次较多，招标工作晚于工作计划；二是软装部分中途流标两次，实际于 2018 年 12 月中完成招投标手续，导致工程延误；三是该邻里中心所处场地，另有“中央厨房”、“社区食堂”、“为老服务床位”、“为老体验馆”等设施功能，由其它第三方实施装修（不包含在本项目内），但其进度滞后一定程度上影响邻里中心施工进程。

②运营方面：各项基础管理制度较为健全，另外还建立了多项特色管理制度，但在考核制度建设方面，仅由自治办每年底对社工进行考核，未见对邻里中心运营情况进行考核的成文制度。

### 4. 长效管理机制有待完善

邻里中心建设与运营项目具有显著的长效性和延续性，可持续发展能力



需要不断完善和提高，结合项目的本质及现处的发展阶段，目前已有理事会组建配套机制、骨干志愿者组建机制、资金保障机制、服务平台建设机制等，但缺少台账定期汇总机制、公众满意度调研机制等，长效管理机制全面性上存在进一步完善的空间。

### （三）建议和改进措施

#### 1. 逐步精细预算管理，提高财政资金使用效率

建议自治办在以后年度预算编制的过程中，对建设类项目加强前期排摸，通过市场询价或者提早委托专业的第三方概算公司出具概算报告的方式，明确预算金额，提高预算编制的合理性。

实时进行预算跟踪管理，在保障项目顺利实施的前提下，进一步推进预算精细化的管理理念，根据实际情况及时调整预算，提高预算执行率，减少资金占用成本，提升财政资金使用效率。

#### 2. 加强项目合同管理，严格执行合同约定内容

建议预算单位在以后的项目实施中，进一步加强合同管理的规范性，及时签订合同，以此加强对第三方服务供应商的约束，明确合同条款的设置，关注合同签订时间、质保期等细节，保障项目有序、合规、顺利实施。同时，建议严格按照合同约定、结合实际情况进行资金请款并按请款内容支付款项。

#### 3. 完善管理考核制度，加强项目的跟踪管理，提高项目完成及时性

①建设方面：建议自治办严格遵照工作计划时间限度，保质保量按时完成工作，加强项目实施过程中的跟踪和管理，通过例会、协调等方式，督促并协助相关服务供应商履行合同条款，保证项目完成及时性；

②运营方面：建立和优化相关考核制度，从多个层面对邻里中心的运营情况进行督促，制定出明确的考核方式、合理的考核频率、及时的考核结果应用制度，使考核工作有制可依，逐步规范化。

#### 4. 完善长效管理机制，保障邻里中心的运营质量



为确保后续阶段邻里中心的良好运行，建立持续有效的长效管理是目前预算单位的重要工作之一。就目前辖区内邻里中心发展的情况，建议自治办可从以下方面进行引申和探索，完善项目的长效管理，保障邻里中心的运营质量：

①制度建设方面：一是建立完善意见需求收集、运营跟踪管理、信息化建设、公众满意度调研等方面配套制度；二是加强跟踪管理的制度建设，对各家邻里中心定期上报的运营情况，开展监督工作，加强对邻里中心建设的跟踪管理，关注后期运营效果，对其在运营过程中遇到问题进行重点跟踪指导，并进行及时汇总；三是定期对周边居民需求和满意度进行调研，并对结果进行分析应用，及时调整相关活动，使调研结果发挥价值；

②人员组织方面：对社工团队服务的规范性、专业性、活动举办的丰富性、针对性等方面加强培训力度，使得其服务素养逐步提升，以保障辖区范围内邻里中心的运营质量；

③宣传方面：注重邻里中心活动临时调整信息的及时宣传，并不断拓宽宣传思路，多形式、多渠道、全方位广泛进行宣传，真正营造邻里中心良好服务氛围，确保邻里中心服务工作的深入开展。

## 正文

### 一、项目基本情况

#### (一) 概况

##### 1. 项目立项背景和目的

2014年，上海市委、市政府根据“一号课题”精神，发布了《中共上海市委上海市人民政府关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》（以下简称“意见”），并出台关于街道体制改革、居民区治理体系完善、村级治理体系完善、网格化管理、社会力量参与、社区工作者管理等6个方面的配套文件，形成社会治理“1+6”纲领性文件框架，文件指出：“要进一步创新社会治理，加强基层建设”。

闵行区位于上海市地域腹部，具备优越的地理位置及便捷的交通设施，伴随着经济的不断发展，社会公众对公共服务的要求日益提高，辖区居民对公共服务在多元化、专业性及区域特色等方面的诉求，在基层社会管理单元中难以得到充分满足，进而引发了社会治理工作中，居民参与的积极性不高、主动性不强、基层自治水平薄弱及资源结构较为松散等问题，成为了社会治理的主要“痛点”和“短板”。

基于上述背景，2015年，闵行区委、区政府以《意见》的发布为契机，通过充分的调研与分析，在结合辖区实际情况的基础上，率先提出“邻里中心”这一全市独创的社会治理创新机制，拟通过搭建社区综合性公共服务平台，完善基层公共服务在有效性、可及性、多元性及特色性等方面不足，采用“统筹规划、科学布局、有效辐射”的方式，在辖区内各街镇及工业区，打造“最后一公里”社会治理服务圈；通过邻里中心的建设推广，以“整合资源、满足需求、组织共治、引导自治”为实施方针，切实提升基层的社会治理与服务效能。

2015年下半年，闵行区政府根据调研结果，以江川路街道“香樟家园”及吴泾镇“1号里”作为邻里中心建设试点，逐步探索邻里中心的运行模式，



并于 2016 年年初，邀请区人大及相关专家就邻里中心的试点成果和后续推进开展了听证与可行性论证，初步确定了全区内推进邻里中心建设与推广的方案计划。

2016 年，闵行区人民政府办公室召开了关于邻里中心建设的区府专题会议，明确“各镇及工业区新建 1 个邻里中心补贴 100 万元”的实施标准（街道财政体制改革，区级相关单位不再安排预算拨付街道邻里中心建设的奖补资金，仅支付镇及工业区），并由闵行区区委发布了《闵行区关于推进邻里中心建设的实施方案》（闵委办发[2016]13 号），文件指出：“邻里中心的建设以倡导邻里互助、促进社区和谐、方便群众生活、满足多元需求为宗旨，坚持党建引领和民生导向，为广大群众提供便捷有效的民生服务，营造互助互爱的邻里氛围”；同时，将邻里中心建设列入《闵行区社会治理“十三五”规划》，提出“到 2020 年，以一公里为服务半径，在全区范围内建成约 100 个邻里中心，基本实现城市化地区邻里中心全覆盖”的工作目标，并成立了“推进邻里中心建设工作领导小组”全面负责邻里中心建设推进过程中的各项具体工作。各街镇作为责任主体，依托现有为老、卫生等服务设施和规划，以资源整合和功能叠加为前提，按照一公里的治理服务半径布局并建设邻里中心。

基于上述背景，古美路街道根据闵行区《实施方案》的文件精神，结合街道自身的区域特点，组织开展了邻里中心建设工作，按照区层面规划，预计古美路街道共计建成 6 家邻里中心。2016 年，由古美路街道服务办负责推进邻里中心建设工作；2016 年下半年，因部门职能调整，该项目移交至自治办，由其作为预算部门负责邻里中心的工程建设、统筹管理、后续运营等工作。为保障邻里中心的日常运营质量，自治办根据区级层面管理要求，以“理事会”+“秘书处”的组织架构为核心，组建邻里中心治理架构，由理事会负责中心内重大事项的决策、服务质量的评议与监督、中心运营机制的建立等工作，由秘书处负责邻里中心的日常管理和运作，为辖区居民提供各项资



源服务。

2016 年，建成平南居邻里中心、东兰苑邻里中心；2017 年，建成古龙汇邻里中心和平吉园邻里中心。目前，已建成的 4 家邻里中心建筑面积共近 3500 平方米，辐射户数约 31700 户，覆盖居民约 95000 人。

2018 年，自治办根据区层面推进节奏，以资源整合和功能叠加为前提、一公里治理服务半径为准则，布局邻里中心点位，经多次实地考察排摸，选定古美韵邻里中心地址，建成后的邻里中心将通过开展面向社区的健康、学习、社会参与等公益服务，来丰富社区居民的生活内容，并为居民提供交流活动的场所，从而提升社区居民的生活质量。

除新建一家邻里中心外，2018 年自治办对已建成的四家邻里中心开展运营，在医疗健康、文体教育、生活服务、公益互助等共性项目基础上，因地制宜开设个性化特色项目，通过配置公共服务资源，就近就便为群众提供菜单式服务。以多元化的活动和服务种类，满足多层次居民的需求，使得辐射范围内的居民群众大多乐于参与其中。

目前古美路街道邻里中心基本情况如下表：

表 1.1 邻里中心基本信息表

邻里中心分类	中心名称	地址	面积 (m <sup>2</sup> )	覆盖居民区(个)	覆盖户数(户)	活动场次(月均)
已建成并投入运营	平南居邻里中心	万源路平南三村 48 号	1060	11	8436	190
	东兰苑邻里中心	龙茗路 1660 号	830	10	6218	123
	古龙汇邻里中心	古龙路 390 号	810	8	6903	215
	平吉园邻里中心	虹莘路 2288 弄 135 号	800	7	10164	321
	小计		3500	36	31721	190
正在建设过程中	古美韵邻里中心	平阳路 450-476 号	1910	14	9249	-
合计			5410	50	40970	-



## 2. 预算资金来源及使用情况

### (1) 资金来源

2018 年，古美路街道设立“邻里中心建设与运营”项目，用于 1 家邻里中心的建设经费、4 家已建成邻里中心的运营经费。建设经费包括硬装、软装两部分，硬装指邻里中心内部装饰装潢，软装指购买并安装家具、电器、标示文化墙等；运营经费包括 4 家邻里中心的日常运营、基本活动经费等，以及“邻里客厅”微信号运行费。

该项目年初安排预算 335 万元，其中建设子项目 210 万元，运营子项目 125 万元；后经街道主任办公会议讨论，建设子项目追加预算 470 万元（即建设子项目总预算为 680 万元，考虑到部分尾款需到 2019 年支付，2018 年安排 580 万元），追加后总预算为 705 万元，其中建设子项目 580 万元，运营子项目 125 万元。截止至 2018 年 12 月 31 日，由于建设子项目工程延误，根据工程完成进度及实际执行情况调整预算，调整后预算为 470.09 万元，实际执行金额为 470.07 万元，预算执行率为 99.99%。

表 1.2 近两年预算安排和执行情况（单位：万元）

年份	年初预算		第一次调整 预算		第二次调整 预算		实际执行		预算 执行率
2017 年	565	建设 500	-		565		560.53		99.21%
		运营 65							
2018 年	335	建设 210	705	建设 580	470.09	建设 355.83	470.07	建设 355.81	99.99%
		运营 125		运营 125		运营 114.26		运营 114.26	

注 1：2018 年较 2017 年年初预算安排变化幅度较大的原因为：

①建设子项目：2017 年共建设 2 家邻里中心，面积为 1830 平方米，2018 年建设 1 家邻里中心，面积为 879.11 平方米，年初建设经费安排减少；②



运营子项目：2017 年共计 2 家邻里中心投入运营，2018 年共计 4 家邻里中心投入运营，年初运营经费安排增加。

注 2：2018 年预算调整幅度较大的原因为：

①古美韵邻里中心建设标准、内容与要求与 2017 年建成的邻里中心有所不同，通过概算后经街道主任办公会议，建设子项目追加预算 470 万元，其中 100 万元作为项目尾款安排在 2019 年，故 2018 年建设子项目预算为 580 万元（ $210+470-100$ ），调增预算 370 万元；②在项目施工过程中，由于工程延误等原因，截至 2018 年 12 月底，完成主体工程建设，尚未审价验收，根据工程实际进度，款项无法支付，故根据实际情况调减预算 244.17 万元。

## （2）预算安排及执行情况

2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目可划分为两个子项目，故下文将从两个子项目的年初预算编制、预算调整、实际执行情况分别展开。

### 1) 邻里中心建设子项目

#### ①年初预算

2018 年邻里中心建设子项目年初预算安排 210 万元，参照上一年度建成的平吉园邻里中心的装修成本 2386 元/ $m^2$ ，拟定当年度邻里中心建设单价，乘以总面积 879.11  $m^2$ （古美韵邻里中心大楼面积约 1910  $m^2$ ，邻里中心实际所占面积约 879  $m^2$ ），装修成本为 209.76 万元，故预算取整为 210 万元。

表 1.3 邻里中心建设子项目预算编制明细表（单位：元）

项目名称	单价	单价依据	数量（装修面积）	数量依据	总额	预算金额（取整）
邻里中心建设	2386 元/ $m^2$	根据东兰苑邻里中心装修成本	879.11 $m^2$	大楼中邻里中心实际占用面积	2097556.46	2100000

#### ②追加预算

2017 年申报邻里中心建设子项目时，参考了 2017 年建成的邻里中心标



准，预估项目预算。2017年末，确定要在平阳路450-476号（平阳菜场二楼）新建古美韵邻里中心，该处场地面积为1910平方米，并且内含“中央厨房”、“社区食堂”、“为老服务床位”、“为老体验馆”等功能设施（由第三方实施装修，不在本项目范围内），该处邻里中心的建设内容、要求和标准，不同于2017年建设的邻里中心（增加了两部电梯、中央空调、屋顶绿化等），古美路街道委托上海嘉春装饰工程有限公司编制工程概算（见表1.4），概算金额大大超出了年初预算。

表1.4 概算明细表

序号	明细构成	单价(元)	数量	概算金额(万元)
1	装饰装潢工程	-	-	453
1.1	装饰装潢工程	2877.91	879.11 m <sup>2</sup>	253
1.2	消防、监控、电梯、屋顶 花园等	2275.03	879.11 m <sup>2</sup>	200
2	设计费	257.33	1500 m <sup>2</sup>	38.6
3	家具	720000	1项	72
4	电器	500000	1项	50
5	文化软装	600000	1项	60
合计				673.6
7	招标代理费、监理费、审 价费、审计费	工程价5%		35.45
总计				709.05

通过街道主任办公会议，根据闵古抄〔2018〕181号，确定古美韵邻里中心建设子项目预算由210万元追加470万元，调整后预算为680万元，考虑到工程类项目部分尾款需到下一年度支付，故2018年度安排580万元，剩余100万元在2019年度安排。

建设子项目包括硬装、软装两部分，确定追加预算后，装修工程部分由



古美路街道委托上海安信建设工程造价咨询有限公司进行概算，概算审核价为 453.81 万元；软装部分（包括引导标识文化墙、家具、电器等）均通过委托第三方评估机构进行预算审核咨询，并出具评估报告，以评估后价格作为采购预算价格进行招投标程序。

### ③实际执行

截止至 2018 年 12 月 31 日，建设子项目预算实际执行 355.81 万元，具体明细如下表：

表 1.5 邻里中心建设子项目预算执行情况表（单位：元）

一级	二级	三级	年初预算	初步概算	追加后预算	预算审核价	合同价	调整后预算	实际执行	预算执行率
古美韵 邻里中 心建设 经费	装饰工 程经费	室内装饰 工程款	2100000	4530000	6800000 (2018 年 580 万元； 2019 年 100 万元)	4538113	4225321	2950158.45	2950000	99.99%
		家具		720000		647870	568800	0	0	0
		电器		500000		358906.86	355000	63331	63331	100%
		文化软装		600000		466201	464200	0	0	0
		监控		-		139081	138931	138931	138931	100%
	其它二 类费用	设计费		386000		-	381070	362016.5	362016.5	100%
		工程监理费				-	133800	0	0	0
		投资监理费				-	38928	19464	19464	50%
		代建管理费				99000	89100	0	0	0
		预算审核 咨询				-	24362	24362	24362	100%
合计			2100000	7090500	6800000	-	6419512	3558262.95	3558104.5	99.99%



结合建设子项目相关方及合同金额,评价组梳理了截至 2018 年 12 月底,项目相关方资金支付情况,具体如下表:

表 1.6 邻里中心建设子项目相关方资金支付明细表 (单位: 元)

分类	相关方	合同价	应付金额 (至 2018 年 12 月)	实付金额	支付比例
装饰工程经费	施工单位	4225321	1267596.3	2950000	70%
软装经费	家具供货商	568800	0	0	0
	电器供货商	355000	0	63331	17.84%
	标设文化墙设计单位	464200	0	0	0
	监控供货商	138931	138931	138931	99%
其它二类费用	设计费	381070	362016.5	362016.5	95%
	工程监理费	133800	0	0	0
	投资监理费	38928	19464	19464	50%
	代建管理费	89100	0	0	0
	预算审核咨询	24362	24362	24362	100%
合计		6419512	1812369.8	3558104.5	55.43%

结合上表可知,在启动采购前由第三方评估机构对预算进行专业评估,并以评估后的价格作为采购预算金额,进行招投标程序,有效保障了财政资金的准确使用。通过比较项目的合同金额和实际执行情况,2019 年古美韵邻里中心建设子项目还需安排预算 259.14 万元。

## 2) 邻里中心运营子项目

### ①年初预算

2018 年邻里中心运营子项目年初预算安排 125 万元,由自治办根据市场询价并结合 2017 年运营情况为参考标准从而确定,针对各个邻里中心的面积和活动开展制定预算,明细如下表所示:

表 1.7 邻里中心运营子项目预算编制明细表 (单位: 元)

构成明细		运营费用	影院费	基本活动经费	绿植养护	其他	合计	预算金额(取整)
邻里中心	平南居	45000	105000	33300	49680	65000	297980	300000



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

构成明细		运营费用	影院费	基本活动经费	绿植养护	其他	合计	预算金额(取整)
年度运行费	东兰苑	45000	-	21400	10000	150000	226400	250000
	古龙汇	45000	105000	14800	14880	120000	299680	300000
	平吉园	45000	105000	16400	-	80000	246400	250000
	小计							1100000
“邻里客厅”微信号运行费	委托第三方运营	150000	-	-	-	-	150000	150000
合计								1250000

## ②追加预算

邻里中心运营子项目年中未追加预算。

## ③实际执行

截止至 2018 年 12 月 31 日，邻里中心运营子项目根据实际情况调整预算，调整后预算为 114.26 万元，实际执行金额为 114.25 万元，预算执行率为 99.98%。执行明细情况如下表所示：

表 1.8 邻里中心运营子项目预算执行情况表（单位：元）

一级	二级	三级	年初预算	调整后预算	执行金额	预算执行率
邻里中心运行费	4 个邻里中心年度运行费	平南居邻里中心	300000	297756.78	297756.78	100%
		东兰苑邻里中心	250000	180178.13	180148.13	99.98%
		古龙汇邻里中心	300000	272058.84	272058.84	100%
		平吉园邻里中心	250000	243190.42	243190.42	100%
		小 计	1100000	993184.17	993154.17	99.98%
	微信号运行费	“邻里客厅”微信号运行费(委托第	150000	149435.5	149435.5	100%



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

一级	二级	三级	年初预算	调整后预算	执行金额	预算执行率
		三方)				
		合 计	1250000	1142619.67	1142589.67	99.98%

### 3. 项目实施情况

项目包含两大块内容，一是邻里中心建设，二是邻里中心运营，故项目实施情况从两块分别展开。

#### (1) 邻里中心建设子项目

##### ①项目范围

2018 年古美路街道邻里中心建设子项目实施范围为古美韵邻里中心。

##### ②项目内容

古美路街道自治办负责古美韵邻里中心装饰装潢工程的监管和验收，主要实施内容为：在不改变原有建筑结构的前提下，根据设计图纸内容，对古美韵邻里中心进行装修。

表 1.9 装修工程主要内容

序号	工程类型	主要工程内容
1	拆除工程	主要包括凿除地坪地砖，拆除隔墙、平顶，产出墙面粉刷，拆除塑料给水管、大便器、塑料电管、塑料电线、灯具等
2	土建工程	主要包括新砌墙体、墙饰面、内衬隔音棉
3	城市书坊	①地面工程：楼（地）面防水、防潮，安装复合地板、踢脚线等； ②天棚工程：吊顶天棚、乳胶漆粉刷等；③立面工程：安装木门、窗帘、墙饰面等
4	多功能文化课堂间	①地面工程：楼（地）面防水、防潮，安装地砖、实木复合地板、踢脚线等；②天棚工程：吊顶天棚、格栅天棚、乳胶漆粉刷等； ③立面工程：安装木门、墙饰面、可折叠式隔断等
5	多功能厅	①地面工程：楼（地）面防水、防潮，安装复合地板、踢脚线等；



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	工程类型	主要工程内容
		②天棚工程：吊顶天棚、乳胶漆粉刷等；③立面工程：安装木门、窗帘、墙饰面、靠墙扶手等
6	便民服务	①地面工程：楼（地）面防水、防潮，安装复合地板、踢脚线等； ②天棚工程：吊顶天棚、格栅天棚、乳胶漆粉刷等；③立面工程：安装木门、墙饰面等
7	为老中心、乒乓 球室	①地面工程：楼（地）面防水、防潮，安装防静电活动地板、踢脚线等；②天棚工程：吊顶天棚、乳胶漆粉刷等；③立面工程：安装木门、墙饰面等
8	会议室、办公 室、储藏室	①地面工程：楼（地）面防水、防潮，安装地砖、复合地板、踢脚线等；②天棚工程：吊顶天棚、乳胶漆粉刷等；③立面工程：安装木门、墙饰面、金属装饰线等
9	卫生间、机房、 出货暂存区	①地面工程：楼（地）面防水、防潮，安装地砖、防静电活动地板、踢脚线等；②天棚工程：吊顶天棚、乳胶漆粉刷等；③立面工程：新装瓷面盆、马桶、立式小便斗、铝合金条板隔断等
10	过道及大厅	①地面工程：楼（地）面防水、防潮，安装 pvc 地板、踢脚线等； ②天棚工程：吊顶天棚、乳胶漆粉刷等；③立面工程：新装瓷面盆、马桶、立式小便斗、不锈钢收边条、食材洗漱台等
11	其他项目	包括垃圾外运、移动脚手架、保洁、水电安装、消防通道等

家具、电器购买清单包含在设计单位提供的设计蓝图中，并由自治办委托第三方进行预算审核咨询，根据审核结果进行招投标。

### ③项目实施计划和实际进度

古美韵邻里中心原计划于 2018 年年底投入试运营，但截止至 2019 年 1 月 22 日，已完成硬装部分工程建设，区社建办已组织现场察看，理事会也已正式成立；硬装部分正处于完工验收阶段，街道已组织验收，尚未出具完工验收报告、监理报告等，软装部分尚未完成，家具（除定制家具外）已到



位，电器待支付合同价款 50%后即可到位，标示文化墙设计已定稿，需待其它第三方实施装修部分完工后才可进场布置，预计 1 月底可进行区级验收。

导致工程进度延误的主要原因为：①设计公司施工图纸出具较晚，整改频次较多，招标工作晚于工作计划；②软装部分中途流标两次，实际于 2018 年 12 月中完成招投标手续，导致工程延误；③该邻里中心所处场地，另有“中央厨房”、“社区食堂”、“为老服务床位”、“为老体验馆”等设施功能，由其它第三方实施装修（不包含在本项目内），但其进度滞后一定程度上影响邻里中心施工进程。

