

2023 年度闵行区华漕镇 财政支出项目绩效（后）评价报告

项目名称：2023 年度邻里中心经费项目

项目部门：上海市闵行区华漕镇人民政府（社区建设办公室）

主管单位：上海市闵行区华漕镇人民政府

委托单位：上海市闵行区华漕镇财政所

评价机构：上海沪汇会计师事务所（普通合伙）

主 评 人：黄国忠

二〇二四年八月

目录

摘要	1
一、项目概况	11
(一) 项目立项的背景和目的.....	11
(二) 项目立项依据.....	15
(三) 项目预算及资金使用情况.....	16
(四) 项目计划实施内容及完成情况.....	20
(五) 项目绩效目标.....	22
(六) 项目的组织及管理.....	24
(七) 利益相关方.....	27
二、绩效评价工作开展情况	27
(一) 绩效评价对象、范围和重点.....	27
(二) 绩效评价依据、原则.....	29
(三) 评价指标体系.....	29
(四) 评价方法及等级.....	32
(五) 绩效评价工作过程.....	32
三、评价结论及绩效分析（附评分表）	35
(一) 评价结论.....	35
(二) 绩效分析.....	36
(三) 具体指标分析.....	39
四、主要经验及做法、存在问题和建议	48
(一) 主要经验及做法.....	48
(二) 存在问题.....	48
(三) 相关建议.....	50

摘要

● 项目概述

上海市委市政府在《关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》和涉及街道体制改革、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、社区工作者的 6 个配套文件（简称“1+6”文件）中明确完善基层社会治理体系，进一步提高基层社会治理能力和社区管理及服务水平，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。上海市“十四五”规划提出要推动资源、管理、服务向街道社区下沉，构建网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共享的基层管理服务平台，积极运用数字技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新，精准高效满足群众需求。

上海市闵行区华漕镇社区建设办公室（以下简称“华漕镇社建办”）主要负责基层政权建设、基层自治组织建设，推进居民自治；做好社区团队活动、社会组织培育发展等社区自治工作；指导协调社区服务体系建设和社区综合服务设施建设和管理；指导、监督业委会和物业依法规范履职。

为完善城市社区居委会职能，夯实基层社会治理基础，加强基层群众性自治组织规范化建设，有效提高社区管理和服务水平，督促业委会和物业服务企业履行职责，加强物业服务监管，提高物业服务覆盖率、服务质量和标准化水平，积极贯彻落实市委创新社会治理、加强基层建设“1+6”文件精神，从而构建一支专职化、专业化的城乡社区工作者队伍，加快建设现代社区，提高城市治理水平，全面激发基层社会治理活力，构建基层社会治理新

格局。华漕镇社建办组织实施 2023 年度邻里中心经费项目（以下简称“本项目”），全镇覆盖 25 个居民区及 7 个邻里中心，辐射居民家庭超 3 万多户，分别为纪王邻里中心、金丰邻里中心、美邻苑邻里中心、九韵邻里中心、爱博六村邻里中心、闵北路邻里中心、许浦邻里中心（已拆）。纪王邻里中心坐落于纪翟路 1785 号，面积 1081 平方米，金丰邻里中心坐落于金丰路 121 弄 44 号，面积约 1445 平方米，主要侧重于为老服务；美邻苑邻里中心坐落于保乐路 666 弄 101 号，面积约 1200 平方米，主要侧重于群众自治功能，整合社区内现有的社区学校、阅览室、老年活动室、棋牌室、多功能室等原有功能的基础上，为本镇社会组织搭建平台；九韵邻里中心坐落于繁兴路 296 号，面积约 570 平方米，主要侧重于综合性服务，围绕“9 个韵”打造韵语成长、韵律乐活韵文书香等功能叠加的 9 个特色空间；爱博六村邻里中心位于申长北路 185 弄 41 号，面积约 3000 平方米；各个邻里中心以群众欢迎、群众受益、群众满意为标准，解决居民普遍反映的诉求和共性问题，为保障邻里中心日常正常运行，华漕镇社建办制定工作计划、拟定特色项目、楼组自治建设方案等，主要经费作用于各邻里中心的日常运行，如房租费、居民活动室水电费、物业费、雨棚维修更换、迎新春活动费等其他相关日常运行费。

2023 年在实际工作中，完成支付给纪王邻里中心和金丰邻里中心 2022 年 10 月至 2023 年 9 月发生的电费，完成支付给上海诸翟物业管理有限公司代为支付爱博六村邻里中心活动室 2022 年 11 月-2023 年 8 月水电费；完成支付纪王邻里中心的房租费、电话费、宽带费、社区活动费、基础设施维修费等；完成为 5 个邻里中心即纪王邻里中心、金丰邻里中心、美邻苑邻里中心、九韵

邻里中心、爱博六村邻里中心提供保洁、安保等综合物业服务。本项目的持续推进，保障了居民区日常工作维稳运行，有效提高社区管理和服务水平，为推动社区共治和居民自治打好基础。

2023 年度邻里中心经费项目是根据《闵行区居民区党组织服务群众专项经费使用管理办法》、《华漕镇关于“完善居民区经费保障机制”的工作方案》、中共闵行区华漕镇委员会党政办公室党委会会议纪要（2023 年第 4 期）等文件要求而设立，实施内容主要为水电费、房租费、日常运行经费及物业管理费。

● 评价结论

评价小组通过对相关文件的解读和现场调研，采用问卷调查、访谈、核查财务数据和填报基础数据表等方式，采集相关信息和数据并进行统计、汇总和分析，按照评价工作方案确定的指标体系及评分标准，对“2023 年度邻里中心经费项目”进行客观、公正地独立评价，项目最终得分 84.00 分，绩效评级为“良”。其评价基本结论如下：项目整体运行良好，基本及时完成各项工作目标，绩效目标基本合理，但存在预算编制不够合理、绩效指标的编制不够细化，相关考核及档案管理存在瑕疵等问题。

指标	A 项目决策	B 项目过程	C 项目产出	D 项目效益	合计分值
权重	16.00	16.00	39.00	29.00	100.00
分值	11.00	12.00	35.00	26.00	84.00
得分率	68.75%	75.00%	89.74%	89.66%	84.00%

● 绩效分析

评价结果显示，**项目决策方面**：该指标权重 16 分，得分 11 分，得分率 68.75%，项目立项符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，项目申请、设立过程以及项目所设定的绩效目标符合《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代

化建设的意见》（国务院公报[2021]21号）、《上海市城乡社区服务体系“十四五”规划》（沪民社建发[2022]3号）等相关文件要求，项目立项依据充分、规范，绩效目标合理、与项目实施相符，资金分配额度合理、与项目地方实际相适应。但绩效指标细化度不够，预算编制不够合理、科学。

项目管理方面：该指标权重 16 分，得分 12 分，得分率 75%，项目资金使用符合华漕镇采购管理制度规定，2023 年度项目总预算调整率较低，预算资金全部按照计划执行，从而保障在具体实施过程中本项目能够顺利开展，各项工作能够及时完成。但子项目预算调整率过高，项目实施部门对委托第三方物业服务公司考核制度的执行不够有效，项目验收过程及档案管理存在瑕疵。

项目产出方面：该指标权重 39 分，得分 35 分，得分率 89.74%，2023 年华漕镇社建办基本及时完成年度工作工作计划，具体内容如下：

（1）为 5 个邻里中心提供 1 名综合物业服务项目负责人，并对纪王邻里中心提供 1 名保洁人员、1 名安保人员、1 名维修工，对美邻苑邻里中心、九韵邻里中心各提供 1 名保洁、1 名维修工，对爱博六村邻里中心、金丰邻里中心各提供 2 名保洁人员，物业服务企业的介入为基层自治组织建设打下一定的基础；在合同服务期限内，每季度组织物业服务质量考核，确保物业保洁工作、维护工作和安保工作高质量完成，但对物业服务单位每季度提交的工作报告纸质档案管理工作不够严谨。

（2）完成代为支付纪王邻里中心房租费、电费、电话费、宽带费、社区活动费、基础设施维修费等运行经费小计 806,382.86 元；完成支付给金丰邻里中心 2022 年 10 月至 2023 年 9 月电费

27,468.75 元;完成支付给上海诸翟物业管理有限公司代为支付爱博六村邻里中心活动室 2022 年 11 月-2023 年 8 月水电费 25,379.45 元。

项目效益方面:该指标权重 29 分,得分 26 分,得分率 89.66%,本项目效果体现在华漕镇内 6 个邻里中心的工作环境状况、服务保障情况和工作人员及居民的满意情况。通过房租费、水电费、社区活动费、宽带费、基础设施维修费等运行经费的支出,切实保障邻里中心为周边居民提供了全面、优质、贴心的服务;通过委托第三方物业服务公司为邻里中心提供综合物业服务,为工作人员提供良好的工作环境,避免重大安全事故的发生;通过调查问卷和实地考察发现,应当加强对物业服务单位工作的监督力度,确保高质量完成保洁、安保等基础物业服务工作,邻里中心环境优良率有待提升,从而提升工作人员及群众满意度。

● 主要绩效

1. 制定年度工作计划,完善管理制度

建立健全各项管理制度并强化制度落实,制定项目年度计划,认真贯彻落实各项制度,推动工作计划各项任务有序有质的开展,保障在具体实施过程中本项目能够顺利开展,各项工作能够及时完成。

2. 完成物业服务工作,保障邻里中心日常运行

根据各居民区制定的年初工作计划、特色项目、楼组自治建设方案等,积极开展内容丰富的各类活动、团队建设等,落实居委办公、社区活动、帮扶走访、社区服务、楼组建设等方面工作,引入物业服务协助邻里中心日常工作,从而有序推进邻里中心日常运行,能够优化邻里中心工作环境,避免重大安全事故发生。

