

# 2024 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：2024 年华漕镇物业管理费项目

项目单位：闵行区华漕镇社区党群服务中心

闵行区华漕镇文化体育事业发展中心

闵行区华漕镇综合行政执法队

闵行区华漕镇人民政府动迁办公室

闵行区华漕镇人民政府社会工作办公室

主管部门：闵行区华漕镇人民政府

委托部门：闵行区华漕镇财政所

评价机构：上海立丰税务师事务所有限公司

主 评 人：陆立凡

二〇二五年八月



# 目 录

摘 要 .....	1
一、项目概况 .....	1
(一) 项目立项的背景和目的 .....	1
(二) 项目立项依据 .....	3
(三) 项目预算及资金使用情况 .....	4
(四) 项目计划实施内容及完成情况 .....	11
(五) 项目绩效目标及实现情况 .....	33
(六) 项目的组织及管理 .....	36
(七) 利益相关方 .....	40
(八) 其他 .....	40
二、绩效评价工作开展情况 .....	40
(一) 绩效评价对象、范围和重点 .....	40
(二) 绩效评价依据、原则 .....	42
(三) 评价指标体系 .....	44
(四) 评价方法及等级 .....	46
(五) 绩效评价工作过程 .....	47
三、评价结论及绩效分析 .....	48
(一) 评价结论 .....	48
(二) 绩效分析 .....	52
(三) 具体指标分析 .....	53
四、主要经验及做法、存在问题和建议 .....	71
(一) 主要经验及做法 .....	71
(二) 存在问题 .....	72

(三) 相关建议 .....	73
五、其他需要说明的问题 .....	74



## 摘 要

### ● 项目概述

根据《党政机关办公用房管理办法》强调的党政机关“建立健全政府向社会购买物业服务机制，逐步实现办公用房物业服务社会化、专业化，具备条件的逐步推进统一物业管理服务”，闵行区华漕镇人民政府（以下简称“镇政府”）为贯彻“建设节约型机关”精神，提升政府机关及其配套设施的环境卫生、秩序维护、安全保障等，为市民提供一个良好的环境体验，设立了“闵行区华漕镇物业管理费项目”，该项目为经常性项目，项目涉及闵行区华漕镇人民政府社会工作办公室（以下简称“镇社会工作办”）、闵行区华漕镇文化体育事业发展中心（以下简称“镇文体中心”）、闵行区华漕镇人民政府动迁办公室（以下简称“镇动迁办”）、闵行区华漕镇综合行政执法队（以下简称“镇整违办”）及闵行区华漕镇社区党群服务中心（以下简称“镇党群中心”）五个实施单位，包含镇党群中心、文体中心（12500 m<sup>2</sup>）、国际社区中心（1000 m<sup>2</sup>）、镇整违办、镇动迁办（总计 1056.57 m<sup>2</sup>）、舒雅苑以及 6 个邻里中心（花知季 5 个邻里中心总计面积 7296 m<sup>2</sup>）等 12 个工作点位，其中邻里中心、文体中心以及国际社区中心等项目点位均为政府主导建立的权属于镇政府的综合性社区公共服务综合体。

为保障华漕镇政府机构、邻里中心等工作点位的正常运行，规范、提升物业服务水平，降低机关运行成本，为工作人员及市民提供一个良好的工作和活动环境，华漕镇政府于 2024 年继续设立了“物业管理费项目”，该项目 2024 年预算金额 232.04 万元，调整后预算 147.01 万元，主要根据各工作点位实际需求，开展保洁服务、秩序维护、设施设备维保及绿化养护等物业管理工作。由镇社会工作办、镇文体中心、镇

党群中心、镇动迁办、镇整违办进行实施，通过政府采购的形式委托六家供应商进行物业管理服务，根据各点位实际需求承担保洁、保安、房屋及配套设施设备维修等物业服务。

通过项目实施，将着力确保邻里中心、党群服务中心、政府机关及配套设施在环境卫生、秩序维护、安全保障等方面达到物业管理规范要求，推动各点位实现常态化、规范化运行，为政府工作人员及市民打造整洁有序、安全放心的工作活动空间。

### ● 评价结论

通过对数据采集、社会调查等方式，运用绩效评价指标体系，从决策、过程、产出、效益四个方面对“华漕镇物业服务管理费项目”进行客观评价，最终评分结果为 89.02 分，绩效评级为“良”。其中，决策类指标标准分为 15 分，实际得分 9.9 分，得分率 66%；过程类指标标准分 17 分，实际得分 15.32 分，得分率 90.12%；产出类指标标准分 38 分，实际得分 36 分，得分率 94.74%；效益类指标标准分为 30 分，实际得分 27.8 分，得分率 92.67%。

### ● 绩效分析

基于指标评分、问卷调查以及对若干关键绩效环节的访谈调研和资料整理，得出综合评价结论如下：

从项目决策方面来看，项目的设立与各项目实施单位职责相符，立项依据充分，立项程序规范。但项目绩效目标编制不够合理，部分绩效指标设置不够清晰，预算编制准确性待进一步提升。

从项目过程方面来看，财务管理制度健全且执行有效；项目管理制度健全；项目资金使用规范；政府采购合规；预算执行率 100%。但项目管理制度执行不够有效；合同管理不够规范。