表 1.10 古美路邻里中心建设计划及完成情况对比表

项目阶段		工作内容	计划时间	完成时间
前期准备	前期排摸选址	自治办前期考察选址	2017 年 9 月 -10 月	2017 年 9 月
	编制预算	自治办编制项目预算	2017 年 9 月 -10 月	2017 年 10 月
	编制实施方案	自治办制定一中心一方案	2017 年 11 月 -2018 年 2 月	2018 年 2 月
立项准备	概算审核	委托上海安信建设工程造价咨询有限公司编制工程概算	2018 年 3 月	2018 年 3 月
	立项申请	自治办向街道递交立项请示	2018 年 3 月-4 月	2018 年 4 月
	获得项目立项批复	通过街道主任办公会议确定立项	2018 年 5 月	2018 年 5 月
施工准备	编制施工招标文件	由发展办编制工程施工等单位招标文件	2018 年 5 月	2018 年 7 月 -8 月
	公开招标（设计单位）	上海嘉春装饰设计工程有限公司-设计	2018 年 6 月	2018 年 6 月
	公开招标（施工、监理等单位）	上海华业建设集团有限公司 -施工	2018 年 6 月	2018 年 8 月
	区财政库内排序确定	上海容基工程项目管理有限公司-工程监理 上海安信建设工程造价咨询有限公司-投资监理、审价	2018 年 6 月	2018 年 8 月
	集市采购	上海壹加壹实业发展有限公司-家具供货商	2018 年 6 月	2018 年 12 月



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目阶段		工作内容	计划时间	完成时间
		上海蜀葵实业有限公司-电器供货商 上海东上海新文事业有限公司-标示文化墙设计布置		
		签订合同	涉及的服务公司签订合同	2018年6月-7月
施工阶段	施工工期	装修工程	2018年7月-11月	2018年9月-12月
		软装部分(包括家具、电器、文化墙的安装)	2018年11月	进行中
验收阶段	项目完工验收	组织施工、工程监理、投资监理等验收并出具验收报告	2018年11月	进行中
	区阶段性验收	区社建委组织验收小组验收	2018年11月	尚未完成
	决算审价	审价、竣工报告	2018年12月	尚未完成
	清算结案	付清项目工程款，归档，销项	2018年12月	尚未完成
运营阶段	古美韵邻里中心	验收后正式投入运营	2018年11月-12月	尚未完成

## (2) 邻里中心运营子项目

### ①项目范围

平南居邻里中心运营后，覆盖范围中心附近的11个居民区；

东兰苑邻里中心运营后，覆盖范围中心附近的10个居民区；

古龙汇邻里中心运营后，覆盖范围中心附近的8个居民区；

平吉园邻里中心运营后，覆盖范围中心附近的7个居民区。

### ②项目内容

古美路街道邻里中心按照“激活社会力量，组织共治自治”的政策方针，设立“理事会全面负责、居民参与管理”的运营模式，按照该模式确立理事会、秘书处及志愿者等各相关方，明确各层级管理机制、为辖区范围内的居民提供交流活动场所的同时，还开展面向社区的健康、学习、娱乐、社会参与等内容的公益服务，按照居民需求打造特色的服务圈，使社区服务做实、做透、做宽，进一步丰富社区居民的生活内容，解决辖区内缺乏利民服务、



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

文化娱乐活动团体缺少领军人物的问题，提升居民的社区归属感和生活质量。

### ③项目实施计划及完成情况

截至 2018 年 12 月底，四家已建成邻里中心有序、稳妥地组织开展了面向社区的健康、学习、社会参与等公益服务，根据 2018 年 4-12 月活动统计，平均每家邻里中心月均开展服务项目 220 余项、月均服务 4000 人次。



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

表 1.11 邻里中心运行情况汇总表（以 4-12 月数据为准）

序号	邻里中心名称	运行时间			开展活动总数(个)	收费活动数(个)	活动资源提供情况(个) (四项之和=开展活动总数)				活动参与人数情况			
		开放时间(工作日)	开放时间(双休日)	本月遇法定节假日是否开放			内生资源自发组织的活动数	公共资源配送的活动数	社会组织提供的活动数	购买社会组织服务的活动数	服务居民总人次(人次)	社区志愿者提供服务数(人次)	在职党员提供服务数(人次)	群文团队参与数(支)
1	平南居邻里中心	8:30-11:00 13:30-16:30	部分开放 9:00-16:00	否(6月部分开放)	1693	0	532	509	38	614	55377	11527	1575	69
2	东兰苑邻里中心	8:30-11:30 13:30-16:30	暂不开放	否	1130	0	1003	96	15	16	28250	720	0	63
3	古龙汇邻里中心	8:30-16:00	周六、日 8:30-16:30	是	2382	6	1651	4	338	389	26165	3045	1120	139
4	平吉园邻里中心	7:00-11:00 13:30-16:30	7:00-11:00 13:30-16:00	否	2712	0	2278	9	32	393	32936	1277	43	197



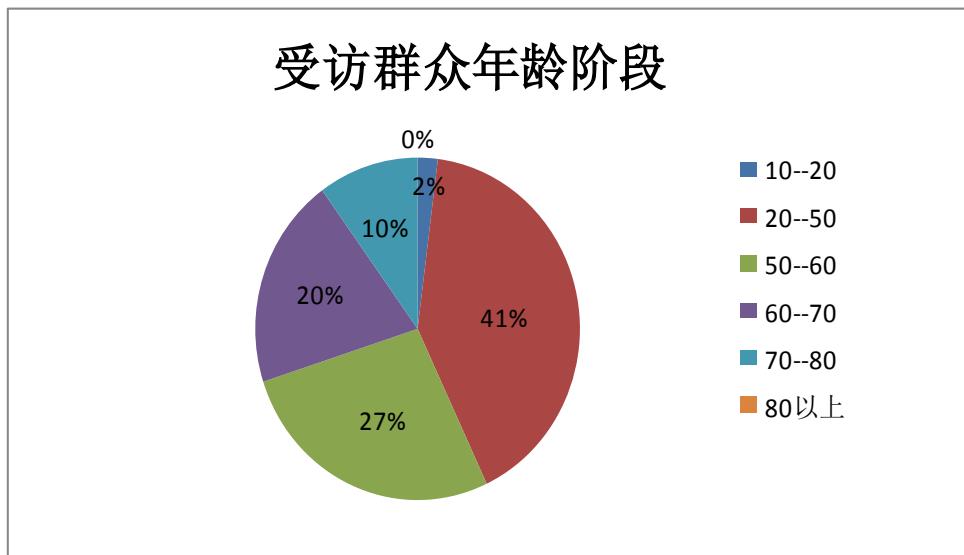
港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

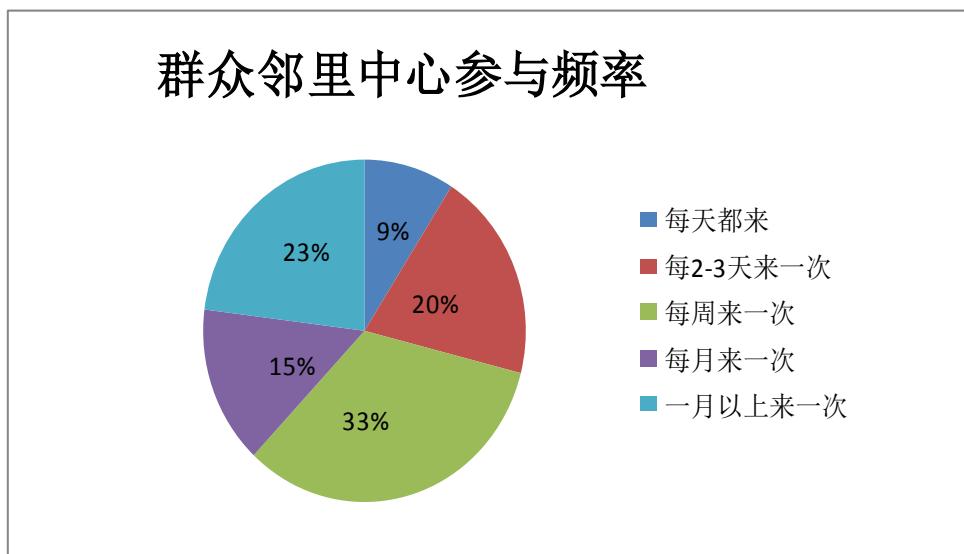
序号	邻里 中心 名称	理事会运作及日常管理情况（次）				接待情况					需要区层面解决的问题
		召开理事会 次数	开展居民协商 会议次数	开展志 愿者培 训次数	开展服 务质量 评估次 数	接待总 次数	接待总 人数	接待中 央级领 导及单 位次数	接待外 省市领 导及单 位次数	接待 市、区 四套班 子领导 次数	
1	平南居 邻里中 心	9	7	0	0	34	1013	0	16	5	13
2	东兰苑 邻里中 心	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	古龙汇 邻里中 心	8	9	4	0	17	392	1	7	4	5
4	平吉园 邻里中 心	9	7	10	0	0	0	0	0	0	0

各邻里中心开展的活动类别、名称、计划、主要活动内容介绍、服务对象、活动名额、报名方式、是否收费等内容，评价组已对 2018 年 4-12 月活动进行分类汇总，详见报告附件一的附表一。

为考察已建成的 4 家邻里中心居民的参与情况，评价组随机抽取 120 名社区居民展开问卷调查，有效问卷 105 份，问卷回收率为 87.5%，其中参与过邻里中心举办活动的共计 92 份。调查结果显示：

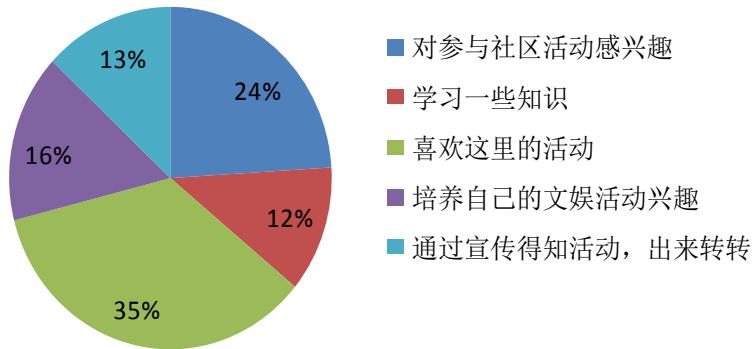


在受访并勾选参加过邻里中心活动的社区居民中，20-50 岁、50-60 岁的居民占大多数，10-20 岁、70 岁及以上的居民较少，参与活动以退休居民为主。



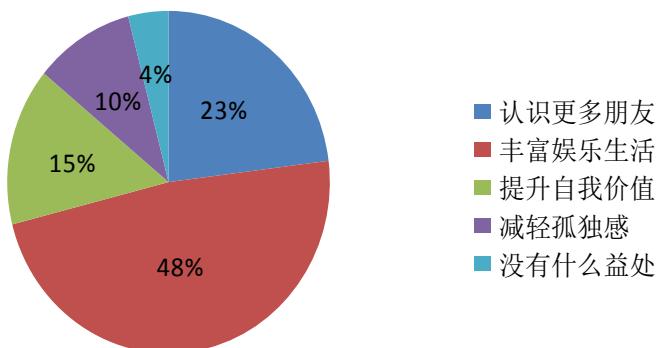
在此类社区居民中，大多数参与邻里中心活动的频率为每 2-3 天或每周一次，每天都来邻里中心参加活动的居民比例较少。

## 群众参与邻里中心原因



汇总居民参与邻里中心活动的原因，绝大多数居民喜欢邻里中心的活动，认为邻里中心的活动种类丰富，并通过这些服务与活动，对参与社区活动感兴趣，认为通过这些活动能够培养自己的文娱活动兴趣、学习一些知识。

## 邻里中心为群众带来的益处



在访谈中，评价组了解到，绝大多数居民认为参与邻里中心的活动，丰富了他们的娱乐生活，并且帮助他们认识了更多朋友，同时还提升了自我的价值。



## 4. 项目组织及管理

### (1) 项目相关方

#### ①区级邻里中心领导小组：

由区委、区人大、区政府、区社建委、社建办、区财政等组成，主要负责：组织领导、统筹推进及验收评估督导，对相关人员开展业务培训等工作。其中：区社建委、区财政局负责对邻里中心专项资金使用情况进行监督检查，并按照相关制度规定，对专项资金的使用绩效进行跟踪；

#### ②古美路街道保障办：

负责项目的预算审核；负责为古美路街道邻里中心建设与运营工作提供必要的财力保障，并做好相关资金使用管理的审核监督工作；

#### ③古美路街道自治办：

负责邻里中心建设全程监管及经费保障，包括：编制项目预算、申请资金支付、实地考察选址、编制邻里中心建设方案，全过程监督管理，验收考核等；

#### ④服务供应商：



表 1.12 服务供应商名称、采购方式及主要职责汇总表

相关方	单位名称	合同金额 (元)	合同签订 时间	采购方式	资金拨付方式	主要职责
代建 单位	上海贞顺实 业有限公司	89100	2019 年 1 月	三方比价、 综合评定	工程结束后一次性付清	与各服务商签订合同，全过程监管 其工作质量
设计 单位	上海嘉春装 饰设计工程 有限公司	381070	2018 年 6 月	公开招投标	合同签订生效后十个工作日内支付 合同总价款的 30%; 设计单位完成施 工图设计文件并交付后, 支付合同总 价款的 65%; 项目完工并实际使用后 三日内, 支付合同总价款的 5%	按照自治办的要求, 提交邻里中心 设计文件
施工 单位	上海华业建 设集团有限 公司	4225321	2018 年 9 月	公开招投标	实际进场开始施工后 (7 天内), 预 付合同价的 30%; 工程竣工验收合格 后付至合同价款的 80%; 竣工验收达 到质量标准、审价结算完毕、移交全 部竣工档案资料后支付至结算价款 的 97%; 结算价款的 3%作为工程保修 金, 在工程保修期 (二年) 满后结清	在不改变原有建筑结构的前提下, 对古美韵邻里中心进行装修, 涉及 建筑面积 864 平方米



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

相关方	单位名称	合同金额 (元)	合同签订 时间	采购方式	资金拨付方式	主要职责
工程监理单位	上海容基工程项目管理有限公司	133800	2018年9月	以区财政库内排序确定	工程验收合格后一次性支付	按照合同约定派出监理工作需要的监理机构及监理人员，向委托人报送委派的监理成员名单、监理规划，完成监理合同专用条件中约定的监理工程范围内的监理业务。在履行合同义务期间内，按合同约定定期向委托人报告监理工作
投资监理单位 (含审价)	上海安信建设工程造价咨询有限公司	38928	未注明	以区财政库内排序确定	合同签订后一周内支付合同价的50%；项目审价结束后一周内支付剩余款项	向委托人提供与工程造价咨询业务有关资料，包括工程造价咨询的资质证书及承担合同业务的专业人员名单、咨询工作计划等，并根据施工单位报送的工程竣工结算根据合同条件等进行审核，提供整套工程结算审核报告
家具供货商	上海壹加壹实业发展有限公司	568800	2019年1月	上海市政府采购网-电子集市采购	家具交付、安装、验收合格后付至合同价款的95%，预留5%质保金	向邻里中心提供折椅、书柜、沙发、办公桌、办公椅、课桌、转椅、沙发、垫子、茶几、休闲椅、圆几、长课桌、白色椅、打印机柜、活动柜、蝴蝶椅、办公椅、转角前台、皮圆凳、百叶窗帘、卷帘、窗帘布等家具设备



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

相关方	单位名称	合同金额 (元)	合同签订 时间	采购方式	资金拨付方式	主要职责
电器供 货商	上海蜀葵实 业有限公司	355000	2019年1 月	上海市政府 采购网-电 子集市采购	合同签订后预付合同价款的 50%，电 器设备全部安装完毕后支付剩余 50%	向邻里中心提供空调、电视、投影 等电器设备
标示文 化墙设 计布置	上海东上海 新文实业有 限公司	464200	2019年1 月	上海市政府 采购网-电 子集市采购	合同签订后预付合同价款的 50%，工 程完成后支付剩余 50%	对邻里中心墙内、墙外标示文化墙 进行设计、布置
监控	上海良相智 能化工程有 限公司	138931	2018年11 月	分散采购	交付后一次性付清	向邻里中心提供监控设备并安装
微信公 众号运 营商	上海象源文 化传播有限 公司	110660	未注明	小额采购、 三方比价	合同签订后支付 70%，合同履行完毕 后支付剩余 30%	定期完成微信服务号的文稿采编、 图片处理、美编制作、微信发布、 后台管理等全流程，每周固定发布 一次，每次五条左右，其中每月含 1次采访类微信，其他均为编写类 微信；做好宣传工作、意见收集和 后台维护等相关事宜



## (2) 项目实施流程

项目主要包含两大块工作内容，一是邻里中心建设，二是邻里中心运营，故项目实施流程从两块分别展开。

### 1) 邻里中心建设子项目

#### ①前期准备和立项阶段

古美路街道自治办根据区层面推进节奏，布局邻里中心点位，经多次实地考察排摸，选定邻里中心地址，按照区主管部门“一中心一方案”的要求，制定邻里中心建设方案→通过公开招标的方式聘请第三方服务公司编制项目工程概算。

#### ②前期施工准备阶段

古美路街道自治办通过公开招标的政府采购方式确定施工、监理、审价等服务供应商，并与其签订服务合同。此外，委派专业的投资监理公司加强和规范该项目工程的资金监控、财务管理及投资控制，提高资金使用效率。

#### ③项目施工阶段

由自治办对工程项目进行全程监督和组织管理、工程的进度进行安排、施工方等相关单位进行管理、定期进行施工质量检查，保证施工安全文明。

#### ④项目验收阶段

工程完工后，由自治办组织该项目的施工单位、工程监理单位、投资监理单位等相关方进行完工工验收，并出具验收报告；同月，由区社建委牵头组建验收工作组，对建成的古美韵邻里中心进行阶段性验收。验收评分表详见附件一的附表二。项目实施流程图如下所示：

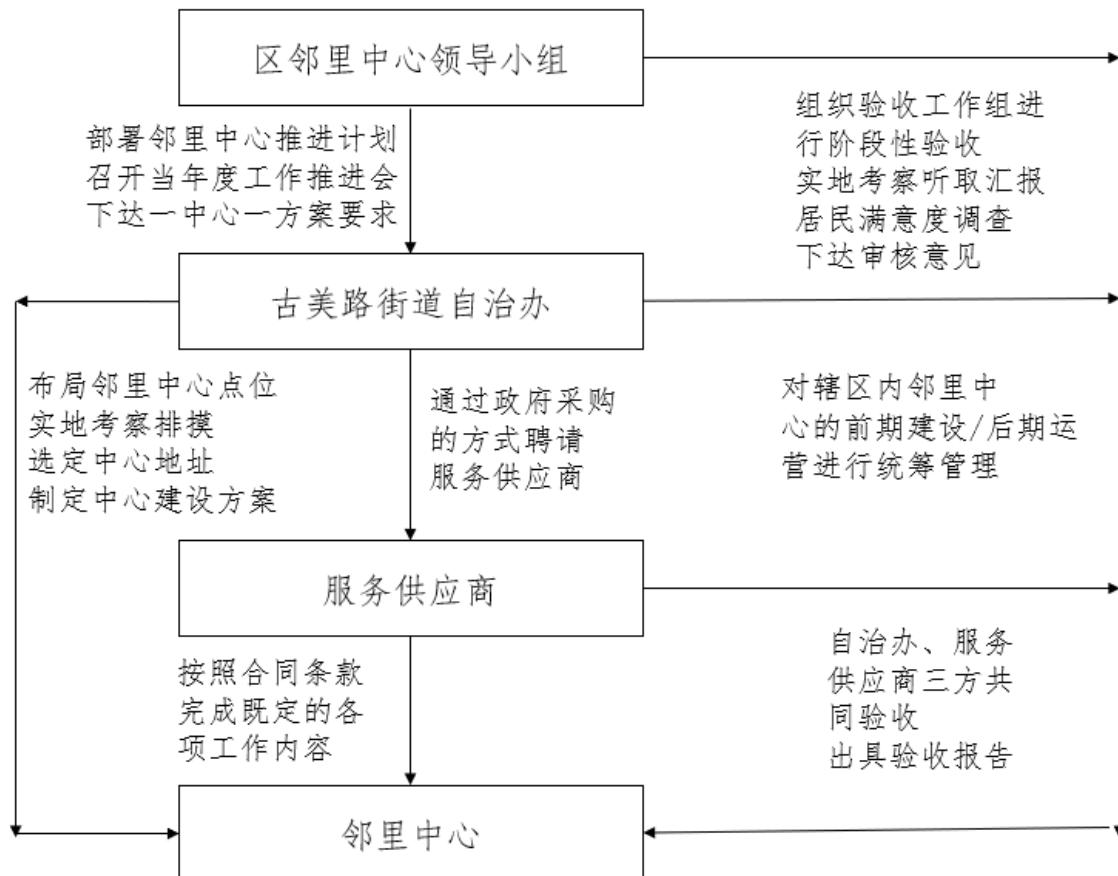


图 1.1 邻里中心建设实施流程图

## 2) 邻里中心运营子项目

### ① 运行模式

为保障邻里中心的良好运营，街道自治办参照上级文件精神，以“理事会”+“秘书处”的组织架构为核心，组建邻里中心治理架构，由理事会负责中心内重大事项的决策、服务质量的评议与监督、中心运营机制的建立等工作，由秘书处负责邻里中心的日常管理和运作，为辖区居民提供各项资源服务。流程图如下所示：

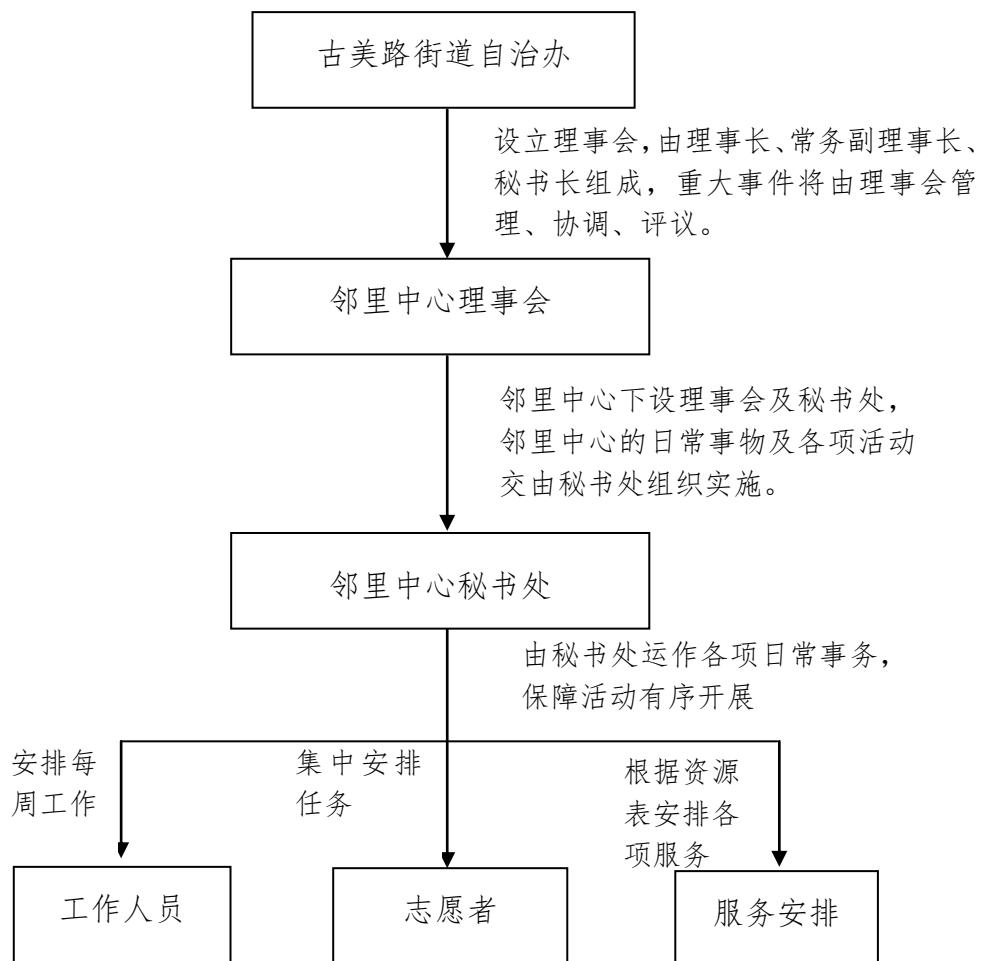


图 1.2 邻里中心运营流程图

## ②相关管理制度

根据关于印发《闵行区 2018 年邻里中心建设工作要点》的通知（闵邻里办发〔2018〕1 号）文件精神，古美路街道对邻里中心组织架构、理事会章程、服务机制、管理机制、保障机制等提出明确要求。古美路街道按照“一中心一方案一表格”的原则，对古美路街道每个邻里中心都设置了有针对性的管理机制，明确了治理架构、项目配置、运行机制和配套措施，确保“一中心一特色”。具体管理制度如下：