2023 年度主要绩效及完成情况，详见下表：

表 1 2023 年度主要绩效完成情况明细表

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	实际完成情况	目标实现度	
项目产出	产出数量	邻里中心物业管理家数	5 个	完成率 100%	100%	
		日常运行管理工作完成数	6 个	完成率 100%	100%	
		质量考核次数	4 次	完成率 100%	100%	
		提交工作报告次数	4 次	未见工作报告	0.00%	
	产出质量	保洁工作优秀数	5 个	财务资料、业务资料	100%	
		设备维护工作优秀数	5 个	财务资料、业务资料	100%	
		安全防范工作优秀数	5 个	财务资料、业务资料	100%	
		基础设施完好率	100%	完好率 100%	100%	
		日常运行管理工作优良数	4 个	完成率 100%	100%	
	产出时效	物业服务提供的及时性	2023 年 12 月 31 日前	合同期限内，物业服务单位及时完成相关物业服务工作	100%	
		日常运行管理工作完成的及时性	2023 年 12 月 31 日前	日常运行管理工作于 2023 年 12 月 31 日前完成	100%	
	项目效益	社会效益	邻里中心工作环境优良率	$\geq 85\%$	通过分析调查问卷，邻里中心工作环境的优良率达到 77.50%	91.18%
			重大安全事故发生率	0%	通过分析调查问卷，邻里中心重大安全事故发生率为 0%	100%
			投诉处置率	100%	通过分析调查问卷，邻里中心投诉处置率为 100%	100%
邻里中心服务保障度			全面保障	通过访谈，获取评分	100%	
满意度		管理者满意度	≥ 85 分	根据访谈记录，项目负责人打分 92 分	100%	

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	实际完成情况	目标实现度
		工作人员满意度	≥85%	通过分析调查问卷，邻里中心工作人员满意度为 81.25%	95.59%
		所在地居民满意度	≥85%	通过分析调查问卷，邻里中心所在地居民满意度为 79.90%	94.00%

● 主要经验

（一）以居民需求为导向，科学规划与设计邻里中心服务方向

为实现创新社会治理，加强基层建设，有效提高社区管理和水平服务的总体目标，华漕镇社建办结合各邻里中心实际情况，科学规划邻里中心的空间布局、功能分区和居民年龄结构、年龄区间的分布，合理划分各邻里中心服务侧重方向，纪王邻里中心定位为认知障碍家庭支持中心，爱博六村邻里中心定位为认知障碍照料中心，金丰邻里中心主要侧重于为老服务，美邻苑邻里中心主要侧重于群众自治功能，九韵邻里中心主要侧重于综合性服务，根据不同群体需求，量身定制个性化服务。

（二）改善社区环境和提供优质服务，提升社区的整体形象

华漕镇社建办为切实解决居民普遍反映的诉求和共性问题，为邻里中心活动室供应不间断水电服务和雨棚维修更换，并引入第三方物业保洁、保安、维修管理参与邻里中心的建设和运营，发挥其在资源整合、服务提供等方面的优势，同时，通过组织各类社区文化活动，如迎新春活动、挂灯笼、贴福字字帖等形式，引导居民参与社区建设和发展，增强居民的归属感和认同感。

● 存在问题

（一）绩效指标及预算编制不够科学、细化

华漕镇社建办提供的《财政项目支出绩效目标申报表》未能

按照《上海市预算绩效管理实施办法》规范编制，子项目未填报绩效目标申报表，绩效指标细化度不够，未能分解纳入实施方案和预算编制中，项目前期规划及绩效指标编制不够清晰，导致上述问题主要原因是项目在开展前期未结合项目的实际内容进行预算编制和管理，部门人员在预算编制和绩效指标设定的过程中协调配合不足，导致项目绩效目标未能细化分解为具体的绩效指标，绩效指标与项目目标任务数或计划数存在些许差异。

（二）子项目预算调整率过高

本项目年初预算金额为 173.34 万元，调整后预算金额为 156.55 万元，预算调整率 9.68%，但是部分子项目预算调整率偏高，其中：

1) “物业管理费”子项目年初预算 830,000.00 元，调整后预算 0.00 元，预算调整率-100%，预算调整率过高的主要原因是需要拆分明细为“5 个邻里中心物业管理费 2022”351,305.50 元、“5 个邻里中心物业管理费 2023”355,000.00 元、“闵北路邻里中心物业费”120,000.00 元因第三方问题不在 2023 年度支出故核减；

2) “电费”子项目年初预算 120,000.00 元，调整后预算 75,869.52 元，预算调整率-36.78%，预算调整率过高的原因是电费根据财政一体化信息服务平台财政拨款审批流程，按照实际使用情况经审批通过，进行实报实销。

（三）未按照合同管理制度的标准验收及考核

通过对邻里中心工作人员满意度问卷综合调查分析，邻里中心工作环境优良率为 77.50%，工作人员和所在地居民的满意度略低于目标值 85%，导致以上情况的主要原因是第三方物业保洁、保

安、维修管理参与邻里中心的建设和运营过程中，华漕镇社建办未能积极按合同标准进行验收及考核。

2023 年 3 月华漕镇社建办与上海震浩物业管理服务有限公司签订的《物业综合服务合同》中明确“物业管理服务费用按季度缴纳，乙方应于每季度最后一月 25 日前向甲方提交工作报告”，但华漕镇社建办提供的资料中未见工作报告。合同中还明确了“经甲方根据附件《物业管理服务要求》对乙方进行考核，乙方根据甲方的考核结果提交发票，甲方再缴纳本季度物业管理费”，但实际“物业服务质量检查考核评分”未按合同中《物业管理服务要求》进行考核。

● 评价建议

（一）完善预算编制，加强预算管理学习

加强财务部门与职能部门之间的密切配合和沟通，预算编制过程中保持信息通畅、沟通及时，部门人员加强预算绩效管理学习，提升专业水平，严格按照《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩[2020]6号）的规定，在以后工作中，明确工作任务和工作计划，合理安排资金使用计划，同时完善绩效管理目标，使绩效与预算融合。项目申报时，明确投入、管理、产出、效益等方面的绩效目标，并且进一步明确项目实施方案，落实相关的工作计划，为项目顺利实施提供保障。

（二）细化年初工作内容，加强监督管理

建议华漕镇社建办根据项目整体支出情况和工作计划及工作目标，完整罗列项目工作计划及目标，应尽早测算并确定实施内容，提高预算编制的精细化程度，充分考虑经济环境、政策变化、市场需求等各种因素，确保预算的精细化和准确性，加强监督管

理，细化项目预算内容，从而降低预算调整率，减少预算调整的随意性和不确定性，对于需要调整的预算项目，应组织相关部门和专家进行充分的论证和评估，确保预算调整的合理性和必要性，同时，要加强对预算调整后的执行情况的监控和评估，确保预算调整后能够达到预期效果，提高工作计划完成度。

（三）按照合同标准完善执行情况，监督物业规范履职

本项目主要通过委托第三方实施，为确保项目服务质量的高效，项目资金支付与项目考核机制及履约验收挂钩，应当加强对第三方实施过程的监督考核管理，采取定期检查、评估和不定期抽查、突击检查等多重监督管理的方式，客观反映第三方的实施情况，同时与第三方建立畅通的沟通，确保双方能够及时交流信息、反馈问题和协调解决方案，进而完善项目验收内容，对项目工作报告、验收文件等档案资料及时归档。

正文

根据关于印发《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》的通知（沪财绩〔2020〕6号）和《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）等文件精神，为进一步加强预算管理和提高财政资金的使用效益，上海沪汇会计师事务所（普通合伙）受上海市闵行区华漕镇财政所的委托，对“2023年度邻里中心经费项目”（以下简称“本项目”）实施绩效评价。根据评价方案（终稿）内容，经过数据收集分析等工作，梳理了评价单位的相关资料，撰写了本报告。

一、项目概况

（一）项目立项的背景和目的

1. 项目立项背景

上海市委市政府在《关于进一步创新社会治理加强基层建设的意见》和涉及街道体制改革、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、社区工作者的6个配套文件（简称“1+6”文件）中明确完善基层社会治理体系，进一步提高基层社会治理能力和社区管理及服务水平，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，为上海顺利实现国际经济中心、国际金融中心、国际贸易中心和国际航运中心（“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。

上海市“十四五”规划提出要推动资源、管理、服务向街道社区下沉，构建网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共

享的基层管理服务平台，积极运用数字技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新，精准高效满足群众需求。完善城市社区居委会职能，督促业委会和物业服务企业履行职责，加强物业服务监管，提高物业服务覆盖率、服务质量和标准化水平，构建一支专职化、专业化的城乡社区工作者队伍，进而加快建设现代社区，提高城市治理水平。为夯实基层社会治理基础，加强基层群众性自治组织规范化建设，健全村（居）民参与社会治理的组织形式和制度化渠道，发挥群团组织和社会组织在社会治理中的作用，畅通和规范市场主体、新社会阶层、社会工作者和志愿者等参与社会治理的途径，全面激发基层社会治理活力，构建基层社会治理新格局。

上海市闵行区华漕镇社区建设办公室（以下简称“华漕镇社建办”）主要负责基层政权建设、基层自治组织建设，推进居民自治；做好社区团队活动、社会组织培育发展等社区自治工作；指导协调社区服务体系建设和；指导协调社区综合服务设施建设和管理；指导、监督业委会和物业依法规范履职。

2016 年华漕镇社建办对许浦邻里中心、爱博六村邻里中心、纪王邻里中心 3 个邻里中心投入使用；2017 年华漕镇新增 3 个邻里中心，即金丰邻里中心、美邻苑邻里中心、九韵邻里中心并对外开放，1）金丰邻里中心主要侧重于为老服务，入驻老年人日间照料中心，逐步使之成为老年人老有所学的课堂、老有所乐的阵地、老少皆依的家园；2）美邻苑邻里中心主要侧重于群众自治功能，依托邻里中心在全镇范围内开展各类公益项目和活动，引导辖区内企业资源、党群组织和服务圈内的村（居）围绕公益、为老、教育、便民等主题开展微项目，着重以“扶植一批社区团队、

挖掘一批群众领袖、培育一批草根文化”为原则，集社区原有的民间艺术、生活摄影、书画、收藏等，打造邻里中心特色文化沙龙；3）九韵邻里中心主要侧重于综合性服务，提供老中青教育基地、乐活舞台、快乐运动、分享旅游讯息、交流旅游体验、健康食疗分享、绿植照料中心、读书分享、手工坊、微记录等共治平台，激发自治活力，营造健康、自然、绿色、精致的生活观。至此，华漕全镇共有 6 个邻里中心，辐射居民家庭 3 万多户，华漕镇居民在居家附近就能享受便利的社区公共服务。

