

2023 年度闵行区梅陇镇物业服务规范化管理专项经费财政支出项目绩效（后）评价报告

一、项目概况

（一）项目立项的背景和目的

居住社区（住宅小区）是居民生活的主要空间，是基层社会治理的重要内容。住宅物业管理事关群众生活品质，事关城市安全运行和社会稳定。随着社会的快速发展，物业工作已逐步变为最受关注的社会民生问题，做好物业服务规范化管理工作已成为构建和谐社会与保障民生的重要环节。

2020 年 12 月 25 日，住房和城乡建设部发布《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10 号），文件要求“加快发展物业服务业，推动物业服务向高品质和多样化升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，通过融入基层社会治理体系、健全业主委员会治理结构、提升物业管理服务水平等措施”，进一步促进物业服务规范化管理。

2019 年 6 月，闵行区住房保障和房屋管理局下发《闵行区物业服务可视化建设指导手册》，对物业及业主大会的信息公示栏规范化建设提出了新的要求。

2018 年，上海市和闵行区两级政府陆续发布《上海市住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2018-2020）》（沪府办发〔2018〕8 号）和《闵行区关于加强“党建领航 红色物业”建设的实施意见（试行）》（闵委发〔2018〕8 号），文件要求“全面

推行物业和业主委员会规范化建设，提升住宅小区物业管理与综合服务水平”。

2016年和2019年，闵行区人民政府为有效提升本区老旧公房小区物业管理与综合服务水平，结合市级政策文件要求制定《闵行区老旧公房小区物业管理共建活动实施意见》（闵府发〔2016〕56号）和《闵行区老旧公房小区物业管理共建活动实施意见》（闵府规发〔2019〕3号），要求以建设“安全、整洁、文明、有序”的小区为目标，对本区老旧公房小区及外区动迁房小区采用物业管理共建的方式，缓解因“质价不符”导致的居民和物业之间的矛盾，提升物业服务专业化、规范化水平。

2018年，上海市房屋管理局为加强本市房屋维修应急保障工作发文发布《上海市房屋管理系统维修应急中心建设导则》，明确房屋维修应急中心建设标准和工作规范，加大专业应急抢修人员和设备投入力度，提升房屋应急维修处置能力。

2009年11月，上海市人民政府转发市住房保障房屋管理局发布的《关于加强本市住宅小区业主大会、业主委员会规范化建设若干意见》（沪府办发〔2009〕51号），文件要求“业委会和物业要加强自身建设，确保日常建设有序、规范；各级房屋管理部门加强对其的指导和服务，帮助其提高自我管理能力。”由此物业和业委会规范化建设成为各级政府部门的重点工作之一。

梅陇镇的梅陇一村，虹梅南路601弄等老旧小区，物业费长期以来处于偏低水平，随着各项经营成本和劳动成本的提高，物业公司的正常收支已无法维持最低物业管理要求，因此梅陇镇城建中心每年需要对物业公司发放补贴，以弥补小区物业管理资金

不足的问题。同时，还需引进第三方专业力量，为各小区物业公司和业委会提供日常指导、调查测评以及提高公共收支透明度和规范性等内容，了解居民业主需求，进一步加强物业服务规范化管理。

为了确保梅陇镇物业服务规范化工作的正常开展，梅陇镇城建中心申报了 2023 年物业服务规范化管理专项经费，包含房屋应急维修服务站专项经费、物业管理补贴经费、物业及业委会规范化建设专项经费，旨在通过引进第三方专业力量，对城中村老旧小区进行物业服务托底、逐步提升物业和业委会的专业服务能力、提升小区住户的满意度。

（二）项目立项依据

项目相关立项依据文件及相关内容描述整理如下表：

表 1-1：项目立项依据文件及关键字描述

序号	文件名	发文单位	时间	关键字段
1	《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）	住房和城乡建设部	2020年12月25日	加快发展物业服务业，推动物业服务向高品质和多样化升级，满足人民群众不断增长的美好居住生活需要，通过融入基层社会治理体系、健全业主委员会治理结构、提升物业管理服务水平等措施”，进一步促进物业服务规范化管理。
2	《上海市住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2018-2020）》（沪府办发〔2018〕8号）	上海市人民政府	2018年	全面推行物业和业主委员会规范化建设，提升住宅小区物业管理与综合服务水平
3	《闵行区老旧公房小区物业管理共建活动实施意见》（闵府发〔2016〕56号）	闵行区人民政府	2016	以建设“安全、整洁、文明、有序”的小区为目标，对本区老旧公房小区及外区动迁房小区采用物业管理共建的方式，缓解因“质价不符”导致的居民和物业之间的矛盾，提升物业服务专业化、规范化水平。
4	《关于加强本市住宅小区业主大	上海市人民政府办	2009年11月	业委会和物业要加强自身建设，确保日常建设有序、规范；各级房屋管理

序号	文件名	发文单位	时间	关键字段
	会、业主委员会规范化建设若干意见》（沪府办发〔2009〕51号）	公厅		部门加强对其的指导和服务,帮助其提高自我管理能力。

（三）项目预算及资金使用情况

1.2023 年预算及资金使用情况

本项目为经常性项目，项目预算单位为梅陇镇城建中心，资金来源为梅陇镇财政所。

2023 年本项目年初预算 938 万元，调整后预算 890 万元。截止 2023 年年底，项目预算执行数 890 万元，预算执行率为 100%。

本项目共包括房屋应急维修服务站专项经费项目、物业管理补贴经费项目、物业及业委会规范化建设专项经费项目，具体情况如下：

①房屋应急维修服务站专项经费项目：该项目年初预算 24 万元，主要是参照历年协议金额和支出金额编制；年终根据当年度实际合同和支付金额进行预算调整，调整后预算金额 64 万元，预算执行数 64 万元。

②物业管理补贴经费项目：该项目年初预算 736 万元，根据历年补贴金额估算编制，年中收到区级补贴资金，调整后预算金额 639.25 万元，预算执行数 639.25 万元。

③物业及业委会规范化建设专项经费项目：该项目年初预算 178 万元，参照历年预算编制，年终根据当年实际合同支出和支付金额进行预算调整，调整后预算金额 186.75 万元，预算执行数 186.75 万元。

各项目预算和支出明细情况详见表 1-2。

表 1-2：物业服务规范化管理专项经费项目预算支出明细表

金额单位：万元

序号	二级项目	三级项目	年初预算	调整后预算	预算执行数	预算执行率	
1	房屋应急维修服务专项经费	日常运营费（物业管理费）		18.00	18.00	100%	
		日常运营费（房屋应急维修）	24.00	46.00	46.00	100%	
		小计	24.00	64.00	64.00	100%	
2	物业管理补贴经费	朱行污水泵补贴费	5.00	4.73	4.73	100%	
		曹行老街物业管理费	27.00	27.00	27.00	100%	
		城中村物业管理费	158.00	158.00	158.00	100%	
		共创共建达标补贴费（区）	396.00	306.29	306.29	100%	
		共创共建达标补贴费（镇）	150.00	143.23	143.23	100%	
		小计	736.00	639.25	639.25	100%	
3	物业及业委会规范化建设专项经费	2023 梅陇镇住宅物业服务价格评估项目	153.00	14.00	14.00	100%	
		业委会工作客户满意度调研服务		8.00	8.00	100%	
		物业服务客户满意度调研服务		18.00	18.00	100%	
		2023 梅陇镇红色物业智慧平台		18.50	18.50	100%	
		梅陇镇住宅小区维修资金及公共收益代理记账服务		45.00	45.00	100%	
		业委会指导服务项目		47.95	47.95	100%	
		物业管理规范化展板		9.90	9.90	100%	
		培训租车费		0.60	0.60	100%	
		审计费		25.00	24.80	24.80	100%
		小计		178.00	186.75	186.75	100%
合计			938.00	890.00	890.00	100%	

2.历年预算及资金使用情况

本项目 2020 年年初预算 537.2 万元，调整后预算金额 1177.69 万元，预算执行数 1177.69 万元，预算执行率为 100%。

本项目 2021 年年初预算 692.88 万元，调整后预算金额 800.26 万元，预算执行数 800.26 万元，预算执行率为 100%。

本项目 2022 年年初预算 612.2 万元,调整后预算金额 105.00 万元, 预算执行数 105.00 万元, 预算执行率为 100%。

表 1-3: 近三年预算支出情况表

金额单位: 万元

年份	年初预算	调整后预算	预算执行数	预算执行率
2020	537.2	1177.69	1177.69	100%
2021	692.88	800.26	800.26	100%
2022	612.2	105	105	100%