### a. 理事会制度

理事会制度明确了邻里中心管理层组织架构，规范了理事会成员的权利及义务，划清了理事会成员的工作职责。



### b. 服务清单制度

通过上墙告知、印发宣传页、线上线下告知等方式，方便居民选择参与服务项目，有效提升邻里中心服务居民参与率。

### c. 需求收集制度

通过建立信息收集点、发放征求意见表、开展问卷调查等方式收集居民群众意见，由秘书处定期对收集来的意见建议分类梳理。对居民反映较为集中的需求或建议，由秘书处提交常务理事会讨论决定并组织实施。对于居民提出的问题，秘书处在第一时间与居民进行沟通。

### d. 项目化运作机制

规定了邻里中心项目准入标准，可申请的项目须符合以下条件：1) 符合居民需求的医疗健康类、生活服务类、文体教育类和公益互助类项目；2) 居民强烈要求的且有资源能立即运作的项目；3) 非市场行为的项目。同时常务理事会负责对各个项目的日常运作和跟踪指导监管，每月底对运作情况进行小结。

除此之外，该机制还规定了项目评估、项目调整和项目推出的机制，使邻里中心服务项目更好的为居民服务。

### e. 预约机制

团队或居民区因活动或工作需要，可借用邻里中心内的活动室，但需要提前预约，且预约的活动时间原则上为该活动室空闲的时间。

### f. 邀请机制

为带动周边居民参与古美路街道邻里中心的服务与活动，邻里中心举办的一些主题活动、大型活动等，可主动邀请居民参加。

### g. 活动室自主管理机制

在活动室中开展活动的活动团队和个人必须遵守开放时间，在配合工作人员做好登记工作后方可进入使用，不得随意要求提前或延长活动时间。

### h. 社会动员机制

为进一步激发多元社会力量参与古美路街道邻里中心建设，提升邻里中心服务能力和水平，本机制提出：1) 整合能为邻里中心提供的服务和资源，为居民提供菜单式服务；2) 探索开发邻里中心公益项目，引导社区组织、周边单位等社区外部力量履行社会责任，参与邻里中心建设；3) 探索开发邻里中心志愿服务岗位，引导周边单位党组织党员到邻里中心报到，发挥自身所长，参与邻里中心志愿服务；4) 结合邻里中心自身实际，开展公益项目参与、心愿认领、邻里互助等服务和活动，引导党员群众参与，在党建引领下进一步凝聚群众，为邻里中心持续注入新的资源和活力。

#### i. 自制团队及其骨干培育机制

通过开设互助服务项目，挖掘社区内生力量，引导居民骨干参与服务项目，发挥群众主体作用；通过专业社会组织中介力量，扶持和培育社区社会组织和草根团队，定期开展培训指导；每季度举办居民骨干沙龙；建立团队和骨干展示墙，半年一次宣传展示先进典型。

#### j. 志愿服务激励机制

制定了志愿者登记制度、公益累计积分制度、积分奖励兑换制度、评优表彰制度，进一步激发志愿者积极性，吸引更多居民参与古美路街道邻里中心的志愿服务中来。

#### ③考核措施

运营中的4个邻里中心分别配备2个社工，自治办每年对社工进行年终考核，考核登记表详见附件一的附表三。

### （二）项目绩效目标

#### 1. 本项目的总体绩效目标

为打通服务群众的“最后一公里”，满足社区居民日益增长的公共服务需求，闵行区开始逐步探索邻里中心建设，在街镇与居民之间的片区层面搭建综合性社区服务治理平台。秉持“邻里驿家，幸福同行”的理念，以倡导邻里互助、促进社区和谐、方便群众生活、满足多元需求为宗旨，坚持党建



引领和民生导向，搭建公共空间、集聚社会资源，培育治理力量，发挥协同效应，提升基层社会的治理能力和服务效能，切实为广大群众提供便捷有效的民生服务、营造互助互爱的邻里氛围。

## 2. 本项目的年度绩效目标

通过实地考察排摸，选定邻里中心地址，根据周边特色制定中心建设方案，按照区级邻里中心推进节奏，建成古美韵邻里中心；通过改造装修、配置设施设备、标识标牌文化墙设计制作、搭建中心管理治理架构等各项工作，于年底前建成该邻里中心，保证当年度正式投入运营；同时加强对辖区内已建成的4家邻里中心的管理工作，保障其日常中能够稳定、有序的运营，更好地为周边居民提供多元化的公益性服务。

## 3. 分解的绩效目标

表 1.13 绩效目标分解表

目标类型	具体目标	目标值	目标说明
产出数量	邻里中心建设工程完成率	建成 1 家邻里中心	按区《实施方案》中全区内邻里中心建设的推进要求，古美路街道内共计建成6家邻里中心，按照街道推进计划，2018年内建成古美韵邻里中心
	邻里中心建设方案完成率	制定 1 家邻里中心建设方案	按照区主管单位的工作要求，邻里中心建设前期应对中心的选址、功能定位、组织架构、运营机制等进行前期调研，制定邻里中心建设方案并上交至区主管单位审核
	组织架构建设完成率	建成 1 家邻里中心组织架构	组织架构为邻里中心运营的核心力量，每家邻里中心需成立由居民区书记、居委会主任、社区群众等各方代表组成的理事会，并制定理事会章程和议事规则，下设邻里中心秘书处，执行理事会决策，服务于居民
	活动开展完成率	100%	按照每月计划完成各项活动的开展
产出质量	验收质量达标率	一次性验收合格	古美韵邻里中心进行工程质量验收，要求一次性验收合格



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

目标类型	具体目标	目标值	目标说明
产出时效	办公设备购置及时率	及时	按照邻里中心内部设备所需，按时购置并安装各类办公设备
	项目完成及时率	及时	按照工作计划及时完成各立项准备、施工准备、施工、竣工验收 4 个阶段各项工作
社会效益	施工投诉情况	0	项目实施过程保证安全文明施工，避免施工投诉情况的发生
	重大事故率	0	施工过程中避免发生重大安全事故，保证工程施工全过程的安全性
	邻里中心功能布局合理性	合理	按照区主管部门审核后的建设方案合理布局邻里中心内各项功能，使居民能够乐于参与其中
	居民参与情况	较去年提高	了解辖区居民参与邻里中心活动的频次与意愿情况
	活动宣传情况	覆盖到所有辐射居委	了解受邻里中心辐射居民是否能及时获取邻里中心相关活动信息
满意度	受益群众满意度	85%	通过项目实施，辖区内的居民将因此受益，调查其满意度分析项目的实施效果
影响力	长效管理机制的健全与执行	机制健全且执行有效	项目的长效运维措施包括纳入部门预算保障资金落实，邻里中心人员组织及保障运营情况的各项机制，根据项目实施情况健全上述内容

## 二、绩效评价工作情况

### (一) 绩效评价目的和依据

#### 1. 评价目的

2018 年 6 月，评价组受古美路街道办事处委托，对 2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目实施绩效跟踪及后评价。通过前期调研、实地走访、沟通协调等流程，评价组对本次绩效评价的目的及关注点做了如下总结：

(1) 项目包括两个子项目，建设子项目属工程建设类项目，运营子项目属服务类项目，故在报告中从两个角度分别展开描述。



(2) 首先关注项目立项依据，即相关政策背景、原因，理顺项目的设立依据、实施目的；在资金安排与执行层面，梳理预算单位年初预算、调整后预算，结合项目的资金拨付流程与方式，客观反映项目资金安排与执行情况。

(3) 建设子项目截至报告截稿期尚未完成验收和审价，故无法进行“预算安排→概算价→合同价→审定价”，故对预算、概算价、合同价、应付金额、实际支付金额进行对比，同时由于项目预算调整较大，故关注预算调整流程是否合规；

邻里中心的建设涉及政府采购，采购流程的规范性直接反映项目实施的合法性与合规性，评价过程中应对服务供应商选择的流程、原因和依据进行梳理与说明；

项目涉及的服务商诸多，管理组织框架较为复杂，故评价过程中对项目的各个管理环节进行梳理，考察项目管理制度健全性和执行有效性，是否按年初计划按时、保质、保量完成；

另外，每家邻里中心的建成，不仅仅局限于装修改建工程的完成，运营管理等方面也是邻里中心建设的核心内容，评价过程中不仅要关注工程施工方面的管理，对组织架构、管理制度、运营模式等方面的管理也需加以调研分析，便于在后续评价中总结不足、提出建议。

(4) 运营子项目，对活动开展计划及完成情况进行汇总、比较，通过梳理目前已投入运营的4家邻里中心的组织结构与实施流程，提炼核心管理环节，根据项目管理的需求，考察项目的管理程序是否建立了规范的制度，再对项目的各个管理主体进行划分，明确管理主体的人员构成、管理职责、实施步骤和管理目标，最后对管理制度执行的规范性进行考核，以便在后续评价中总结不足，提出建议；

项目的受益对象为居民，项目的部分效果需通过社会调查来直观体现，居民对项目的满意度是项目效果的集中体现，对项目的展开有着至关重要的



影响。因此在项目评价的过程中，评价组设计了问卷调查方案，意在从多个技术层面角度，通过老百姓满意度反映项目效果。

以满意度结果反映项目效果主要体现在以下3个方面：一是着眼于居民所关心的问题，体察居民的基本需求，及时找出影响居民满意度的主要因素，把有限的资源集中到居民最看重的属性方面，维系经营资源的正确投入；二是及时发现邻里中心服务的缺陷，了解邻里中心已提供的服务与居民期望之间的差距，并根据居民的意见和建议，寻找解决居民不满的针对性方法；三是预测居民未来的生活需求，引发新活动、新服务的开发思路。

(5) 项目具有显著的长效性和延续性，可持续发展能力的建设需要不断完善和提高，因此，评价组应结合项目现处的发展阶段，根据古美路街道辖区内的实际情况，在其现有管理职责、机制建设、日常运营的基础上，针对项目的长效运维及后续发展进行必要的思考、引申和探索，为古美路街道邻里中心的持续发展献策。

## 2. 评价依据

(1)《中共上海市委上海市人民政府关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》

(2)《闵行区关于推进邻里中心建设的实施方案》(闵委办发〔2016〕13号)

(3)《闵行区社会治理“十三五”规划》

(4)《2017年度闵行区邻里中心建设阶段性验收工作方案的通知》(闵邻里办发〔2017〕3号);

(5)《闵行区邻里中心建设专项资金使用管理办法》

## (二) 绩效评价过程

### 1. 评价对象和范围

本次绩效评价的对象是“2018年古美路街道邻里中心建设与运营”项目；评价范围是项目相关的财政预算、支出行为（包括当年度预算及实际执



行情况)及项目所涉的主要相关方(古美路街道保障办、自治办、相关服务供应商等)。

## 2. 评价时段的确定

2018年古美路街道邻里中心建设与运营项目的起止时间为2018年1月1日至2018年12月31日,故评价资金考察范围按上述时段确定;考虑到2018年底建设子项目完成硬装工程,尚未验收、审价、投入运营,故项目实施内容考察范围定为2018年1月1日-2019年1月22日(即报告截稿期)。

## (三) 评价原则及评价方法

### 1. 绩效评价原则

依据《上海市预算绩效管理实施办法》(沪财绩〔2014〕22号)、《关于全面实施预算绩效管理的意见》(中发〔2018〕34号)以及闵行区区委、区政府全面推行的以结果为导向的绩效预算管理相关要求,本次绩效评价秉承科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关等原则,按照从投入、过程到产出效果和影响的绩效逻辑路径,结合项目实际开展情况,运用定量和定性分析相结合的方法,总结经验做法,反思项目实施和管理中的问题,以切实提升财政资金管理的科学化、规范化和精细化水平。

### 2. 评价方法

本次绩效评价选用的主要评价方法如下:

(1) 因素分析法:对评价过程中发现的问题进行因素分析,发现相关的内外因素,追溯问题产生原因,明确责任归属,为后续纠偏完善提供参考;

#### (2) 比较法:

1) 行业数据与本年数据比较,用于为部分指标标杆的确定提供参考依据;

2) 制度条款与执行情况比较,用于评价项目相关方是否严格按照既定制度,有效履行了管理职责,如“财务管理制度执行有效性”、“长效运维机制建设与执行”等;



3) 政策法规与项目内容比较，用于评价项目是否符合国家发展的战略目标，如“战略目标适应性”和“绩效目标明确性、合理性”等；

(3) 公众评判法：针对奖补类和购买服务类项目的效果进行社会调查，由项目受益方对效果做出直接的评判，并在社会调查中合理引导，尽可能避免公众主观意识对调查结果的偏差；同时采用公众评判法确定部分评价指标的标杆值。

### 3. 评价指标设计思路

#### (1) 项目决策

对战略目标与政策文件的适应性、立项依据充分性、立项流程规范性等常规内容进行考核；此外，随着财政预算精细化管理要求的不断提高，绩效目标申报已成为项目立项过程中必不可少的重要环节，评价组增设“绩效目标合理性”、“绩效目标明确性”指标，考察项目立项时申报的绩效目标是否明确、合理、可行，是否能与项目的立项目的匹配，为推进“绩效预算”和“项目立项”的关联进行探索和尝试。

#### (2) 项目管理

分为投入管理、财务管理和实施管理3个层面进行指标设计；投入管理中，对项目预算编制情况进行分析，反映预算合理性，同时关注项目预算的执行情况，对应执行预算进行梳理，说明预算执行情况及执行偏差，由于项目年中预算进行较大调整，增设“预算调整率”，关注项目预算调整情况，说明预算调整的原因；

财务管理关注财务管理制度健全性、财务管理制度执行有效性；

实施管理分为两块，第一块关注政府采购管理是否规范，同时关注合同签订的规范性和执行有效性，第二块关注项目管理架构安排合理性、施工和运营方面的管理考核制度健全性及其执行有效性，考虑到项目建成后投入运营，后期运营制度是否健全影响项目的管理效果，故设置权重时运营方面比重大于施工方面。

### (3) 项目绩效

汇总项目 2018 年的具体产出，与项目立项时申报的产出目标和 2018 年项目现实情况进行综合比对，分析产出目标的完成情况；

在产出层面，从两个层面考察，第一块是建设方面，设置“建设方案完成率”、“组织架构建设完成率”作为项目产出数量，“建设工程完成及时情况”、“设备购置安装完成及时情况”反映项目产出数量及时效，“验收质量达标率”反映项目产出质量；第二块是运营方面，设置“活动开展完成率”、“活动开展及时率”反映项目产出的数量及时效；

在效果层面，设置“邻里中心功能布局合理性”、“居民参与情况”、“活动宣传情况”、“投诉及投诉有效解决情况”、“重大事故率”等指标。

此外，鉴于项目的延续性，可持续发展能力建设是保障项目后续年度顺利实施，不断完善的重要因素，评价组设置“长效管理机制建设和执行”指标对项目可持续发展能力建设进行评判。

## 4. 评价指标权重设计思路

2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目的绩效评价指标体系总分确定为 100 分，下设 A 类项目决策、B 类项目管理、C 类项目绩效 3 大类，分别占 10%、30% 和 60% 的权重。

A 类项目决策：反映项目在立项阶段中的决策流程，项目属于经常性项目，决策类指标中，单个指标的权重适当降低，拓宽指标考察的内容和角度，决策类指标由 3 个二级指标和 5 个三级指标构成，共计 10 分；

B 类项目管理：反映项目在投入管理、财务管理、实施管理中的执行情况，是主管部门对管理职责履行程度的重要体现，管理类指标由 3 个二级指标 13 个三级指标构成，共计 30 分；

C 类项目绩效：反映资金投入所产生的绩效，是项目效果的直接体现，在一级指标中占最大权重，分为项目产出、项目效果、可持续发展及影响因素 3 大类进行考核，绩效类指标由 3 个二级指标 18 个三级指标构成，共计



60分。

指标体系权重分配如下表所示：

表 2.1 指标体系权重分配表

一级指标	二级指标	权重分配
A 项目决策	A1 战略目标	2%
	A2 项目立项	4%
	A3 项目目标	4%
小计		10%
B 项目管理	B1 投入管理	4%
	B2 财务管理	4%
	B3 实施管理	22%
小计		30%
C 项目绩效	C1 项目产出	22%
	C2 项目效果	32%
	C3 可持续性	6%
小计		60%
合计		100%

具体的评价指标体系框架详见附件二。

#### （四）数据采集方法及过程

##### 1. 本次绩效评价主要数据采集方法及过程如下：

（1）通过政府信息公开渠道下载和收集有关的法律、法规和规范性文件，包括政府决策文件和政策规划资料等；

（2）通过政府信息公开渠道收集相关经济数据统计资料；

（3）向项目主管部门发放资料清单，获取项目管理流程、实施流程、管理制度、制度执行凭证、项目相关合同、支出凭证、项目产出凭证资料和其他项目管理资料；



- (4) 听取项目主管单位有关项目介绍，向项目主管单位了解项目决策、项目管理和项目绩效以及行业相关信息；
- (5) 现场观察、实地核实项目产出效果；
- (6) 开展社会调查收集有关服务对象对本项目满意度的评价资料；
- (7) 根据收集到数据和信息资料，进行综合定性判断和计算分析，得出结论资料。

## 2. 访谈工作

本次绩效评价旨在通过访谈了解项目产出及其结果和影响，发现项目设计和管理中的问题，进而为该项目的后续发展献策。

### (1) 访谈对象

本次访谈的对象包括古美路街道自治办、各邻里中心、服务供应商等。上述访谈对象均与2018年古美路街道邻里中心建设与运营项目有着直接的、紧密的关联，故评价组选择其为访谈对象，对项目进行深入的了解和探索，为绩效评价报告的形成提供参考。

### (2) 访谈方式

对预算单位业务科室及财务科室的访谈方式以座谈形式为主，评价组将预先拟定的访谈提纲（即访谈内容）通过邮件发送给相关单位，约定访谈时间后上门访问；由于访谈对象均与项目直接关联，评价组针对不同的访谈对象分别进行了独立的、不受外因影响的访谈，以最大程度保障获取信息的真实性和有效性。

### (3) 访谈内容

#### 3.1 古美路街道自治办

- 1) 请简述古美路街道邻里中心建设项目立项的背景；
- 2) 请简述项目预算的编制依据及测算过程；
- 3) 请简述自治办在项目中承担的管理职责；
- 4) 请简述自治办在项目中具体的工作内容及邻里中心相关管理制度；



- 5) 请简述项目中所涉相关方的职责分工和具体流程;
- 6) 请简述政府采购实施流程;
- 7) 请简述邻里中心建设项目实施后的成效和问题;
- 8) 请简述项目实施的难度和存在的问题。

### 3.2 邻里中心理事会

- 1) 请简述设立理事会的目的;
- 2) 请简述理事会的日常管理职责;
- 3) 请简述重大事项的决策流程;
- 4) 请简述秘书处中专职社工、志愿者的资质要求和录用情况;
- 5) 请简述居民参与自治过程中的成效和问题;

### 3.3 邻里中心秘书处

- 1) 请简述邻里中心的日常运作情况;
- 2) 请简述项目在人员、设施、设备上的配置情况;
- 3) 请简述居民意见对项目实施的反馈作用;
- 4) 请简述项目实施过程中的难点;

### 3.4 服务供应商

- 1) 请简述在项目实施过程中的具体的工作计划进度;
- 2) 请简述在项目实施过程中的管理办法;
- 3) 项目实施过程中是否有意外事故发生。

## **3. 满意度调查工作**

本次绩效评价主要采用问卷的形式进行社会调查，评价组在了解项目情况后，针对项目的不同相关方，分别设计了调查问卷，包括受益群众、主管部门、城建公司和服务供应商四类调查问卷，每套问卷下设 5-10 个问题，其中 A 类问卷（受益群众-建设）发放 20 份，B 类问卷（受益群众-运营）发放 120 份，C 类问卷（社工）发放 6 份，D 类问卷（主管部门）发放 2 份，共计 148 份。调查内容围绕项目展开，确保其相关性和针对性。具体的社会



调查方案如下表所示：

表 2.2 社会调查方案表

调查对象	调查内容	取样方式	样本量
受益群众满意度	考察居民群众对邻里中心建设与运营的满意度。 ①建设方面居民满意度：包括投入使用了解度、总体情况满意度、活动需求满足度、装修扰民情况等； ②运营方面居民满意度：包括服务态度满意度、服务人员充足度、活动场地适用度、环境整洁度、设备数量充足度、设施设备完好性、活动时长满意度、活动种类多样性、日常活动宣传到位度、反馈机制落实度等。	三家邻里中心及一家邻里分中心，每家发放 30 份社会公众进行问卷调查	140
主管部门满意度	考察自治办对工程质量认同率、工程安全性、相关方（服务供应商）配合度、监管难度、邻里中心宣传情况等 5 个方面的满意度。	主管部门负责邻里中心项目的 2 名工作人员	2
社工满意度	考察社工对相关工作经历、社工培训效果、工作量合理度、居民配合度等 4 个方面的满意度。	4 个投入运营的邻里中心各有 2 名社工，随机抽取 6 名	6
合计			148

### 三、评价结论和绩效分析

#### （一）主要评价结论

2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目评价结论显示，项目总体情况良好，但项目在预算调整情况、合同签订规范性及执行有效性、管理制度健全性、项目完成及时性、长效管理方面仍需进一步加强。项目绩效评分为 85.72 分，总体评价为“良”。具体的业绩分值汇总表如下：



表 3.1 业绩分值汇总表

序号	一级指标	权重	得分	得分率	备注
1	项目决策	10	10	100%	-
2	项目管理	30	24	80%	-
3	项目绩效	60	51.72	86%	-
	合计	100	85.72	85.72%	

具体评分情况如下表所示：

表 3.2 评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
A1 项目决策	A1 战略目标	A11 战略目标适应性	2	2
	A2 项目立项	A21 立项依据充分性	2	2
		A22 立项流程规范性	2	2
	A3 项目目标	A31 绩效目标合理性	2	2
		A32 绩效目标明确性	2	2
B 项目管理	B1 投入管理	B11 预算编制合理性	2	2
		B12 预算调整率	1	0
		B13 预算执行率	1	1
	B2 财务管理	B21 财务管理制度健全性	2	2
		B22 财务管理制度执行有效性	2	2
	B3 实施管理	B31 政府采购管理规范性	2	2
		B32 合同签订规范性	4	2.5
		B33 合同执行有效性	2	1
		B34 管理职责安排合理性	2	2
		B35 管理制度健全性-施工	2	2
		B36 管理制度健全性-运营	4	3.5
		B37 管理制度执行有效性-施工	2	1
		B38 管理制度执行有效性-运营	4	3
C 项目效果	C1 项目产出	C11 建设方案完成率	2	2
		C12 建设工程完成及时情况	4	3
		C13 设备购置安装完成及时情况	4	1
		C14 组织架构建设完成率	2	2
		C15 验收质量达标率	2	2
		C16 活动开展完成率	4	4
		C17 活动开展及时率	4	4