2022 年根据“三镇合一”布局及属地动迁特点，结合继虹养老本土化、专业化优势，有重点、分层次开展认知障碍宣教及筛查评估等各项工作，并积极深入探索“1+2+3+X”的服务模式，即以爱博六村为服务基站，建立 1 个认知障碍照料中心，通过使用认知障碍友好标识，摆放传统旧物件、怀旧照片和系列装饰物，帮助老人融入集体，提升归属感和信任度，为老人提供友好居家环境；拓展支持中心点位，确保全镇三片区的点位覆盖，设纪王邻里中心、紫薇日照中心为 2 个认知障碍家庭支持中心点位；通过 3 个抓手即平台搭建、筛查分析、干预指导，分阶段完成所有护理人员的认知障碍知识普及、筛查识别和照护技巧等多项赋能培训，让认知障碍照护走进更多居家老人家中，华漕镇参与市第二批认知障碍友好社区建设试点以来，认知障碍照护体系建设成效明显。据统计，该镇参与健康教育活动 4680 人次，完成风险测评 3557 人，早期干预服务 310 人次，家属支持 15 家，友好志愿者 212 人，友好单位 20 家。

目前，为有效提高社区管理和服务水平，保障邻里中心日常运行和各项居民活动能够正常开展，华漕镇社建办积极贯彻落实

市委创新社会治理、加强基层建设“1+6”文件精神，建立健全居委日常经费的使用管理工作机制，全镇 25 个居民区及 7 个邻里中心，分别为纪王邻里中心、金丰邻里中心、美邻苑邻里中心、九韵邻里中心、爱博六村邻里中心、闵北路邻里中心、许浦邻里中心（已拆），主要为居民提供的项目有党群服务、为老服务、健康服务、文体服务五大类。并以“一中心一特色”为原则，在各邻里中心功能及项目设定上彰显地方特色，根据不同群体需求，量身定制个性化服务。同时各邻里中心还会在每年举办邻里节，居民们自编自导自演，在各自的社区内载歌载舞，以文体节目的形式表达幸福感，凝聚正能量。各个邻里中心以群众欢迎、群众受益、群众满意为标准，解决居民普遍反映的诉求和共性问题，为保障邻里中心日常运行和各项居民活动的正常开展，组织 2023 年度邻里中心经费项目，华漕镇社建办制定工作计划、拟定特色项目、楼组自治建设方案等，本项目主要经费作用于各邻里中心的日常运行，如房租费、居民活动室水电费、物业费、雨棚维修更换、迎新春活动费等其他相关日常运行费，为推动社区共治和居民自治打好基础。

2023 年度邻里中心经费项目是根据《闵行区居民区党组织服务群众专项经费使用管理办法》、《华漕镇关于“完善居民区经费保障机制”的工作方案》、中共闵行区华漕镇委员会党政办公室党委会会议纪要（2023 年第 4 期）等文件要求而设立，实施内容主要为水电费、房租费、日常运行经费及物业管理费。

2. 项目立项目的

金丰邻里中心主要侧重于为老服务，爱博六村为认知障碍照料中心，纪王邻里中心为认知障碍家庭支持中心点位，利用一体

化照护平台的资源优势，根据筛查数据对存在认知障碍风险的老人建立档案，并提供跟踪回访工作，同时针对不同认知障碍程度的老人提供不同照护建议等其他综合为老工作，从而持续推进建设老年认知障碍友好社区，但纪王邻里中心所在房屋地址纪翟路 1785 号，房屋产权归属纪王村；为了丰富老人日常活动，为群众提供优良的居住环境，保障邻里中心活动室用电设备能够持续运行，组织实施 2023 年度邻里中心经费项目，因此本项目通过保障各邻里中心日常运行工作，包括水电费、房租费、日常运行经费及物业管理费等，引入第三方物业提供日常保洁和维护服务，实现邻里中心环境优化，维护基础建设正常运营，向居民提供优质的服务，促进社区生态向好发展及社会稳定。

（二）项目立项依据

1. 《华漕镇政府采购内控制度实施细则》（闵华府发[2023]10 号）中“第四条 政府采购项目的实施（二）政府采购预算编制 各预算单位（部门）在编制年度部门预算的同时，应严格按照《目录》相关规定同步编制政府采购预算，按年度预算金额确定采购计划、采购形式上报镇财政所，预算经镇人大审议通过后报闵行区财政局审定……1. 政府采购预算应当包括政府采购项目名称、采购内容和数量、项目属性、预算金额和资金来源、采购组织形式、支付方式等……第七条 合同管理（二）验收与履约考核 1. 预算单位或者其委托的采购代理机构应当及时组织对供应商履约的验收或考核。自行组织验收的，预算单位负责人应指定验收人员；预算单位也可邀请第三方专业机构或者专家参与验收，参与验收人员应当在验收书上签字……”；

2. 中共闵行区华漕镇委员会党政办公室党委会会议纪要

(2023 年第 4 期) 中“七 会议审议并一致通过了关于 2023 年华漕镇 5 个邻里中心开展第三方招标物业管理服务项目实施采购的请示。为保障邻里中心环境和运营维保，决定通过第三方招标形式对纪王邻里中心、金丰邻里中心、美邻苑邻里中心、爱博六村邻里中心、九韵邻里中心提供日常保洁和维护服务……”；

3. 《闵行区居民区党组织服务群众专项经费使用管理办法》中“第四条 居民区党组织应将专项经费使用与加强基层服务型党组织建设、完善党组织领导下充满活力的基层群众自治有机结合，营造共建美好家园的良好氛围……”；

4. 项目需求方案中“为贯彻落实市委创新社会治理、加强基层建设文件精神，建立健全居委日常经费的使用管理工作机制，有效提高社区管理和服务水平，社建办制定了《华漕镇关于“完善居民区经费保障机制”的工作方案》。根据各自制定的工作计划、拟定特色项目、楼组自治建设方案等，按照实际使用情况经审批通过，进行实报实销……”等其他相关资料。

(三) 项目预算及资金使用情况

1. 2023 年项目预算编制及执行情况

本项目年初预算金额为 173.34 万元，调整后预算金额为 156.55 万元，全部由镇财政拨款。截止 2023 年 12 月 31 日，实际支出 156.55 万元，预算执行率 100%，预算及支出明细表详见下表：

序号	项目名称	预算金额	调整后预算金额	预算调整率 (%)	具体内容	计量单位	数量	单价	小计金额	支出金额	预算执行率 (%)	备注
4	运行经费	10,000.00	9,963.04	-0.37%	纪王邻里中心宽带费	年	1.00	1,900.00	1,900.00	9,963.04	100.00%	按照中国电信账单列示单价为依据
					纪王邻里中心电话费	月	6.00	30.90	185.40			
					纪王邻里中心迎春活动	项	1.00	177.64	177.64			
					纪王邻里中心雨棚维修更换	项	1.00	7,700.00	7,700.00			
5	5 个邻里中心物业管理费 2022	-	351,305.50	100.00%	纪王邻里中心、金丰邻里中心、美邻苑邻里中心、九韵邻里中心、爱博六村邻里中心	月	6.00	58,550.92	351,305.50	351,305.50	100.00%	单价依据来源第三方招标及镇长办公会议等资料
6	5 个邻里中心物业管理费 2023	-	355,000.00	100.00%	纪王邻里中心、金丰邻里中心、美邻苑邻里中心、九韵邻里中心、爱博六村邻里中心	月	6.00	59,166.67	355,000.00	355,000.00	100.00%	

序号	项目名称	预算金额	调整后预算金额	预算调整率 (%)	具体内容	计量单位	数量	单价	小计金额	支出金额	预算执行率 (%)	备注
	合计	1,733,398.50	1,565,536.56	-9.68%	-	-	-	-	1,565,536.56	1,565,536.56	100.00%	-

备注:

- 1) “电费”子项目调整率过高的原因是根据财政一体化信息服务平台财政拨款审批流程，按照实际使用情况经审批通过，进行实报实销；
- 2) “物业管理费”子项目预算调整率过高的原因是由于需要拆分明细，故拆分为“5个邻里中心物业管理费 2022”351,305.50元、“5个邻里中心物业管理费 2023”355,000.00元，闵北路邻里中心物业费 120,000.00元因第三方问题不在 2023 年度支出故核减；
- 3) “5个邻里中心物业管理费 2022”是跨年度项目，物业合同期限自 2021 年 4 月 1 日至 2022 年 3 月 31 日，因此前受疫情影响，社建办与物业公司未能及时完成招标流程，但合同期过后物业公司保洁工作还在继续。现社建办已补齐相关续聘招标流程，与物业公司签订合同，合同将延续为 2022 年 4 月 1 日至 2023 年 3 月 31 日。故 2023 年需支付 2022 年 10 月至 12 月、2023 年 1 月至 3 月第三季度和第四季度的物业服务费。

2. 近三年项目预算安排与执行情况

邻里中心经费是居民区运作经费项目的二级构成，属于经常性项目，主管部门是上海市闵行区华漕镇人民政府，具体实施部门为上海市闵行区华漕镇社区建设办公室，资金来源为财政拨款。2021 年项目资金来源为一般公共预算，2022、2023 年度本项目预算及决算情况具体如下表所示：

表 3 近三年预算决算明细表

金额单位：元

项目名称	项目二级构成	年度	项目三级明细	预算金额	决算金额	预算执行率
居民区运作经费	邻里中心经费	2022	电费	112,856.26	112,856.26	100%
			房租费	-	-	-
			物业管理费	351,322.80	351,322.80	100%
			运行经费	32,530.22	32,530.22	100%
			合计	496,709.28	496,709.28	100%
		2023	电费	75,869.52	75,869.52	100%
			房租费	773,398.50	773,398.50	100%
			5 个邻里中心物业管理费 2022	351,305.50	351,305.50	100%
			5 个邻里中心物业管理费 2023	355,000.00	355,000.00	100%
			运行经费	9,963.04	9,963.04	100%
			合计	1,565,536.56	1,565,536.56	100%