备注: ①2020 年预算调整过大, 是因为该项目中物业管理专项维稳经费项目的共创共建达标补贴项目年初预算仅根据历年补贴金额估算编制镇级承担部分经费, 年初预算为 158 万元, 年中在收到区房管局下达的小区物业管理共建区镇财力结算专项资金的通知, 向镇财政申请追加区级补贴资金, 并根据实际考核结果调整镇级补贴经费, 调整后预算金额 806.24 万元, 预算执行数 806.24 万元。

②2022 年预算调整过大, 是因为该项目中物业管理专项维稳经费项目的日常运营费受 2022 年疫情影响, 推迟开展, 因此合同签订时间为 2022 年 8 月 15 日至 2023 年 8 月 14 日, 因此该项目预算调整至 2023 年。

(四) 项目计划实施内容及完成情况

本项目主要包括房屋应急维修服务站专项经费项目、物业管理补贴经费项目、物业及业委会规范化建设专项经费项目, 具体情况如下:

1. 房屋应急维修服务站专项经费

房屋应急维修: 计划委托第三方服务单位主要对夏季汛期和冬季寒潮期间提供应急抢险服务, 日常做好设施设备的维护保养, 做好仓库的规范管理, 为梅陇镇区域范围内的住宅小区根据实际需求提供技术指导和专题培训。

第三方服务单位进行梅陇镇房屋应急维修项目, 完成了对

75 个小区防汛防台检查、暴雨黄色预警值班、对 6 个积水小区进行抽水、对水泵、清洗机进行维修、仓库防汛检查和对 73 个小区进行的防寒防冻值班等工作。

2.物业管理补贴经费

(1) 朱行地区污水泵委托管理

为加强朱行地区污水泵管理，提升居民居住生活质量，计划委托第三方服务单位对朱行地区三处地点共计 6 个污水泵进行管理，主要管理内容包括日常监测并垃圾清除，电机、电器常规保养，保障污水泵正常使用，雨污水顺畅排放。梅陇镇城建中心每年支付日常养护人员和清捞人员人工费并支付日常运行所需的电费和修理费。

(2) 曹行老街物业管理费

梅陇镇城建中心委托第三方服务单位对曹行老街进行物业管理，物业服务内容包括对公用部位、公共设施设备进行维修、养护和管理；公共绿地的养护和管理；公共区域的清洁卫生及垃圾分类；公共区域秩序维护及车辆管理；小区住户的信息资料及交接的图纸资料的档案管理；业委会和物业使用人房屋自用部位、自用设备的维修、养护等。

(3) 城中村物业管理费

通过签订物业管理服务合同的形式，委托第三方服务单位对梅陇镇城中村地区开展物业管理服务。本项目物业管理的主要内容为上述区域内的路面清扫、粪便及公厕管理、绿化区域的养护和保洁、道路的修补及养护、下水道的疏通和养护、下水道窨井盖的修复、路灯照明的管理和维护、健身器材及场地的维护、活

动室的日常管理及服务、每年的防台防汛工作和每年的消毒除害工作、安保管理。

第三方服务单位对朱行地区污水泵进行管理；上第三方服务单位对曹行老街、城中村进行物业管理。

（4）区级共建小区补贴

根据区住房保障局下达的通知，区房管局于 2023 年 7 月发放 2022 年下半年达标补贴奖励，于 2023 年 10 月发放 2023 年上半年达标补贴奖励，共补贴奖励 306.29 万元。区级共建小区考核及补贴发放情况详见下表 1-4:

表 1-4：区级共建小区达标奖励发放明细表

金额单位：万元

序号	小区名称	房屋性质	2022 年下半年				2023 年上半年					
			考核得分	应发奖补总额	实发奖补总额	区级承担金额	镇级承担金额	考核得分	应发奖补总额	实发奖补总额	区级承担金额	镇级承担金额
1	紫藤二村 1-22 号	售后房	93	2.26	2.11	2.11	-	90	2.14	1.99	1.99	-
		直管公房		0.75	0.70	0.70	-		0.71	0.66	0.66	-
		外区动迁房		0.53	0.50	0.25	0.25		0.50	0.47	0.23	0.23
2	梅陇二村 101-118 号	售后房	90	2.51	2.34	2.34	-	92	2.66	2.48	2.48	-
3	上陇新村	直管公房	82	1.06	0.99	0.99	-	86	1.13	1.05	1.05	-
		售后房		6.30	5.86	5.86	-		6.69	6.22	6.22	-
4	紫藤一村 28-51 号	系统公房	91	0.52	0.48	0.48	-	90	0.49	0.45	0.45	-
		售后房		2.48	2.31	2.31	-		2.34	2.18	2.18	-
5	朱行新村	直管公房	87	0.24	0.22	0.22	-	91	0.25	0.23	0.23	-
		售后房		5.96	5.54	5.54	-		6.31	5.87	5.87	-
6	梅陇一村 186-205 号	系统公房	92	0.23	0.22	0.22	-	90	0.22	0.21	0.21	-
		售后房		2.42	2.25	2.25	-		2.29	2.13	2.13	-
7	紫藤一村 1-27 号	外区动迁房	89	1.07	0.99	0.50	0.50	88	1.07	0.99	0.50	0.50
8	莘朱路 1760 弄	系统公房	89	0.38	0.35	0.35	-	82	0.36	0.33	0.33	-
		售后房		0.95	0.88	0.88	-		0.89	0.83	0.83	-
		外区动迁房		1.72	1.60	0.80	0.80		1.62	1.50	0.75	0.75
9	普乐三村	系统公房	89	2.69	2.50	2.50	-	88	2.69	2.50	2.50	-
		售后房		8.90	8.28	8.28	-		8.90	8.28	8.28	-
10	梅陇二村 3-23 号	售后房	91	3.76	3.50	3.50	-	91	3.76	3.50	3.50	-
11	梅陇二村 25-81 号	直管公房	90	0.35	0.32	0.32	-	88	0.35	0.32	0.32	-
		售后房		6.04	5.62	5.62	-		6.04	5.62	5.62	-

序号	小区名称	房屋性质	2022年下半年					2023年上半年				
			考核得分	应发奖补总额	实发奖补总额	区级承担金额	镇级承担金额	考核得分	应发奖补总额	实发奖补总额	区级承担金额	镇级承担金额
12	梅陇二村 141-185号	系统公房	91	0.63	0.59	0.59	-	90	0.73	0.68	0.68	-
		售后房		4.19	3.90	3.90	-		4.86	4.52	4.52	-
13	高兴五街坊	系统公房	93	7.54	7.01	7.01	-	89	7.12	6.62	6.62	-
		售后房		0.32	0.30	0.30	-		0.40	0.37	0.37	-
14	高兴一街坊	系统公房	82	3.83	3.56	3.56	-	86	5.17	4.81	4.81	-
		售后房		1.62	1.51	1.51	-		1.99	1.85	1.85	-
15	普乐二村	系统公房	91	3.08	2.86	2.86	-	92	3.77	3.51	3.51	-
		售后房		0.62	0.57	0.57	-		0.65	0.61	0.61	-
16	鸿福新村	直管公房	89	4.50	4.19	4.19	-	91	4.76	4.43	4.43	-
		售后房		0.20	0.18	0.18	-		0.21	0.20	0.20	-
17	梅陇一村	直管公房	90	3.07	2.85	2.85	-	92	3.25	3.02	3.02	-
		售后房		7.05	6.56	6.56	-		7.47	6.94	6.94	-
		售后房		1.22	1.14	1.14	-		1.30	1.21	1.21	-
18	朱行四村	系统公房	87	4.52	4.20	4.20	-	91	4.78	4.45	4.45	-
		售后房		0.71	0.66	0.66	-		0.71	0.66	0.66	-
19	罗阳一村	系统公房	94	3.85	3.58	1.79	-	93	3.85	3.58	1.79	1.79
		外区动迁房		1.67	1.55	1.55	1.79		2.05	1.90	1.90	-
20	南方一居(南方新村)	系统公房	92	5.05	4.70	4.70	-	94	6.20	5.77	5.77	-
		售后房		0.84	0.78	0.39	-		1.34	1.24	0.62	0.62
		外区动迁房		0.00	0.00	0.00	0.39		-	-	-	-
21	南方二居	系统公房	90	0.00	0.00	0.00	-	92	-	-	-	-
		售后房		0.76	0.71	0.71	-		0.81	0.75	0.75	-
22	南方三居	系统公房	90	4.93	4.59	4.59	-	92	5.22	4.86	4.86	-
		售后房		0.11	0.11	0.11	-		0.11	0.11	0.11	-
23	紫藤一村 52-70号	直管公房	91	2.75	2.55	2.55	-	91	2.75	2.55	2.55	-