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
C2 项目效果	C21 邻里中心功能布局合理性 C22 居民参与情况 C23 活动宣传情况 C24 邻里中心利用情况 C25 投诉及投诉有效解决情况 C26 重大事故率 C27 受益群众满意度 C28 主管部门满意度 C29 社工满意度	C21 邻里中心功能布局合理性	5	4.84
		C22 居民参与情况	2	1.5
		C23 活动宣传情况	3	2
		C24 邻里中心利用情况	3	3
		C25 投诉及投诉有效解决情况	4	4
		C26 重大事故率	3	3
		C27 受益群众满意度	7	5.93
		C28 主管部门满意度	3	3
		C29 社工满意度	2	1.45
	C3 可持续发展	C31 长效管理机制健全性	3	2
		C32 长效管理机制执行有效性	3	3
合计			100	85.72

36个评价指标中，业绩优异(得100%权重)的指标有22个，业绩良好(得70%-99%权重)的指标7个，业绩一般(得70%以下权重)的指标有7个。具体的业绩分布情况如下表所示：

表 3.3 指标业绩分布情况表

序号	指标类型	个数	决策类	管理类	效果类	备注
1	业务优异	22	5	7	10	≥90%
2	业绩良好	7	0	2	5	70%-90%
3	业绩一般	7	0	4	3	≤70%
	合计	36	5	13	18	-

## (二) 具体绩效分析

“项目决策类指标”，总分10分，得分10分，得分为100%。

表 3.4 决策类指标得分汇总表

一级指标	二级指标	分值	得分	得分率
A 项目决策	A1 战略目标	2	2	100%
	A2 项目立项	4	4	100%
	A3 项目目标	4	4	100%
合计		10	10	100%

### (1) A11 战略目标适应性，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：“古美路街道邻里中心建设与运营”项目目标与《中共上海市委上海市人民政府关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》中提出的“进一步完善基层社会治理体系，进一步提高基层社会治理能力，使基层社会在深刻变革中既充满活力又和谐有序，为城市治理体系和治理能力现代化奠定坚实基础，为上海顺利实现‘四个中心’和社会主义现代化国际大都市建设目标提供坚实保障。”的总体目标相一致，得 1 分；且项目的实施能够支持“优化社区事务管理中心的基本公共服务功能”的实现，得 1 分。故本指标得满分 2 分。

### (2) A21 立项依据充分性，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：“古美路街道邻里中心建设与运营”项目是根据《中共上海市委上海市人民政府关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》和《闵行区关于推进邻里中心建设的实施方案》文件要求进行立项的，项目设立的原因是通过搭建社区综合性公共服务平台，完善基层公共服务在有效性、可及性、多元性及特色性等方面不足，采用“统筹规划、科学布局、有效辐射”的方式，在辖区内各街镇及工业区，打造“最后一公里”社会治理服务圈，立项原因充分，目的明确，得 1 分；且立项依据符合相关规定，得 1 分。故本指标得满分 2 分。

### (3) A22 立项流程规范性，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：古美路街道邻里中心建设与运营项目是根据《中共上海市委上海市人民政府关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》和《闵行区关于推进邻里中心建设的实施方案》文件要求进行立项的。2018 年，古美路街道自治办根据区层面推进节奏，以资源整合和功能叠加为前提、一公里治理服务半径为准则，布局邻里中心点位，经多次实地考察排摸，选定古美韵邻里中心地址，并按照区主管部门“一中心一方案”的要求，制定该中心建设方案，同时聘请第三方服务公司对所涉邻里中心装修工程进行概算，确定



总投资金额。立项原因充分，目的明确，且立项依据符合相关规定，得 2 分。故本指标得满分 2 分。

#### (4) A31 绩效目标合理性，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：项目所设定的绩效目标来源于《闵行区社会治理“十三五”规划》以及古美路街道自治办当年度工作计划，依据充分，项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，得 1 分；绩效目标围绕项目内容设置，考察内容明确，对项目管理具有约束性和激励性，符合实际情况且具备可完成性，得 1 分。故本指标得满分 2 分。

#### (5) A32 绩效目标明确性，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：项目的绩效目标是根据邻里中心建设的推进节奏以及邻里中心的职能定位和社会居民实际需求而设立的，与项目内容相关，能够反映项目内容的完成情况，得 0.5 分；项目的具体目标包括建成 1 家邻里中心、完成 1 家邻里中心组织架构建设、一次性验收合格、办公设备购置及时、活动开展及时、居民参与情况良好、邻里中心功能布局合理、居民满意度达 90% 等，绩效目标清晰、细化、可衡量，为项目情况的科学评判提供保障，得 0.5 分；绩效目标设置合理，符合实际情况，具有可完成性，得 0.5 分；项目自 2016 年开始实施，可操作性强，得 0.5 分。故本指标得满分 2 分。

“项目管理类指标”，总分 30 分，得分 24 分，得分为 80%。

表 3.5 管理类指标得分汇总表

一级指标	二级指标	分值	得分	得分率
B 项目管理	B1 投入管理	4	3	75%
	B2 财务管理	4	4	100%
	B3 实施管理	22	17	77%
合计		30	24	80%

#### (1) B11 预算编制合理性，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目年初预算安排



335 万元，可划分为两个子项目，其中建设子项目 210 万元，运营子项目 125 万元。建设子项目参照上一年度建成的平吉园邻里中心的装修成本 2386 元/ $m^2$ ，拟定当年度邻里中心建设单价，乘以总面积 879.11  $m^2$ （古美韵邻里中心大楼面积约 1910  $m^2$ ，邻里中心实际所占面积约 879  $m^2$ ），装修成本为 209.76 万元，故预算取整为 210 万元；运营子项目由自治办根据市场询价并结合 2017 年运营情况为参考标准从而确定，针对各个邻里中心的面积和活动开展制定预算。预算编制细化到单价、数量，并制定了预算编制明细表。故本指标得满分 2 分。

#### **(2) B12 预算调整率，满分 1 分，得分 0 分**

得分理由：项目年初预算为 335 万元，为了将古美韵邻里中心建设成古美路街道标杆式邻里中心，加强装修效果，根据概算公司给出的概算金额，通过街道主任办公会议，确定古美韵邻里中心建设子项目预算由 210 万元追加 470 万元，调整后预算为 680 万元，其中 580 万元在 2018 年度安排，100 万元在 2019 年度安排。故追加后预算为 705 万元，其中建设子项目 580 万元，运营子项目 125 万元。

截止至 2018 年 12 月 31 日，古美路街道邻里中心建设与运营项目根据实际情况调整预算，调整后预算为 470.09 万元，预算调整率= | (470.09-705) /407.09 × 100% | =58% > 10%。根据评分标准，本项不得分。故本指标得分为 0 分。

#### **(3) B13 预算执行率，满分 1 分，得分 1 分**

得分理由：截止至 2018 年 12 月 31 日，古美路街道邻里中心建设与运营项目根据实际情况调整预算，调整后预算为 470.09 万元，实际执行金额为 470.07 万元，预算执行率为 99.99%。故本指标得满分 1 分。

#### **(4) B21 财务管理制度健全性，满分 2 分，得分 2 分**

得分理由：评价组查阅了自治办的财务管理制度，现有的制度包括“专款专用制度”、“付款审核制度”、“项目结算制度”、“资金专账管理制度”。



度”；上述财务管理制度内容细致健全，与相关规定相适应，能够满足古美路街道邻里中心建设与运营项目基本管理要求，且与现实情况相符，具备可执行。故本指标得满分 2 分。

#### **(5) B22 财务管理制度执行有效性，满分 2 分，得分 2 分**

得分理由：评价组翻阅邻里中心建设与运营项目财务凭证、资金拨付申请表等资料，现有的财务管理制度均能有效执行：资金流向与既定的收款方一致；拨付款项时填列了资金使用申请表，拨付前经过审核会签，即付款审批制度执行有效；明确并严格把控邻里中心建设与运营项目资金的使用范围和支出标准。故本指标得满分 2 分。

#### **(6) B31 政府采购管理规范性，满分 2 分，得分 2 分**

得分理由：工程施工单位、设计单位通过公开招投标确定，代建单位、微信公众号运营商通过三方比价、综合评定确定，工程监理单位、投资监理单位以区财政库内排序确定，家具供货商、电器供货商、标示文化墙设计布置服务商通过上海市政府采购网-电子集市采购确定，对小额采购项目，为充分保障财政资金的准确使用，在启动采购前由第三方评估机构对预算进行专业评估并且出具评估报告，以评估后的价格作为采购预算金额，而后进行比价程序。各服务供应商均通过规范的政府采购流程确认，得 1 分；评价组翻阅项目相关档案，采购过程中所必须的手续和文件齐全完备，得 1 分。故本指标的满分 2 分。

#### **(7) B32 合同签订规范性，满分 4 分，得分 2.5 分**

得分理由：评价组翻阅项目相关合同，合同签订规范性存在以下不足：  
①项目于 2018 年 12 月完工，代建合同于 2019 年 1 月签订，与代建单位合同签订不及时，扣 0.5 分；②与投资监理、微信公众号运营商签订的合同未标明签订日期，扣 0.5 分；③与电器供应商签订的合同未标明质保期及质保金，扣 0.5 分，故本指标得分为 2.5 分。

#### **(8) B33 合同执行有效性，满分 2 分，得分 1 分**

得分理由：评价组翻阅项目所涉合同，按其付款约定进行测算，合同执行存在偏差，未严格按照合同约定拨付项目资金。该差异主要体现在：

表 3.6 建设子项目应付实付情况对比表（单位：元）

相关方	合同金额	应付金额 (至 2018 年 12 月)	应付比例	实付金额	实际支付 比例
施工单位	4225321	1267596.3	30%	2950000	70%

如上表有两项，扣 1 分。故本指标得分为 1 分。

#### （9）B34 管理职责安排合理性，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：古美路街道辖区内邻里中心在运行过程中较为有效的与居委会形成互补，在居委会的基础上开展更专业、更丰富的活动，满足了居民的要求，得 0.5 分；本项目的管理层级分为理事会、秘书处两级，结构合理，得 0.5 分；由理事会负责中心内重大事项的决策、服务质量的评议与监督、中心运营机制的建立等工作，由秘书处负责邻里中心的日常管理和运作，为辖区居民提供各项资源服务，各级管理架构的分工清晰，得 0.5 分；各级管理人员配置合理，管理结构稳定，得 0.5 分。故本指标得满分 2 分。

#### （10）B35 管理制度健全性-施工，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：为保障该项目正常施工，在邻里中心建设方面，自治办按照合同约定对服务供应商进行监管，包括日常联动例会制度、项目质量管理制度、归档管理制度、台账记录制度、责任明确制度等，各项管理制度较为健全。未见必要管理制度缺失，故本指标得满分 2 分。

#### （11）B36 管理制度健全性-运营，满分 4 分，得分 3.5 分

得分理由：为保障该项目正常运营，在邻里中心运营方面，自治办建立了较为健全的运营管理规章制度，包括：①基础管理制度：按照《闵行区关于推进邻里中心建设的实施方案》，建立了社会动员机制、服务清单机制、骨干培育机制、社工考核管理制度；②特色管理制度：根据古美路街道辖区特色，建立了理事会制度、需求收集制度、项目化管理运作制度、预约机制、邀请机制、活动室自主管理机制、志愿服务激励机制等。但在考核制度建设方面，



仅由自治办每年底对社工进行考核，未见对邻里中心运营情况进行考核的成文制度，扣 0.5 分。故本指标得分为 3.5 分。

#### (12) B37 管理制度执行有效性-施工，满分 2 分，得分 1 分

得分理由：在工程施工过程中，自治办进行不定期巡查监督，并制定了相应的项目质量要求标准对项目施工质量进行管理，各项既定管理制度执行基本有效，但对工程进度的推进、监督、把控有效性不足，工程整体较计划延误，扣 1 分。故本指标得分为 1 分。

#### (13) B38 管理制度执行有效性-运营，满分 4 分，得分 3 分

得分理由：在邻里中心运营过程中，均严格按照既定的管理制度执行，按照管理制度建立邻里中心理事会，在各中心内设立服务活动清单供居民进行挑选、定期进行骨干培育等，但缺失 1-3 月邻里中心活动台账记录，扣 1 分。故本指标得分为 3 分。

“项目效果类指标”，总分 60 分，得分 51.72 分，得分率为 86%。

表 3.7 效果类指标得分汇总表

一级指标	二级指标	分值	得分	得分率
C 项目绩效	C1 项目产出	22	18	82%
	C2 项目效果	32	28.72	90%
	C3 可持续性	6	5	83%
合计		60	51.72	86%

#### (1) C11 建设方案完成率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：古美路街道自治办按照区主管单位的工作要求，邻里中心建设前期对中心的选址、功能定位、组织架构、运营机制等进行前期调研，制定邻里中心建设方案，完成了 1 家 2018 年新建的邻里中心的建设方案，完成率 100%。故本指标得满分 2 分。

#### (2) C12 建设工程完成及时情况，满分 4 分，得分 3 分

得分理由：古美韵邻里中心原计划于 2018 年年底投入试运营，截止至



2018 年 12 月底，已完成硬装部分工程建设，并于 2019 年 1 月 18 日组织街道完工验收，但尚未出具完工验收报告、监理报告等。

导致工程进度延误的主要原因为：①设计公司施工图纸出具较晚，整改频次较多，招标工作晚于工作计划；②该邻里中心所处场地，另有“中央厨房”、“社区食堂”、“为老服务床位”、“为老体验馆”等设施功能，由其它第三方实施装修（不包含在本项目内），但其进度滞后一定程度上影响邻里中心施工进程。

根据评分标准，装修工程已完成，装修工程完成率为 100%，得 2 分；装修工程按计划时间节点在 2018 年年底完成，但未按计划的时间节点完成工程验收，工程完成及时性不足，得 1 分。故本指标得分为 3 分。

### （3）C13 设备购置安装完成及时情况，满分 4 分，得分 1 分

得分理由：截至 2019 年 1 月 22 日，软装部分尚未完成，家具（除定制家具外）已到位，电器待支付合同价款 50% 后即可到位，标示文化墙设计已定稿，需待其它第三方实施装修部分完工后才可进场布置，导致设备购置安装延误的主要原因是：①设计公司施工图纸出具较晚，整改频次较多，招标工作晚于工作计划；②软装部分中途流标两次，实际于 2018 年 12 月中完成招投标手续，导致工程延误。

根据评分标准，完成部分设备的购买和安装，但未全部完成，扣 1 分；未按计划时间节点完成全部设备购置安装工作，及时性不足，扣 2 分。故本指标得分为 1 分。

### （4）C14 组织架构建设完成率，满分 2 分，得分 2 分

得分理由：古美路街道自治办按照区主管单位的工作要求，根据区级层面管理要求，以“理事会”+“秘书处”的组织架构为核心，组建邻里中心治理架构，理事会负责中心内重大事项的决策、服务质量的评议与监督、中心运营机制的建立等工作，秘书处负责邻里中心的日常管理和运作，为辖区居民提供各项资源服务，组织架构建设完成率 100%。故本指标得满分 2 分。

**(5) C15 验收质量达标率，满分 2 分，得分 2 分**

得分理由：2019 年 1 月 18 日，该项目由古美路街道自治办组织项目施工单位、工程监理单位、投资监理单位等相关方进行完工验收，验收质量达标率为 100%。故本指标得满分 2 分。

**(6) C16 活动开展完成率，满分 4 分，得分 4 分**

得分理由：从 2018 年 4 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，古美路街道投入运营的 4 家邻里中心均按照活动计划安排表完成相关活动的举办，累计举办活动 7917 余次，服务居民 142728 人次。

表 3.8 各邻里中心活动开展汇总表

序号	邻里中心名称	开展活动总数（个）	服务居民总人次（人次）
1	平南居邻里中心	1693	55377
2	东兰苑邻里中心	1130	28250
3	平吉园邻里中心	2712	32936
4	古龙汇邻里中心	2382	26165
合计		7917	142728

活动开展完成率为 100%，故本指标得满分 4 分。

**(7) C17 活动开展及时率，满分 4 分，得分 4 分**

得分理由：4 家邻里中心秘书处每天按照上周的活动计划安排开展活动，未见不及时开展活动的情况。故本指标得满分 4 分。

**(8) C21 邻里中心功能布局合理性，满分 5 分，得分 4.84 分**

得分理由：选址方面：自治办以资源整合和功能叠加为前提、一公里治理服务半径为准则，布局邻里中心点位，以沿街商铺为核心筛选标准，经多次实地考察排摸，选定中心地址，为居民提供了活动的便利性，得 2 分；

功能布局方面：新建成的邻里中心在功能布局方面包含：公共服务就近提供、市场力量对接服务、群众团队培育扶持、邻里关系交流融合 4 项基本功能，基本功能齐全良好，能够以多元化的活动和服务种类，满足多层次居民的需求，得 2 分；



居民满意度方面：随机抽取古美韵邻里中心附近 20 名社区居民展开问卷调查，其中有效问卷 18 份，问卷回收率为 90%。

表 3.9 居民对古美韵邻里中心选址满意度统计表

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比	满意度	得分
选址满意度	11	61%	7	39%	0	0%	84%	0.84
合计							84%	0.84

故本指标得分为 4.84 分。

#### (9) C22 居民参与情况，满分 2 分，得分 1.5 分

得分理由：评价组将运营中的 4 家邻里中心 2017 年与 2018 年月平均活动及人流量作对比：

表 3.10 近两年邻里中心月均活动及人流量对比表

序号	邻里中心名称	月均活动数量（场）		月均服务人数（人次）	
		2017 年	2018 年	2017 年	2018 年
1	平南居邻里中心	320	190	8760	6150
2	东兰苑邻里中心	110	125	2825	3140
3	平吉园邻里中心	200	300	3640	3660
4	古龙汇邻里中心	420	265	1785	2900

由上表可知，东兰苑、平吉园、古龙汇邻里中心月均居民参与量均较上年度有所增加，平南居邻里中心有所减少，根据评分标准扣 0.5 分。故本指标得分为 1.5 分。

#### (10) C23 活动宣传情况，满分 3 分，得分 2 分

得分理由：在投入运营的 4 个邻里中心中，秘书处每月向街道自治办上报下月活动计划，并在每周五前调整并汇总下周活动情况，在邻里中心的宣传栏公示，并上传至政务网，由各居委从政务网下载相关活动情况，并负责每个小区的宣传，部分经常参与邻里中心活动的居民亦可通过与社工的微信交流了解活动安排。在对居民进行访谈的过程中，评价组发现参加邻里中心活动频率较小的居民对居委的邻里中心活动宣传的了解度和关注度不够，并且邻里中心日常活动的临时调整情况，未能及时通过居委会通知到居民，导



致“无功而返”的情况时有发生，扣1分。故本指标得分为2分。

#### (11) C24 邻里中心利用情况，满分3分，得分3分

得分理由：投入运营的4家邻里中心，对每天每个场地举办的服务和活动均进行了日常签到，无场地闲置情况，各活动空间安排合理，在邻里中心日常运行过程中，其辐射的各居委充分邻里中心场地开展活动。故本指标得满分3分。

#### (12) C25 投诉及投诉有效解决情况，满分4分，得分4分

得分理由：本指标从两个方面进行分析：施工方面，未发生过施工投诉，得2分；运营方面，设立了公开热线电话，用于接待受访和投诉监督，得1分，无未解决的投诉事件，得1分。故本指标得满分4分。

#### (13) C26 重大事故率，满分3分，得分3分

得分理由：项目自工程进场至完工，未发生过一起重大安全事故。故本指标得满分3分。

#### (14) C27 受益群众满意度，满分7分，得分5.93分

得分理由：①建设方面：评价组在古美韵邻里中心辐射区域内随机抽取20名居民进行问卷调查，有效问卷18份，问卷回收率90%。问卷就投入使用了解度、总体情况满意度、活动需求满足度、装修扰民情况等四个方面的满意度进行调研，每个问题占0.5分，下设A、B、C三个选项，分别对应100%，60%，0%的权重，取加总后的平均分作为评分依据，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。

表 3.11 受益群众满意度统计表（建设）

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比	满意度	得分
群众了解度	9	50%	9	50%	0	0%	80%	0.40
总体满意度	11	61%	7	39%	0	0%	84%	0.42
需求满足度	10	56%	8	44%	0	0%	82%	0.41
扰民程度	12	67%	6	33%	0	0%	87%	0.43
合计							83%	1.66



故建设方面居民满意度为 83%，得分为 1.66 分，在发放调查问卷的过程中，评价组了解到，居民均希望该邻里中心尽快投入运营。

**②运营方面：**评价组在已投入运营的 4 家邻里中心辐射区域内随机抽取 120 名居民进行问卷调查，其中有效问卷 105 份，问卷回收率为 87.5%，其中参与过邻里中心举办活动的共计 92 份。问卷就服务态度满意度、服务人员充足度、活动场地适用度、环境整洁度、设备数量充足度、设施设备完好性、活动时长满意度、活动种类多样性、日常活动宣传到位度、反馈机制落实度等十个方面的满意度进行调研，每个问题占 0.5 分，下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重，取加总后的平均分作为评分依据，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。

表 3.12 受益群众满意度统计表（运营）

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比	满意度	得分
服务态度满意度	88	96%	2	2%	2	2%	97%	0.49
服务人员充足度	42	46%	26	28%	24	26%	63%	0.32
场地面积适用度	52	57%	40	43%	0	0%	83%	0.42
环境整洁度	78	85%	14	15%	0	0%	94%	0.47
设备数量充足度	75	82%	17	18%	0	0%	93%	0.47
设施设备完好性	69	75%	23	25%	0	0%	90%	0.45
开放时长满意度	57	62%	13	14%	22	24%	70%	0.35
活动种类多样性	77	84%	15	16%	0	0%	94%	0.47
活动宣传到位度	68	74%	11	12%	13	14%	81%	0.41
反馈机制落实度	65	70%	18	20%	9	10%	84%	0.42
合计							85%	4.27

故运营方面居民满意度为 85%，得分为 4.27 分，调查结果显示：

满意度分值达 90% 以上的有 5 项，满意度分值在 (80%，90%) 的有 3 项，满意度分值在 (60%，80%) 的有 2 项。

表 3.13 满意度得分情况表

满意度值	100%-90%	90%-80%	80%-60%
数量	5	3	2



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

满意度值	100%-90%	90%-80%	80%-60%
调查内容	服务态度满意度 环境整洁度 设备数量充足度 设施设备完好性 活动种类多样性	场地面积适用度 活动宣传到位度 反馈机制落实度	服务人员充足性 活动时长满意度

根据评价组走访结果以及满意度得分情况：

①邻里中心的服务人员态度较好，走访中发现，居民对于邻里中心工作人员的评价多集中在亲切、礼貌等方面；

②每个场地的环境都很整洁，首先因为居民的自主能动性较高，其次邻里中心的服务人员在场地使用过后都会清理场地，及时保障了场地的整洁；

③活动种类丰富多样，有充足的选择性，日常活动通过宣传栏、布告、微信平台等进行宣传，基本上可以满足居民的日常需求；

④场地配备的设施设备均具备较高的适用性，并且设施设备都完好无损，其中乒乓球桌、音响等设备的使用度普遍较高。

满意度得分情况显示，在以下方面可能存在的不足：

①部分居民认为服务时间需适当加长。部分居民表示邻里中心作为一个方便群众生活、满足各方需求的基础平台，服务时间偏短，与居民的期望值有所偏差（部分居民的服务期望值为：邻里中心开放到晚上 8-9 点），同时居民希望法定节假日也能开展活动，但是考虑到邻里中心的服务人员均为社工、志愿者，志愿者均由社区居民组成，社区居民的日常作息与服务时段存在一定的冲突；