备注：

- 1) “电费”子项目 2023 年预决算金额与 2022 年相比过低的原因是 2023 年“电费”子项目仅包含 3 家邻里中心，分别为纪王邻里中心、爱博六村邻里中心和金丰邻里中心；剩余 2 家邻里中心（美邻苑邻里中心、九韵邻里中心）的电费纳入居委办公经费；
- 2) 2021 年项目未作为经常性项目列支。

（四）项目计划实施内容及完成情况

华漕镇社建办围绕年初镇党委、镇政府重点工作要求，有条不紊的大力推进居民区经费保障工作，2023 年本项目计划主要包含 4 个方面，分别为水、电费，房租费，物业管理费和运行经费，具体计划实施内容及完成情况如下：

- （1）爱博六村邻里中心：1）为保障爱博六村邻里中心活动

室水源的供应,根据 2022 年 11 月-2023 年 8 月水表实际使用用水量,按照实报实销的原则,完成支付爱博六村邻里中心水费 1,475.00 元; 2) 为确保爱博六村邻里中心活动室可以正常利用,综合为老相关活动得以正常开展,给活动室提供用电需求,根据 2022 年 11 月-2023 年 8 月实际使用电量,按照国网上海市电力公司出具的电费账单,实报实销的原则,完成支付爱博六村邻里中心电费 23,904.45 元; 3) 爱博六村邻里中心覆盖面积约 3000 平方米,计划提供 2 名保洁人员,实施 8 小时工作制,确保爱博六村邻里中心环境整洁,截至 2023 年底,完成提供 2022 年 10 月至 2023 年 9 月保洁物业管理服务。

(2) 纪王邻里中心作为华漕镇内认知障碍家庭支持中心之一,积极维护该邻里中心的正常开放: 1) 由于纪王邻里中心所在房屋产权归属纪王村,根据社建办与纪王村民委员会签订租赁期限自 2016 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日的 10 年租赁协议,2022 年为保障特殊时期的防控资金使用,社建办根据镇财政要求调整房屋租赁费的预算计划到 2023 年支付,2023 年 4 月完成对纪王邻里中心房屋租赁费的支付; 2) 纪王邻里中心计划全力构建“全照护、全支持”为主的认知障碍关爱体系,为了保障用电设备或其他日常使用的基础设施可以正常利用,给邻里中心提供用电、用网等宽带信息需求,按照实报实销的原则,完成支付 2022 年 10 月-2023 年 8 月纪王邻里中心电费 23,021.32 元、2022 年 11 月-2023 年 4 月电话费 185.40 元、2023 年宽带费 1,900.00 元和雨棚维修更换 7,700.00 元; 3) 为丰富社区活动,根据纪王邻里中心服务群体需求,计划组织文体活动,2023 年采购灯笼和福字字帖,开展了迎新春活动; 4) 纪王邻里中心覆盖面积约 1081 平方米,计划提供 1

名保洁人员、1 名安保人员、1 名维修工，实施 8 小时工作制，确保纪王邻里中心环境整洁，避免安全事故发生，截至 2023 年底，完成提供 2022 年 10 月至 2023 年 9 月保洁、保安等物业管理服务。

(3) 金丰邻里中心侧重于为老服务：1) 为确保为老服务工作的正常开展，给金丰邻里中心提供用电需求，根据 2022 年 11 月-2023 年 9 月实际使用电量，按照国网上海市电力公司出具的电费账单，实报实销的原则，完成支付金丰邻里中心电费 27,468.75 元；2) 金丰邻里中心覆盖面积约 1445 平方米，计划提供 2 名保洁人员，实施 8 小时工作制，优化邻里中心环境，截至 2023 年底，完成提供 2022 年 10 月至 2023 年 9 月保洁物业管理服务。

(4) 美邻苑邻里中心主要侧重于群众自治功能，覆盖面积约 1200 平方米，九韵邻里中心主要侧重于综合性服务，覆盖面积约 570 平方米，所服务群体范围相对较广，计划对美邻苑邻里中心、九韵邻里中心各提供 1 名保洁、1 名维修工，截至 2023 年底，完成提供 2022 年 10 月至 2023 年 9 月保洁、维修等综合物业管理服务。

(五) 项目绩效目标

1. 总目标

通过开展邻里中心经费工作，实现创新社会治理，加强基层建设，完善居民区经费保障机制，有效提高社区管理和服务水平，切实解决居民普遍反映的诉求和共性问题，为推动社区共治和居民自治打好基础。

2. 阶段性目标

根据各居民区制定的工作计划、特色项目、楼组自治建设方案等，落实好居委办公、社区活动、帮扶走访、社区服务、楼组

建设等方面工作经费，由专人负责，确保使用规范透明，内容丰富多变，切实解决问题。

3. 年度目标

2023 年度华漕镇社建办根据年度工作计划，编制的《财政支出绩效目标申报表》（详见附件 1），子项目“电费”、“房租费”、“物业管理费”、“运行经费”未填报绩效目标申报表，其对应的相关绩效指标不够细化，依据《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预[2011]285 号）、《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10 号）等文件关于指标体系和评价要求，结合本项目的组织管理以及计划与实施情况，进一步梳理完善项目绩效指标，经与项目实施部门华漕镇社建办沟通商议后年度计划目标如下，详见下表：

表 4 2023 年度计划目标明细表

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	出处和依据
产出目标	数量	邻里中心物业管理家数	5 个	财务资料、业务资料
		日常运行管理工作完成数	6 个	财务资料
		质量考核次数	4 次	财务资料、业务资料
		提交工作报告次数	4 次	财务资料、业务资料
	质量	保洁工作优秀数	5 个	财务资料、业务资料
		设备维护工作优秀数	5 个	财务资料、业务资料
		安全防范工作优秀数	5 个	财务资料、业务资料
		基础设施完好率	100%	财务资料、业务资料
		日常运行管理工作优良数	4 个	财务资料、业务资料
	时效	物业服务提供的及时性	2023 年 12 月 31 日前	财务资料、业务资料
日常运行管理工作完成的及时性		2023 年 12 月 31 日前	财务资料、业务资料	
项目效益	社会效益	邻里中心工作环境优良率	≥85%	通过问卷调查，获取评分
		重大安全事故发生率	0%	通过问卷调查，获取评分
		投诉处置率	100%	通过问卷调查，获取评分
		邻里中心服务保障度	全面保障	通过访谈，获取评分
	满意度	管理者满意度	≥85 分	通过访谈，获取评分
		工作人员满意度	≥85%	通过问卷调查，获取评分

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	出处和依据
		所在地居民满意度	≥85%	通过问卷调查，获取评分

（六）项目的组织及管理

1. 项目组织情况

（1）项目主管单位：上海市闵行区华漕镇人民政府，负责对项目的整体把控，制定相应的政策等，监督项目实施，对上海市闵行区华漕镇社区建设办公室进行考核。

（2）项目实施部门：上海市闵行区华漕镇社区建设办公室，负责编制项目预算、按程序完成预算申报、负责项目资金的申请、按项目计划拨付资金，包括项目立项、政府采购、日常考核、指导协调社区综合服务设施建设和管理、监督业委会和物业依法规范履职等。

（3）项目预算资金拨付单位：上海市闵行区华漕镇财政所，负责预算资金的拨付，财政资金使用的审核监督等。

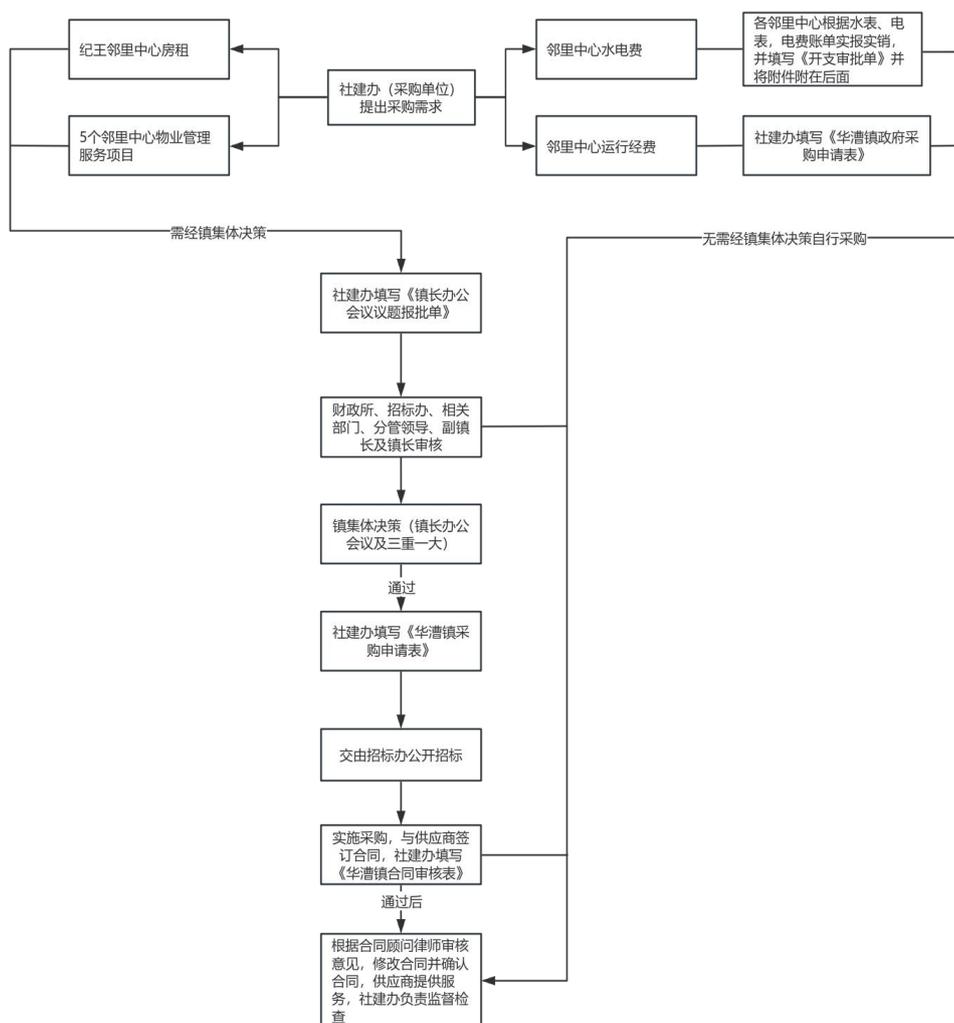
2. 项目管理情况

（1）项目采购管理流程

为加强政府采购工作的协调和指导，华漕镇财政所和镇招投标办负责管理本镇预算单位（部门）政府采购的日常工作，华漕镇财政所主要是监督各预算单位是否按照规范操作，镇招投标办是政府采购的实施主体，负责有关招标采购项目等工作；预算单位（部门）即华漕镇社建办是责任主体，主要负责部门年度预算报审，与中标（成交）供应商签订合同等。1）纪王邻里中心房租项目和 5 个邻里中心物业管理服务项目预算金额均大于 50 万元，但未超过 100 万元，需经镇集体决策，社建办提出采购需求，填写《镇长办公会议议题报批单》，经过镇长办公会议及党委会会