序号	小区名称	房屋性质	2022年下半年					2023年上半年				
			考核得分	应发奖补总额	实发奖补总额	区级承担金额	镇级承担金额	考核得分	应发奖补总额	实发奖补总额	区级承担金额	镇级承担金额
		售后房		0.00	0.00	0.00	-		4.15	3.86	3.86	-
24	高兴二-四街坊	系统公房		0.00	0.00	0.00	-	89	19.83	18.44	18.44	-
		售后房		0.63	0.59	0.59	-		0.73	0.68	0.68	-
25	罗阳七村三洲花园	售后房	93	7.68	7.14	7.14	-	89	7.25	6.75	6.75	-
		外区动迁房		5.29	4.92	2.46	2.46		5.00	4.65	2.32	2.32
26	蔷薇一二五村	系统公房	93	1.73	1.61	1.61	-	93	1.73	1.61	1.61	-
		售后房		0.80	0.75	0.75	-		0.80	0.75	0.75	-
		外区动迁房		10.53	9.79	4.90	4.90		10.53	9.79	4.90	4.90
27	上中西路 767 弄	售后房	93	2.59	2.40	2.40	-	91	2.59	2.40	2.40	-
28	罗阳二村	系统公房	92	0.46	0.43	0.43	-	93	0.46	0.43	0.43	-
		售后房		3.41	3.17	3.17	-		3.41	3.17	3.17	-
29	罗阳四村	系统公房	94	2.43	2.26	2.26	-	91	2.43	2.26	2.26	-
		售后房		6.43	5.98	5.98	-		6.43	5.98	5.98	-
		外区动迁房		1.39	1.29	0.65	0.65		1.39	1.29	0.65	0.65
30	梅陇一村 109-148#180-185#	系统公房	89	3.19	2.97	2.97	-	91	3.38	3.14	3.14	-
		外区动迁房		0.03	0.03	0.01	0.01		0.03	0.03	0.01	0.01
31	梅陇二村 82-97#186-191#	售后房	89、90	1.92	1.78	1.78	-	87	1.92	1.78	1.78	-
		外区动迁房		0.35	0.32	0.16	0.16		0.35	0.32	0.16	0.16
该次资金发放小计				162.41	151.04	139.13	11.90		192.57	179.09	167.15	11.94

备注：因 2023 财年共建预算经区财政调整核减，故本次按实际考核金额的 93%进行发放。

(5) 镇级共建小区补贴：

梅陇镇城建中心根据对各镇级共建小区的考核结果，于2023年6月发放2022年下半年镇级达标补贴奖励60.13万元；于2023年9月发放2023年上半年镇级达标补贴奖励59.26万元；其中区级共建小区补贴项目镇级补贴资金分别为11.90万元和11.94万元，共补贴奖励资金143.23万元，具体补贴明细见下表：

表 1-5：镇级共建小区达标奖励发放明细表

金额单位：万元

序号	小区名称	共建性质	2022年下半年		2023年上半年	
			考核得分	共建金额	考核得分	共建金额
1	华唐苑	农民动迁	98.19	6.63	97.47	6.59
2	朱梅小区	农民动迁	95.37	2.05	93.82	2.02
3	蔷薇四、六村(虹梅南苑)	农民动迁	96.08	0.14	95.64	0.14
4	梅花阁	农民动迁	98.19	7.47	97.38	7.41
5	上中西路 767 弄	农民动迁	98.08	3.23	96.89	3.16
6	上陇新村	农民动迁	94.84		92.12	
7	莘朱路 1760 弄	农民动迁	94.4	2.58	83.37	2.28
8	都市宜家	农民动迁	95.06	2.22	95.78	2.23
9	罗阳一村	农民动迁	97.6	0.88	98.1	0.88
10	梅陇一村 153 号	微型小区	91.18	4.27	94.16	4.73
11	曹行老街	微型小区	96.47		92.94	
12	虹梅南路 1208 弄(朱一小区)	微型小区	95.37	0.62	93.84	
13	罗秀路 1651 弄	微型小区	87.76	2.62	90	2.69
14	莲花新苑	微型小区	95.68	5.54	94.49	5.48
15	罗阳三村(38-61)	微型小区	95.45		94.58	
16	莲花苑	微型小区	94.8	2.29	97.17	2.35
17	朱行四村(莘朱路 1924 弄)	农民动迁	93.7	0.94	96.6	0.97
18	益文苑	微型小区	53.7	0.41	43.3	0.33
19	朱莘苑	微型小区	93.23	2.94	92.05	2.90
20	曹行旧里散户(梅陇)	微型小区	60.08	0.54	56.12	0.51
21	罗阳二村	农民动迁	94.35	1.29	96.32	1.32
22	虹梅佳苑小区	微型小区	89.01	1.85	85.97	1.79
23	华宝小区	农民动迁	95.98	2.54	96.04	2.54
24	盛源花园	农民动迁	94.63	1.83	94.12	1.82

序号	小区名称	共建性质	2022年下半年		2023年上半年	
			考核得分	共建金额	考核得分	共建金额
25	银泰苑	农民动迁	89.63	7.26	88.26	7.15
小计				60.13		59.26

3. 物业及业委会规范化建设专项经费

(1) 2023 梅陇镇住宅物业服务价格评估项目

委托第三方服务单位承接物业服务价格评估服务项目，主要是根据前期调研，2023 年内闵行区梅陇镇所辖范围内至少有 4 个住宅小区对物业服务费有较为迫切的调整需求，而物业管理工作中的各项成本也逐年发生变化，为提高闵行区梅陇镇所辖范围内住宅物业管理服务水平，促使物业管理供需双方按照市场化原则选择规范评估并确定质价相符的物业服务收费价格。

第三方服务单位于 2023 年 8 月出具了上海市闵行区梅陇二村 186-191 号、梅陇二村 186-191 号、罗阳西三村、罗阳东三村住宅小区物业服务价格评估报告。

(2) 业委会工作、物业服务客户满意度调研服务

为客观了解掌握梅陇镇所辖业主对于小区业委会和物业公司工作和服务质量，梅陇镇城建中心委托第三方公司进行满意度测评。此次调查分为两部分内容，包括①业委会满意度测评：业委会满意度测评对象共涉及 96 个有业委会的住宅项目。②物业公司满意度测评，共涉及 125 个小区。

第三方单位按要求完成满意度测评，并出具 2023 年业委会满意度调查数据统计表、2023 年上半年、下半年物业服务满意度调查数据统计表，以提升业委会、物业公司在实际运作中的专业化和精细化水平，提升小区业主和居民的满意度。

(3) 2023 梅陇镇红色物业智慧平台

梅陇镇城建中心委托第三方服务单位设计实施完成 2023 年梅陇镇红色物业智慧平台项目，具体实施内容如下：

表 1-6: 技术服务内容

项目	大模块	小模块	描述	
梅陇镇红色物业智慧平台	智慧家园数据看板	智慧小区详细信息	对小区信息向下钻取，展示其详细信息，包括小区名称、小区地址、小区性质、常住人口数、业主权数、建筑面积、物业公司名称等。并实现应用场景与地图的联动。	
		智慧物业详细信息	物业信息详情展示，支持对视频的检索和通过视频标签对视频进行筛选。	
		业主共建详细信息	系统通过对接大数据中心和上传数据，对业委会相关信息，如业委会组建数、居委代为履职数等相关指标做列表展示。	
		业务分析详细信息	对合同到期预警、设备离线预警等数据做挖掘钻取，展示其详细信息。	
		数据更新	系统对接大数据中心，以及通过用户上传相关数据，实现数据的自动和手动更新。	
	数据看板维护	设备信息展示	将设备信息显示到数据看板上	
		账目明细公式	对账目明细的信息在平台中进行展示	
		信访数据	梅陇镇小区信访数据，将其信息数据显示到看板上	
		数据维护	数据录入，维护及更新	
	硬件维护	莹石平台通信服务费，通过莹石平台将监控视频对接到数据看板	分阵地监控	普乐二村
			岗亭监控	普乐二村、华唐苑、春申景城二期
			管理处监控	中海寰宇
		梅陇镇监控硬件设备维护费（每年）	分阵地监控	普乐二村
			岗亭监控	普乐二村、华唐苑、春申景城二期
			管理处监控	中海寰宇
		梅陇镇数据看板监控宽带费用（6 条宽带）以及无线路由器网络费用（每年）	分阵地监控	普乐二村
			岗亭监控	普乐二村、华唐苑、春申景城二期
		管理处监控	中海寰宇	
合计				