从项目产出方面来看，在数量方面，该项目按计划完成了 5 个邻里

中心的维修工作、保洁工作及保安工作、舒雅苑的保洁及保安工作、闵北路的保洁及保安工作、国际社区中心保洁及保安工作、文体中心维修、保洁、绿化及保安工作、镇党群中心维保工作。在质量方面，5个邻里中心物业工作、舒雅苑物业工作、国际社区中心物业工作、文体中心物业工作、镇党群中心维保工作等达到合同约定及考核标准；在时效方面，5个邻里中心物业工作、舒雅苑物业工作、闵北路物业工作、镇党群中心设备维保响应等工作严格按计划执行，时效保障良好。但在成本方面，存在因实际人员投入数量少于预算编制数量，导致实际人均成本高于预算编制标准。

从项目效益方面来看，项目有效保障了邻里中心、党群中心、文体中心以及政府办公等场所的正常运行，降低了政府运行成本。登记信息准确率 100%；房屋、设施、设备正常运行率 100%；来访人员、车辆和货物进出的登记率 100%；运行效果符合闵行区相关要求；满足居民便民医疗及服务需求；苗木成活率保持在 95%以上；促进了华漕“最后一公里治理服务圈”构建；政府工作人员、居民物业项目情况感到满意。但也存在物业秩序维护率、环境卫生达标率等方面需进一步提升的问题。

### ● 主要绩效

基于指标评分、问卷调查以及对若干关键绩效环节的访谈调研和资料整理，得出综合评价结论如下：华漕镇物业管理费项目总体实施较为规范，实施效果良好，基本达成项目各项既定目标，基本按合同约定完成了镇党群中心、文体中心、国际社区中心、镇整违办、镇动迁办、舒雅苑及 5 个邻里中心 11 个点位的保洁、秩序维护、设施设备维保、绿化养护等物业服务；各点位物业工作质量均符合考核要求。通过物业工作的开展，保障了邻里中心、党群中心及政府机关用房等设施的正常运

行、环境清洁、安全有序，为政府工作人员及市民提供了整洁有序、安全放心的工作活动空间。

**业绩较好的指标包括：**立项依据充分性、立项程序规范性、资金使用合规性、财务管理制度健全性、财务制度执行有效性、预算执行率、项目管理制度健全性、政府采购合规性、部分产出数量（九韵、金丰、爱博六村、美邻苑4个邻里中心保洁工作完成率、5个邻里中心维修工作完成率、纪王邻里中心保洁/保安工作完成率、舒雅苑保洁/保安工作完成率、闵北路邻里中心保安/保洁工作完成率、国际社区中心保洁/保安工作完成率、文体中心保洁/保安/绿化/维修工作完成率、镇党群中心维保工作完成率等）、5个邻里中心物业考核达标率、舒雅苑物业考核达标率、镇党群中心物业考核达标率、国际社区中心物业考核达标率、文体中心物业考核达标率、5个邻里中心物业工作开展及时率、舒雅苑物业工作开展及时率、闵北路邻里中心物业工作开展及时率、镇党群中心设备维保响应及时率、登记信息准确率、房屋设施设备正常运行率、来访人员、车辆和货物进出登记率、满足居民便民医疗及生活服务需求、苗木成活率、降低政府运行成本、促进华漕“最后一公里治理服务圈”构建、政府工作人员满意度、居民满意度。

**业绩有待提升的指标包括：**绩效目标合理性、绩效目标明确性、预算编制科学性、项目管理制度执行有效性、合同规范性及执行有效性、服务成本合理性、环境卫生达标率、物业秩序维护率。

## ● 主要经验

### 1. 贯彻机关后勤社会化改革方向，提升政府物业规范化管理水平

华漕镇人民政府进一步贯彻机关后勤服务社会化改革要求，通过引入市场化组织对政府、机关用房开展物业管理服务，将保安、保洁、维修、绿化养护等常规服务实施标准化管理，制定详细的工作流程和操作

标准，包括服务内容、服务质量要求等，确保服务的规范性和一致性。同时，结合定期考核、建立奖惩机制等方式，从政府视角做好对物业实施企业的日常监督，进一步提升政府物业规范化管理水平。

## **2. 保障各类中心正常开放，构建“最后一公里治理服务圈”**

通过规范化物业服务开展，保障华漕镇邻里中心、党群中心以及文体中心建成后的有序开放，场馆运行符合闵行区《居村党群服务中心（站）建设与服务指南》以及邻里中心运行要求。同时，通过各类中心的链接，形成街镇和居委之间的综合性公共空间，丰富百姓活动场所，构建“最后一公里治理服务圈”。

### **● 存在问题**

#### **1. 预算编制测算人数与实际配置存在差异，预算编制不够合理**

通过对预算编制审核明细、项目合同及人员考勤材料进行核查，九韵邻里中心、纪王邻里中心、爱博六村邻里中心、美邻苑邻里中心、金丰邻里中心 5 个邻里中心进行预算编制时申报 11 人（保洁 8 人、保安 1 人、项目负责人 1 人、维修 1 人），但实际配置时仅按 10 人标准进行配置（保洁 7 人、保安 1 人、项目负责人 1 人、维修 1 人），预算编制不够合理。

#### **2. 项目过程管理待进一步提升**

##### **(1) 合同条款不够完整，合同管理待进一步规范**

通过对九韵邻里中心、纪王邻里中心、爱博六村邻里中心、美邻苑邻里中心、金丰邻里中心 5 个邻里物业合同进行核查，该合同基本按照《民法典》要求，涵盖了甲乙双方、双方地址、标的、质量、价款、履行期限、违约责任等，但未明确相关数量等内容，合同不够完整。同时，该问题的出现也会导致无法对供应商服务质量进行全面监管，故在合同完整性上需进一步规范。