议通过后，社建办填写《华漕镇采购申请表》，交由招标办公开招标后并实施采购，与中标单位签订合同后，社建办填写《华漕镇合同审核表》，根据合同顾问律师审核意见，修改合同并确认合同，供应商提供服务，社建办负责监督检查；2) 邻里中心水电费、运行经费预算金额低于 5 万元，由社建办自行采购，实报实销，其中各邻里中心水电费根据水电费账单、水表、电表记录的实际使用量，将附件附在领导签字确认后的《开支审批单》中。项目采购流程详见下图：

图 1 项目采购图



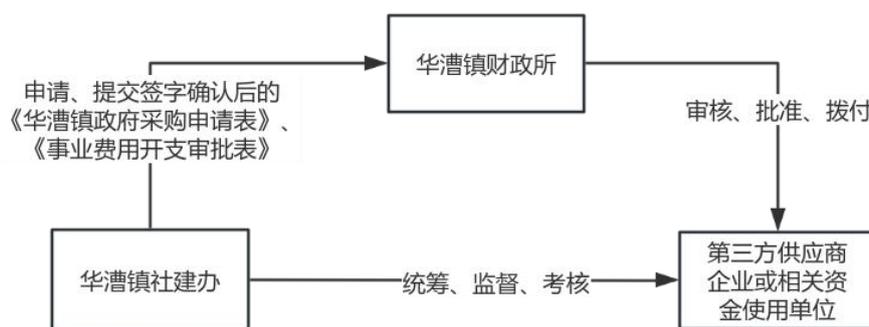
（2）项目资金管理流程

项目主要依据《中华人民共和国预算法》、《政府会计制度》《会计法》、《华漕镇政府采购内控制度实施细则》、项目实施方案、资金使用计划和专项资金管理办法等文件要求进行财务管理。

资金拨付实行“请款-审批-支付”的流程，按照财政国库管理制度有关规定做好资金支付，专款专用。

项目执行时，首先由华漕镇社建办进行申请，然后在财政一体化信息服务平台财政拨款审批流程进行实报实销，并提交经申请单位负责人签字确认的《华漕镇政府采购申请表》，由镇财政将预算额度指标下达到华漕镇社建办；最后，华漕镇社建办根据项目开展的实际情况将相关资金支出所提交的支出凭证进行审核汇总，填写经部门负责人、分管领导、镇行政领导、镇财政审批签字确认后的相关《事业费用开支审批表》，由镇财政将资金拨付至第三方单位或相关资金使用单位。资金拨付流程详见下图：

图 2 资金拨付图



（3）项目制度管理情况

本项目实施主体为华漕镇社建办，项目主要依据项目的立项依据、实施方案、工作计划、《中华人民共和国政府采购法》等

文件要求进行项目招标管理及过程管理。

（七）利益相关方

本项目涉及的相关利益方包括：

1. 项目主管单位：上海市闵行区华漕镇人民政府；
2. 项目实施部门：上海市闵行区华漕镇人民政府社区建设办公室；
3. 项目资金拨付单位：上海市闵行区华漕镇财政所；
4. 第三方服务供应商：上海震浩物业管理服务有限公司提供 5 个邻里中心物业服务、上海诸翟物业管理有限公司为爱博六村邻里中心代收代付水电费、上海通获商贸有限公司为纪王邻里中心提供雨棚维修更换服务；
5. 项目受益方：本项目涉及的邻里中心周边居民。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价对象、范围和重点

1. 评价对象及范围

本次绩效评价的对象为：2023 年度邻里中心经费项目，包含纪王邻里中心房租费、电费及雨棚维修更换、迎新春活动费等运行经费，爱博六村邻里中心和金丰邻里中心居民活动室水电费，5 个邻里中心（美邻苑邻里中心、九韵邻里中心、纪王邻里中心、爱博六村邻里中心和金丰邻里中心）的第三方物业服务费。

评价范围包括：2023 年度邻里中心经费项目立项的充分性，根据华漕镇内控制度，确认第三方服务是采购方式，关注政府采购的程序规范性，聚焦非政府采购项目预算金额 < 5 万元、5 万元 ≤ 预算金额 < 20 万元、20 万元 ≤ 预算金额 < 100 万元的项目，对本项目中第三方物业服务系政府采购，关注评价其购买服务的依

据充分性、必要性、需求明确性以及购买成本合理性，本项目资金管理的规范性，项目管理制度的建立健全性以及项目目标的实现情况和相关方满意度等。

2. 评价重点

评价过程中重点关注和分析华漕镇社建办开展预算绩效管理工作的规范性和执行力，重点工作完成情况和取得的效果，以及华漕镇社建办在完成 2023 年度重点工作和任务需要达到的质量标准和要求。因此，本次针对 2023 年度邻里中心经费项目绩效评价将主要按照以下步骤和思路开展：

（1）确认当年度项目支出的绩效目标。整理项目的年度工作计划，对 2023 年度工作计划进行分类，梳理并确认各项年度工作任务及要求，并建立工作计划与目标的关联关系以及考核制度的建立及执行情况。

（2）分析项目预算管理情况。包括预算编审、预算执行、预算监督、预算绩效管理等相关制度的制定和执行情况；明确部门职责分配和任务分工，考察重点工作的完成情况与效果目标的达成情况，对预算执行和质量控制情况开展有针对性的调查与分析，从而确定本次项目支出评价的重点方面。

（3）按照上述确定的项目立项依据以及设定的绩效目标、确立项目的资金管理情况以及项目的组织实施情况、管理部门履职任务完成情况、项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响四个一级指标体系，分别为项目决策、项目过程、项目产出、项目效益。其中项目决策方面，主要考察绩效目标的合理性，所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，以及绩效指标是否具有科学性，预算编制是否合法合规；项目过程方面，主要考

察预算资金的调整情况、执行情况以及资金的落实情况，对第三方公司的管理和考核制度的有效执行和质量控制情况；项目产出方面，主要考察项目的工作完成情况，产出方面通过项目工作的开展情况和项目实施情况，涉及项目产出数量、产出质量、产出时效三个指标，可直接反映项目实施成果；项目效益方面，考察项目实施后的生态效益和影响力目标。

（二）绩效评价依据、原则

1. 评价依据

（1）《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预[2011]285号）；

（2）《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10号）；

（3）《关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发[2013]55号）；

（4）《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22号）；

（5）《关于印发〈上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）〉的通知》（沪财绩[2020]6号）；

（6）《关于开展闵行区 2023 年度街镇（莘庄工业区）财政支出绩效（后）评价工作的通知》（闵财评[2024]2号）；

（7）《中华人民共和国政府采购法》；

（8）财务管理、采购管理、合同管理等制度；

（9）基础表、访谈和调查问卷。

2. 评价原则

本次绩效评价遵循客观性及价值中立原则。

（三）评价指标体系

本次指标体系由四级指标构成，分为 4 个一级指标，在一级指标下分设 10 个二级指标，在 10 个二级指标下分设 28 个三级指标，具体详见附件 5。

项目决策用于考察项目立项依据的充分性、项目立项规范性，以及绩效目标设定的合理性等。设置 3 个二级指标，5 个三级指标，该指标框架及权重如下表所示：

表 5 项目决策指标框架

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重
A 项目决策	16	A1 项目立项	5	A11 立项依据充分性	3
				A12 立项程序规范性	2
		A2 绩效目标	7	A21 绩效目标合理性	4
				A22 绩效指标明确性	3
		A3 资金投入	4	A31 预算编制科学性	4
小计	16		16		16

项目管理主要考察项目的预算资金调整和执行情况、采购管理制度健全性和管理有效性。设置 2 个二级指标，5 个三级指标，该指标框架及权重如下表所示：

表 6 项目管理指标框架

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重
B 项目管理	16	B1 资金管理	10	B11 预算调整率	2
				B12 预算执行率	4
				B13 资金使用合规性	4
		B2 组织实施	6	B21 采购管理制度健全性	2
				B22 制度执行有效性	4
小计	16		16		16

项目产出用于综合评价资金投入使用后的产出实现程度，本项目从项目产出数量、质量和时效三个角度进行考察。设置 3 个二级指标，11 个三级指标，该指标框架及权重如下表所示：

表 7 项目产出指标框架

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重
C 项目产出	39	C1 产出数量	19	C11 邻里中心物业管理家数	5
				C12 日常运行管理工作完成数	6
				C13 质量考核次数	4
				C14 提交工作报告次数	4
		C2 产出质量	14	C21 保洁工作优秀数	2
				C22 设备维护工作优秀数	2
				C23 安全防范工作优秀数	2
				C24 基础设施完好率	4
				C25 日常运行管理工作优良数	4
		C3 产出时效	6	C31 物业服务提供的及时性	3
C32 日常运行管理工作完成的及时性	3				
小计	39		39		39

项目效益用于综合评价资金投入使用后的效益实现程度，本项目从社会效益、满意度两个角度进行考察。设置 2 个二级指标，7 个三级指标，该指标框架及权重如下表所示：

表 8 项目效益指标框架

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重
D 项目效益	29	D1 社会效益	14	D11 邻里中心工作环境优良率	4
				D12 重大安全事故发生率	4
				D13 投诉处置率	4
				D14 邻里中心服务保障度	2
		D2 满意度	15	D21 管理者满意度	4
				D22 工作人员满意度	5
				D23 所在地居民满意度	6
小计	29		29		29