该项目完成智慧家园数据看板安装、完成合同所要求的智慧小区详细信息、智慧物业详细信息、业主共建详细信息、业务分

析详细信息、设备信息展示、账目明细公示、信访数据等数据维护；该项目从 2023 年 6 月至 2023 年 8 月经过试运行，通过第三方机构的安全测评和软件测试，系统运行稳定可靠，满足使用单位的需求。

（4）梅陇镇住宅小区维修资金及公共收益代理记账服务

梅陇镇城建中心计划委托第三方服务单位全年为 120 个住宅小区的专项维修资金账目和住宅小区公共收益资金账目进行代理记账，并按要求每季度编撰各小区分报告及总体情况报告提交各物业公司、业委会及梅陇镇城建中心。

第三方服务单位对梅陇镇辖区内 120 个住宅小区进行账目登记及档案管理工作，每个季度出具季度报告，并由梅陇镇城建中心进行归档。

（5）业委会指导服务项目

委托第三方服务单位计划实施以下内容：①指导业委会规范管理和使用小区维修资金和公共收益；指导业委会做好小区年度支出预算；帮助业委会对小区五万元以下工程进行审价。②每季度至少组织一次主题沙龙活动；指导业委会如何沟通、协调监督物业公司履行物业服务合同；指导业委会建立物业管理应急处理机制。

第三方服务单位指导业委会规范管理和使用小区维修资金和公共受益、做好小区年度支出预算、帮助业委会对小区五万元以下工程进行审价，减少了业主与业委会及物业服务企业之间的矛盾，针对小区的热点、难点和焦点问题共组织了 4 场主题沙龙活动，以提升业委会的履职能力。

(6) 物业管理规范化展板

委托第三方服务单位制作物业管理规范化展板，对通过创建初审的小区物业管理标识标牌进行新增及替换，经验收后合格。

(7) 培训租车费

中共闵行区委党的建设工作领导小组办公室开展关于在本区住宅小区业委会主任、党组织负责人中全覆盖开展党建引领物业治理专题培训，培训会议期间因接送人员需要，前后两次租车，所产生的租车费用。

(8) 审计费

委托第三方服务单位对上海市闵行区梅陇城世纪苑小区业主大会专项维修资金、公共收益、业主委员会工作经费进行审计，并出具审计报告。

(五) 项目绩效目标及实现情况

项目单位在年初申报了项目绩效目标申报表（见附件2），制定了项目总目标及年度目标，并设置了项目绩效指标。项目单位制定的项目总目标为“通过第三方介入、加强培训，规范业委会、物业规范化建设，提升居民满意度；对纳入共建的小区每半年考核一次，按照业主、居委党支部、物业、房管办测评的结果，给予相应分值的补贴；全面推行维修资金年度审计和第三方代理记账；规范梅陇镇房屋维修应急站”，制定的年度目标为“依据服务合同约定、确保项目资金申请、拨付、使用的合理性，提升资金使用效率，明确项目实施目的，保证项目顺利实施、完成；严格按照合同执行，及时拨付补贴资金；年中加强对签约物业的管理，年底加强对物业公司的考核，严格按照绩效考核结果拨付

资金；规范梅陇镇房屋维修应急站，提高房屋维修应急托底保障能力和维修服务水平。”项目单位制定的绩效指标如下：

表 1-7：项目单位申报绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
产出指标	数量指标	小区物业补贴发放完成率	100%
		物业管理服务完成率	100%
		代理记账小区数量完成率	100%
		共建小区考核完成率	2 次
	质量指标	共创共建小区考核达标情况	达标
		应急维修服务站日常保障情况	保障
	时效指标	考核及时性	及时
		小区物业补贴发放及时性	及时
效益指标	社会效益指标	物业管理服务质量	提升
		居民生活环境质量	提升
		大联动平台投诉处理情况	减少
	可持续影响指标	物业管理考核机制健全性	建立健全
		长效管理机制有效性	建立健全
满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	≥ 85%

评价组通过梳理项目计划及实际完成情况，结合项目立项依据文件，以及对梅陇镇城建中心相关项目负责人的访谈，对照市、区及相关文件精神并通过分析本项目的实施计划、预算编制、管理制度等，完善本项目的绩效目标如下：

1.项目总目标

通过项目的实施，规范梅陇镇房屋维修应急站，提高房屋维修应急托底保障能力和维修服务水平；对老旧小区和纳入共建的小区进行相应的物业补贴，提升居民居住生活质量；开展业委会、物业服务客户满意度调研，提升小区业主及租户的满意度；委托第三方对梅陇镇住宅小区维修资金及公共收益进行代理记账服务，提升物业服务规范化管理水平。

2.项目年度目标

严格按照市区镇相关要求实施物业服务规范化管理项目，物业服务完成率、补贴发放完成率达到 100%，与第三方单位签订服务合同，督促第三方单位及时完成物业管理服务、房屋应急维修服务、梅陇镇住宅物业服务价格评估报告、满意度测评、代理记账、红色物业智慧平台、物业管理规范化展板制作安装等工作，并严格依照服务合同约定按时拨付补贴资金，进一步加强梅陇镇小区物业和业委会的物业管理服务水平和规范化建设，提升业主和租户的满意度。

根据项目的绩效目标，对能够量化的目标细化如下表：

表 1-8：绩效目标细化表及实现情况

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标值实现度
产出	产出数量	物业服务完成率	完成率=100%	合同、访谈	完成率=100%
		补贴发放完成率	补贴发放完成率=100%	政策文件、合同、访谈	发放率=100%
		满意度调研完成率	完成率=100%	满意度统计表	完成率=100%
		第三方代理记账及审计完成数	120 家住宅小区	季度报告、审计报告	120 家住宅小区
		房屋应急维修完成率	完成率=100%	访谈、维修记录表	完成率=100%
		红色物业智慧平台完成率	完成率=100%	合同、访谈	完成率=100%
		业委会服务指导完成率	完成率=100%	合同、总结报告	完成率=100%
	其他工作完成率	物业服务价格评估、物业管理规范化展板制作且安装及培训支出租车费工作完成率=100%	合同、访谈	完成率=100%	
	产出质量	物业考核通过率	通过率 100%	政策文件、管理要求	通过率 100%
		验收通过率	通过率 100%	政策文件、管理要求	通过率 100%
产出时效	项目开展及时率	及时	访谈	及时	
效益	社会效益	公示信息获取便捷情况	公示信息获取便捷满意度≥85%	项目预期目标	公示信息获取便捷满意度=63.17%
		小区环境整洁情况	居民满意度≥85%	项目预期目标	满意度=66.41%
		管理规范度提升	提升	项目预期目标	提升
		长效管理机制有效性	有效	项目预期目标	有效
	满意度	居民满意度	满意度≥85%	项目预期目标	满意度=63.94%
		物业和业委会满意度	满意度≥85%	项目预期目标	满意度=63.89%