## **(2) 考核标准待进一步细化，确保结果准确反映服务质量**

镇文体中心根据考核管理制度及合同约定，在合同期内累计对文体中心服务机构开展 12 次考核工作，考核管理频率符合相关要求。从考核结果看，文体中心物业工作符合考核及合同要求，月度考核评分均保持在 80 分及以上。但在评分表中，在“扣分指标--对于工作不力，被市、区、镇相关部门现场检查通报批评或扣分”的评分指标上，考核细则未明确被不同层级部门通报批评或扣分事项在月度考核中的具体扣分标准及权重比例。

## **3. 项目绩效目标不够完整，无法全面体现项目实施成效**

镇整违办、镇社会工作办按照要求填报了项目绩效目标申报表，并从“产出指标”、“效益指标”、“满意度指标”进行设置，绩效目标与物业管理存在一定关联。但部分指标设置不够合理，如产出指标未能涵盖项目全部实施内容，未针对项目实施点位及物业具体服务内容分别设置绩效目标，无法全面考察项目预期产出及实施成效。

### **● 评价建议**

#### **1. 合理编制项目预算，提升预算编制科学性、准确性**

建议项目单位在今后编制此类经常性项目时，充分结合项目历年实施情况、项目实际需求及行业测算标准，科学、合理的编制项目预算，进一步发挥财政资金效益。

#### **2. 加强项目过程管理，进一步提升项目服务质量**

##### **(1) 完善服务合同条款，确保合同完整、规范**

建议项目单位在今后编制合同时，在现行合同基础上，将岗位配置、人员配置、岗位时长等内容纳入合同条款，确保合同各项内容符合《民法典》相关要求。如确因项目需求及计划发生改变的，导致实施内容发生调整，应及时签订补充合同，确保合同管理程序规范。

## **(2) 完善项目验收、考核制度，确保考核结果符合项目实际**

建议项目单位在现有考核细则基础上，将岗位配置、人员配置、岗位时长等内容纳入考核范围，对于涉及不同层级部门考核的指标，建议进一步细化评分标准，明确被不同层级部门通报批评，扣减不同的权重分数，确保考核结果准确、客观。同时，采购验收是保证采购货物或服务质量的重要环节，建议项目单位今后应更加重视验收程序，并进一步完善单位相关内控制度及流程，将采购验收程序作为资金支付的前置、必要环节，并严格按照验收结果支付资金，确保财政资金使用规范，验收程序的切实落实。

## **3. 完善项目年度绩效目标，提高绩效目标编制水平**

建议项目单位在以后年度编制项目绩效目标申报表时，按照沪财绩〔2020〕6号文的要求，根据预算支出内容和物业服务内容，并参考评价组在报告中梳理、完善的绩效目标，编制全面的、量化的、合理的项目绩效目标，将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，并针对项目特点设置个性化的绩效指标，同时还需要设置合理的指标目标值，目标值需清晰、可衡量，以便对项目的完成情况和实施效果进行考核管理，进一步提高项目绩效目标的编制水平。



# 闵行区华漕镇 2024 年物业管理费项目 绩效评价报告

为深入贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）文件精神，切实提升财政资源配置效率和使用效益，加快建成全方位、全过程、全覆盖的预算绩效管理体系，根据《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）《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）《关于开展闵行区 2024 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〔2025〕19号）等文件要求，受闵行区华漕镇财政所委托，上海立丰税务师事务所有限公司承担了华漕镇物业管理费项目绩效评价工作。现形成如下绩效评价报告。

## 一、项目概况

### （一）项目立项的背景和目的

#### 1. 立项背景

物业管理<sup>1</sup>指专业机构或人员对房地产项目及其配套设施进行管理和维护，旨在为业主和使用者提供安全、舒适、高效的环境，涉及对建筑物、设施设备、环境卫生、安全秩序等的全面管理。

2017年，为进一步规范党政机关办公用房管理，推进办公用房资源合理配置和节约集约使用，保障正常办公，降低行政成本，促进党风廉政建设和节约型机关建设，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《党政机关办公用房管理办法》，办法中强调党政机关“建立健全政府向社会购买物业服务机制，逐步实现办公用房物业服务社会化、专业化，具备条件的逐

---

<sup>1</sup>《物业管理条例》：物业管理是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。

步推进统一物业管理服务”。为加强机关事务管理，规范机关事务工作，保障机关正常运行，降低机关运行成本，建设节约型机关，上海市人民政府发布了《上海市机关事务管理办法》（沪府令 49 号），要求“政府各部门应当选择具有节能管理能力和经验的物业服务单位，并在物业服务合同中明确相应的节能目标指标和节能措施要求”。