（四）评价方法及等级

1. 评价方法

本次绩效评价主要采用因素分析法和公众评价法。评分方式主要根据绩效评价的基本原理、原则和预算绩效管理的相关要求，结合被评价项目的特点，根据财政政策执行重点评价绩效指标体系设计要求，和由项目单位填报的绩效目标申报表，独立编制本次绩效评价的指标体系；通过现场调研、收集项目资料、沟通、访谈、问卷调查等方法，对项目年度工作的完成情况得出绩效目标的实现程度，据以评价项目绩效。

2. 评价等级

综合得分 90 分（含）—100 分，绩效评级为“优”；

综合得分 80 分（含）—90 分，绩效评级为“良”；

综合得分 60 分（含）—80 分，绩效评级为“中”；

综合得分 60 分以下，绩效评级为“差”。

（五）绩效评价工作过程

1. 数据采集方法及过程

评价小组主要向被评价单位发放资料清单，获取业务资料、项目描述资料、管理制度、财务审计资料等相关文件资料；并对采集的信息和数据进行统计、分析，通过现场勘察和与原始资料核对，确认信息和数据的真实性、完整性。

2. 社会调查

本次项目绩效评价的调查方式主要包括访谈和问卷调查。访谈是指评价组对 2023 年邻里中心项目的相关负责人进行访谈，借此了解单位情况，获取所需资料并梳理评价思路；评价组向 2023 年华漕镇 6 个邻里中心工作人员及所在地居民发放、回收社会调

查问卷，统计问卷调查结果并加以分析，进而形成对应的评价结论，并为部分关注点及观点提供支撑。

（1）问卷调查方案

本次调查问卷主要了解项目实施后的效果、相关受益群体的满意度，通过发送调查问卷并进行数据分析，以真实了解相关受益方对该项目的满意度。

1) 调查目的

为客观评价邻里中心经费项目所带来的社会效益及周边的满意度调查，本次项目支出评价引入了“社会效益”和“满意度”指标，通过事先设计好的问题来获取有关信息和数据，以书面形式给出与评价目的和评价指标相关的问题，让被调查者作出回答，通过对问题答案的回收、统计、整理、分析，获得评价所需的信息和数据，以达到真实了解部门整体履职的总体满意度。

2) 设计依据

根据项目支出绩效评价需要，结合评价目的，参考心理学量表编制的一般原理及社会学问卷设计的基本方法，设计本次调查问卷。

3) 调查对象

本次调查的对象为 2023 年华漕镇 6 个邻里中心工作人员以及所在地居民。

4) 调查内容

主要围绕项目实施后的效果、相关受益群体的满意情况，通过邻里中心工作环境优化情况、相关投诉及有效处置情况、邻里中心工作人员以及所在地居民满意度等问题内容开展调查，分对象群体进行问卷调查。

5) 抽样方法: 简单随机抽样等。

6) 抽样比例: 根据调查对象总量, 结合评价需要, 确定抽样比例。

7) 样本量: 根据不同调查对象总量和比例或依据统计学原理, 计算样本量。本次计划发放问卷份, 对选取样本进行满意度调查。具体抽查情况见下表:

表 9 抽样对象一览表

序号	抽样对象		调查对象	抽样分布占比(%)	样本对象(人)
1	华漕镇 6 个邻里中心工作人员		6 人	100%	6
2	九韵邻里中心所在地居民	西郊九韵城居民	2656 户	10%	266
	纪王邻里中心所在地居民	祥宾一村居民	476 户	10%	48
		祥宾二村居民	138 户	10%	14
		银杏新村居民	1560 户	10%	156
	爱博六村邻里中心所在地居民	爱博六村居民	1560 户	10%	156
	美邻苑邻里中心所在地居民	美邻苑居民	1068 户	10%	107
	金丰邻里中心所在地居民	金丰小区居民	1968 户	10%	197
闵北路邻里中心所在地居民	馨乐佳苑居民	472 户	10%	47	
合计					997

8) 问卷发放与回收: 为确保问卷的独立完成, 保障问卷信息的真实、有效, 以及较高的有效问卷率, 本次调查采取现场发放及现场回收、线上填写及线上回收等问卷方式相结合。分对象群体进行问卷调查, 预计共发放 997 份:

①华漕镇 6 个邻里中心工作人员预计发放 6 份问卷调查, 实际回收 8 份, 有效回收率 133.33%;

②华漕镇 6 个邻里中心所在地居民预计发放 991 份问卷调查, 实际回收 995 份, 有效回收率 100.40%;

上述社会调查情况汇总分析内容具体详见附件 3。

（2）访谈方案

1) 访谈目的

访谈是绩效评价对问题深入了解的重要手段，是评价主体通过和评价对象及其有关人员进行面对面交谈、讨论并收集与评价有关的信息数据，特别是对于一些难以量化的指标具有重要的价值。

2) 访谈对象

2023 年度邻里中心经费项目相关负责人。

3) 访谈类型

①访谈类型：标准化访谈。

②访谈实施方式：对 2023 年度邻里中心经费项目相关负责人采取一对一的方式。

4) 访谈提纲

项目完成情况；主要职责工作；项目管理制度执行情况；项目产生的效果；对项目的建议和意见等。

5) 方式方法：与项目单位进行沟通，确定访谈时间、地点。

6) 上述社会调查情况汇总分析内容具体详见附件 4。

三、评价结论及绩效分析（附评分表）

（一）评价结论

2023 年度邻里中心项目最终得分 84.00 分，绩效评级为“良”。其评价基本结论如下：项目整体运行良好，基本及时完成各项工作目标，绩效目标基本合理，但存在预算编制不够合理、绩效指标的编制不够细化，相关考核及档案管理存在瑕疵等问题。

表 10 业绩分值汇总表

指标	A 项目决策	B 项目过程	C 项目产出	D 项目效益	合计分值
权重	16.00	16.00	39.00	29.00	100.00
分值	11.00	12.00	35.00	26.00	84.00
得分率	68.75%	75.00%	89.74%	89.66%	84.00%

（二）绩效分析

项目决策方面：项目立项符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，项目申请、设立过程以及项目所设定的绩效目标符合《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》（国务院公报[2021]21号）、《上海市城乡社区服务体系建设“十四五”规划》（沪民社建发[2022]3号）等相关文件要求，项目立项依据充分、规范，绩效目标合理、与项目实施相符，资金分配额度合理、与项目地方实际相适应。但绩效指标细化度不够，预算编制不够合理、科学。该指标框架及得分情况如下表所示：

表 11 项目决策分值汇总表

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
A 项目决策	16	A1 项目立项	5	A11 立项依据充分性	3	3
				A12 立项程序规范性	2	2
		A2 绩效目标	7	A21 绩效目标合理性	4	4
				A22 绩效指标明确性	3	0
		A3 资金投入	4	A31 预算编制科学性	4	2
		小计	16		16	

项目管理方面：项目资金使用符合华漕镇采购管理制度规定，2023 年度项目总预算调整率较低，预算资金全部按照计划执行，从而保障在具体实施过程中本项目能够顺利开展，各项工作能够及时完成。但子项目预算调整率过高，项目实施部门对委托第三方物业服务公司考核制度的执行不够有效，项目验收过程及档案

管理存在瑕疵。该指标框架及得分情况如下表所示：

表 12 项目管理分值汇总表

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
B 项目管理	16	B1 资金管理	10	B11 预算调整率	2	1
				B12 预算执行率	4	4
				B13 资金使用合规性	4	4
		B2 组织实施	6	B21 采购管理制度健全性	2	2
				B22 制度执行有效性	4	1
小计	16		16		16	12

项目产出方面：华漕镇社建办围绕年初镇党委、镇政府重点工作要求，有条不紊的大力推进邻里中心经费保障工作，2023 年本项目主要工作包含以下 2 个方面，分别为：

(1) 为邻里中心提供综合物业服务。委托第三方上海震浩物业管理服务有限公司为 5 个邻里中心即纪王邻里中心、金丰邻里中心、美邻苑邻里中心、九韵邻里中心、爱博六村邻里中心提供保洁、安保等综合物业服务。在合同服务期限内，每季度组织物业服务质量考核，确保物业保洁工作、维护工作和安保工作高质量完成，但对物业服务单位每季度提交的工作报告纸质档案管理工作不够严谨。

(2) 保障邻里中心正常运行。根据实际发生的水费清单和电费账单支付纪王邻里中心和金丰邻里中心 2022 年 10 月至 2023 年 9 月发生的电费，支付上海诸翟物业管理有限公司代为支付爱博六村邻里中心活动室 2022 年 11 月-2023 年 8 月发生的水电费，支付纪王邻里中心房屋租赁费、电信费、社区活动费、基础设施维修费等运行经费，基础设施完好率为 100%，日常运行管理工作优质完成，有效确保邻里中心的日常运营和服务工作的开展。该指标框架及得分情况如下表所示：

表 13 项目产出分值汇总表

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
C 项目产出	39	C1 产出数量	19	C11 邻里中心物业管理家数	5	5
				C12 日常运行管理工作完成数	6	6
				C13 质量考核次数	4	4
				C14 提交工作报告次数	4	0
		C2 产出质量	14	C21 保洁工作优秀数	2	2
				C22 设备维护工作优秀数	2	2
				C23 安全防范工作优秀数	2	2
				C24 基础设施完好率	4	4
				C25 日常运行管理工作优良数	4	4
		C3 产出时效	6	C31 物业服务提供的及时性	3	3
				C32 日常运行管理工作完成的及时性	3	3
小计	39		39		39	35

项目效益方面：本项目效果体现在华漕镇内 6 个邻里中心的工作环境状况、服务保障情况和工作人员及居民的满意情况，通过房租费、水电费、社区活动费、宽带费、基础设施维修费等运行经费的支出，切实保障邻里中心为周边居民提供了全面、优质、贴心的服务。通过委托第三方物业服务公司为邻里中心提供综合物业服务，为工作人员提供良好的工作环境，避免重大安全事故的发生。通过调查问卷和实地考察发现，应当加强对物业服务单位工作的监督力度，确保高质量完成保洁、安保等基础物业服务工作，邻里中心环境优良率有待提升，从而提升工作人员及群众满意度。该指标框架及得分情况如下表所示：