②部分居民表示邻里中心在活动老师安排和活动时间安排上可能发生临时调整，然而由于活动调整相关信息的宣传反馈不及时，“无功而返”的情况时有发生（如：居民多次到达邻里中心，但是因为没有及时收到活动调整的相关信息，结果没有得到预期的服务）；

③居民对反馈机制的了解度不够。主要体现在：接受邻里中心服务的居民多数为老年人，在表达和书写方面存在着一定的不便，因此老年人倾向



于放弃反馈意见；部分居民表示，对意见反馈渠道不了解。

综上所述，本指标得分为 5.93 分。

### (15) C28 主管部门满意度，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：为考察主管部门对项目实施的满意度，向主管部门发放相关问卷。问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重，以汇总后的调查结果为指标评分依据。

表 3.14 主管部门满意度统计表

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比	满意度	得分
工程质量满意度	2	100%	0	0%	0	0%	100%	0.6
安全性满意度	2	100%	0	0%	0	0%	100%	0.6
相关方配合度	2	100%	0	0%	0	0%	100%	0.6
建设难度	2	100%	0	0%	0	0%	100%	0.6
宣传情况	2	100%	0	0%	0	0%	100%	0.6
合计							100%	3

评价结果显示，主管部门对项目的实施非常满意。故本指标得满分 3 分。

### (16) C29 社工满意度，满分 2 分，得分 1.45 分

得分理由：按规定，每个邻里中心需配备 2 个社工，评价组对已运营的 4 个邻里中心社工进行问卷调查，共发放 6 份问卷，回收 6 份，回收率为 100%。问卷就相关工作经历、社工培训效果、工作量合理度、居民配合度等四个方面的满意度进行调研，每个问题占 0.5 分，下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重，取加总后的平均分作为评分依据，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。

表 3.15 社工满意度统计表

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比	满意度	得分
相关工作经历	2	33%	3	50%	1	17%	63%	0.32
社工培训效果	1	17%	4	66%	1	17%	57%	0.29
工作量合理度	2	33%	4	67%	0	0%	73%	0.37
居民配合度	5	83%	1	17%	0	0%	93%	0.47



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比	满意度	得分
		合计					73%	1.45

调查结果显示，社工满意度为 73%，得分为 1.45 分。在走访过程中，评价组了解到每个邻里中心配备 2 个社工，但存在场地限制、人手不足的问题，在日常工作和举办活动时，需要各居委的配合，同时社工提出，希望有更多的社会资源支持，为居民提供更加丰富的服务和活动。

#### （17）C31 长效管理机制健全性，满分 3 分，得分 2 分

得分理由：邻里中心建设与运营项目具有显著的长效性和延续性，可持续发展能力需要不断完善和提高，结合项目的本质及现处的发展阶段，目前已有理事会组建配套机制、骨干志愿者组建机制、资金保障机制、服务平台建设机制等，但缺少台账定期汇总机制，对各邻里中心每月上报的活动计划进行分类汇总；公众满意度调研机制，定期对邻里中心辐射区域的社区居民进行满意度调研，扣 1 分。故本指标得分为 2 分。

#### （18）C32 长效管理机制执行有效性，满分 3 分，得分 3 分

得分理由：在现有的长效管理制度中，古美路街道邻里中心均按照标准有效执行。故本指标得满分 3 分。

### 四、主要经验和做法、存在的问题和建议

#### （一）主要经验和做法

##### 1. 全面落实政策文件，有序建设邻里中心

古美路街道自治办根据区层面《实施方案》的推进节奏，以资源整合和功能叠加为前提、一公里治理服务半径为准则，布局邻里中心点位，以沿街商铺为核心筛选标准，经多次实地考察排摸，选定各家中心地址，为居民提供了活动的便利性；按照区主管部门“一中心一方案”的要求，制定各家邻里中心建设方案，列式各家邻里中心的选址原因、占地面积、覆盖范围、组织架构建设、功能定位、运营机制等各项内容，为邻里中心建成后的运营提供了较为明确的方向；以“理事会”+“秘书处”的组织架构为核心，组



建邻里中心治理架构，由理事会负责中心内重大事项的决策、服务质量的评议与监督、中心运营机制的建立等工作，由秘书处负责邻里中心的日常管理和运作，为辖区居民提供各项资源服务。

## 2. 政府采购管理流程规范

古美路街道邻里中心建设与运行项目政府采购过程中，项目所涉第三方服务公司均按照《政府采购法》标准选定，工程设计和施工单位通过公开招投标确定，工程监理、投资监理、审价等单位均通过区财政库内排序确定，对金额为 20 万元以下的小额采购项目（包括购买货物、服务及社会组织），为充分保障财政资金的准确使用，在启动采购前由第三方评估机构对预算进行专业评估并且出具评估报告，以评估后的价格作为采购预算金额，而后进行招投标程序，政府采购流程规范。

## 3. 服务内容丰富，受益人群广泛

古美路街道内建成的邻里中心在功能布局和服务项目设置上充分体现了“共性+个性”的特点，在医疗健康、文体教育、生活服务、公益互助等共性项目基础上，因地制宜开设个性化特色项目，通过配置公共服务资源，就近就便为群众提供菜单式服务。截止至 2018 年 12 月 31 日，共计 4 家邻里中心处于运营状态，据统计，每家中心月均开展服务项目 220 余项、月均服务 4000 人余次，以多元化的活动和服务种类，满足多层次居民的需求，使得辐射范围内的居民群众大多乐于参与其中。

## （二）存在的问题

### 1. 预算调整率较大

年初安排预算 335 万元，其中建设子项目 210 万元，运营子项目 125 万元；后经街道主任办公会议讨论，建设子项目追加预算 470 万元（即建设子项目总预算为 680 万元，考虑到部分尾款需到 2019 年支付，2018 年安排 580 万元），追加后总预算为 705 万元，其中建设子项目 580 万元，运营子项目 125 万元。截止至 2018 年 12 月 31 日，根据实际执行情况调整预算，调整后



预算为 470.09 万元，预算调整率大。其主要原因为：①申报预算时参照街道其它邻里中心建设成本测算，后期为了将古美韵邻里中心建设成街道标杆式邻里中心，加强装修效果，根据概算公司给出的概算金额进行调整；②工程进度滞后导致预算执行不到位。

## 2. 合同签订规范性不足，执行存在偏差

项目合同签订规范性不足，主要体现在两个方面：一是合同签订不及时，项目于 2018 年 12 月完工，代建合同于 2019 年 1 月签订；二是合同签订不规范，与投资监理、微信公众号运营商签订的合同未标明签订日期，与电器供应商签订的合同未标明质保期及质保金。

合同执行存在偏差，未严格按照合同约定拨付项目资金。评价组翻阅项目所涉合同，按其付款约定进行测算，该差异主要体现在：

相关方	合同金额	应付金额 (至 2018 年 12 月)	应付比例	实付金额	实际支付 比例
施工单位	4225321	1267596.3	30%	2950000	70%

## 3. 部分管理制度缺失，建设子项目未能对应工作计划及时完成

①建设方面：自治办在工程施工过程中，进行不定期巡查监督，并按照合同要求对施工质量进行管理，但对工程进度的推进、监督、把控有效性不足，工程未能对应工作计划及时完成，原计划古美韵邻里中心在 2018 年年底投入运营，但截止至 2019 年 1 月 22 日，已完成硬装部分验收，尚未出具完工验收报告、监理报告等，软装部分家具基本到位，电器、标示文化墙尚未完成。

影响工程进度延误的主要原因有以下三点：一是设计公司施工图纸出具较晚，整改频次较多，招标工作晚于工作计划；二是软装部分中途流标两次，实际于 2018 年 12 月中完成招投标手续，导致工程延误；三是该邻里中心所处场地，另有“中央厨房”、“社区食堂”、“为老服务床位”、“为老体验馆”等设施功能，由其它第三方实施装修（不包含在本项目内），但其进度滞后一定程度上影响邻里中心施工进程。



②运营方面: 各项基础管理制度较为健全, 另外还建立了多项特色管理制度, 但在考核制度建设方面, 仅由自治办每年底对社工进行考核, 未见对邻里中心运营情况进行考核的成文制度。

#### 4. 长效管理机制有待完善

邻里中心建设与运营项目具有显著的长效性和延续性, 可持续发展能力需要不断完善和提高, 结合项目的本质及现处的发展阶段, 目前已有理事会组建配套机制、骨干志愿者组建机制、资金保障机制、服务平台建设机制等, 但缺少台账定期汇总机制、公众满意度调研机制等, 长效管理机制全面性上存在进一步完善的空间。

### (三) 建议和改进措施

#### 1. 逐步精细预算管理, 提高财政资金使用效率

建议自治办在以后年度预算编制的过程中, 对建设类项目加强前期排摸, 通过市场询价或者提早委托专业的第三方概算公司出具概算报告的方式, 明确预算金额, 提高预算编制的合理性。

实时进行预算跟踪管理, 在保障项目顺利实施的前提下, 进一步推进预算精细化的管理理念, 根据实际情况及时调整预算, 提高预算执行率, 减少资金占用成本, 提升财政资金使用效率。

#### 2. 加强项目合同管理, 严格执行合同约定内容

建议预算单位在以后的项目实施中, 进一步加强合同管理的规范性, 及时签订合同, 以此加强对第三方服务供应商的约束, 明确合同条款的设置, 关注合同签订时间、质保期等细节, 保障项目有序、合规、顺利实施。同时, 建议严格按照合同约定、结合实际情况进行资金请款并按请款内容支付款项。

#### 3. 完善管理考核制度, 加强项目的跟踪管理, 提高项目完成及时性

①建设方面: 建议自治办严格遵照工作计划时间限度, 保质保量按时完成工作, 加强项目实施过程中的跟踪和管理, 通过例会、协调等方式, 督促



并协助相关服务供应商履行合同条款，保证项目完成及时性；

②运营方面：建立和优化相关考核制度，从多个层面对邻里中心的运营情况进行督促，制定出明确的考核方式、合理的考核频率、及时的考核结果应用制度，使考核工作有制可依，逐步规范化。

#### 4. 完善长效管理机制，保障邻里中心的运营质量

为确保后续阶段邻里中心的良好运行，建立持续有效的长效管理是目前预算单位的重要工作之一。就目前辖区内邻里中心发展的情况，建议自治办可从以下方面进行引申和探索，完善项目的长效管理，保障邻里中心的运营质量：

①制度建设方面：一是建立完善意见需求收集、运营跟踪管理、信息化建设、公众满意度调研等方面配套制度；二是加强跟踪管理的制度建设，对各家邻里中心定期上报的运营情况，开展监督工作，加强对邻里中心建设的跟踪管理，关注后期运营效果，对其在运营过程中遇到问题进行重点跟踪指导，并进行及时汇总；三是定期对周边居民需求和满意度进行调研，并对结果进行分析应用，及时调整相关活动，使调研结果发挥价值；

②人员组织方面：对社工团队服务的规范性、专业性、活动举办的丰富性、针对性等方面加强培训力度，使得其服务素养逐步提升，以保障辖区内邻里中心的运营质量；

③宣传方面：注重邻里中心活动临时调整信息的及时宣传，并不断拓宽宣传思路，多形式、多渠道、全方位广泛进行宣传，真正营造邻里中心良好服务氛围，确保邻里中心服务工作的深入开展。

上海港融投资管理有限公司

2019年3月



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

---

**附件列表：**

**附件一：相关附件**

**附件二：绩效评价指标体系**

**附件三：评价底稿**

**附件四：调查问卷**



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

## 附件一：相关附件

附表一：各邻里中心活动分类汇总表

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
1	平南居邻里中心	医疗健康	世道中医义诊活动	1 次/月	8	上海世道中医门诊部的医生们为居民进行中医保健义诊活动	老年人	不限	40	现场报名	公共资源配送（社区服务中心）	否	特色
			门诊配药打针输液	45 次/月	409	为辖区居民提供门诊配药、打针输液、中医理疗等就近诊疗服务，让居民享受到家门口医院的便捷、高效	老年人	不限	不限	现场报名	公共资源配送（社区服务中心）	由医疗卫生站决定	常规
			中医理疗	25 次/月	222		老年人	不限	不限		公共资源配送（社区服务中心）		常规
			120 急救讲座	1 次/月	1	通过讲座形式对社区老人开展 120 急救知识的宣传	老年人	不限	5	电话报名/邮件报名/微信报名	公共资源配送（区急救中心、区社建办等）	否	特色
		文体教育	英语班	4 次/月	36	通过一周老师授课、一周自主学习的方式来更好的学习英语	老年人	270	45	现场报名/电话报名	群文团队自发组织	否	常规



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
			合唱班	4 次/月	36	通过一周老师授课、一周自主学习的方式来更好的练习唱歌	老年人	270	45	现场报名/电话报名	群文团队自发组织	否	常规
			读书会	4 次/月	37	会员们通过读书、看书、观看视频，结合各类高雅艺术（如插花、品茶等）相互学习、探讨知识	老年人	270	45	现场报名/电话报名	群文团队自发组织	否	常规
			排舞队	2 次/周	69	居民自治管理，学习，通过看视频、相互交流学习各种舞蹈，并改进动作，从而排出属于自己的舞蹈	老年人	270	45	现场报名/电话报名	群文团队自发组织	否	常规
			少数民族舞蹈班	4 次/月	37	居民自治管理，学习，通过看视频、相互交流学习各种民族舞蹈，并改进动作，从而排出属于自己的舞蹈	老年人	270	45	现场报名/电话报名	群文团队自发组织	否	常规
			乒乓、棋牌	45 次/月	424	为辖区居民提供休闲娱乐的场所，丰富居民生活	老年人	不限	不限	现场报名/电话报	群文团队自发组织	否	常规



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
						丰富居民的业余生活				名			
			暑期电影	3 次/月	3	丰富暑期活动，宣传正能量思想	中小学生	不限	5	电话报名/邮件报名/微信报名	居民自发组织	否	特色
			老年协会演出活动	1 次/月	2	老年协会为了丰富各片区老年人的业余生活，而开展的演出活动	老年人	不限	10	现场报名	公共资源配送（老年协会）	否	特色
			郭德纲弟子高鹤彩综合曲艺专场	1 次/月	1	由郭德纲老师的弟子高鹤彩表演，主要是对口相声，节目贴近生活，通俗易懂，运用幽默诙谐的表演方式把搞笑的段子，最潮的热点展现给观众	老年人、中青年人	不限	5	电话报名/邮件报名/现场报名	公共资源配送	否	特色
			暑期活动	3 次/月	3	组织青少年学习、开展各类活动（益智棋类、少儿烘焙、反邪教宣传）	中小学生	不限	5	电话报名/邮件报名/微信报名	居民自发组织	否	特色
			沪剧班	4 次/月	16	居民自治管理，学习，通过看视频、	老年人	80	20	现场报名/电话报	群文团队自发组织	否	常规



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
						相互交流学习各种唱法，并改进唱功，从而唱出属于自己的沪剧桥段				名			
						杨帆起航 40 年，不忘初心，同筑中国梦红歌音乐会	老年人、中青年人	不限	5	电话报名/邮件报名/微信报名	公共资源配送（社区学校）	否	特色
		生活服务	天空菜园展示	1 次/月	1	盘活屋顶闲置资源，打造集观赏、体验、科普为一体的屋顶花园，为居民带来全新的种植观赏体验	老年人	不限	不限	现场报名/电话报名	公共资源配送（社区服务中心）	否	常规
		公益互助	家电维修	58 次/月	528	由“两新组织”显保家维定期前来为居民提供家电维修、咨询等服务	老年人	不限	不限	现场报名/电话报名	公共资源配送（社区服务中心）	由维修单位决定	常规
		个性化服务	种植体验系列活动	8 次/月	75	通过老师现场授课，按照步骤学习各种种植方式（包括插花、种植多肉、芽苗菜等）	老年人	205	45	电话报名/邮件报名/微信报名	购买社会组织服务	否	特色



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
			电影放映	42 次/月	378	影库有 15000 多部影片，立体环绕式音箱，设置 VIP 头等舱卡座，为居民带来全新的观影体验	老年人	135	45	邮件报名 /电话报名	公共资源配送（社区服务中心）	否	常规
			日间照料助餐助浴居家上门服务	32 次/月	294	由第三方专业的养老机构“爱照护”提供相应的为老服务，并提供服务套餐，为有需求的老人提供服务	老年人	不限	不限	现场报名 /电话报名/邮件报名	公共资源配送（社区服务中心）	视具体情况而定	常规
			烘焙示范讲座	1 次/月	2	由社区学校老师来示范讲座，现场教授居民制作各种蛋糕、派、月饼等健康食物	老年人、中青年人	不限	10	电话报名 /邮件报名/微信报名	公共资源配送（社区学校）	否	特色
2	东兰苑邻里中心	医疗健康	义诊	1 次/月	9	常规服务方便居民简单问诊	老年人	180	0	电话报名	公共资源配送（镇工会、镇妇联、社区中心）	否	常规
			理疗	1 次/月	9	常规服务方便居民医疗保健	老年人	180	0	电话报名	公共资源配送（镇	否	常规



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
文体教育											工会、镇妇联、社区中心)		
			健康卫生知识讲座	1 次/月	10	医疗保健讲座普及基本医疗常识	老年人	200	0	电话报名	公共资源配送(镇工会、镇妇联、社区中心)	否	常规
			关节咨询	1 次/月	5	医疗保健讲座普及基本医疗常识	老年人	100	0	电话报名	公共资源配送(镇工会、镇妇联、社区中心)	否	常规
		曲剧联唱	1 次/周	37	常规项目为喜欢戏曲的居民提供活动场地	老年人	180	0	团队活动	居民自发组织	否	常规	
		流行歌曲联唱	1-2 次/周	52	常规项目为喜欢文艺类的居民提供活动场地	老年人	180	0	团队活动	居民自发组织	否	常规	
		点半课堂	1 次/周	12	为小学生提供趣味英语课程	少儿	60	0	团队活动	居民自发组织	否	常规	
		卡拉OK	1 次/周	29	常规项目为喜欢文艺类的居民提供活动场地	老年人	140	0	团队活动	居民自发组织	否	常规	



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
			合唱团	1 次/周	29	常规项目为喜欢文艺类的居民提供活动场地	老年人	140	0	团队活动	居民自发组织	否	常规
			编织组活动	1 次/周	23	常规项目为喜欢手工类的居民提供活动场地	老年人	100	0	团队活动	居民自发组织	否	常规
			诵读班	1 次/周	43	为小学生提供国学类课程	少儿	90	0	团队活动	居民自发组织	否	常规
			豫剧联唱	1 次/周	33	常规项目为喜欢戏曲的居民提供活动场地	老年人	160	0	团队活动	居民自发组织	否	常规
			暑托班	每天	176	小学生爱心暑托班	小学生	88	0	现场报名	团市委等	是 800/ 月	特色
			朝鲜管弦乐队	1 次/周	8	为朝鲜族乐器爱好者提供的每周一次练习场地	老年人	20	0	团队活动	居民自发组织	否	常规
			京剧票友	1 次/周	8	为京剧爱好者提供的每周一次练习场地	老年人	20	0	团队活动	居民自发组织	否	常规
		生活服务	电影欣赏	1 次/月	12	电影播放丰富居民业余生活	老年人	240	0	电话报名	公共资源配送(镇工会、镇妇联、社	否	常规



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
											区中心)		
			茶艺班	1 次/周	43	为中青年提供交流茶艺的场地	中青年	90	0	团队活动	居民自发组织	否	常规
			讲座（老年微信使、旅游咨询）	1 次/月	4	常规服务普及居民手机应用知识，方便居民生活	老年人	80	0	电话报名	公共资源配送（镇工会、镇妇联、社区中心）	否	常规
		公益互助	免费理发	1 次/月	9	志愿者提供免费理发服务	老年人	180	45	电话报名	公共资源配送（镇工会、镇妇联、社区中心）	否	常规
		个性化服务	烘焙课	1 次/月	5	为中青年提供烘焙类课程	中青年	100	0	居委报名	公共资源配送（镇工会、镇妇联、社区中心）	否	特色
			手工制作课	1 次/月	12	为中青年提供手工制作类课程	中青年	240	0	居委报名	公共资源配送（镇工会、镇妇联、社区中心）	否	特色



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
			中秋、端午、重阳活动	1 次/月	3	节日主题活动	青年、老年	80	0	居委报名	公共资源配送（镇工会、镇妇联、社区中心）	否	特色
3	古龙汇邻里中心	医疗健康	免费测量血糖	26 次/月	238	由“亿家健康”提供，为社区居民提供免费测血糖服务，方便居民随时了解自身健康状况。	所有人群	不限	18	无需报名	共建单位提供	否	常规
			配药服务	1 次/周	36	为周边居民和老年朋友提供缝纫、维修小家电、理发等服务	老年人	不限	18	无需报名	社区医院提供	否	常规
			中医问诊	1 次/月	8	为周边居民和老年朋友提供中医问诊等服务	老年人	不限	16	无需报名	共建单位提供	否	常规
			120 培训	1 次/月	1	为周边居民和老年朋友提供 120 急救讲座	所有人群	不限	2	无需报名	公共资源配送（区急救中心、区社建办等）	否	常规



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
	文体教育		糖尿病跳操	4 次/月	20	为周边居民和老年朋友提供糖尿病健身操	所有人群	不限	10	无需报名	公共资源配送	否	常规
			免费观影	10 次/周	388	免费为社区居民上下午各提供一场电影观摩，丰富社区居民的社区文化生活。	所有人群	每次39以内	0	无需报名	购买社会组织服务	否	常规
			沪剧小组活动	3 次/周	108	爱好沪剧的社区居民自发组成沪剧小组，请专业乐队老师伴奏，每周定期开展小组活动，丰富文化生活。	老年人	每次10人以内	0	现场报名	居民团队自发组织	是(每场25元)	常规
			亲子自由活动	10 次/周	392	免费提供亲子活动室供0-3岁幼儿及家长活动	0-3岁家庭	每次12人以内	18	无需报名	居民团队自发组织	否	常规
			乒乓活动	60 次/月	540	为爱好乒乓活动的居民提供室内及室外乒乓活动场地，方便居民就近参加体育运动，增强体质。	老年人	每次10人以内	0	现场报名	居民团队自发组织	否	常规



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
			棋牌活动	60 次/月	540	为爱好棋牌的社区老年人提供棋牌场地，方便技艺切磋和交流，丰富业余生活	老年人	每次10人以内	9	无需报名	居民团队自发组织	否	常规
			茶道授课	1 次/周	8	为周边居民和老年朋友提供茶道授课讲座，讲授茶文化，辨别茶叶，品茶选茶等知识，丰富业余生活	所有人群	不限	4	现场报名	社区学校提供	是(社区学校每人50元)	常规
			烘焙授课	2 次/月	6	为周边居民和老年朋友提供烘焙讲座，讲授烘焙饼干、蛋糕、鲜肉月饼等中西点知识，丰富业余生活	所有人群	不限	4	现场报名	社区学校提供	否	常规
			侨联活动	1 次/2周	2	侨联歌唱活动	侨联	不限	0	无需报名	居民团队自发组织	是(社区学校每人50元)	常规
			侨联活动	1 次	1	为周边侨眷家属等举办联欢会	所有人群	20人	2	无需报名	居民团队自发组织	否	特色