（六）项目的组织及管理

1.项目组织与职责

①项目主管部门：闵行区梅陇镇人民政府

主要职责：主要负责项目立项、项目决策、项目监督、内部控制、财务监督。

②预算主管部门：闵行区梅陇镇财政所

主要职责：主要负责对项目预算资金的审核和批复，按规定程序拨付资金，并对资金的使用情况进行监督检查。

③项目预算单位：闵行区梅陇镇城建中心

主要职责：主要负责本项目的实施和监督管理。包括：编制、申请项目预算，与第三方签订服务合同，监管督促项目实施，按照合同约定支付服务费等。

④第三方服务单位

主要职责：作为项目具体实施单位，根据合同约定的服务内容开展各项工作，履行服务内容，并接受梅陇镇城建中心等各方的监督。

⑤其他相关单位：闵行区住房保障和房屋管理局和闵行区财政局

主要职责：负责对定区级共建小区进行检查评价，并核定其物业达标补贴经费。

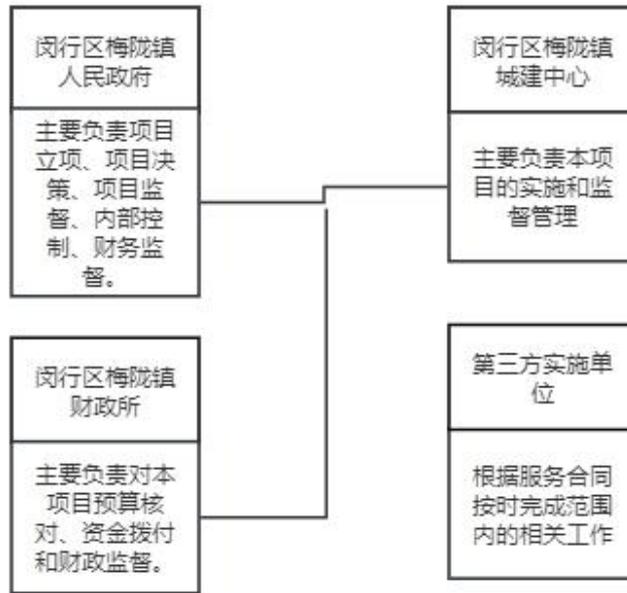


图 1-1：项目组织结构图

2.项目管理情况

(1) 合同管理

梅陇镇城建中心按照《中华人民共和国民法典》规定实施合同管理，规范审签流程，明确合同要素，包括服务的范围、标的、数量、质量要求，以及服务期限、资金支付方式和违约责任等内容，明确双方权利义务。

梅陇镇城建中心与第三方单位合同签订过程合规，合同要素完整，内容清晰，双方权利义务明确。但评价组发现绝大部分项目，如房屋应急维修服务站日常运营费、曹行老街、城中村物业管理费等，合同签订后在项目服务期内一次性拨款，无法通过资金支付约束服务项目完成进度和质量，无法充分保障资金使用效益，支付方式不合理。

(2) 业务管理

梅陇镇城建中心的业务管理主要是按照《物业管理条例》开

展物业管理监督工作。同时,为了有效巩固和提升物业管理质量,按照《物业管理条例》结合梅陇镇实际情况,开展“月度自查、季度考核、年度考核”等考核工作,保障项目的正常运行及长期有效执行。

本项目中共创共建达标补贴费用由梅陇镇城建中心根据《闵行区老旧公房小区物业管理共建考核奖励细则》《闵行区老旧公房小区物业管理共建活动实施意见》进行管理实施。

①对第三方实施单位的业务管理

梅陇镇城建中心按照合同约定,定期要求第三方单位报成果资料,通过查阅成果资料等质量验收方式,了解第三方实施情况,对项目开展情况进行跟踪。

②对物业及业委会的业务管理

梅陇镇城建中心根据《梅陇镇人民政府办公室关于转发<梅陇镇住宅小区物业企业评估实施办法>的通知》和《梅陇镇人民政府办公室关于转发<梅陇镇业委会评估实施办法>的通知》,每半年对物业及业委会进行一次满意度调查,通过满意度调查,对居民重点关注和不满的问题进行及时改进,促进全镇物业和业委会更加规范。

3.财务管理

梅陇镇城建中心的财务管理系参照《梅陇镇机关事业单位财务管理制度》执行,该财务管理制度主要包括《机关事业单位预算资金使用办法》《货币资金管理制度》《财务处理程序制度》《原始凭证管理制度》及《预算绩效管理制度》等,从预算决算控制、经费使用管理、经费报销等多个方面来规范财政经费的使

用和管理，防范财务风险，提高财务管理水平。

区级共建奖补资金采取“预拨+清算”方式，通过财力结算下达至各镇，梅陇镇城建中心在收到区房管局的财力结算通知后向镇政府和镇财政所申请追加预算，再将奖补资金拨付至各物业公司。镇级共建奖补资金由镇房管办通过部门预算的方式，将奖补资金拨付至各物业公司。

资金拨付流程：本项目资金支付方式为财政授权支付。由梅陇镇城建中心根据镇财政所授权，按照预算批复的金额、内容及合同确立的支付时点，自行开具支付令送代理银行，通过预算单位零余额账户，将资金支付到第三方单位账户。

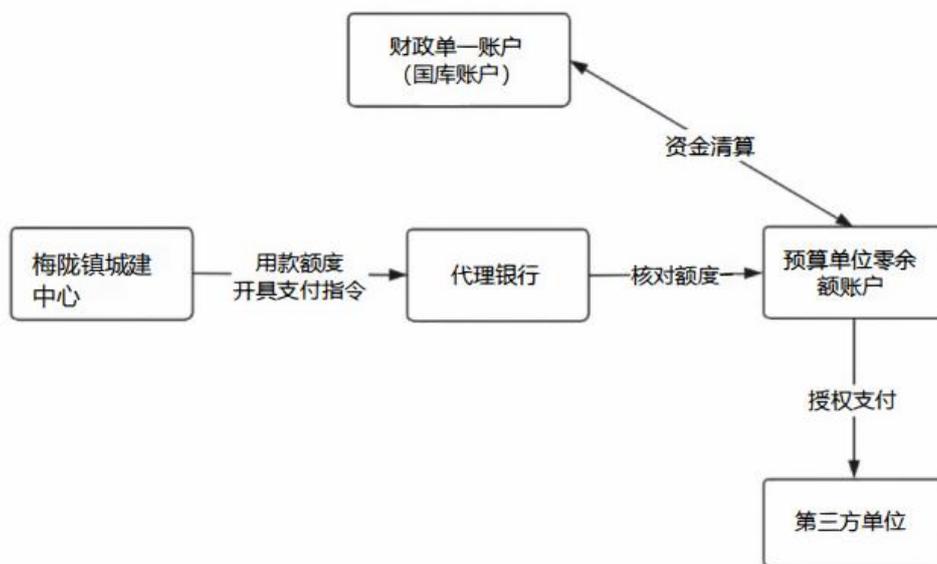


图 1-2：资金拨付流程图

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价对象、范围和重点

1.评价目的

本次绩效评价目的：通过对 2023 年物业服务规范化管理专项经费项目资金使用情况、项目管理运行、项目产出效益的梳理核实，对项目进展情况、资金使用、制度建设及执行情况和取得的成效等方面进行评价，总结经验，发现问题，提出整改建议。

2.绩效评价对象和范围

评价对象：2023 年物业服务规范化管理专项经费项目，调整后预算金额为 890 万元。

评价范围：房屋应急维修服务站专项经费项目、物业管理补贴经费项目、物业及业委会规范化建设专项经费项目。

3.绩效评价时段

本次绩效评价时段为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

4.绩效评价重点

评价小组在充分了解项目背景、实施内容、项目预算、组织管理后，结合梅陇镇财政所的委托需求分析得出本项目的评价思路及关注重点如下：

(1) 总体思路

根据本次绩效评价目的，围绕着“立项决策”、“管理机制”、“项目产出”、“实施效果”四个方面，通过对物业服务规范化管理专项经费项目的分析，综合反映项目效益。

(2) 关注重点

A.项目决策方面

通过梳理项目背景和实施情况、了解绩效目标申报和实现情况、核实预算编制情况来考察项目决策是否充分，重点如下：

①关注目标适应性：本项目的设立是否有充分的依据，是否

与上海市、闵行区及梅陇镇提升物业服务水平、改善小区居住环境战略目标相匹配；

②关注单位职责相关性：本项目的设立是否与梅陇镇城建中心职责范围相符，能否支持单位目标的实现；项目边界是否清晰，是否与单位内部同类项目无重复；

③关注预算编制是否合理：关注预算内容是否与项目实施内容相匹配；预算编制的依据是否充分，数量是否准确计量，单价是否按照相应的文件标准测算。

B.项目管理方面

通过核查项目支出情况、梳理项目管理制度和执行情况，分别从资金层面和业务层面出发，考察项目实施是否有效，重点如下：

①关注资金使用是否规范：关注本项目资金拨付是否具备完整的审批程序和手续，是否符合预算批复规定的用途，是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

②关注工作计划制定是否有效：关注第三方单位是否按计划完成相关工作，制定的计划是否完整、详实，计划是否有效落实。

C.项目产出方面

关注产出目标是否完成：主要看物业管理服务、补贴发放、满意度调研完成情况，对于物业服务规范化提升是否具有有效性；是否完成了第三方代理记账及审计工作、房屋应急维修、红色物业智慧平台安装、业委会指导等其他工作。