表 14 项目效益分值汇总表

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重	得分
D 项目效益	29	D1 社会效益	14	D11 邻里中心工作环境优良率	4	3
				D12 重大安全事故发生率	4	4
				D13 投诉处置率	4	4
				D14 邻里中心服务保障度	2	2
		D2 满意度	15	D21 管理者满意度	4	4
				D22 工作人员满意度	5	4
				D23 所在地居民满意度	6	5
小计	29		29		29	26

（三）具体指标分析

1. 业绩好的指标

（1）“项目决策指标”，满分 16 分，得分 11 分，得分率 68.75%，业绩好的指标如下：

1) A11 立项依据充分性，满分 3 分，得分 3 分

本项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，如符合《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》中提出的“市、县级政府要优化村（社区）服务格局，规范村（社区）公共服务和代办政务服务事项，由基层党组织主导整合资源为群众提供服务。推进城乡社区综合服务设施建设，依托其开展就业、养老、医疗、托幼等服务……。完善支持社区服务业发展政策，采取项目示范等方式，实施政府购买社区服务……，开展‘新时代新社区新生活’服务质量提升活动，推进社区服务标准化。”。项目立项符合行业发展规划和政策要求，如符合《上海市城乡社区服务体系“十四五”规划》的总体要求：“进一步完善党建引领城乡社区服务格局，不断增强城乡社区服务有效供给，持续创新城乡社区服务机制，全面推

进“15分钟社区生活圈”行动，为超大城市基层治理体系和治理能力现代化建设奠定坚实基础”。上海市闵行区华漕镇社区建设办公室主要职责为负责基层政权建设、基层自治组织建设，推进居民自治；做好社区团队活动、社会组织培育发展等社区自治工作；指导协调社区服务体系建设；指导协调社区综合服务设施建设和管理；指导、监督业委会和物业依法规范履职。项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需。根据评分标准该指标满分3分，得分3分。

2) A12 立项程序规范性，满分2分，得分2分

本项目由华漕镇人民政府对华漕镇社区建设办进行统筹、监督考核，是居民区运作经费项目的子项目，居民区运作经费项目按照规定的程序申请设立，填报绩效目标表。本项目的审批文件、材料符合相关要求。事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。根据评分标准该指标满分2分，得分2分。

3) A21 绩效目标合理性，满分4分，得分4分

本项目通过保障邻里中心日常运行工作，引入第三方物业提供日常保洁和维护服务，实现邻里中心环境优化，维护基础建设正常运营，向居民提供优质的服务，促进社区生态向好发展及社会稳定。项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。根据评分标准该指标满分4分，得分4分。

(2)“项目管理指标”，满分16分，得分12分，得分率75.00%，业绩好的指标如下：

1) B12 预算执行率，满分4分，得分4分

本项目年初预算金额为 173.34 万元，调整后预算金额为 156.55 万元，全部由镇财政拨款，截止 2023 年 12 月 31 日，实际支出 156.55 万元，预算执行率= $156.55/156.55 \times 100\%=100\%$ 。根据评分标准该指标满分 4 分，得分 4 分。

2) B13 资金使用合规性，满分 4 分，得分 4 分

本项目按照财政国库管理制度有关规定做好资金支付，资金拨付实行“请款-审批-支付”的流程，由华漕镇社建办进行申请、提交《华漕镇政府采购申请表》，镇财政下达预算额度指标，社建办根据项目开展的实际情况将相关资金支出所提交的支出凭证进行审核汇总，提交经相关人员签字确认后的《事业费用开支审批表》，由镇财政将资金拨付至第三方单位或相关资金使用单位；资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分标准该指标满分 4 分，得分 4 分。

3) B21 采购管理制度健全性，满分 2 分，得分 2 分

本项目制定了《华漕镇政府采购内部控制实施细则》，且该实施细则合法、合规、完整。根据评分标准该指标满分 2 分，得分 2 分。

(3) “项目产出指标”，满分 39 分，得分 35 分，得分率 89.74%，业绩好的指标如下：

1) C11 邻里中心物业管理家数，满分 5 分，得分 5 分

根据项目报送的资料，华漕镇社建办委托第三方上海震浩物业管理服务有限公司为 5 个邻里中心即纪王邻里中心、金丰邻里中心、美邻苑邻里中心、九韵邻里中心、爱博六村邻里中心提供保洁、安保等综合物业服务。根据评分标准该指标满分 5 分，得

分 5 分。

2) C12 日常运行管理工作完成数, 满分 6 分, 得分 6 分

根据项目报送的财务材料, 截止 2023 年 12 月 31 日, 为保障邻里中心日常运行, 华漕镇社建办支付纪王、金丰和爱博六村邻里中心的电费; 支付纪王邻里中心的迎新春活动费、雨棚维修费、房屋租赁费以及电信费; 支付纪王、金丰、爱博六村、美邻苑和九韵这 5 个邻里中心的物业费。根据评分标准该指标满分 6 分, 得分 6 分。

3) C13 质量考核次数, 满分 4 分, 得分 4 分

根据物业综合服务合同的规定, 每季度根据物业服务质量考核结果来缴纳物业管理费; 项目报送的财务资料显示, 合同期限(2023 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日)内, 2023 年 4 月至 12 月每月组织物业服务质量考核, 共 9 次。根据评分标准该指标满分 4 分, 得分 4 分。

4) C21 保洁工作优秀数, 满分 2 分, 得分 2 分

根据项目报送的财务资料中, 2023 年 4 月至 12 月每月的物业服务质量考核中, 5 个邻里中心物业服务单位保洁工作质量考核优秀, 且符合物业管理规范。根据评分标准该指标满分 2 分, 得分 2 分。

5) C22 设备维护工作优秀数, 满分 2 分, 得分 2 分

根据项目报送的财务资料中, 2023 年 4 月至 12 月每月的物业服务质量考核中, 5 个邻里中心物业服务单位的设备维护工作质量考核优秀, 且符合物业管理规范。根据评分标准该指标满分 2 分, 得分 2 分。

6) C23 安全防范工作优秀数, 满分 2 分, 得分 2 分

根据项目报送的财务资料中,2023 年 4 月至 12 月每月的物业服务质量考核中,5 个邻里中心物业服务单位的安全防范工作质量考核优秀,且符合物业管理规范。根据评分标准该指标满分 2 分,得分 2 分。

7) C24 基础设施完好率, 满分 4 分, 得分 4 分

根据项目报送的资料, 完成 1 次基础设施维修, 即维修更换纪王邻里中心的雨棚; 发生 1 次基础设施损坏, 即纪王邻里中心窗户雨棚严重破损。基础设施完好率= $1/1 \times 100\%=100\%$ 。根据评分标准该指标满分 4 分, 得分 4 分。

8) C25 日常运行管理工作优良数, 满分 4 分, 得分 4 分

根据项目报送的资料, 实际支付电费 74,506.52 元, 电费账单金额为 74,506.52 元, 支付电费的准确率= $74,506.52/74,506.52 \times 100\%=100\%$; 实际支付的房屋租赁费为 773,398.50 元, 协议规定的年租赁费为 773,398.50 元, 支付房屋租赁费的准确率= $773,398.50/773,398.50 \times 100\%=100\%$; 纪王邻里中心于 2023 年 1 月 10 日开展主题为“卯兔贺岁 迎春纳福”的迎春活动, 迎春主题明确, 环节丰富; 实际支付电信费 2,085.40 元, 电信客户账单金额为 2,085.40 元, 支付电信费的准确率= $2,085.40/2,085.40 \times 100\%=100\%$ 。根据评分标准该指标满分 4 分, 得分 4 分。

9) C31 物业服务提供的及时性, 满分 3 分, 得分 3 分

根据项目报送的资料, 于 2023 年 12 月 31 日前, 保安人员每日 24 小时提供安保服务, 保洁人员每日清洁公共区域, 且按时完成 2023 年第 4 季度的物业服务质量考核, 及时完成物业服务工作。根据评分标准该指标满分 3 分, 得分 3 分。

10) C32 日常运行管理工作完成的及时性, 满分 3 分, 得分 3 分

根据项目报送的资料，于 2023 年 12 月 31 日前，完成所有日常运行管理工作。根据评分标准该指标满分 3 分，得分 3 分。

(4) “项目效益指标”，满分 29 分，得分 26 分，得分率 89.66%，业绩好的指标如下：

1) D12 重大安全事故发生率，满分 4 分，得分 4 分

根据 2023 年度华漕镇邻里中心经费项目邻里中心工作人员满意度问卷调查，其中第 4 题，在 2023 年度，您工作的邻里中心是否发生过重大安全事故？计划发放 8 份，有效回收 8 份，公式： $\text{重大安全事故发生率} = (\text{选择“是”选项样本数} \times 1 + \text{“否”选项样本数} \times 0) / \text{总样本数} \times 100\% = (0 \times 1 + 8 \times 0) / 8 \times 100\% = 0.00\%$ 。根据评分标准该指标满分 4 分，得分 4 分。

2) D13 投诉处置率，满分 4 分，得分 4 分

根据 2023 年度华漕镇邻里中心经费项目邻里中心所在地居民满意度问卷调查，其中第 3 题“您是否投诉过该邻里中心相关问题？”计划发放 991 份，有效回收 995 份，其中 51 人投诉过相关问题；从而引出第 4 题“您投诉的问题是否及时得到解决？”计划发放 51 人，有效回收 51 人，公式： $\text{投诉处置率} = (\text{选择“是”选项样本数} \times 1 + \text{“否”选项样本数} \times 0) / \text{总样本数} \times 100\% = (51 \times 1 + 0 \times 0) / 51 \times 100\% = 100.00\%$ 。根据评分标准该指标满分 4 分，得分 4 分。

3) D14 邻里中心服务保障度，满分 2 分，得分 2 分

通过对项目负责人访谈中第 5 题“请谈谈该项目的实施能否 100%保障邻里中心为周边居民提供日常服务？”，项目负责人回答：“本项目在资金预算、执行及第三方服务监管等方面都取得成效的基础上，做到了 100%保障邻里中心为周边居民提供全面、