华漕镇地处北闵行、南虹桥，联接闵行、长宁、青浦、嘉定四区，属于虹桥主城片区。为贯彻“建设节约型机关”精神，提升政府机关及其配套设施的环境卫生、秩序维护、安全保障等，为市民提供一个良好的环境体验，闵行区华漕镇人民政府（以下简称“镇政府”）设立了“闵行区华漕镇物业管理费项目”，该项目为经常性项目，项目涉及闵行区华漕镇人民政府社会工作办公室（以下简称“镇社会工作办”）、闵行区华漕镇文化体育事业发展中心（以下简称“镇文体中心”）、闵行区华漕镇人民政府动迁办公室（以下简称“镇动迁办”）、闵行区华漕镇综合行政执法队（以下简称“镇整违办”）及闵行区华漕镇社区党群服务中心（以下简称“镇党群中心”）五个实施单位，包含镇党群中心、文体中心（12500 m<sup>2</sup>）、国际社区中心（1000 m<sup>2</sup>）、镇整违办、镇动迁办（总计 1056.57 m<sup>2</sup>）、舒雅苑以及 6 个邻里中心（花知季 5 个邻里中心总计面积 7296 m<sup>2</sup>）等 12 个工作点位，其中邻里中心、文体中心以及国际社区中心等项目点位均为政府主导建立的权属于镇政府的综合性社区公共服务综合体。

为保障华漕镇政府机构、邻里中心等工作点位的正常运行，规范、提升物业服务水平，降低机关运行成本，为工作人员及市民提供一个良好的工作、活动环境，华漕镇政府于 2024 年继续设立了“物业管理费项目”，该项目 2024 年预算金额 232.04 万元，调整后预算 147.01 万元，主要根据各工作点位实际需求，统筹开展保洁服务、秩序维护、设施设备维保、绿

化养护及物业管理等基础服务采购工作。

## 2. 立项目的

通过对镇党群中心、文体中心、国际社区中心、镇整违办、镇动迁办、舒雅苑以及6个邻里中心等12个工作点位以采购市场组织模式开展物业管理工作，保障政府机关及其配套设施在环境卫生、秩序维护、安全保障等方面符合物业管理要求，为政府工作人员及市民提供一个整洁、安全的工作和活动环境。在此过程中，通过引入社会化、市场化的物业管理服务，不仅能够有效规范并持续提升政府机关物业管理服务水平，更能显著降低机关运营成本，切实贯彻落实党中央关于“过紧日子”和“建设节约型机关”的重要决策部署。

### （二）项目立项依据

华漕镇2024年物业管理费项目相关政策文件及要点见下表1：

表1：项目立项依据文件及关键字描述

序号	发文时间	发文单位	文件名	文件中关键字段
1	2018年3月19日	中华人民共和国国务院	《物业管理条例》	物业管理，是指业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和秩序的活动。
2	2012年6月28日	中华人民共和国国务院	《机关事务管理条例》	<b>第八条</b> ，各级人民政府应当推进机关后勤服务、公务用车和公务接待服务等工作的社会化改革，建立健全相关管理制度。 <b>第九条</b> ，各级人民政府及其部门应当加强机关运行经费管理，提高资金使用效益。
3	2024年5月31日	财政部办公厅	《物业管理服务政府采购需求标准(办公场所类)(试行)》	物业管理服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、保安服务、会议服务等。
4	2019年8月20日	国家机关事务管理局	《中央国家机关购买后勤服务管理办法(试行)》	<b>第五条</b> ，各部门购买的后勤服务，应当属于适合市场化方式提供、社会力量能够承担的服务事项。具有安全保密等特殊要求、不适合社会

序号	发文时间	发文单位	文件名	文件中关键字段
				力量承担的服务事项，可以不向社会力量购买。 <b>第七条</b> ，购买后勤服务指导性目录主要包括： <b>物业服务</b> （房屋养护维护、给排水设备运行维护、供电设备监控维护、弱电设备运行维护、锅炉设备/热力站运行维护、电梯运行维护、空调系统运行维护、消防系统维护、保洁服务、绿化服务）、办公家具维修服务、安全保卫服务、餐饮服务、传达收发服务、会议服务、文印服务等。
5	2021年2月4日	闵行区人民政府	《闵行区国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》	完善基本公共服务体系，落实基本公共服务项目清单制度，深入推进基本公共服务制度化、标准化、均等化；支持社会力量参与服务供给，满足市民多层次、多样化需求，不断提高服务品质和效率。
6	2021年1月1日	闵行区华漕镇人民政府	《闵行区华漕镇国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》	基本形成以“富国强镇”为主要特征的公共服务格局，公共服务品质持续提升；公共服务体系更加完善，华漕公共服务创新发展的名片更加靓丽。

### （三）项目预算及资金使用情况

#### 1. 项目预算编制情况

闵行区华漕镇2024年物业管理经费项目涉及镇社会工作办、镇文体中心、镇党群办、镇动迁办、镇整违办等五个部门，其中镇党群中心、镇文体中心、镇动迁办通过基本支出予以保障；镇社会工作办、镇整违办通过项目经费予以保障，预算主要基于历年合同签订情况进行编制。各部门资金均来源于镇财政。

#### 2. 项目预算执行情况

通过对各部门预算及执行情况进行核查，对于通过项目经费予以保障的两个单位，镇社会工作办年初预算金额103.7万元，调整后预算金额52.71万元，执行金额52.71万元，预算执行率100%。镇整违办年初预算金额0.62万元，调整后预算金额0.62万元，执行金额0.62万元，预算执

行率 100%。

对于通过**基本支出**予以保障的**镇党群中心**年初预算金额 8 万元，调整后预算金额 3.83 万元，执行金额 3.83 万元，预算执行率 100%。**镇文体中心**年初预算金额 113.38 万元，调整后预算金额 83.51 万元，执行金额 83.51 万元，预算执行率 100%。**镇动迁办**年初预算金额 6.34 万元，调整后预算金额 6.34 万元，执行金额 6.34 万元，预算执行率 100%。项目预算编制及执行情况见表 2:

表 2: 项目预算及执行情况表

单位: 万元

项目单位	一级项目	二级项目	内容明细	年初预算	调整后预算	执行金额	预算执行率	资金来源	测算依据
镇党群中心				8	3.83	3.83	100.00%	基本支出	
镇社会工作办	居民区运作经费	邻里中心经费	5 个邻里中心物业管理费 2023	35.5	35.5	35.5	100.00%	项目经费	项目负责人: 1 人, 0.75 万元/月; 保安员: 1 人, 0.5 万元/月; 保洁人员: 8 人, 0.46 万元/月; 维修人员: 1 人, 0.58 万元/月。 共计: 11 人。
			5 个邻里中心物业管理费 2024	35.5	17.21	17.21	100.00%		
			闵北路邻里中心物业管理费	12	0	0	0.00%		
			舒雅苑物业管理费	20.7	0	0	0.00%		
镇文体中心			文体中心物业费、国际中心物业费	113.38	83.51	83.51	100%	基本支出	

项目单位	一级项目	二级项目	内容明细	年初预算	调整后预算	执行金额	预算执行率	资金来源	测算依据
镇整违办	整违办工作经费	整违办工作经费	物业费、垃圾清运费、维修费	0.62	0.62	0.62	100.00%	项目经费	
镇动迁办			办公楼物业费	5.59	5.59	5.59	100.00%	基本支出	根据使用面积按5元/月/m <sup>2</sup> 支付。 根据使用面积按5元/月/m <sup>2</sup> 支付。
			食堂物业费	0.75	0.75	0.75	100.00%		
合计				232.04	147.01	147.01	100%		

经核查各实施单位与供应商签订的合同、会计台账及支付凭证等项，2024年度签订合同总金额为211.38万元。截至2024年末，应付合同金额为203.47万元（含以前年度合同于2024年支付部分），实际支付147.01万元。其中，镇党群中心、镇整违办、镇动迁办等3个项目2024年合同金额，以及镇文体中心、5个邻里中心等2个项目2023年合同金额已全额支付；5个邻里中心（2024年应付合同金额执行进度50%）、国际社区中心（2024年应付合同金额执行进度66.68%）及文体中心（2024年应付合同金额执行进度66.67%）均未按约定付讫；舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站2024年应付合同金额10.32万元，尚未启动支付；闵北路邻里中心未签订合同。

经访谈了解，其中，5个邻里中心、舒雅苑党群服务站等项目因预算调整等原因，部分款项未支付；镇文体中心2024年较合同多支付款项25.67万元，系支付2023年10月至12月国际社区中心与文体中心物业费所致，但2024年7月至9月相关合同金额尚未支付；舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站项目2024年年中涉及预算调整，无预算安排，未支付资金。综上所述，各项目支付情况均符合合同约定及财政预算安排情况。

合同金额执行情况详见表 3。

表 3: 合同金额执行情况

单位: 万元

内容明细	合同名称	合同服务时间	合同金额	截止 2024 年底应付合同金额	截止 2024 年度实际支付金额	2024 年底合同支付进度	合同约定付款方式	实施企业
镇党群中心	繁兴路 759 号物业服务补充协议	2023 年 1 月 1 日 -2023 年 12 月 31 日	7.66	3.83	3.83	100.00%	每半年末, 党群中心验收合格收到发票的 1 个月内支付半年的物业服务费(应完成 2023 年下半年的金额支付)	上海和律物业管理有限公司
5 个邻里中心		2023 年签订合同		35.50	35.50	100.00%		
	华漕镇 5 家邻里中心综合服务合同	2024 年 4 月 1 日 -2025 年 3 月 31 日	68.85	34.43	17.21	50.00%	供应商于每季度最后一月 25 日前提交工作报告并开展考核后根据考核结果开具发票, 实施单位在收到发票且财政资金到位后十个工作日内支付当季度物业管理费(应完成第二、三季度两季度的金额支付)	上海震浩物业管理服务有限公司
闵北路邻里中心								上海和律物业管理有限公司
舒雅苑物业管理	关于物业管理服务的定点采购合同	2024 年 1 月 1 日 -2024 年 12 月 31 日	20.64	10.32	0.00	0.00%	每半年次月, 收到发票且财政资金到位后支付半年的物业服务费。(应完成上半年的金额支付)	上海安必盛物业管理有限公司
国际社区中心	华漕镇国际社区中心物业管理服务合同	2023 年 3 月 1 日 -2023 年 12 月 31 日	11.70	3.51	3.51	100.00%		