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
4	平吉园邻里中心	医疗健康	亲子活动	1 次/月	2	科学主题亲子实验室《叮叮大冒险之我的小小航天梦》为周边居民提供亲子互动活动，有体验宇航员太空服装等环节	中青年 青少年	40 人	4	电话报名	公共资源配送（区文广局）	否	特色
			航海文化进社区	1 次	1	航海文化进社区，向社区居民普及航海知识，传播航海文化	所有人群	不限	2	无需报名	公共资源配送	否	特色
			公益讲座	1 次	1	为周边居民提供手工冲咖啡学习活动	所有人群	20 人	2	电话报名	公共资源配送	否	特色
4	平吉园邻里中心	医疗服务站	眼科义诊	1 次/月	1		老年人	50	5	现场报名	两新组织认领	否	特色
				6 次/周	216	为周边居民提供门诊看病配药、打针输液、中医、拔罐、针灸慢性病、特殊人群随访，健康档案管理 1+1+1 家庭医生签约等服务	老年人	不限	0	现场报名	驻区单位认领	否	常规



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
文体教育			讲座	1 次/月	7	为社区居民提供健康、法律、养生、120 急救专题讲座	老年人、中青年人	335	49	现场报名	两新组织认领	否	特色
			量血压	1 次/周	36	为周边高领老人提供量血压服务。	老年人	450	27	现场报名	驻区单位认领	否	常规
		乒乓活动	7 次/周	254	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	180	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规	
		排舞活动	4 次/周	144	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	270	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规	
		民族舞活动	5 次/周	180	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	270	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规	
		水兵舞活动	1 次/周	36	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	270	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规	
		时装走秀	1 次/周	36	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	270	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规	
		交谊舞活动	1 次/周	36	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	270	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规	



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
			广场舞活动	1 次/周	36	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	270	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规
			沪剧活动	1 次/周	36	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	270	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规
			旗袍走秀	1 次/周	36	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	270	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规
			编织活动	7 次/周	254	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	180	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规
			越剧活动	1 次/周	36	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	180	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规
			棋牌活动	7 次/周	254	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	270	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规
			观看红色电影	1 次/月	1		老年人	55	10	现场报名	居民自发组织	否	特色
			合唱队活动	2 次/周	72	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	225	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
			阅览活动	10 次/周	360	为周边居民精神建设，提供活动组织，场地提供。	老年人	180	0	现场报名	群文团队自发组织	否	常规
			主题文艺汇演	1 次/季	2	为丰富社区居民业余文化生活开展专场汇演	老年人、中青年人、少儿	400	20	现场报名	居民自发组织	否	特色
			盲人戏曲表演	1 次/月	1	为居民提供戏曲表演，丰富社区文化	老年人	50	10	现场报名	居民自发组织	否	特色
			越剧导赏	1 次/月	1	为居民提供越剧表演，丰富社区文化	老年人、中青年人	50	10	现场报名	公共资源配送（古美文化中心）	否	特色
			沪剧表演专场	1 次/月	1	为居民提供越剧表演，丰富社区文化	老年人、中青年人	50	10	现场报名	居民自发组织	否	特色
			慰问演出	1 次/月	8	为丰富社区文化，古美文化中心为社区居民举办演出活动	老年人	500	60	现场报名	公共资源配送（古美文化中心）	否	特色
			木偶儿童戏剧艺术课堂	1 次/月	1	通过中国传统艺术与西方戏剧艺术进行创意跨界结合，再通过绘本童话故事的展现内容，让绘本“动”	少儿	60	6	现场报名	公共资源配送（区文广局）	否	特色



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色	
						起来，让下一代把“玩”作为一种艺术培养的方式，让孩子们在“玩”中走进非遗文化、戏剧艺术。在戏剧表演方法上引入了前沿而成熟的融合各个非遗木偶表演元素，让孩子们近距离地观赏木偶表演，感受木偶艺术的魅力，接受快乐而轻松的熏陶。生动有趣的帮助小朋友们了解、喜爱、创新中国传统艺术；了解、感悟、培养艺术乐感，并给小观众打开一种轻松特别的成长时光。								
		革命传统教育	居民自发组织有关革命传统相关教育	1 次/月	1	居民自发组织有关革命传统相关教育		少儿	60	6	现场报名	居民自发组织	否	特色



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
			爱国主义教育观影	1 次/月	1	暑假期间安排小朋友观看影片	少儿	50	5	现场报名	购买社会组织服务	否	特色
			再绘童年	1 次/月	1	组织青少年绘画活动	少儿	30	3	现场报名	居民自发组织	否	特色
			“小小武魁”青少儿武术国学特色活动	1 次/月	1	弘扬中国武术精神，倡导青少年积极参加体育锻炼	少儿	20	2	电话报名	公共资源配送（古美文化中心）	否	特色
		生活服务	乐龄互助站	5 次/周	180	为周边空巢、孤寡、失独、失能、失智、特困退休人员的需求，开展低龄老人服务高领老人，实现邻里守望、生活照料、精神慰藉等互助活动。	老年人	450	300	现场报名	居民自发组织	理发由服务方收费：80岁以上的免费，其他人员8元/人	常规
	公益互助	便民理发	1 次/月	9	为周边居民和老年朋友提供理发等服务	老年人	180	41	现场报名	两新组织认领	否	常规	
		便民维修	1 次/月	9	为周边居民和老年朋友提供缝纫、维	老年人	180	27	现场报名	两新组织认领	否	常规	



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

序号	邻里中心名称	活动类别	活动名称	平均活动频次	计划开展次数	活动内容/简介	主要服务对象类别	活动名额	所需志愿者人次	报名方式	活动来源	是否收费	常规/特色
个性化服务		志愿者培训				修小家电等服务							
			志愿者培训	1 次/月	1	志愿者培训，进一步培育志愿者的志愿意识、责任意识和奉献意识	老年人	30	0	现场报名	居民自发组织	否	特色
		手工制作	1 次/月	4	丰富社区居民生活，开展手工活动	中青年、老年人	80	8		购买社会组织服务	否	特色	
		耄耋老人别样生日	1 次/月	1		老年人	60	10	现场报名	购买社会组织服务	否	特色	
		烘焙活动	1 次/月	3	开展居民喜爱的烘焙制作活动	中青年人	60	0	现场报名、电话报名	公共资源配送（社区学校）	否	特色	
		电影播放	9 次/周	352	丰富居民文娱生活，购买服务，免费提供观影活动。	老年人	225	18	现场报名	购买社会组织服务	否	常规	
		大手牵小手	1 次/月	1	公益活动，开展趣味体育活动，结合大篷车同期开展	老年人、中青年人、少儿	60	10	现场报名	两新组织认领	否	特色	
		手工坊	1 次/月	10	组织手工制作，增强动手能力	少儿、中青老年人	220	22	现场报名、电话报名	购买社会组织服务	否	特色	



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

## 附表二：2018年度闵行区邻里中心建设阶段性验收自评表

指标类型	具体标准	分值	自评分
一、党建引领(10分)	1、发挥党组织引领作用，统筹各类公共服务资源、社会资源和内生资源，为邻里中心提供资源支撑。	4	
	2、坚持党建引领，做实群众工作阵地功能，推动驻区单位党组织、在职党员到邻里中心“双报到、双报告”，引导驻区单位、“两新”组织履行社会责任、参与邻里中心活动。	3	
	3、设立党员示范岗、党员先锋岗、党员责任区，激励党员发挥带头作用。	3	
二、规划建设(13分)	4、依托本地区内现有服务设施和规划，结合区域化党建片区划分，选址符合一公里服务的半径，交通便利，基础设施建筑面积不少于300平方米。	3	
	5、制定并完善“一中心一方案”，完成基本建设并投入运行。	4	
	6、建筑布局合理，符合开放性原则，无障碍、消防、技防、信息化等基础设施齐全，为邻里中心购买公众责任险并安装摄像监控等。	4	
	7、规范邻里中心的形象标识与标示标牌，增强品牌效应。	2	
三、治理架构(22分)	8、建立健全邻里中心的理事会架构，选优配强理事长及理事会成员。	4	
	9、理事会管理运行和考核评估等机制健全，理事会运作具有规范性与有效性。	6	
	10、在邻里中心下设秘书处，配齐配强秘书长及成员。	4	
	11、建立完善秘书处的工作规则和管理制度，加强邻里中心的日常管理和有效运行。	6	
	12、为每个邻里中心配足2名专职社区工作者。	2	
四、服务项目(25分)	13、开设有医疗健康类服务项目。通过设置家庭医生工作站，为居民就近提供助医、助药、助康、助老及中医药保健服务。	5	
	14、开设有生活服务类服务项目。以为老服务为重点，面向全体居民的日常需求，提供各类生活服务。	5	



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

指标类型	具体标准	分值	自评分
五、运行机制 (22 分)	15、开设有文体教育类服务项目。以培育文体教育骨干为重点，为社区居民提供公共文体教育服务。	5	
	16、以社区不同群众（如青少年、中青年、老年以及少数民族、残障人士）的实际需求为导向，开设个性化服务项目。	5	
	17、通过自下而上的方式征集服务需求，以需求为导向覆盖老中青少幼等各年龄层人群不同需求。	5	
六、特色亮点 (8 分)	18、建立了服务清单机制。在梳理汇总各类资源的基础上，形成了邻里中心服务清单。不定期编制、发布及更新服务项目清单。群众知晓率高。	4	
	19、建立了项目化运作机制。项目准入、评估、退出机制及流程健全，及时动态调整服务项目，资源利用充分。	5	
	20、建立了社会动员机制。引导动员居民群众、驻区单位、党员、社区社会组织等为邻里中心提供服务。	5	
	21、建立了骨干培育、管理和激励机制。不定期举办为老服务、医疗健康、群众文体等社区志愿者力量的学习培训活动等。	5	
	22、建立财务管理制度，资金使用管理规范。	3	
	23、根据片区特点、可用资源排摸情况，因地制宜进行装饰装潢设计，注重体现街镇地域特色和文化内涵。	2	
	24、根据片区特点和人群需求，合理延长邻里中心开放时间，在工作日晚上及节假日延长服务。	2	
	25、建立微信信息化平台，并与区微信信息平台对接。通过信息化技术在邻里中心的有效运用和综合利用，根据信息化大数据动态调整服务项目、配置服务资源，提升治理服务的精准性和有效性。	2	
	26、运用多种宣传手段，不断扩大邻里中心的社会辐射面和影响力，提高居民知晓率和感受度。	2	
总分			



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

## 附表三：闵行区社区工作者年度考核登记表

姓名		性别		出生年月	
政治面貌		任现职时间			
单位及职务					
从事或分管工作					
个人总结					
直接领导评语和考核等次建议	签名： 年 月 日				
年度考核领导小组意见	签名（盖章）： 年 月 日				
本人意见	签名： 年 月 日				
未确定等次或不参加考核情况说明	盖章或签名： 年 月 日				



## 附件二：绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标说明	评分标准	数据来源
A1 项目决策(10%)	A1 战略目标(2%)	A11 战略目标适应性	2	2	考察项目目标是否与《关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》中的战略目标相适应。	①与战略目标相一致得 1 分；②项目能够支持预期战略目标的实现得 1 分。	《关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》
		A21 立项依据充分性	2	2	考察项目立项依据是否充分，是否符合国家、本市的相关规定。	①立项原因充分，目的明确得 1 分；②符合相关规定得 1 分。	《闵行区关于推进邻里中心建设》
	A2 项目立项(4%)	A22 立项流程规范性	2	2	考察项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目按照规定的程序申请设立，提供相关材料得 1 分；②项目开展于获得批复后得 1 分。	申报手续等资料
		A31 绩效目标合理性	2	2	考察项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际。	项目是否为促进社会发展所必需；项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；绩效目标与相应预算的关联性。	绩效目标申报表
	A3 项目目标(4%)	A32 绩效目标明确性	2	2	用以反映和考核项目绩效目标与项目实施内容的相符情况，考察绩效目标的设定是否清晰、细化、可衡量。	①项目绩效目标与项目内容相关，能够反映项目内容的完成情况，得 0.5 分；②绩效目标清晰、细化、可衡量，得 0.5 分；③绩效目标设置合理，具有可完成性，得 0.5 分；④项目可操作性强，得 0.5 分。	绩效目标申报表
B 项目管理(30%)	B1 投入管理(4%)	B11 预算编制合理性	2	2	考察项目预算编制是否合理，是否有明确的数量依据，有充分的价格依据，制定了完整详细的预算编制明细表。	①预算编制细化至单价、数量得 1 分；②有明确的单价、数量依据得 1 分。	预算编制明细表



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标说明	评分标准	数据来源
B1 财务管理(30%)	B12 预算调整率	B12 预算调整率	1	0	考察项目的预算调整情况,用以反映财政资金安排合理性。	预算调整率=年初预算总额-调整后预算总额/年初预算总额×100%;  预算调整率 >10%本项不得分。	预算调整金额
		B13 预算执行率	1	1	考察项目的预算执行情况。	预算执行率=预算执行总额/调整后预算总额×100%; 预算执行率≥90%得1分;<60%本项不得分。	预算支出明细表
	B21 财务管理制度健全性	B21 财务管理制度健全性	2	2	考察项目的财务管理制度是否健全,必要的财务管理制度包括:专款专用制度、付款审批制度、项目结算制度、资金专账管理制度。	4项必要的财务管理制度各占0.5分;若存在相应的财务管理制度,得0.25分,否则不得分;制度内容细致健全,具备可执行性,得0.25分,否则不得分。	财务管理制度 专项经费管理办法
		B22 财务管理制度执行有效性	2	2	考察财务管理制度在项目实施过程中是否得到有效执行,结合项目特点,包括: 1) 资金的流向与用途匹配,以收款方开具发票为评判依据; 2) 付款经有关部门及领导会签,对金额、时间进行审定; 3) 按制度规定对项目进行结算,确保预算执行准确; 4) 专款专用,不存在跨子项目科目支付的情况。	1) 专款专用制度的执行有效性占0.5分: 项目的资金流向与既定的收款方一致,得0.25分; 索要发票并妥善保存,得0.25分; 2) 付款审批制度的执行有效性占0.5分: 资金使用申请表附件齐全,得0.25分; 经相关领导审核会签后对外拨付,得0.25分; 3) 项目结算制度的执行有效性占0.5分: 年末对项目进行整体结算,梳理应执行的预算金额,得0.25分; 根据结算结果制定相应的处置方案,得0.25分 4) 专款专用,不存在跨科目支付,得0.5分。	付款凭证 资金拨付 申请表 财务数据
	B31 政府采购管理规范性	B31 政府采购管理规范性	2	2	考察政府采购管理是否科学有效。	①各服务供应商通过规范的政府采购流程确认得1分;②采购过程中所必须的手续和文件齐全完备,采购及时、台账完整得1分。	政府采购相关资料



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标说明	评分标准	数据来源
		B32 合同签订规范性	4	2.5	考察项目的服务合同设置与签订是否规范。	①合同设置全面，责任划分明确，对服务质量要求、违约责任等核心要素均有详尽描述得 2 分； ②合同签订规范，合同期限具备合理性，能够保障项目有序、合规、顺利实施得 2 分。 每有一项不合规，扣 0.5 分，扣完为止。	服务合同管理办法
		B33 合同执行有效性	2	1	考察项目实施过程中是否严格执行合同既定的资金拨付、工程建设等内容。	合同执行过程中有一项与列示的条款不符扣 1 分，扣完为止。	服务合同管理办法
		B34 管理职责安排合理性	2	2	考察项目管理架构安排是否合理，职责划分是否清晰。	①邻里中心的活动安排内容与居委无冲突得 0.5 分；②项目的管理层级结构合理得 0.5 分；③管理架构分工清晰，利于管理考核与协调得 0.5 分；④各级管理人员配置合理，管理结构具有稳定性得 0.5 分。	项目管理制度
		B35 管理制度健全性-施工	2	2	考察与项目直接相关的工程施工管理制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核管理制度对项目顺利实施的保障情况。	工程施工管理制度包括但不限于：日常联动例会制度、项目质量管理制度、台账记录、归档管理制度、责任明确制度等，每缺少一项必要管理制度扣 0.5 分，扣完为止。	项目管理制度
		B36 管理制度健全性-运营	4	3.5	考察与项目直接相关的运营管理制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核管理制度对项目顺利实施的保障情况。	运营管理从两个层面考察，各占 2 分： ①基础管理制度：包括社会动员机制、服务清单机制、骨干培育机制、社工考核管理制度； ②特色管理制度：包括理事会制度、需求收集制度、项目化运作机制、预约机制、邀请机制、活动室自主管理机制、志愿服务激励机制等。 每缺少一项必要管理制度扣 0.5 分，扣完为止。	项目管理制度



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标说明	评分标准	数据来源
		B37 管理制度执行有效性-施工	2	1	考察项目实施过程中是否严格按照既定的管理及考核制度执行,有无违反制度的情况发生。	严格按照管理考核制度执行的得满分,每有一项违反相关制度的扣1分,扣完为止。	管理考核相关台账
		B38 管理制度执行有效性-运营	4	3	考察项目实施过程中是否严格按照既定的管理及考核制度执行,有无违反制度的情况发生。	运营管理从两个层面考察,各占2分;严格按照管理考核制度执行的得满分,每有一项违反相关制度的扣1分,扣完为止。	管理考核相关台账
C 项目效果(60%)	C1 项目产出(22%)	C11 建设方案完成率	2	2	考察邻里中心建设前期,是否按要求对邻里中心选址、功能定位、规模布局等方面进行排摸,并按照区主管单位要求完成邻里中心建设方案。	按照区主管单位要求,对新建的邻里中心进行前期调研,完成邻里中心建设方案,如缺少邻里中心建设方案,本项不得分。	一中心一方案
		C12 建设工程完成及时情况	4	3	考察是否按计划时间节点完成古美韵邻里中心的装修工程,用以反映和考核项目的实际产出情况。	本指标从两个层面考察,完成率、及时率各占2分。 ①按计划时间节点完成装修工程,得4分;②完成装修工程部分,但未按计划时间节点完成,得2分;③未在计划时间节点内完成装修工程,本项不得分。	项目完工验收单
		C13 设备购置安装完成及时情况	4	1	考察是否按计划时间节点完成各项办公设备、电器的购买安装,用以反映和考核项目的实际产出情况。	本指标从两个层面考察,完成率、及时率各占2分。 ①按计划时间节点完成设备购买、安装的,得4分;②完成设备的购买、安装,但未按计划时间节点完成,得2分;③未在计划时间节点内完成设备购买、安装的,本项不得分。	设备安装验收清单



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标说明	评分标准	数据来源
C2 项目效果(32%)	C14 组织架构建设完成率	2	2	2	考察新建古美韵邻里中心内部组织架构的组建情况，每家邻里中心需成立由居民区书记、居委会主任、社区群众等各方代表组成的理事会，并制定理事会章程和议事规则，下设邻里中心秘书处，执行理事会决策，服务于居民。	对新建的古美韵邻里中心进行组织架构建设，制定理事会章程，如未对内部治理架构进行组建，本项不得分。	一中心一方案 理事会章程
	C15 验收质量达标率	2	2	2	考察邻里中心建设是否达到既定标准，用以反映项目完成的质量达标情况。 (考虑到截至 2019 年 1 月 22 日，项目仅完成街道层面完工验收，还未进行区阶段性验收，故质量达标率仅考察此层面验收情况)	验收质量达标率=(质量达标的工作内容/总工作内容)×100%； 本项得分=验收质量达标率×2。	工程验收报告
	C16 活动开展完成率	4	4	4	考察邻里中心内各项活动是否全部按照计划安排开展。	活动开展完成率=实际开展活动数/计划开展活动数×100%； 本项得分=活动开展完成率×4。	活动开展台账记录
	C17 活动开展及时率	4	4	4	考察邻里中心各项活动是否全部按时落实。	活动开展及时率=及时开展活动数/计划开展活动数×100%； 本项得分=活动开展及时率×4。	活动开展台账记录
	C21 邻里中心功能布局合理性	5	4.84		考察邻里中心的建设在选址、功能布局方面是否合理。	邻里中心功能布局合理性分选址合理、功能布局齐全和居民满意度三部分进行考察： 选址合理：考察邻里中心的选址是否合理，占 2 分； 功能布局齐全：按照所制定的邻里中心建设方案	调查问卷 A 汇总数据



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标说明	评分标准	数据来源
						进行规划布局，占 2 分，若有不匹配不得分；居民满意度：由于古美韵邻里中心尚未投入使用，无法考察居民对功能布局方面的满意度，故仅考察居民对邻里中心选址是否满意，占 1 分，选取问卷 A 中 1 个问题得分情况作为评分依据进行打分。	
	C22 居民参与情况	2	1.5	1.5	考察社区居民参与邻里中心的频次与意愿。	4 个投入运营的邻里中心各占 0.5 分，2018 年度月均活动场次、月均服务人次高于 2017 年度得满分，低于则不得分。	调查问卷 B 汇总数据
	C23 活动宣传情况	3	2	2	考察邻里中心辐射居民对项目举办活动的宣传情况。	在邻里中心辐射的居民区内随机抽取 10 个进行实地考核，均及时地宣传将要举办的活动，得满分；若存在一个居民区未宣传，则扣除相应比例的权重分。	各居民区宣传情况
	C24 邻里中心利用情况	3	3	3	考察投入运营的 4 个邻里中心是否被有效利用。	①邻里中心无闲置情况发生得 1 分；②邻里中心空间安排合理得 1 分；③有效利用邻里中心开展活动得 1 分。	场地使用情况
	C25 投诉及投诉有效解决情况	4	4	4	考察项目实施过程中是否存在投诉，对于投诉是否及时解决。	本指标从两个层面考察： ①施工投诉：未发生过施工投诉得 2 分；若发生过施工投诉，5 起以内扣 1 分，超过 5 起，则本指标不得分； ②运营投诉：设立公开热线电话，用于接待受访和投诉监督的得 1 分，投诉事件及时、圆满解决得 1 分，有未解决的投诉事件扣 1 分。	投诉台账记录



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标说明	评分标准	数据来源
		C26 重大事故率	3	3	考察施工过程中是否发生过重大安全事故。	未发生过重大安全事故，得 3 分；若发生过重大安全事故，则本指标不得分。	施工台账
		C27 受益群众满意度	7	5.93	考察居民群众对邻里中心建设与运营的满意度。	本指标从两个层面考察： ①建设方面居民满意度：总分 2 分，共有 4 个问题，每个问题占 0.5 分，包括投入使用了解度、总体情况满意度、活动需求满足度、装修扰民情况等； ②运营方面居民满意度：总分 5 分，共有 10 个问题，每个问题占 0.5 分，包括服务态度满意度、服务人员充足度、活动场地适用度、环境整洁度、设备数量充足度、设施设备完好性、活动时长满意度、活动种类多样性、日常活动宣传到位度、反馈机制落实度等； 每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。	调查问卷 AB 汇总数据
		C28 主管部门满意度	3	3	考察自治办对工程质量认同率、工程安全性、相关方（服务供应商）配合度、监管难度、邻里中心宣传情况等 5 个方面的满意度。	问卷共有 5 个问题，每个问题占 0.6 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。	调查问卷 D 汇总数据



港融投资

## 古美路街道邻里中心建设与运营项目

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	指标说明	评分标准	数据来源
C3 可持续发展 (6%)		C29 社工满意度	2	1.45	考察社工对相关工作经历、社工培训效果、工作量合理度、居民配合度等4个方面的满意度。	问卷共有4个问题，每个问题占0.5分；每个问题下设A、B、C三个选项，分别对应100%、60%、0%的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以100%为标杆值对指标评分。	调查问卷 C 汇总数据
		C31 长效管理机制健全性	3	2	考察项目的长效管理机制是否健全。	评价组梳理项目内容与实施情况，认为必要的长效管理应包括制度、组织、资金三方面，各占1分：①制度方面：配套制度及标准探索/完善/创新机制；运行情况全面评估及结果应用机制；信息化/菜单式服务平台建设机制；②组织方面：理事会组建配套机制；骨干志愿者组建机制；③资金方面：资金保障机制。	长效管理制度
		C32 长效管理机制执行有效性	3	3	考察项目的长效管理机制是否有效执行。	上述6项长效管理机制的执行有效性共占3分，每有1项长效管理机制未按既定要求有效执行，扣0.5分，直至扣完。	长效管理制度
合计		100	85.72	-	-	-	-