优质、贴心的服务，赢得了广泛的认可和赞誉。”根据评分标准该指标满分 2 分，得分 2 分。

4) D21 管理者满意度，满分 4 分，得分 4 分

通过对项目负责人访谈中第 7 题“请谈谈整个项目实施过程中，如果满分是 100 分，您对该项目实施满意度是多少分？存在哪些不足，有无相关的改进措施？”，项目负责人打分 92 分。根据评分标准该指标满分 4 分，得分 4 分。

2. 业绩欠佳的指标

(1) “项目决策指标”，满分 16 分，得分 11 分，得分率 68.75%，业绩欠佳的指标如下：

1) A22 绩效指标明确性，满分 3 分，得分 0 分

本项目属于居民区运作经费项目的二级项目，根据获得的居民区运作经费项目《财政项目支出绩效目标申报表》，本项目及三级项目“电费”、“房租费”、“物业管理费”、“运行经费”均未单独填报绩效目标申报表，其对应的相关绩效指标不够清晰、细化和可衡量。根据评分标准该指标满分 3 分，得分 0 分。

2) A31 预算编制科学性，满分 4 分，得分 2 分

本项目预算编制内容与项目内容相匹配，预算确定的项目资金量与工作任务相匹配，但未获得预算批复文件和预算调整申请等资料，预算编制不够科学、合理。根据评分标准该指标满分 4 分，得分 2 分。

(2) “项目管理指标”，满分 16 分，得分 12 分，得分率 75.00%，业绩欠佳的指标如下：

1) B11 预算调整率，满分 2 分，得分 1 分

本项目年初预算金额为 173.34 万元，调整后预算金额为

156.55 万元，预算调整率 = $(156.55 - 173.34) / 173.34 \times 100\% = -9.69\%$ 。“电费”子项目年初预算金额为 12,000.00 元，调整后预算金额为 75,869.52 元，预算调整率 = $(75,869.52 - 12,000.00) / 12,000.00 \times 100\% = -36.78\%$ ；“物业管理费”子项目年初预算金额为 830,000.00 元，调整后预算金额为 0.00 元，预算调整率 = $(0 - 830,000.00) / 830,000.00 \times 100\% = -100.00\%$ ；“5 个邻里中心物业管理费 2022”子项目年初预算金额为 0.00 元，调整后预算金额为 351,305.50 元，预算调整率为 100%；“5 个邻里中心物业管理费 2023”子项目年初预算金额为 0.00 元，调整后预算金额为 355,000.00 元，预算调整率为 100%，以上 4 个子项目预算调整率绝对值大于 10%。根据评分标准该指标满分 2 分，得分 1 分。

2) B22 制度执行有效性，满分 4 分，得分 1 分

本项目日常管理遵守《华漕镇政府采购内部控制实施细则》相关规定，但未提供项目目调整及支出调整手续资料；项目合同书、验收报告等资料未齐全；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等未落实到位，如物业服务质量检查考核评分内容过于简略，对物业服务的考核未严格按照合同约定“管理要求与服务标准”进行履约。根据评分标准该指标满分 4 分，得分 1 分。

(3) “项目产出指标”，满分 39 分，得分 35 分，得分率 89.74%，业绩欠佳的指标如下：

1) C14 提交工作报告次数，满分 4 分，得分 0 分

根据物业综合服务合同的规定，物业服务单位每季度最后一月 25 日前向华漕镇社建办提交工作报告；项目报送的财务资料中，未获得物业服务单位的工作报告。根据评分标准该指标满分 4 分，

得分 0 分。

(4) “项目效益指标”，满分 29 分，得分 26 分，得分率 89.66%，业绩欠佳的指标如下：

1) D11 邻里中心工作环境优良率，满分 4 分，得分 3 分

根据 2023 年度华漕镇邻里中心经费项目邻里中心工作人员满意度问卷调查，其中第 3 题，通过该项目的实施，您的工作环境是否得到优化？计划发放 8 份，有效回收 8 份，公式：环境优良率=（选择“非常优化”选项样本数×1+“比较优化”选项样本数×0.8+“不优化”选项样本数×0）/总样本数×100%=（3×1+4×0.8+1×0）/8×100%=77.5%。根据评分标准该指标满分 4 分，得分 3 分。

2) D22 工作人员满意度，满分 5 分，得分 4 分

根据 2023 年度华漕镇邻里中心经费项目邻里中心工作人员满意度问卷调查，其中第 5 题，您对该项目的实施是否满意？计划发放 8 份，有效回收 8 份，工作人员满意率=（选择“非常满意”选项样本数×1+“比较满意”选项样本数×0.5+“不满意”选项样本数×0）/总样本数×100%=（5×1+3×0.5+0×0）/8×100%=81.25%。根据评分标准该指标满分 5 分，得分 4 分。

3) D23 所在地居民满意度，满分 6 分，得分 5 分

根据 2023 年度华漕镇邻里中心经费项目邻里中心所在地居民满意度问卷调查，其中第 5 题，您对该中心提供的服务和功能满意吗？计划发放 991 份，有效回收 995 份，公式：所在地居民满意率=（选择“非常满意”选项样本数×1+“比较满意”选项样本数×0.5+“不满意”选项样本数×0）/总样本数×100%=（646×1+298×0.5+51×0）/995×100%=79.90%。根据评分标准该指标满

分 6 分，得分 5 分。

四、主要经验及做法、存在问题和建议

（一）主要经验及做法

1. 以居民需求为导向，科学规划与设计邻里中心服务方向
为实现创新社会治理，加强基层建设，有效提高社区管理和水平服务的总体目标，华漕镇社建办结合各邻里中心实际情况，科学规划邻里中心的空间布局、功能分区和居民年龄结构、年龄区间的分布，合理划分各邻里中心服务侧重方向，纪王邻里中心定位为认知障碍家庭支持中心，爱博六村邻里中心定位为认知障碍照料中心，金丰邻里中心主要侧重于为老服务，美邻苑邻里中心主要侧重于群众自治功能，九韵邻里中心主要侧重于综合性服务，根据不同群体需求，量身定制个性化服务。

2. 改善社区环境和提供优质服务，提升社区的整体形象

华漕镇社建办为切实解决居民普遍反映的诉求和共性问题，为邻里中心活动室供应不间断水电服务和雨棚维修更换，并引入第三方物业保洁、保安、维修管理参与邻里中心的建设和运营，发挥其在资源整合、服务提供等方面的优势，同时，通过组织各类社区文化活动，如迎新春活动、挂灯笼、贴福字字帖等形式，引导居民参与社区建设和发展，增强居民的归属感和认同感。

（二）存在问题

1. 绩效指标及预算编制不够科学、细化

华漕镇社建办提供的《财政项目支出绩效目标申报表》（详见附件 1）未能按照《上海市预算绩效管理实施办法》规范编制，子项目未填报绩效目标申报表，绩效指标细化度不够，未能分解纳入实施方案和预算编制中，项目前期规划及绩效指标编制不够

清晰，导致上述问题主要原因是项目在开展前期未结合项目的实际内容进行预算编制和管理，部门人员在预算编制和绩效指标设定的过程中协调配合不足，导致项目绩效目标未能细化分解为具体的绩效指标，绩效指标与项目目标任务数或计划数存在些许差异。

2. 子项目预算调整率过高

本项目年初预算金额为 173.34 万元，调整后预算金额为 156.55 万元，预算调整率 9.68%，但是部分子项目预算调整率偏高，其中：

1) “物业管理费”子项目年初预算 830,000.00 元，调整后预算 0.00 元，预算调整率-100%，预算调整率过高的主要原因是需要拆分明细为“5 个邻里中心物业管理费 2022”351,305.50 元、“5 个邻里中心物业管理费 2023”355,000.00 元、“闵北路邻里中心物业费”120,000.00 元因第三方问题不在 2023 年度支出故核减；

2) “电费”子项目年初预算 120,000.00 元，调整后预算 75,869.52 元，预算调整率-36.78%，预算调整率过高的原因是电费根据财政一体化信息服务平台财政拨款审批流程，按照实际使用情况经审批通过，进行实报实销。

3. 未按照合同管理制度的标准验收及考核

通过对邻里中心工作人员满意度问卷综合调查分析，邻里中心工作环境优良率为 77.50%，工作人员和所在地居民的满意度略低于目标值 85%，导致以上情况的主要原因是第三方物业保洁、保安、维修管理参与邻里中心的建设和运营过程中，华漕镇社建办未能积极按合同标准进行验收及考核。

（三）相关建议

1. 完善预算编制，加强预算管理学习

加强财务部门与职能部门之间的密切配合和沟通，预算编制过程中保持信息通畅、沟通及时，部门人员加强预算绩效管理学习，提升专业水平，严格按照《上海市财政项目支出预算绩效管理办法（试行）》（沪财绩[2020]6号）的规定，在以后工作中，明确工作任务和工作计划，合理安排资金使用计划，同时完善绩效管理目标，使绩效与预算融合。项目申报时，明确投入、管理、产出、效益等方面的绩效目标，并且进一步明确项目实施方案，落实相关的工作计划，为项目顺利实施提供保障。

2. 细化年初工作内容，加强监督管理

建议华漕镇社建办根据项目整体支出情况和工作计划及工作目标，完整罗列项目工作计划及目标，应尽早测算并确定实施内容，提高预算编制的精细化程度，充分考虑经济环境、政策变化、市场需求等各种因素，确保预算的精细化和准确性，加强监督管理，细化项目预算内容，从而降低预算调整率，减少预算调整的随意性和不确定性，对于需要调整的预算项目，应组织相关部门和专家进行充分的论证和评估，确保预算调整的合理性和必要性，同时，要加强对预算调整后的执行情况的监控和评估，确保预算调整后能够达到预期效果，提高工作计划完成度。

3. 按照合同标准完善执行情况，监督物业规范履职

本项目主要通过委托第三方实施，为确保项目服务质量的高效，项目资金支付与项目考核机制及履约验收挂钩，应当加强对第三方实施过程的监督考核管理，采取定期检查、评估和不定期抽查、突击检查等多重监督管理的方式，客观反映第三方的实施

情况，同时与第三方建立畅通的沟通，确保双方能够及时交流信息、反馈问题和协调解决方案，进而完善项目验收内容，对项目工作报告、验收文件等档案资料及时归档。