D.项目效益方面

①关注预期效果是否实现：本项目的效益主要为社会效益。

本次评价通过现场核查以及社会调查的方式来考察公示信息获取便捷情况、小区环境整洁情况、管理规范度提升、居民满意度、物业和业委会满意度等内容。

②长效机制是否健全：本次评价中通过物业及业委会规范化工作的评估机制来评价长效机制是否健全完善，反映项目长期可持续发展情况。

（二）绩效评价依据、原则

1.绩效评价依据

（1）业务方面的文件依据

①住房和城乡建设部，《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）；

②上海市人民政府，《上海市住宅小区建设“美丽家园”三年行动计划（2018-2020）》（沪府办发〔2018〕8号）；

③闵行区人民政府，《闵行区老旧公房小区物业管理共建活动实施意见》（闵府发〔2016〕56号）和《闵行区老旧公房小区物业管理共建活动实施意见》（闵府规发〔2019〕3号）。

（2）绩效评价方面的文件依据

①中共中央、国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；

②财政部《关于贯彻落实<中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见>的通知》（财预〔2018〕167号）；

③上海市人民政府《中共上海市委上海市人民政府关于我市全面实施预算绩效管理的实施意见》（沪委发〔2019〕12号）；

④上海市财政局《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）；

⑤闵行区财政局，《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）。

（3）其他评价相关的依据材料

项目合同、补贴发放清单、物业考核结果、满意度统计表等。

2.绩效评价原则及要求

绩效评价应当遵循以下基本原则：

（1）科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

（3）分级分类。绩效评价由各级财政部门、部门（单位）根据评价对象的特点，分类组织实施。

（4）绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行评价，结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

根据以上原则，绩效评价应遵循如下严要求：

（1）在数据采集时，采取客观数据，主管部门审查、社会中介组织复查，与访谈相结合的形式，以保证各项指标的真实性。

（2）保证评价结果真实性、公正性，提高评价报告的公信力。

（3）绩效评价报告应当简明扼要，除了对绩效评价的过程、结果描述外，还应总结经验，指出问题，并就共性问题提出可操

作性改进建议。

（三）评价指标体系

本项目财政支出绩效评价指标体系包括项目决策、项目管理、项目产出、项目效果四部分。

项目决策指标设计思路：从项目立项依据的充分性和立项程序规范性两方面来评价项目立项决策的优劣；从项目绩效目标合理性和绩效目标明确性两方面来评价项目绩效目标设定的优劣；从预算编制科学性和资金分配合理性两方面考察项目资金投入管理水平。项目决策和绩效目标是项目立项的前提和方向，权重为 18%。

项目管理指标设计思路：从项目前期计划方案到实施、投入的全过程，包括财务管理、项目实施等工作进行全方位评价，这部分是项目内控制度执行力的反映，是保证项目获得效果的重要基础和前提。权重为 22%。

项目产出指标设计思路根据项目特点选择项目产出的数量、时效、质量指标进行综合评价。此部分综合反映项目完成情况。权重为 30%。

项目效果指标设计思路根据项目特点选择项目实施后的社会效益和社会公众或服务对象满意度来综合评价。这部分是项目实施后的核心效果，也是项目实施要实现的目标内容。权重为 30%。

（四）评价方法及等级

1.评价方法

评价组根据项目实际开展情况，主要采用定量和定性相结合

的方法，配以因素分析法、比较法等评价方法，总结经验并发现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。具体评价方法如下：

（1）比较法：通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况进行比较，综合分析绩效目标实现程度。

（2）因素分析法：通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

（3）资料审核法：对单位职能、规划/计划以及完成情况等方面材料进行审核，核查实施过程的规范性。

（4）实地勘查法：评价小组通过现场核查，对单位职责履行的完成情况进行考察。

（5）公众评判法：通过公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

（6）其他评价方法。

2.评价等级

绩效评价结果采取评分和评级相结合的方法。总分为 100 分，等级划分为四挡：90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。

（五）绩效评价工作过程

按照《上海市预算绩效管理实施办法》沪财绩〔2014〕22 号以及《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）等文件的要求，评价组严格按照工作方案中确定的评价思路，通过研读相关文件资料、填写基础数据表格、合规性核查、问卷调查、访谈等方法收集相关数据。具体实施过

程如下：

1.前期调研与方案撰写

本次绩效评价自 2024 年 5 月开始，评价组通过查阅项目基础材料，对物业服务规范化管理专项经费负责人进行访谈与调研，收集、梳理实施项目开展有关资料，结合绩效目标，评价组初步确定了评价指标体系、评分标准、评价方法及相关的工作程序和步骤，撰写完成绩效评价工作方案。

2.数据采集及社会调查

为保证评价工作开展的客观性及评价指标体系的准确性，评价组主要通过社会调查的方式收集基础数据。

社会调查主要包括问卷调查、实地调研、访谈调查。本次问卷调查主要对梅陇镇部分小区居民、居委和业委会负责人进行满意度调查；访谈调查包括对梅陇镇城建中心相关负责人采用上门访谈形式进行访谈，对部分业委会负责人、物业公司负责人采用电话访谈形式进行访谈，此次访谈主要了解项目开展情况、项目开展效果、长效管理机制建设及对今后工作的建议和意见等问题，并收集相关资料。

3.数据分析及撰写报告

2024 年 6 月下旬，评价组根据绩效评价的原理和规范，完成数据采集、现场核查和社会调查后，评价组对获取的数据进行汇总、整理和分析，对评价指标体系进行评分，分析得失分原因，并提炼结论撰写报告，在规定时间内上报委托方，由委托方组织相关专家对报告进行评审。

三、评价结论及绩效分析

(一) 评价结论

评价组通过数据采集及访谈，对物业服务规范化管理专项经费项目绩效情况进行客观评价，本项目评价总得分 87.64 分，评价等级为“良”。各部分权重和绩效分值如下所示：

表 3-1：绩效评价指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策			18	16
	A1 项目立项		8	8
		A11 立项依据充分性	4	4
		A12 立项程序规范性	4	4
	A2 绩效目标		6	4
		A21 绩效目标合理性	3	2
		A22 绩效指标明确性	3	2
	A3 资金投入		4	4
		A31 预算编制科学性	4	4
B 项目管理			22	18
	B1 资金管理		7	7
		B11 预算执行率	4	4
		B14 资金使用合规性	3	3
	B2 组织实施		15	11
		B21 管理制度健全性	4	4
		B22 合同管理有效性	4	2
		B23 监督有效性	4	2
		B24 信息沟通有效性	3	3
C 项目产出			30	28.5
	C1 产出数量		18	16.5
		C11 物业服务完成率	3	1.5
		C12 补贴发放完成率	2	2
		C13 满意度调研完成率	2	2
		C14 第三方代理记账及审计完成率	2	2
		C15 房屋应急维修完成率	2	2
		C16 红色物业智慧平台完成率	2	2
		C17 业委会服务指导完成率	2	2
		C18 其他工作完成率	3	3
	C2 产出质量		6	6
		C21 物业考核通过率	2	2
		C22 补贴发放准确性	2	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		C23 验收通过率	2	2
	C3 产出时效		6	6
		C31 项目开展及时率	6	6
D 项目绩效			30	25.14
	D1 项目效益		20	17.62
		D11 公示信息获取便捷情况	5	3.71
		D12 小区环境整洁情况	5	3.91
		D13 管理规范度提升	5	5
		D14 长效管理机制有效性	5	5
	D2 满意度		10	7.52
		D21 居民对物业满意度	5	3.76
		D22 物业对业委会满意度	5	3.76
合计			100	87.64

（二）绩效分析

1. 绩效指标分类得分情况

绩效评价指标共分为四个部分，项目决策、项目过程、项目产出、项目效益，其中项目决策类指标权重分为 18 分，得分 16 分，得分率为 88.89%；项目过程类指标权重分为 22 分，得分 18 分，得分率为 81.82%；项目产出类指标权重分为 30 分，得分 28.5 分，得分率为 95.00%；项目效益类指标权重分为 30 分，得分 25.14 分，得分率为 83.81%。具体情况如下：

表 3-2：项目绩效指标评分情况表

分类	项目决策	项目管理	项目产出	项目效益	合计
权重	18	22	30	30	100
得分	16	18	28.5	25.14	87.64
得分率	88.89%	81.82%	95.00%	83.81%	87.64%

2. 绩效分析

项目决策方面，本项目立项依据充分，符合上海市、闵行区以及梅陇镇提升物业服务规范化管理的政策要求，立项程序规范，制定的项目总目标合理，但年度目标未能体现项目的预期产出和效益，与年度工作计划匹配性不高，年度绩效目标不够明确，