内容明细	合同名称	合同服务时间	合同金额	截止 2024 年底应付合同金额	截止 2024 年度实际支付金额	2024 年底合同支付进度	合同约定付款方式	实施企业
	华漕镇国际社区中心物业管理服务合同	2024 年 1 月 1 日 -2024 年 12 月 31 日	27.80	20.85	13.90	66.68%	根据月度考核结果按季度按实结算，并在收到合法有效发票后且财政资金到位后一个月内支付。 (应完成第一、二、季度的金额支付)	上海蓝宏物业管理有限公司
	小计			24.36	17.41			
文体中心	华漕镇文化体育事业发展中心物业管理服务合同	2023 年 1 月 1 日 -2023 年 12 月 31 日	88.63	22.16	22.16	100.00%		
	华漕镇文化体育事业发展中心物业管理服务合同	2024 年 1 月 1 日 -2024 年 12 月 31 日	87.88	65.91	43.94	66.67%	根据月度考核结果按季度按实结算，每季度结束后在收到发票且财政资金到位后一个月内支付。 (应完成第一、二、季度的金额支付)	上海蓝宏物业管理有限公司
	小计			88.07	66.10			
镇整违办			0.62	0.62	0.62	100.00%		上海东舒物业管理有限公司
动迁办-食堂	房屋使用协议书(物业费补充协议)	2023 年 3 月 1 日 -2026 年 2 月 28 日	2.25	0.75	0.75	100.00%	使用费以先付后用为原则，每半年支付一次。(应完成 2024 年 3 月-2024 年 8 月、2024 年 9 月-2025 年 3 月两个时段的金额支付)	上海纪盛投资管理公司

内容明细	合同名称	合同服务时间	合同金额	截止 2024 年底应付合同金额	截止 2024 年度实际支付金额	2024 年底合同支付进度	合同约定付款方式	实施企业
动迁办- 办公楼	物业管理合同	2023 年 9 月 1 日 -2024 年 8 月 31 日	5.59	2.79	2.79	100.00%		
	物业管理合同	2024 年 9 月 1 日 -2025 年 8 月 31 日	5.59	2.80	2.80	100.00%	使用费以先付后用为原则，每半年支付一次。（应完成 2024 年 9 月-2025 年 3 月的金额支付）	上海纪盛 投资管理 公司
	小计			5.59	5.59			
合计				203.47	147.01	72.25%		

#### **（四）项目计划实施内容及完成情况**

华漕镇 2024 年物业管理费项目主要涉及华漕镇社会工作办、华漕镇文体中心、华漕镇动迁办、华漕镇整违办及华漕镇党群中心等 5 个预算单位，各单位具体物业管理工作计划实施内容及完成情况如下：

##### **1. 镇社会工作办**

华漕镇社会工作办物业管理主要包含 5 个邻里中心物业管理服务、闵北路邻里中心物业管理服务及舒雅苑物业管理服务 3 个子项目：

##### **（1）5 个邻里中心物业管理服务**

根据 2024 年第 4 次镇长办公会议及 2024 年第 5 期党委会会议纪要，为保障邻里中心的日常运行，华漕镇社会工作办设立了 5 个邻里中心物业管理服务项目，通过政府采购的形式委托上海震浩物业管理服务有限公司负责实施。

于 2024 年 3 月 27 日签订了项目合同，合同金额 68.85 万元，约定服务期限为 2024 年 4 月 1 日-2025 年 3 月 31 日，付款方式为供应商单位于每季度最后一月 25 日前提交工作报告并开展考核后根据考核结果开具发票，在收到发票且财政资金到位后十个工作日内支付当季度物业管理费。其中考核分数在 90 分以上的，全额支付当季度服务费；考核分数为 80 分以上的，支付 80%；考核分数低于 70 分，则支付 70%。项目计划及完成情况见表 4。

经核查考勤及考核材料，上海震浩物业管理服务有限公司实际配置 10 个岗位，符合合同约定，九韵、金丰、爱博六村、美邻苑 4 个邻里中心在执行期间，镇社会工作办根据实际情况将工作时间由原来的双休制调整为每日上班，同时日均在岗时长由 8 小时调整为 6 小时。2024 年评价时段内，该公司服务执行情况如下：于花知季·九韵邻里中心派驻 1 个保洁岗位，

合同约定应服务 275 日、每日在岗 6 小时，实际服务 275 日、每日在岗时长 6 小时；于花知季·纪王邻里中心派驻保洁 1 个保洁岗位、1 个保安岗位，合同约定两岗位均应服务 190 日、每日在岗 8 小时，实际服务 190 日且每日在岗 8 小时；于花知季·爱博六村邻里中心派驻 2 个保洁岗位，合同约定两岗位均应服务 275 日、每日在岗 6 小时，实际服务 275 日、每日在岗时长 6 小时；于花知季·美邻苑邻里中心派驻 1 个保洁岗位，合同约定应服务 275 日、每日在岗 6 小时，实际服务 275 日、每日在岗时长 6 小时；于花知季·金丰邻里中心派驻 2 个保洁岗位，合同约定两岗位均应服务 275 日、每日在岗 6 小时，实际服务 275 日、每日在岗时长 6 小时；另派驻 1 个维修岗位和 1 个项目负责人岗位同时负责上述 5 个邻里中心，合同约定两岗位均应服务 190 日、每日在岗 8 小时，实际服务 190 日且每日在岗 8 小时，其中维修人员评价时段内累计完成 40 项维修工作，符合合同要求。

根据合同约定，镇社会工作办在 2024 年度评价期内，应完成对五个邻里中心共计 45 次考核（各中心 9 次）。实际执行中，已按计划对五个邻里中心各开展考核 9 次，合计 45 次，考核频次符合项目管理要求。各中心月度考核评分均保持 90 分以上，且年度平均分超过 95 分。基于项目考核达标情况及合同约定，2024 年该项目实际支付金额为 17.2125 万元。在考核过程中，各邻里中心 2024 年评价时段内的扣分情况见表 5。