### 附件三：评价底稿

#### A11 战略目标适应性

绩效项目名称：2018年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目目标是否与《关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》中的战略目标相适应。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：战略目标适应性高 评分标准：①与战略目标相一致得1分；②项目能够支持预期战略目标的实现得1分。
数据来源	《关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》
评价结果	<p>“古美路街道邻里中心建设与运营”项目目标与《中共上海市委上海市人民政府关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》中提出的“进一步完善基层社会治理体系，进一步提高基层社会治理能力，使基层社会在深刻变革中既充满活力又和谐有序，为城市治理体系和治理能力现代化奠定坚实基础，为上海顺利实现‘四个中心’和社会主义现代化国际大都市建设目标提供坚实保障。”的总体目标相一致，得1分；且项目的实施能够支持“优化社区事务管理中心的基本公共服务功能”的实现，得1分。</p> <p>故本指标得满分2分。</p>
	指标得分：2分

## A21 立项依据充分性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目立项依据是否充分，是否符合国家、本市的相关规定。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：立项依据充分 评分标准：①立项原因充分，目的明确得 1 分；②符合相关规定得 1 分。
数据来源	《闵行区关于推进邻里中心建设》
评价结果	“古美路街道邻里中心建设与运营”项目是根据《中共上海市委上海市人民政府关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》和《闵行区关于推进邻里中心建设的实施方案》文件要求进行立项的，项目设立的原因是通过搭建社区综合性公共服务平台，完善基层公共服务在有效性、可及性、多元性及特色性等方面不足，采用“统筹规划、科学布局、有效辐射”的方式，在辖区内各街镇及工业区，打造“最后一公里”社会治理服务圈，立项原因充分，目的明确，得 1 分；且立项依据符合相关规定，得 1 分。故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分



## A22 立项流程规范性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：设立合规性高，是否获得批复。 评分标准：①项目按照规定的程序申请设立，提供相关材得 1 分；②项目开展于获得批复后得 1 分。
数据来源	申报手续等资料
评价结果	古美路街道邻里中心建设与运营项目是根据《中共上海市委上海市人民政府关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》和《闵行区关于推进邻里中心建设的实施方案》文件要求进行立项的。2018 年，古美路街道自治办根据区层面推进节奏，以资源整合和功能叠加为前提、一公里治理服务半径为准则，布局邻里中心点位，经多次实地考察排摸，选定古美韵邻里中心地址，并按照区主管部门“一中心一方案”的要求，制定该中心建设方案，同时聘请第三方服务公司对所涉邻里中心装修工程进行概算，确定总投资金额。立项原因充分，目的明确，且立项依据符合相关规定，得 2 分。故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分



## A31 绩效目标合理性

绩效项目名称：2018年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：绩效目标合理 评分标准：项目是否为促进社会发展所必需；项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；绩效目标与相应预算的关联性。
数据来源	绩效目标申报表
评价结果	项目所设定的绩效目标来源于《闵行区社会治理“十三五”规划》以及古美路街道自治办当年度工作计划，依据充分，项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，得1分；绩效目标围绕项目内容设置，考察内容明确，对项目管理具有约束性和激励性，符合实际情况且具备可完成性，得1分。故本指标得满分2分。
	指标得分：2分

## A32 绩效目标明确性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	用以反映和考核项目绩效目标与项目实施内容的相符情况，考察绩效目标的设定是否清晰、细化、可衡量。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：绩效目标明确 评分标准：①项目绩效目标与项目内容相关，能够反映项目内容的完成情况，得 0.5 分；②绩效目标清晰、细化、可衡量，得 0.5 分；③绩效目标设置合理，具有可完成性，得 0.5 分；④项目可操作性强，得 0.5 分。
数据来源	绩效目标申报表
评价结果	项目的绩效目标是根据邻里中心建设的推进节奏以及邻里中心的职能定位和社会居民实际需求而设立的，与项目内容相关，能够反映项目内容的完成情况，得 0.5 分；项目的具体目标包括建成 1 家邻里中心、完成 1 家邻里中心组织架构建设、一次性验收合格、办公设备购置及时、活动开展及时、居民参与情况良好、邻里中心功能布局合理、居民满意度达 90% 等，绩效目标清晰、细化、可衡量，为项目情况的科学评判提供保障，得 0.5 分；绩效目标设置合理，符合实际情况，具有可完成性，得 0.5 分；项目自 2016 年开始实施，可操作性强，得 0.5 分。故本指标得满分 2 分。  指标得分：2 分

## B11 预算编制合理性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目预算编制是否合理，是否有明确的数量依据，有充分的价格依据，制定了完整详细的预算编制明细表。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：预算编制合理 评分标准：①预算编制细化至单价、数量得 1 分； ②有明确的单价、数量依据得 1 分。
数据来源	预算编制明细表
评价结果	2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目年初预算安排 335 万元，可划分为两个子项目，其中建设子项目 210 万元，运营子项目 125 万元。建设子项目参照上一年度建成的平吉园邻里中心的装修成本 2386 元/ $m^2$ ，拟定当年度邻里中心建设单价，乘以总面积 879.11 $m^2$ （古美韵邻里中心大楼面积约 1910 $m^2$ ，邻里中心实际所占面积约 879 $m^2$ ），装修成本为 209.76 万元，故预算取整为 210 万元；运营子项目由自治办根据市场询价并结合 2017 年运营情况为参考标准从而确定，针对各个邻里中心的面积和活动开展制定预算。预算编制细化到单价、数量，并制定了预算编制明细表。故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

## B12 预算调整率

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目的预算调整情况，用以反映财政资金安排合理性。
指标权重	指标权重：1
评价标准	指标标杆值：预算调整合理。 评分标准：预算调整率=年初预算总额-调整后预算总额/年初预算总额×100%； 预算调整率 >10%本项不得分。
数据来源	预算调整金额
评价结果	项目年初预算为 335 万元，为了将古美韵邻里中心建设成古美路街道标杆式邻里中心，加强装修效果，根据概算公司给出的概算金额，通过街道主任办公会议，确定古美韵邻里中心建设子项目预算由 210 万元追加 470 万元，调整后预算为 680 万元，其中 580 万元在 2018 年度安排，100 万元在 2019 年度安排。故追加后预算为 705 万元，其中建设子项目 580 万元，运营子项目 125 万元。 截止至 2018 年 12 月 31 日，古美路街道邻里中心建设与运营项目根据实际情况调整预算，调整后预算为 470.09 万元，预算调整率= (470.09-705) /407.09×100% =58%>10%。根据评分标准，本项不得分。故本指标得分为 0 分。
	指标得分：0 分



## B13 预算执行率

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目的预算执行情况。
指标权重	指标权重：1
评价标准	指标标杆值：预算执行率高。 评分标准：预算执行率=预算执行总额/调整后预算总额×100%；预算执行率≥90%得 1 分；<60%本项不得分。
数据来源	预算支出明细表
评价结果	截止至 2018 年 12 月 31 日，古美路街道邻里中心建设与运营项目根据实际情况调整预算，调整后预算为 470.09 万元，实际执行金额为 470.07 万元，预算执行率为 99.99%。故本指标得满分 1 分。
	指标得分：1 分

## B21 财务管理制度健全性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目的财务管理制度是否健全，必要的财务管理制度包括：专款专用制度、付款审批制度、项目结算制度、资金专账管理制度。
指标权重	指标权重：2
评价标准	<p>指标标杆值：财务管理制度健全 评分标准：4项必要的财务管理制度各占0.5分；若存在相应的财务管理制度，得0.25分，否则不得分；制度内容细致健全，具备可执行性，得0.25分，否则不得分。</p>
数据来源	财务管理制度专项经费管理办法
评价结果	<p>评价组查阅了自治办的财务管理制度，现有的制度包括“专款专用制度”、“付款审核制度”、“项目结算制度”、“资金专账管理制度”；上述财务管理制度内容细致健全，与相关规定相适应，能够满足古美路街道邻里中心建设与运营项目基本管理要求，且与现实情况相符，具备可执行。故本指标得满分2分。</p>
	指标得分：2分

## B22 财务管理制度执行有效性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察财务管理制度在项目实施过程中是否得到有效执行，结合项目特点，包括： 1) 资金的流向与用途匹配，以收款方开具发票为评判依据；2) 付款经有关部门及领导会签，对金额、时间进行审定；3) 按制度规定对项目进行结算，确保预算执行准确。4) 专款专用，不存在跨子项目科目支付的情况。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：财务管理制度执行有效  评分标准： 1) 专款专用制度的执行有效性占 0.5 分：项目的资金流向与既定的收款方一致，得 0.25 分；索要发票并妥善保存，得 0.25 分； 2) 付款审批制度的执行有效性占 0.5 分：资金使用申请表附件齐全，得 0.25 分；经相关领导审核会签后对外拨付，得 0.25 分； 3) 项目结算制度的执行有效性占 0.5 分：年末对项目进行整体结算，梳理应执行的预算金额，得 0.25 分；根据结算结果制定相应的处置方案，得 0.25 分 4) 专款专用，不存在跨科目支付，得 0.5 分。
数据来源	付款凭证资金拨付申请表财务数据
评价结果	评价组翻阅邻里中心建设与运营项目财务凭证、资金拨付申请表等资料，现有的财务管理制度均能有效执行：资金流向与既定的收款方一致；拨付款项时填列了资金使用申请表，拨付前经过审核会签，即付款审批制度执行有效；明确并严格把控邻里中心建设与运营项目资金的使用范围和支出标准。故本指标得满分 2 分。  指标得分：2 分

## B31 政府采购管理规范性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察政府采购管理是否科学有效。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：政府采购流程合规 评分标准：①各服务供应商通过规范的政府采购流程确认得 1 分；②采购过程中所必须的手续和文件齐全完备，采购及时、台账完整得 1 分。
数据来源	政府采购相关资料
评价结果	工程施工单位、设计单位通过公开招投标确定，代建单位、微信公众号运营商通过三方比价、综合评定确定，工程监理单位、投资监理单位以区财政库内排序确定，家具供货商、电器供货商、标示文化墙设计布置服务商通过上海市政府采购网-电子集市采购确定，对小额采购项目，为充分保障财政资金的准确使用，在启动采购前由第三方评估机构对预算进行专业评估并且出具评估报告，以评估后的价格作为采购预算金额，而后进行比价程序。各服务供应商均通过规范的政府采购流程确认，得 1 分；评价组翻阅项目相关档案，采购过程中所必须的手续和文件齐全完备，得 1 分。故本指标的满分 2 分。
	指标得分：2 分

## B32 合同签订规范性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目的服务合同设置与签订是否规范。
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：合同签订规范 评分标准：①合同设置全面，责任划分明确，对服务质量要求、违约责任等核心要素均有详尽描述得2分；②合同签订规范，合同期限具备合理性，能够保障项目有序、合规、顺利实施得2分。每有一项不合规，扣0.5分，扣完为止。
数据来源	服务合同管理办法
评价结果	评价组翻阅项目相关合同，合同签订规范性存在以下不足：①项目于2018年12月完工，代建合同于2019年1月签订，与代建单位合同签订不及时，扣0.5分；②与投资监理、微信公众号运营商签订的合同未标明签订日期，扣0.5分；③与电器供应商签订的合同未标明质保期及质保金，扣0.5分，故本指标得分为2.5分。
	指标得分：2.5分



## B33 合同执行有效性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目实施过程中是否严格执行合同既定的资金拨付、工程建设等内容。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：合同执行有效 评分标准：合同执行过程中有一项与列示的条款不符扣 1 分，扣完为止。
数据来源	服务合同管理办法
评价结果	评价组翻阅项目所涉合同，按其付款约定进行测算，该项未严格按照合同约定拨付项目资金，如：工程款：根据合同约定，实际进场施工后预付合同价的 30%，竣工验收合格后付至合同价款的 80%，根据实际工作进度，截至 2018 年 12 月底，项目工程施工结束，但尚未验收，应付至合同价款的 30%，实际付至 70%，与合同约定不符。故本指标得分为 1 分。
	指标得分：1 分

## B34 管理职责安排合理性

绩效项目名称：2018年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目管理架构安排是否合理，职责划分是否清晰。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：管理职责安排合理 评分标准：①邻里中心的活动安排内容与居委无冲突得0.5分；②项目的管理层级结构合理得0.5分；③管理架构分工清晰，利于管理考核与协调得0.5分；④各级管理人员配置合理，管理结构具有稳定性得0.5分。
数据来源	项目管理制度
评价结果	古美路街道辖区内邻里中心在运行过程中较为有效的与居委会形成互补，在居委会的基础上开展更专业、更丰富的活动，满足了居民的要求，得0.5分；本项目的管理层级分为理事会、秘书处两级，结构合理，得0.5分；由理事会负责中心内重大事项的决策、服务质量的评议与监督、中心运营机制的建立等工作，由秘书处负责邻里中心的日常管理和运作，为辖区居民提供各项资源服务，各级管理架构的分工清晰，得0.5分；各级管理人员配置合理，管理结构稳定，得0.5分。故本指标得满分2分。
	指标得分：2分

## B35 管理制度健全性-施工

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察与项目直接相关的工程施工管理制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核管理制度对项目顺利实施的保障情况。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：管理制度健全 评分标准：工程施工管理制度包括但不限于：日常联动例会制度、项目质量管理制度、台账记录、归档管理制度、责任明确制度等，每缺少一项必要管理制度扣 0.5 分，扣完为止。
数据来源	项目管理制度
评价结果	为保障该项目正常施工，在邻里中心建设方面，自治办按照合同约定对服务供应商进行监管，包括日常联动例会制度、项目质量管理制度、归档管理制度、台账记录制度、责任明确制度等，各项管理制度较为健全。未见必要管理制度缺失，故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

## B36 管理制度健全性-运营

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察与项目直接相关的运营管理是否健全、完善、有效，用以反映和考核管理制度对项目顺利实施的保障情况。
指标权重	指标权重：4
评价标准	<p>指标标杆值：管理制度健全</p> <p>评分标准：            运营管理制度从两个层面考察，各占 2 分：            ①基础管理制度：包括社会动员机制、服务清单机制、骨干培育机制、社工考核管理制度；            ②特色管理制度：包括理事会制度、需求收集制度、项目化运作机制、预约机制、邀请机制、活动室自主管理机制、志愿服务激励机制等。            每缺少一项必要管理制度扣 0.5 分，扣完为止。</p>
数据来源	项目管理制度
评价结果	<p>为保障该项目正常运营，在邻里中心运营方面，自治办建立了较为健全的运营管理，包括：①基础管理制度：按照《闵行区关于推进邻里中心建设的实施方案》，建立了社会动员机制、服务清单机制、骨干培育机制、社工考核管理制度；②特色管理制度：根据古美路街道辖区特色，建立了理事会制度、需求收集制度、项目化管理运作制度、预约机制、邀请机制、活动室自主管理机制、志愿服务激励机制等。但在考核制度建设方面，仅由自治办每年底对社工进行考核，未见对邻里中心运营情况进行考核的成文制度，扣 0.5 分。故本指标得分为 3.5 分。</p>
	指标得分：3.5 分

### B37 管理制度执行有效性-施工

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目实施过程中是否严格按照既定的管理及考核制度执行，有无违反制度的情况发生。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：管理制度执行有效 评分标准：严格按照管理考核制度执行的得满分，每有一项违反相关制度的扣1分，扣完为止。
数据来源	管理考核相关台账
评价结果	在工程施工过程中，自治办进行不定期巡查监督，并制定了相应的项目质量要求标准对项目施工质量进行管理，各项既定管理制度执行基本有效，但对工程进度的推进、监督、把控有效性不足，工程整体较计划延误，扣1分。故本指标得分为1分。
	指标得分：1分



B38 管理制度执行有效性-运营

绩效项目名称：2018年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目实施过程中是否严格按照既定的管理及考核制度执行，有无违反制度的情况发生。
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：管理制度执行有效 评分标准： 运营管理从两个层面考察，各占2分； 严格按照管理考核制度执行的得满分，每有一项违反相关制度的扣1分，扣完为止。
数据来源	管理考核相关台账
评价结果	在邻里中心运营过程中，均严格按照既定的管理制度执行，按照管理制度建立邻里中心理事会，在各中心内设立服务活动清单供居民进行挑选、定期进行骨干培育等，但缺失1-3月邻里中心活动台账记录，扣1分。故本指标得分为3分。
	指标得分：3分

### C11 建设方案完成率

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察邻里中心建设前期，是否按要求对邻里中心选址、功能定位、规模布局等方面进行排摸，并按照区主管单位要求完成邻里中心建设方案。
指标权重	指标权重：2
评价标准	<p>指标标杆值：建设方案完成</p> <p>评分标准：按照区主管单位要求，对新建的邻里中心进行前期调研，完成邻里中心建设方案，如缺少邻里中心建设方案，本项不得分。</p>
数据来源	一中心一方案
评价结果	古美路街道自治办按照区主管单位的工作要求，邻里中心建设前期对中心的选址、功能定位、组织架构、运营机制等进行前期调研，制定邻里中心建设方案，完成了 1 家 2018 年新建的邻里中心的建设方案，完成率 100%。故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

## C12 建设工程完成及时情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察是否按计划时间节点完成古美韵邻里中心的装修工程，用以反映和考核项目的实际产出情况。
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：建设工程完成及时  评分标准： 本指标从两个层面考察，完成率、及时率各占2分。 ①按计划时间节点完成装修工程，得4分；②完成装修工程部分，但未按计划时间节点完成，得2分； ③未在时间节点内完成装修工程，本项不得分。
数据来源	项目完工验收单
评价结果	古美韵邻里中心原计划于 2018 年年底投入试运营，截止至 2018 年 12 月底，已完成硬装部分工程建设，并于 2019 年 1 月 18 日组织街道完工验收，但尚未出具完工验收报告、监理报告等。 导致工程进度延误的主要原因为：①设计公司施工图纸出具较晚，整改频次较多，招标工作晚于工作计划；②该邻里中心所处场地，另有“中央厨房”、“社区食堂”、“为老服务床位”、“为老体验馆”等设施功能，由其它第三方实施装修（不包含在本项目内），但其进度滞后一定程度上影响邻里中心施工进程。 根据评分标准，装修工程已完成，装修工程完成率为 100%，得 2 分；装修工程按计划时间节点在 2018 年年底完成，但未按计划的时间节点完成工程验收，工程完成及时性不足，得 1 分。故本指标得分为 3 分。
	指标得分：3 分

## C13 设备购置安装完成及时情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察是否按计划时间节点完成各项办公设备、电器的购买安装，用以反映和考核项目的实际产出情况。
指标权重	指标权重：4
评价标准	<p>指标标杆值：设备购置安装完成及时</p> <p>评分标准：</p> <p>本指标从两个层面考察，完成率、及时率各占 2 分。</p> <p>①按计划时间节点完成设备购买、安装的，得 4 分；</p> <p>②完成设备的购买、安装，但未按计划时间节点完成，得 2 分；③未在时间节点内完成设备购买、安装的，本项不得分。</p>
数据来源	设备安装验收清单
评价结果	<p>截至 2019 年 1 月 22 日，软装部分尚未完成，家具（除定制家具外）已到位，电器待支付合同价款 50% 后即可到位，标示文化墙设计已定稿，需待其它第三方实施装修部分完工后才可进场布置，导致设备购置安装延误的主要原因是：①设计公司施工图纸出具较晚，整改频次较多，招标工作晚于工作计划；②软装部分中途流标两次，实际于 2018 年 12 月中完成招投标手续，导致工程延误。</p> <p>根据评分标准，完成部分设备的购买和安装，但未全部完成，扣 1 分；未按计划时间节点完成全部设备购置安装工作，及时性不足，扣 2 分。故本指标得分为 1 分。</p>
	指标得分：1 分

### C14 组织架构建设完成率

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察新建古美韵邻里中心内部组织架构的组建情况，每家邻里中心需成立由居民区书记、居委会主任、社区群众等各方代表组成的理事会，并制定理事会章程和议事规则，下设邻里中心秘书处，执行理事会决策，服务于居民。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：组织架构建设完成 评分标准：对新建的古美韵邻里中心进行组织架构建设，制定理事会章程，如未对内部治理架构进行组建，本项不得分。
数据来源	一中心一方案理事会章程
评价结果	古美路街道自治办按照区主管单位的工作要求，根据区级层面管理要求，以“理事会”+“秘书处”的组织架构为核心，组建邻里中心治理架构，理事会负责中心内重大事项的决策、服务质量的评议与监督、中心运营机制的建立等工作，秘书处负责邻里中心的日常管理和运作，为辖区居民提供各项资源服务，组织架构建设完成率 100%。故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

### C15 验收质量达标率

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察邻里中心建设是否达到既定标准，用以反映项目完成的质量达标情况。(考虑到截至 2019 年 1 月 22 日，项目仅完成街道层面完工验收，还未进行区阶段性验收，故质量达标率仅考察此层面验收情况)
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：验收质量达标 评分标准： 验收质量达标率=(质量达标的工作内容/总工作内容) × 100%； 本项得分=验收质量达标率×2。
数据来源	工程验收报告
评价结果	2019 年 1 月 18 日，该项目由古美路街道自治办组织项目施工单位、工程监理单位、投资监理单位等相关方进行完工验收，验收质量达标率为 100%。故本指标得满分 2 分。
	指标得分：2 分

### C16 活动开展完成率

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察邻里中心内各项活动是否全部按照计划安排开展。
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：活动开展完成率高 评分标准： 活动开展完成率=实际开展活动数/计划开展活动数×100%； 本项得分=活动开展完成率×4。
数据来源	活动开展台账记录
评价结果	从 2018 年 4 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，古美路街道投入运营的 4 家邻里中心均按照活动计划安排表完成相关活动的举办，累计举办活动 7917 余次，服务居民 142728 人次。活动开展完成率为 100%，故本指标得满分 4 分。
	指标得分：4 分

### C17 活动开展及时率

绩效项目名称：2018年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察邻里中心各项活动是否全部按时落实。
指标权重	指标权重：4
评价标准	指标标杆值：活动开展及时 评分标准： 活动开展及时率=及时开展活动数/计划开展活动数×100%； 本项得分=活动开展及时率×4。
数据来源	活动开展台账记录
评价结果	4家邻里中心秘书处每天按照上周的活动计划安排开展活动，未见不及时开展活动的情况。故本指标得满分4分。
	指标得分：4分

## C21 邻里中心功能布局合理性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察邻里中心的建设在选址、功能布局方面是否合理。
指标权重	指标权重：5
评价标准	<p>指标标杆值：邻里中心功能布局合理</p> <p>评分标准：</p> <p>邻里中心功能布局合理性分选址合理、功能布局齐全和居民满意度三部分进行考察：</p> <p>选址合理：考察邻里中心的选址是否合理，占 2 分；</p> <p>功能布局齐全：按照所制定的邻里中心建设方案进行规划布局，占 2 分，若有不匹配不得分；</p> <p>居民满意度：由于古美路邻里中心尚未投入使用，无法考察居民对功能布局方面的满意度，故仅考察居民对邻里中心选址是否满意，占 1 分，选取问卷 A 中 1 个问题得分情况作为评分依据进行打分。</p>
数据来源	调查问卷 A 汇总数据
评价结果	<p>选址方面：自治办以资源整合和功能叠加为前提、一公里治理服务半径为准则，布局邻里中心点位，以沿街商铺为核心筛选标准，经多次实地考察摸排，选定中心地址，为居民提供了活动的便利性，得 2 分；功能布局方面：新建成的邻里中心在功能布局方面包含：公共服务就近提供、市场力量对接服务、群众团队培育扶持、邻里关系交流融合 4 项基本功能，基本功能齐全良好，能够以多元化活动和服务种类，满足多层次居民的需求，得 2 分；居民满意度方面：随机抽取古美路邻里中心附近 20 名社区居民展开问卷调查，其中有效问卷 18 份，问卷回收率为 90%。选址满意度为 84%，得 0.84 分。故本指标得分为 4.84 分。</p>
	指标得分：4.84 分