设置的绩效指标针对性不强，预算编制不够准确。

项目管理方面，本项目财务管理制度健全，资金拨付审批程序规范，财务监控措施有效；业务管理较为规范，沟通渠道顺畅，但发现大部分合同支付方式均在项目服务期内一次性付款，合同管理规范性存在不足；查询档案资料时，发现部分项目验收内容不够细致，项目监管有待进一步加强。

项目产出及效果方面，2023年度梅陇镇城建中心与第三方单位签订服务合同，第三方单位及时的完成了物业管理服务、房屋应急维修服务、梅陇镇住宅物业服务价格评估报告、满意度测评、代理记账、红色物业智慧平台、物业管理规范化展板制作安装等工作，完成了区级共建小区每半年一次的物业考核并发放补贴资金；镇级共建补贴资金按照文件标准下发准确，所有开展的工作均经过项目单位验收审核通过。但公示信息获取便捷情况、小区环境整洁情况满意度、居民对物业和业委会总体满意度不高。

（三）具体指标分析

1.项目决策

项目决策类指标从项目立项、绩效目标和资金投入三个方面进行考察，项目决策类指标权重分18分，实际得分16分。指标的得分情况如下表所示：

表 3-3：项目决策指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
A 项目决策			18	16
	A1 项目立项		8	8
		A11 立项依据充分性	4	4
		A12 立项程序规范性	4	4
	A2 绩效目标		6	4

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
		A21 绩效目标合理性	3	2
		A22 绩效指标明确性	3	2
	A3 资金投入		4	4
		A31 预算编制科学性	4	4

A11 立项依据充分性：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。
 评分依据：本项目的设立目标是为了提升梅陇镇居民住宅物业服务规范化管理，促进社会和谐稳定发展，符合上海市、闵行区以及梅陇镇提升物业服务规范化管理的政策要求；与梅陇镇城建中心职能相符；本项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目不存在重复。根据评分标准，该指标得分 4 分。

A12 立项程序规范性：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。
 评分依据：本项目立项由梅陇镇城建中心业务科室上报，根据“三重一大”原则，经梅陇镇人民政府镇长办公会议讨论通过后立项，设立项目所提交的文件、材料符合项目相关性和相关政策文件，立项决策流程明确，前期程序齐全，立项规范合理。根据评分标准，该指标得分 4 分。

A21 绩效目标合理性：该项权重分为 3 分，实际得分 2 分。
 评分依据：根据绩效目标申报表，项目单位制定了本项目的总目标和年度目标，项目单位制定的项目总目标为“通过第三方介入、加强培训，规范业委会、物业规范化建设，提升居民满意度；对纳入共建的小区每半年考核一次，按照业主、居委党支部、物业、房管办测评的结果，给予相应分值的补贴；全面推行维修资金年度审计和第三方代理记账；规范梅陇镇房屋维修应急站”；制定的年度目标为“依据服务合同约定、确保项目资金申请、拨付、使用的合理性，提升资金使用效率，明确项目实施目的，保证项

目顺利实施、完成；严格按照合同执行，及时拨付补贴资金；年中加强对签约物业的管理，年底加强对物业公司的考核，严格按照绩效考核结果拨付资金；规范梅陇镇房屋维修应急站，提高房屋维修应急托底保障能力和维修服务水平。”但项目年度目标未能充分体现项目的预期产出和效益，年度目标与年度工作计划匹配性不高。该指标得分 2 分。

A22 绩效指标明确性：该项权重分为 3 分，实际得分 2 分。
评分依据：根据项目绩效目标申报表，项目单位根据绩效管理要求在产出、效益和满意度三个维度设置了具体的指标，但是产出指标中数量指标针对性不强，无法考察对业委会和物业满意度调研情况、房屋应急维修情况、红色物业智慧平台安装完成情况以及其他工作完成情况。根据评分标准，该指标得分 2 分。

A31 预算编制科学性：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。
评分依据：本项目中房屋应急维修服务站专项经费项目、物业管理补贴项目的预算参照历年合同金额和支出金额编制，其中共创共建达标补贴项目中镇级承担部分经费主要参照历年支出金额预估，区级承担部分经费根据区级下达的文件申请预算调整；物业及业委会规范化建设专项经费项目，参照历年实际合同支出和支付金额，预算编制依据充分。根据评分标准，该指标得分 4 分。

2. 项目管理

项目过程指标从资金管理、组织实施两个方面进行考核，项目过程类指标权重分 22 分，实际得分 18 分。指标的得分情况如下表所示。

表 3-4：项目过程指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
B 项目管理			22	18
	B1 资金管理		7	7
		B11 预算执行率	4	4
		B12 资金使用合规性	3	3
	B2 组织实施		15	11
		B21 管理制度健全性	4	4
		B22 合同管理有效性	4	2
		B23 监督有效性	4	2
		B24 信息沟通有效性	3	3

B11 预算执行率：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。评分依据：本项目 2023 年调整后预算金额 890 万元，截止 2023 年 12 月底，项目预算执行数 890 万元，预算执行率为 100%。根据评分标准，实际得分 4 分。

B12 资金使用合规性：该项权重分为 3 分，实际得分 3 分。评分依据：评价小组通过核查项目支出明细账、抽查财务凭证等，本项目设立了专账核算，资金使用情况符合《梅陇镇机关事业单位财务管理制度》，资金拨付具备完整的审批程序，未发现项目资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分标准，该指标得分 3 分。

B21 管理制度健全性：该项权重分为 4 分，实际得分 4 分。评分依据：本项目的业务管理按照《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《闵行区老旧公房小区物业管理共建考核奖励细则》《闵行区老旧公房小区物业管理共建活动实施意见》梅陇镇人民政府办公室关于转发<梅陇镇住宅小区物业企业评估实施办法>的通知》和《梅陇镇人民政府办公室关于转发<梅陇镇业委会评估实施办法>的通知》等管理制度执行，从合同管理、监督管理等方面规范项目管理，确保项目顺利实施，项目管理制度健全。

该指标得分 4 分。

B22 合同管理有效性：该项权重分为 4 分，实际得分 2 分。
评分依据：通过检查梅陇镇城建中心与各第三方服务单位签订的合同，合同内容符合项目需求和计划，服务范围、服务内容、合同价款与服务质量等合同要素，但是大部分合同支付方式均在项目服务期内一次性付款，如房屋应急维修服务站日常运营费、曹行老街、城中村物业管理费等，无法通过资金支付约束服务项目完成进度和质量，无法充分保障资金使用效益，支付方式不合理。依据评分办法，本指标得 2 分。

B23 监管有效性：该项权重分为 4 分，实际得分 2 分。评分依据：梅陇镇城建中心要求第三方单位上报成果资料，如季度代理记账报告等，并通过查阅成果资料、满意度统计表、履约情况评价表等方式，对第三方物业服务和服务质量进行验收，但部分项目如曹行老街物业管理、城中村物业管理等，验收履约情况评价表中，项目总体与组织管理、安全管理、运营管理等评价情况都为优，根据项目产出指标中的物业服务完成率来看，居民满意度较低，物业管理项目完成情况不到位，因此项目未按照实际情况进行验收，验收程序和内容不够严谨，项目监管有待进一步加强。根据评分标准，实际得分 2 分。

B24 信息沟通有效性：该项权重分为 3 分，实际得分 3 分。
评分依据：通过对梅陇镇城建中心相关负责人进行访谈，目前项目单位与物业公司通过建立微信群、召开定期例会和阶段总结的方式进行信息沟通，项目开展情况、突发情况等均能得到及时有效的传递沟通，协调机制良好，根据评分标准，该指标得分 3 分。

3.项目产出

项目产出指标从产出数量、产出质量、产出时效三个方面进行考核，项目产出类指标 30 分，实际得分 28.5 分。指标的得分情况如下表所示。

表 3-5：项目产出指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
C 项目产出			30	28.5
	C1 产出数量		18	16.5
		C11 物业服务完成率	3	1.5
		C12 补贴发放完成率	2	2
		C13 满意度调研完成率	2	2
		C14 第三方代理记账及审计完成率	2	2
		C15 房屋应急维修完成率	2	2
		C16 红色物业智慧平台完成率	2	2
		C17 业委会服务指导完成率	2	2
		C18 其他工作完成率	3	3
	C2 产出质量		6	6
		C21 物业考核通过率	2	2
		C22 补贴发放准确性	2	2
		C23 验收通过率	2	2
	C3 产出时效		6	6
		C31 项目开展及时率	6	6