表 4: 华漕镇社会工作办 5 个邻里中心物业管理服务项目完成情况表

物业服务项目	项目服务地点	物业服务内容	具体服务内容	项目服务目标	人员配置			
					保安	保洁	维修	项目负责人
花知季·九韵邻里中心	繁兴路 296 号, 570 m <sup>2</sup>	保洁、维修	<p><b>保洁工作频次:</b> 对保洁责任区域每天上、下午各打扫一次; 每日 8 小时在岗。</p> <p><b>物业维修工作频次:</b> 每日 8 小时在岗。</p>	<p><b>保洁服务标准:</b> 加强巡视保洁, 做到随脏随扫; 及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语等; 保持地面整洁干净无杂物、无积水, 设施设备上无浮灰, 无蜘蛛网。</p> <p><b>物业维修服务标准:</b> 定期对房屋设施设备状态进行检查, 及时排除安全隐患和险情; 完善物业管理区域内的配套设施和配套工程, 包括物业的标识系统、公共垃圾桶等。</p>		<p><b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 275 天, 每日在岗 6 小时</p> <p><b>实际配置:</b> 1 岗, 服务 275 天, 每日在岗 6 小时</p> <p><b>完成情况:</b> 符合镇社会工作办调整后安排</p>	<p><b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 190 天, 每日在岗 8 小时</p> <p><b>实际配置:</b> 1 岗, 服务 190 天, 每日在岗 8 小时</p>	<p><b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 190 天, 每日在岗 8 小时</p> <p><b>实际配置:</b> 1 岗, 服务 190 天, 每日在岗 8 小时</p>
花知季·纪王邻里中心	纪翟路 1785 号, 1081 m <sup>2</sup>	保安、保洁、维修	<p><b>保洁工作频次:</b> 对保洁责任区域每天上、下午各打扫一次; 每日 8 小时在岗。</p> <p><b>保安工作频次:</b> 每日 8 小时在岗。</p>	<p><b>保安服务标准:</b> 按规定对外来车辆和访客进行盘查、登记; 密切监视录像监视仪; 指挥引导进出车辆和车场的安全管理, 维持车场秩序, 保持消防通道畅通等。</p>	<p><b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 190 天, 每日在岗 8 小时</p> <p><b>实际配置:</b> 1 岗,</p>	<p><b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 190 天, 每日在岗 8 小时</p> <p><b>实际配置:</b> 1 岗, 服务 190 天,</p>	<p><b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 190 天, 每日在岗 8 小时</p> <p><b>完成情况:</b> 与合同相符</p>	<p><b>完成情况:</b> 与合同相符</p>

物业服务项目	项目服务地点	物业服务内容	具体服务内容	项目服务目标	人员配置			
					保安	保洁	维修	项目负责人
			<p><b>物业维修工作频次:</b> 每日 8 小时在岗。</p>	<p><b>保洁服务标准:</b> 加强巡视保洁,做到随脏随扫; 及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语等; 保持地面整洁干净无杂物、无积水,设施设备上无浮灰,无蜘蛛网。</p> <p><b>物业维修服务标准:</b> 定期对房屋设施设备状态进行检查,及时排除安全隐患和险情; 完善物业管理区域内的配套设施和配套工程,包括物业的标识系统、公共垃圾桶等。</p>	<p>服务 190 天, 每日在岗 8 小时</p> <p><b>完成情况:</b> 与合同相符</p>	<p>每日在岗 8 小时</p> <p><b>完成情况:</b> 与合同相符</p>		
花知季·爱博六村邻里中心	申长北路 185 弄 41 号, 3000 m <sup>2</sup>	保洁、维修	<p><b>保洁工作频次:</b> 对保洁责任区域每天上、下午各打扫一次; 每日 8 小时在岗。</p> <p><b>物业维修工作频次:</b> 每日 8 小时在岗。</p>	<p><b>保洁服务标准:</b> 加强巡视保洁,做到随脏随扫; 及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语等; 保持地面整洁干净无杂物、无积水,设施设备上无浮灰,无蜘蛛网。</p> <p><b>物业维修服务标准:</b> 定期对房屋设施设备状态进行</p>		<p><b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 275 天, 每日在岗 6 小时</p> <p><b>实际配置:</b> 1 岗, 服务 275 天, 每日在岗 6 小时</p>		

物业服务项目	项目服务地点	物业服务内容	具体服务内容	项目服务目标	人员配置			
					保安	保洁	维修	项目负责人
				检查，及时排除不安全隐患和险情； 完善物业管理区域内的配套设施和配套工程，包括物业的标识系统、公共垃圾桶等。		<b>完成情况：</b> 符合镇社会工作办调整后安排		
花知季·美邻苑邻里中心	保乐路666弄101号，1200 m <sup>2</sup>	保洁、维修	<b>保洁工作频次：</b> 对保洁责任区域每天上、下午各打扫一次； 每日8小时在岗。  <b>物业维修工作频次：</b> 每日8小时在岗。	<b>保洁服务标准：</b> 加强巡视保洁，做到随脏随扫；及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语等；保持地面整洁干净无杂物、无积水，设施设备上无浮灰，无蜘蛛网。  <b>物业维修服务标准：</b> 定期对房屋设施设备状态进行检查，及时排除不安全隐患和险情； 完善物业管理区域内的配套设施和配套工程，包括物业的标识系统、公共垃圾桶等。		<b>计划配置：</b> 1岗， 服务275天， 每日在岗6小时  <b>实际配置：</b> 1岗， 服务275天， 每日在岗6小时  <b>完成情况：</b> 符合镇社会工作办调整后安排		