## C22 居民参与情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察社区居民参与邻里中心的频次与意愿。
指标权重	指标权重：2
评价标准	<p>指标标杆值：居民参与情况良好</p> <p>评分标准：4个投入运营的邻里中心各占0.5分，2018年度月均活动场次、月均服务人次高于2017年度得满分，低于则不得分。</p>
数据来源	调查问卷B 汇总数据
评价结果	<p>为考察古美路街道辖区内已建成的4家邻里中心居民的参与度，随机抽取120名社区居民展开问卷调查，有效问卷105份，问卷回收率为87.5%，其中参与过邻里中心举办活动的共计92份。</p> <p>问题下设A、B、C、D、E五个选项，分别对应100%，80%，60%，30%，0%的权重，以汇总后的调查结果为指标评分依据，调查结果显示：在受访并勾选参加过邻里中心活动的社区居民中，20-60岁的居民占大多数，10-20岁、70岁及以上的居民较少。</p> <p>在此类社区居民中，大多数每2-3天或每周来一次邻里中心，每天都来邻里中心参加活动的居民比例较少；汇总居民参与邻里中心活动的原因，绝大多数居民喜欢邻里中心的活动，并通过这些服务与活动，对参与社区活动感兴趣，并认为通过这些活动能够培养自己的文娱活动兴趣、学习一些知识；在访谈中，评价组了解到，绝大多数居民认为参与邻里中心的活动，丰富了娱乐生活，并且帮助他们认识了更多朋友，同时还提升了自我的价值。</p> <p>评价组将运营中的4家邻里中心2017年与2018年月平均活动及人流量作对比：东兰苑、平吉园、古龙汇邻里中心月均居民参与量均较上年度有所增加，平南居邻里中心有所减少，根据评分标准扣0.5分。故本指标得分为1.5分。</p>
	指标得分：1.5分

## C23 活动宣传情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察邻里中心辐射居民对项目举办活动的宣传情况。
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：活动宣传度高 评分标准：在邻里中心辐射的居民区内随机抽取 10 个进行实地考核，均及时地宣传将要举办的活动，得满分；若存在一个居民区未宣传，则扣除相应比例的权重分。
数据来源	各居民区宣传情况
评价结果	在投入运营的 4 个邻里中心中，秘书处每月向街道自治办上报下月活动计划，并在每周五前调整并汇总下周活动情况，在邻里中心的宣传栏公示，并上传至政务网，由各居委从政务网下载相关活动情况，并负责每个小区的宣传，部分经常参与邻里中心活动的居民亦可通过与社工的微信交流了解活动安排，但是参加邻里中心活动频率较小的居民对居委的邻里中心活动宣传的了解度和关注度不够，并且邻里中心日常活动的临时调整情况，未能及时通过居委会通知到居民，导致“无功而返”的情况时有发生，扣 1 分。故本指标得分为 2 分。
	指标得分：2 分

### C24 邻里中心利用情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察投入运营的 4 个邻里中心是否被有效利用。
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：邻里中心利用率高 评分标准：①邻里中心无闲置情况发生得 1 分；②邻里中心空间安排合理得 1 分；③有效利用邻里中心开展活动得 1 分。
数据来源	场地使用情况
评价结果	投入运营的 4 家邻里中心，对每天每个场地举办的服务和活动均进行了日常签到，无场地闲置情况，各活动空间安排合理，在邻里中心日常运行过程中，其辐射的各居委充分邻里中心场地开展活动。故本指标得满分 3 分。
	指标得分：3 分



## C25 投诉及投诉有效解决情况

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目实施过程中是否存在投诉，对于投诉是否及时解决。
指标权重	指标权重：4
评价标准	<p>指标标杆值：投诉少且解决有效</p> <p>评分标准：</p> <p>本指标从两个层面考察：</p> <p>①施工投诉：未发生过施工投诉得 2 分；若发生过施工投诉，5 起以内扣 1 分，超过 5 起，则本指标不得分；</p> <p>②运营投诉：设立公开热线电话，用于接待受访和投诉监督的得 1 分，投诉事件及时、圆满解决得 1 分，有未解决的投诉事件扣 1 分。</p>
数据来源	投诉台账记录
评价结果	<p>本指标从两个方面进行分析：施工方面，未发生过施工投诉，得 2 分；运营方面，设立了公开热线电话，用于接待受访和投诉监督，得 1 分，无未解决的投诉事件，得 1 分。故本指标得满分 4 分。</p>
	指标得分：4 分



## C26 重大事故率

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察施工过程中是否发生过重大安全事故。
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：无重大安全事故 评分标准：未发生过重大安全事故，得 3 分；若发生过重大安全事故，则本指标不得分。
数据来源	施工台账
评价结果	项目自工程进场至完工，未发生过一起重大安全事故。故本指标得满分 3 分。
	指标得分：3 分



## C27 受益群众满意度

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察居民群众对邻里中心建设与运营的满意度。
指标权重	指标权重：7
评价标准	<p>指标标杆值：建设方面居民满意度高，运营方面居民满意度高</p> <p>评分标准：</p> <p>本指标从两个层面考察：①建设方面居民满意度：总分 2 分，共有 4 个问题，每个问题占 0.5 分，包括投入使用了解度、总体情况满意度、活动需求满足度、装修扰民情况等；②运营方面居民满意度：总分 5 分，共有 10 个问题，每个问题占 0.5 分，包括服务态度满意度、服务人员充足度、活动场地适用度、环境整洁度、设备数量充足度、设施设备完好性、活动时长满意度、活动种类多样性、日常活动宣传到位度、反馈机制落实度等；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。</p>
数据来源	调查问卷 AB 汇总数据
评价结果	<p>①建设方面：评价组在古美韵邻里中心辐射区域内随机抽取 20 名居民进行问卷调查，有效问卷 18 份，问卷回收率 90%。问卷就投入使用了解度、总体情况满意度、活动需求满足度、装修扰民情况等四个方面的满意度进行调研，建设方面居民满意度为 83%，得分为 1.66 分，在发放调查问卷的过程中，评价组了解到，居民均希望该邻里中心尽快投入运营。</p> <p>②运营方面：评价组在已投入运营的 4 家邻里中心辐射区域内随机抽取 120 名居民进行问卷调查，其中有效问卷 105 份，问卷回收率为 87.5%，其中参与过邻里中心举办活动的共计 92 份。问卷就服务态度满意度、服务人员充足度、活动场地适用度、</p>



环境整洁度、设备数量充足度、设施设备完好性、活动时长满意度、活动种类多样性、日常活动宣传到位度、反馈机制落实度等十个方面的满意度进行调研，运营方面居民满意度为 85%，得分为 4.27 分，调查结果显示：满意度分值达 90%以上的有 5 项，满意度分值在（80%，90%）的有 3 项，满意度分值在（60%，80%）的有 2 项。根据评价组走访结果以及满意度得分情况：①邻里中心的服务人员态度较好，走访中发现，居民对于邻里中心工作人员的评价多集中在亲切、礼貌等方面；②每个场地的环境都很整洁，首先因为居民的自主能动性较高，其次邻里中心的服务人员在场地使用过后都会清理场地，及时保障了场地的整洁；③活动种类丰富多样，有充足的选择性，日常活动通过宣传栏、布告、微信平台等进行宣传，基本上可以满足居民的日常需求；④场地配备的设施设备均具备较高的适用性，并且设施设备都完好无损，其中乒乓球桌、音响等设备的使用度普遍较高。满意度得分情况显示，在以下方面可能存在的不足：①部分居民认为服务时间需适当加长。部分居民表示邻里中心作为一个方便群众生活、满足各方需求的基础平台，服务时间偏短，与居民的期望值有所偏差，同时居民希望法定节假日也能开展活动，但是考虑到邻里中心的服务人员均为社工、志愿者，志愿者均由社区居民组成，社区居民的日常作息与服务时段存在一定的冲突；②部分居民表示邻里中心在活动老师安排和活动时间安排上可能发生临时调整，然而由于活动调整相关信息的宣传反馈不及时，“无功而返”的情况时有发生（如：居民多次到达邻里中心，但是因为没有及时收到活动调整的相关信息，结果没有得到预期的服务）；③居民对反馈机制的了解度不够。主要体现在：接受邻里中心服务的居民多数为老年人，在表达和书写方面存在着一定的不便利，因此老年人倾向于放弃反馈意见；部分居民表示，对意见反馈渠道不了解。本指标得分 5.93 分。

指标得分：5.93 分

## C28 主管部门满意度

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察自治办对工程质量认同率、工程安全性、相关方（服务供应商）配合度、监管难度、邻里中心宣传情况等 5 个方面的满意度。
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：主管部门满意度高 评分标准：问卷共有 5 个问题，每个问题占 0.6 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。
数据来源	调查问卷 D 汇总数据
评价结果	为考察主管部门对项目实施的满意度，向主管部门发放相关问卷。问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重，以汇总后的调查结果为指标评分依据。评价结果显示，主管部门对项目的实施非常满意。故本指标得满分 3 分。
	指标得分：3 分

## C29 社工满意度

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察社工对相关工作经历、社工培训效果、工作量合理度、居民配合度等 4 个方面的满意度。
指标权重	指标权重：2
评价标准	指标标杆值：社工满意度高 评分标准：问卷共有 4 个问题，每个问题占 0.5 分；每个问题下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重；取加总后的平均分作为评分依据，以 100% 为标杆值对指标评分。
数据来源	调查问卷 C 汇总数据
评价结果	按规定，每个邻里中心需配备 2 个社工，评价组对已运营的 4 个邻里中心社工进行问卷调查，共发放 6 份问卷，回收 6 份，回收率为 100%。问卷就相关工作经历、社工培训效果、工作量合理度、居民配合度等四个方面的满意度进行调研，每个问题占 0.5 分，下设 A、B、C 三个选项，分别对应 100%，60%，0% 的权重，取加总后的平均分作为评分依据，以每题加总后的分数作为指标的评分依据。 调查结果显示，社工满意度为 73%，得分为 1.45 分。在走访过程中，评价组了解到每个邻里中心配备 2 个社工，但存在场地限制、人手不足的问题，在日常工作和举办活动时，需要各居委的配合，同时社工提出，希望有更多的社会资源支持，为居民提供更加丰富的服务和活动。
	指标得分：1.45 分

## C31 长效管理机制健全性

绩效项目名称：2018年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目的长效管理机制是否健全。
指标权重	指标权重：3
评价标准	<p>指标标杆值：长效管理机制健全</p> <p>评分标准：</p> <p>评价组梳理项目内容与实施情况，认为必要的长效管理应包括制度、组织、资金三方面，各占1分：</p> <p>制度方面：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 配套制度及标准探索/完善/创新机制；</li> <li>2) 运行情况全面评估及结果应用机制；</li> <li>3) 信息化/菜单式服务平台建设机制；</li> </ol> <p>组织方面：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 理事会组建配套机制；</li> <li>2) 骨干志愿者组建机制；</li> </ol> <p>资金方面：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 资金保障机制；</li> </ol>
数据来源	长效管理制度
评价结果	<p>邻里中心建设与运营项目具有显著的长效性和延续性，可持续发展能力需要不断完善和提高，结合项目的本质及现处的发展阶段，目前已有理事会组建配套机制、骨干志愿者组建机制、资金保障机制、服务平台建设机制等，但缺少台账定期汇总机制，对各邻里中心每月上报的活动计划进行分类汇总；公众满意度调研机制，定期对邻里中心辐射区域的社区居民进行满意度调研，扣1分。故本指标得分为2分。</p> <p>指标得分：2分</p>



## C32 长效管理机制执行有效性

绩效项目名称：2018 年古美路街道邻里中心建设与运营项目

项目单位：古美路街道办事处

指标解释	考察项目的长效管理机制是否有效执行。
指标权重	指标权重：3
评价标准	指标标杆值：长效管理机制执行有效 评分标准：上述 6 项长效管理机制的执行有效性共占 3 分，每有 1 项长效管理机制未按既定要求有效执行，扣 0.5 分，直至扣完。
数据来源	长效管理制度
评价结果	在现有的长效管理制度中，古美路街道邻里中心均按照标准有效执行。故本指标得满分 3 分。
	指标得分：3 分



## 附件四：调查问卷

“古美路邻里中心建设与运营”项目

受益群众调查问卷（A-建设）

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的个人真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持配合！

上海港融投资管理有限公司

2019年1月

1、请问您是否了解到古美韵邻里中心即将投入使用？

- A. 了解      B. 一般      C. 不了解

2、请问您对邻里中心的总体情况（外观、环境）是否满意？

- A. 满意      B. 一般      C. 不满意

3、请问您对邻里中心的选址是否满意？

- A. 满意，参与活动便捷    B. 一般    C. 不满意，参加活动很不方便

4、请问您认为邻里中心建成后是否能满足您的活动需求？

- A. 满足      B. 一般      C. 不能满足

5、请问邻里中心装修过程中是否存在扰民或安排不合理的问题？

- A. 无上述问题      B. 有一定影响      C. 明显存在上述问题

6、请问您对邻里中心还有什么其他建议？



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

“古美路邻里中心建设与运营”项目

受益群众调查问卷 (B-运营)

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的个人真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持配合！

上海港融投资管理有限公司  
2019年1月

**个人基本信息：**

1、请问您参与过邻里中心举办的活动么？

参与过                           从未参与

2、请问您的年龄属于哪个阶段？

10-20   20-50   50-60   60-70   70-80   80以上

3、您为什么会参与邻里中心的活动？

- 对参与社区活动感兴趣
- 学习一些知识
- 喜欢这里的活动
- 培养自己的文娱活动兴趣
- 通过邻里中心的宣传，得知有社区活动，因此出来转转

4、您参与频率是怎样的？

- 每天都来
- 每2-3天来一次
- 每周来一次
- 每月来一次
- 一月以上来一次

5、您参与邻里中心服务或活动对生活改善的影响？

- 认识了更多朋友
- 丰富了娱乐生活
- 提升了自我价值
- 减轻了孤独感
- 没有什么改善

**调查内容：**

1、您对邻里中心服务人员的服务态度满意吗？

A. 满意                           B. 一般                           C. 不满意

2、您认为所参与的服务或活动中，邻里中心配备的服务人员数量充足吗？

A. 充足                           B. 一般                           C. 人手不足

3、您认为邻里中心内活动场地的面积大小安排适用吗？

A. 非常适用，面积足够大，开展大型活动完全够用  
B. 适合，面积还可以，一般的活动基本够用



C. 不适合，场地太小，无法正常使用

**4、您认为邻里中心内活动场地的环境整洁舒适吗？**

A. 非常整洁，环境非常干净整洁，每天都有人打扫

B. 一般，场地的清洁频率不是很高，对开展活动有一点影响

C. 不满意，场地环境较差

**5、您认为邻里中心内设施设备的数量适用吗？**

A. 非常适用，设施齐全、完全满足需要

B. 一般，偶尔出现设施不够用的状况

C. 不满意，会出现用不上设施的情况，需要排队等候一段时间

**6、您在使用邻里中心内的设施设备时，是否遇到过破损的情况？**

A. 非常完整，从来没有遇到过破损的情况

B. 一般，少数设备会出现破损但是不影响使用

C. 不满意，经常发现有损坏的、无法使用的设备

**7、您认为每天的服务或活动时间的长度合适吗？**

A. 满意       B. 一般，可以适当延长/缩短       C. 不满意

**8、您认为现有的服务与活动的种类丰富吗？**

A. 非常丰富，服务和活动的种类非常丰富，让居民有充足的选择

B. 一般，种类太少，需要更加丰富/种类太多，感觉可以去掉一些

C. 不满意，有很多希望参与的活动或者服务都没有

**9、您对邻里中心的举办的日常活动了解吗？**

A. 非常了解，宣传到位

B. 一般，宣传不太到位，不太了解有什么活动

C. 不了解，从来没有看到过邻里中心和居委会的活动宣传

**10、您对邻里中心的日常反馈机制了解吗？**

A. 满意，有时候会有人询问参与活动的感受，并鼓励自己提出建议

B. 一般，听说过但没参与过

C. 不了解，从来没参与提过建议

**11、您对邻里中心提供的服务还有什么建议么？**



“古美路邻里中心建设与运营”项目  
社工问卷 (C)

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的个人真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持配合！

上海港融投资管理有限公司  
2019年1月

1、请问您此前是否有过组织类似邻里中心活动的工作经历或与此相关的教育经历？

- A. 有过此类经历，在两年以上
- B. 有过一些经历
- C. 没有任何此类经历

2、您是否接受过社工相关培训，您认为培训的效果如何？

- A. 效果非常好，收获很大
- B. 有一定效果，但觉得自身还需要继续学习
- C. 从来没有接受过管理服务方的指导或培训

3、您认为您的日常工作量是否合理？

- A. 工作量合理
- B. 工作量较大或略小
- C. 工作量不够合理

4、您认为邻里中心的居民配合度如何？

- A. 居民能够理解配合，听从指挥，秩序井然
- B. 存在部分居民不够理解配合，有一定组织难度
- C. 居民配合意愿很低，常有秩序混乱的情况发生

5、您在工作是否存在困难，或邻里中心在运营管理上有哪些困难，对此您有什么建议或看法？\_\_\_\_\_



“古美路邻里中心建设与运营”项目  
主管部门调查问卷（D）

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。整份问卷的填写大约需要几分钟，问卷采用不记名方式，请根据您的个人真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持配合！

上海港融投资管理有限公司  
2019年1月

**1、请问您对邻里中心建设的工程质量是否满意？**

- A. 满意      B. 一般      C. 不满意

**2、请问您对邻里中心建设工程的安全性是否满意？**

- A. 满意      B. 一般      C. 不满意

**3、请问您对相关方（各服务供应商）的配合度是否满意？**

- A. 满意      B. 一般      C. 不满意

**4、请问您认为邻里中心建设在实施过程中是否有难度？**

- A. 无难度      B. 一般      C. 难度很大

**5、您对建成后各邻里中心宣传情况是否满意？**

- A. 非常满意      B. 一般      C. 不满意



## 附件五：问卷分析

### 受益群众调查问卷（A-建设）

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比
群众了解度	9	50%	9	50%	0	0%
总体满意度	11	61%	7	39%	0	0%
选址满意度	11	61%	7	39%	0	0%
需求满足度	10	56%	8	44%	0	0%
扰民程度	12	67%	6	33%	0	0%

### 受益群众调查问卷（B-运营）

基本信息										
调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比	选 D 人数	占比	选 E 人数	占比
年龄阶段	2	2%	38	41%	25	27%	18	20%	9	10%
参与邻里中心活动的原因	22	24%	11	12%	32	35%	15	16%	12	13%
参与频率	8	9%	18	20%	30	33%	14	15%	22	24%
参与活动对生活的影响	21	23%	44	48%	14	15%	9	10%	4	4%

### 调查内容

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比
服务态度满意度	88	96%	2	2%	2	2%
服务人员充足度	42	46%	26	28%	24	26%
场地面积适用度	52	57%	40	43%	0	0%
环境整洁度	78	85%	14	15%	0	0%
设备数量充足度	75	82%	17	18%	0	0%
设施设备完好性	69	75%	23	25%	0	0%
开放时长满意度	57	62%	13	14%	22	24%
活动种类多样性	77	84%	15	16%	0	0%



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

活动宣传到位度	68	74%	11	12%	13	14%
反馈机制落实度	65	70%	18	20%	9	10%

### 社工问卷 (C)

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比
相关工作经历	2	33%	3	50%	1	17%
社工培训效果	1	17%	4	66%	1	17%
工作量合理度	2	33%	4	67%	0	0%
居民配合度	5	83%	1	17%	0	0%

### 主管部门调查问卷 (D)

调查内容	选 A 人数	占比	选 B 人数	占比	选 C 人数	占比
工程质量满意度	2	100%	0	0%	0	0%
安全性满意度	2	100%	0	0%	0	0%
相关方配合度	2	100%	0	0%	0	0%
建设难度	2	100%	0	0%	0	0%
宣传情况	2	100%	0	0%	0	0%



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

修改意见对照表

序号	专家意见	修改情况
1	项目在预算追加后再调减，建议补充预算编制、调整程序相关规定，新建邻里中心预算调高的决策依据。	建设子项目预算追加，通过街道主任办公会议，有闵古抄（2018）181号批复。
2	街道项目预算调整程序的表述需要确认。	
3	建议补充资金来源，是否全部为区级资金？补贴100万元是否享受？	报告P8中提到“各镇及工业区新建1个邻里中心补贴100万元，街道财政体制改革，区级相关单位不再安排预算拨付街道邻里中心建设的奖补资金，仅支付镇及工业区”。故项目资金全部为区级资金，不享受100万元。
4	P10表1.2建议按年初预算、第一次调整预算、第二次调整预算、执行。	报告P10表1.2已修改，第一次调整预算是由于建设项目内容调整，根据概算结果申请调增预算；第二次调整预算是年末根据实际支出情况进行调整。
5	项目两次预算调整的概念表述应有所区分。	
6	对存在问题进行适当修改。	报告P3已修改： 3.部分管理制度缺失，建设子项目未能对应工作计划及时完成 ①建设方面：自治办在工程施工过程中，进行不定期巡查监督，并按照合同要求对施工质量进行管理，但对工程进度的推进、监督、把控有效性不足，工程未能对应工作计划及时完成，原计划古美韵邻里中心在2018年年底投入运营，但截止至2019年1月22日，已完成硬装部分验收，尚未出具完工验收报告、监理报告等，软装部分家具基本到位，电器、标示文化墙尚未完成。 影响工程进度延误的主要原因有以下三点：一是设计公司施工图纸出具较晚，整改频次较多，招标工作晚于工作计划；二是软装部分中途流标两次，实际于2018年12月中完成招投标手续，导致工程延误；三是该邻里中心所处场地，另有“中央厨房”、“社区食堂”、“为老服务床位”、“为老体验馆”等设施功能，由其它第三方实施装修（不包含在本项目内），但其进度滞后一定程度上影响邻里中心施工进程。 ②运营方面：各项基础管理制度较为健全，另外还建立了多项特色管理制度，但在考核制度
7	关于项目建设中提出的设计滞后、采购流标等问题，需要进一步确认问题的根源，提出针对性的改进措施。	



港融投资

古美路街道邻里中心建设与运营项目

修改意见对照表

序号	专家意见	修改情况
		建设方面，仅由自治办每年底对社工进行考核，未见对邻里中心运营情况进行考核的成文制度。
8	进一步说明“邻里中心”运营模式，运行经营的支出范围。	邻里中心运营费用包括邻里中心的水电费、电话费等日常办公费用，影院版权购买，基本活动经费等。
9	明确邻里中心预算编制明细表“单价及数量”，说明运营费用等具体明细。	
10	简要说明建设设施量的依据来源与合理性。	报告 P9 表 1.1 古美路街道邻里中心基本情况表，包含已建成邻里中心面积、覆盖居民区、覆盖户数、活动场次等内容。
12	建议对目前的邻里中心的定位进行描述，以便进行对应的可持续发展目标设置。	报告 P9，邻里中心的定位为：“在医疗健康、文体教育、生活服务、公益互助等共性项目基础上，因地制宜开设个性化特色项目，通过配置公共服务资源，就近就便为群众提供菜单式服务。以多元化的活动和服务种类，满足多层次居民的需求，使得辐射范围内的居民群众大多乐于参与其中。”