C11 物业服务完成率：该项权重分为 3 分，实际得分 1.5 分。评分依据：评价组经与梅陇镇城建中心相关负责人访谈和收集相关资料，梅陇镇城建中心按照计划委托第三方服务单位对曹行老街、城中村进行物业管理；但根据 2023 年上、下半年物业服务满意度调查数据统计表来看，2023 年居民对物业整体满意度为 63.94%，曹行老街的物业服务居民满意度仅为 53.92%，城中村中梅陇一村 153 号、186-205 号物业服务居民满意度仅为 59.08%、51.85%，低于 2023 年居民整体满意度，物业管理工作存在实际完成不到位的情况。根据评分标准，实际得分 1.5 分。

C12 补贴发放完成率：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。
评分依据：评价组经查阅梅陇镇城建中心资金支付明细结合访谈结果，根据区住房保障局下达的通知，对 31 个区级共建小区发放了 2022 年下半年、2023 年上半年的达标补贴奖励；对 25 个镇级共建小区发放了 2022 年下半年和 2023 年上半年镇级达标补贴奖励。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C13 满意度调研完成率：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。
评分依据：评价组通过对梅陇镇城建中心相关负责人访谈，且第三方单位提供的 2023 年业委会满意度调查数据统计表、2023 年上半年、下半年物业服务满意度调查数据统计表，完成了对 96 个有业委会住宅小区和对 125 个小区物业服务的满意度调研。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C14 第三方代理记账及审计完成率：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。
评分依据：第三方服务单位全年为 120 个小区提供住宅小区专项维修资金账目和住宅小区公共收益资金账目进行代理记账，并按要求每季度编撰各小区分报告及总体情况报告提交各业委会及梅陇镇城建中心，并且委托第三方服务单位出具审计报告。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C15 房屋应急维修完成率：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。
评分依据：第三方服务单位进行梅陇镇房屋应急维修项目，完成了对 75 个小区防汛防台检查、暴雨黄色预警值班、对 6 个积水小区进行抽水、对水泵、清洗机进行维修、仓库防汛检查和对 73 个小区进行的防寒防冻值班等工作。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C16 红色物业智慧平台完成率：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。评分依据：第三方服务单位完成了智慧家园数据看板安装、完成了合同所要求的智慧小区详细信息、智慧物业详细信息、业主共建详细信息、业务分析详细信息、设备信息展示、账目明细公示、信访数据等数据维护，并从 2023 年 6 月至 2023 年 8 月经过试运行，并通过第三方机构的安全测评和软件测试，系统运行稳定可靠，满足使用单位的需求。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C17 业委会服务指导完成率：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。评分依据：评价组通过查阅成果资料和项目总结情况报告，第三方服务单位指导业委会规范管理和使用小区维修资金和公共受益、做好小区年度支出预算、帮助业委会对小区五万元以下工程进行审价，减少了业主与业委会及物业服务企业之间的矛盾，针对小区的热点、难点和焦点问题共组织了 4 场主题沙龙活动，以提升业委会的履职能力。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C18 其他工作完成率：该项权重分为 3 分，实际得分 3 分。评分依据：第三方单位按合同约定完成对朱行地区的污水泵管理；完成物业服务价格评估；物业管理规范化展板完成制作且安装；培训支出租车费，实际完成均与计划完成一致。根据评分标准，该指标得分 3 分。

C21 物业考核通过率：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。评分依据：评价组经查阅区级共建小区考核结果发现，31 个区级共建小区考核分数均大于 70 分，考核通过率为 100%。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C22 补贴发放准确性：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。
评分依据：评价组通过查阅镇级共建小区考核奖励实施方案，镇级共建小区奖励费=动迁建筑面积×0.30 元/平方米/月×百分制考核得分（%）的标准发放；实际发放的镇级共建补贴资金，评价组通过查询镇级奖励发放明细，确定按照标准发放准确。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C23 验收通过率：该项权重分为 2 分，实际得分 2 分。评分依据：评价组通过查阅验收资料和访谈梅陇镇城建中心相关负责人，红色物业智慧平台、物业管理规范化展板安装且经项目单位验收合格，代理记账报告、满意度调查统计表和梅陇镇住宅物业服务价格评估报告等均经梅陇镇城建中心业务负责人审阅并认可通过。根据评分标准，该指标得分 2 分。

C31 项目开展及时性：该项权重分为 6 分，实际得分 6 分。评分依据：评价组通过访谈项目负责人和查阅合同等材料，物业公司根据合同约定开展各项物业管理服务和房屋应急维修服务、梅陇镇城建中心完成物业管理补贴和共创共建达标补贴，第三方服务单位按计划时间节点及时提交代理记账报告和简易报告，红色物业智慧平台和物业管理规范化展板制作完成并安装，及时出具满意度调查统计表、梅陇镇住宅物业服务价格评估报告等。根据评分标准，该指标得分 6 分。

4.项目效益

项目效益指标从实施效益、满意度两个方面进行考核，项目效益类指标 30 分，实际得分 25.14 分。指标的得分情况如下表所示。

表 3-6: 项目效益指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分
D 项目绩效			30	25.14
	D1 项目效益		20	17.62
		D11 公示信息获取便捷情况	5	3.71
		D12 小区环境整洁情况	5	3.91
		D13 管理规范度提升	5	5
		D14 长效管理机制有效性	5	5
	D2 满意度		10	7.52
		D21 居民对物业满意度	5	3.76
		D22 居民对业委会满意度	5	3.76

D11 公示信息获取便捷情况：该项权重分为 5 分，实际得分 3.71 分。评分依据：评价组通过查询 2023 年业委会满意度调查数据统计表、2023 年上、下半年物业服务满意度调查数据统计表，居民对小区项目预算是否公开审价满意度为 62.97%、对公布小区维修资金、公共受益账目，接受业主咨询监管满意度为 62.26%、对能否方便地获得小区发布的信息满意度为 63.73%，结合这三项满意度得出居民对公示信息获取便捷满意度为 63.17%，未达到 85% 的行业标准。因此，小区的业委会和物业需增加公示信息获取的方式和渠道，利用自媒体的优势和便捷程度，增设微信公众号、微信群等信息公示渠道，加大宣传公示力度，提升居民对公示信息获取的便捷度，提升居民满意度。该部分权重 5 分，实际得分 $63.17\%/85\%*5=3.71$ 分。根据评分标准，该指标得分 3.71 分。

D12 小区环境整洁情况：该项权重分为 5 分，实际得分 3.91 分。评分依据：评价组通过查询 2023 年上、下半年物业服务满意度调查数据统计表，对 125 家小区进行物业满意度调查，居民对小区环境满意度为 66.41%，未达到 85% 的行业标准。由于梅陇镇有部分小区是动迁房和老旧小区，人员复杂，物业管理在日

常管理时容易在环境卫生问题上存在疏忽，造成居民对小区环境整洁情况满意度较低。该部分权重 5 分，实际得分 $66.41\%/85\%*5=3.91$ 分。根据评分标准，该指标得分 3.91 分。

D13 管理规范度提升：该项权重分为 5 分，实际得分 5 分。评分依据：评价组通过访谈部分物业及业委会负责人及对居民进行满意度调查发现，项目实施能有效帮助其规范资金使用，促进信息公开，管理规范度有所提升。根据评分标准，该指标得分 5 分。

D14 长效管理机制有效性：该项权重分为 5 分，实际得分 5 分。评分依据：梅陇镇城建中心的物业及业委会管理相关制度健全，建立了物业和业委会规范化工作的评估机制，每年总结各物业单位考核结果、满意度调查统计表结果，长效管理机制健全有效。根据评分标准，该指标得分 5 分。

D21 居民对物业满意度：该项权重分为 5 分，实际得分 3.76 分。评分依据：根据 2023 年上、下半年物业服务满意度调查数据统计表来看，2023 年居民对物业整体满意度为 63.94%。该部分权重 5 分，实际得分 $63.94\%/85\%*5=3.76$ 分。根据评分标准，实际得分 3.76 分。

D22 居民对业委会满意度：该项权重分为 5 分，实际得分 3.76 分。评分依据：根据 2023 年业委会满意度调查数据统计表，居民对于业委会满意度为 63.89%。该部分权重 5 分，实际得分 $63.89\%/85\%*5=3.76$ 分。根据评分标准，实际得分 3.76 分。