物业服务项目	项目服务地点	物业服务内容	具体服务内容	项目服务目标	人员配置			
					保安	保洁	维修	项目负责人
花知季·金丰邻里中心	金丰路121弄44号，1445 m <sup>2</sup>	保洁、维修	<p><b>保洁工作频次:</b> 对保洁责任区域每天上、下午各打扫一次；每日8小时在岗。</p> <p><b>物业维修工作频次:</b> 每日8小时在岗。</p>	<p><b>保洁服务标准:</b> 加强巡视保洁,做到随脏随扫;及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语等;保持地面整洁干净无杂物、无积水,设施设备上无浮灰,无蜘蛛网。</p> <p><b>物业维修服务标准:</b> 定期对房屋设施设备状态进行检查,及时排除安全隐患和险情;完善物业管理区域内的配套设施和配套工程,包括物业的标识系统、公共垃圾桶等。</p>		<p><b>计划配置:</b> 1岗, 服务275天, 每日在岗6小时</p> <p><b>实际配置:</b> 1岗, 服务275天, 每日在岗6小时</p> <p><b>完成情况:</b> 符合镇社会工作办调整后安排</p>		

表 5: 5 个邻里中心扣分情况表

		九韵邻里中心	纪王邻里中心	爱博六村邻里中心	美邻苑邻里中心	金丰邻里中心
考核情况	4-12 月考核最低分	95	94	95	95	93
	4-12 月考核最高分	99	99	99	99	99
	4-12 月考核总分	876	876	876	876	872
	4-12 月考核平均分	97.33	97.33	97.33	97.33	96.89
4 月至 12 月扣分情况汇总	服务人员应当遵守劳动纪律，不迟到、不早退、不做与本职工作无关的事。	0	1	0	0	0
	工作时间身穿工作服。	0	0	0	0	0
	保持楼道台阶、扶手、墙面、消防通道、广场、门窗清洁卫生。	6	4	5	6	4
	各功能室、大厅、办公区廊道清洁卫生。	5	4	3	7	9
	卫生间清洁卫生。	8	10	9	5	8
	护栏、标牌、门框、宣传栏清洁卫生。	4	3	4	3	5
	保洁工具的保管规范摆放。	1	2	3	3	2
	各类维修维护服务的质量。	0	0	0	0	0
	水、电等设施设备的维护，确保正常运行。	0	0	0	0	0
安全防范工作。	0	0	0	0	0	

## (2) 闵北路邻里中心物业管理服务

闵北路邻里中心位于季乐路 299 弄 1 号，为保障邻里中心日常运营，提升中心环境，更好的服务大众。华漕镇社会工作办委托上海和律物业管理有限公司实施闵北路邻里中心物业管理工作。

根据与镇社会工作办现场了解，因客观因素，该项目预算年中全额调减，故未签订相关服务合同，因此无法对其开展考核工作。但供应商单位仍按照相关要求开展物业服务工作。项目计划及完成情况见表 6:

表 6: 华漕镇社会工作办闵北路邻里中心物业管理服务项目完成情况表

物业服务项目	项目服务地点	物业服务内容	具体服务内容	项目服务目标	人员配置			
					保安	保洁	维修	项目负责人
闵北路邻里中心	季乐路299弄1号	保安	<b>工作频次:</b> 对区域每 2 小时进行巡逻检查; 每年在场馆内开展一次消防演练培训活动; 每日 12 小时在岗。	按规定对外来车辆和访客进行盘查、登记; 密切监视录像监视仪; 指挥引导进出车辆和车场的安全管理, 维持车场秩序, 保持消防通道畅通等。	<b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 251 天, 每日在岗 12 小时	<b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 251 天, 每日在岗 12 小时		
		保洁	<b>工作频次:</b> 对保洁责任区域每天上、下午各打扫一次;	加强巡视保洁, 做到随脏随扫; 及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语等; 保持地面整洁干净无杂物、无积水, 设施设备上无浮灰, 无蜘蛛网。	<b>实际配置:</b> 1 岗, 服务 251 天, 每日在岗 12 小时	<b>实际配置:</b> 1 岗, 服务 251 天, 每日在岗 12 小时		
					<b>完成情况:</b> 与合同相符	<b>完成情况:</b> 与合同相符		

### （3）舒雅苑物业管理服务

根据 2023 年第 18 次镇长办公会议，为保障舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站的日常运营管理，加强服务质量，华漕镇社会工作办设立了舒雅苑物业管理服务项目，通过政府采购的形式委托上海安必盛物业管理有限公司负责实施。

于 2023 年 12 月 27 日签订了项目合同，合同金额 20.64 万元，约定服务期限为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，付款方式为每半年次月，收到发票且财政资金到位后支付半年的物业服务费。项目计划及完成情况见表 7。

经核查考勤及考核材料，上海安必盛物业管理有限公司实际配置 3 个岗位，与合同约定相符。该公司于舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站实际配置 1 个保洁岗位（安排 2 名保洁人员轮值）、2 个保安岗位（各安排 1 名保安人员），其中：全年应提供保洁服务 366 天且日均在岗 12 小时，实际全年提供保洁服务 366 天且日均在岗 12 小时；全年应提供保安服务 366 天且日均在岗 12 小时，实际全年提供保安服务 366 天且日均在岗 12 小时。

镇社会工作办根据项目管理要求，2024 年评价时段内应对供应商单位开展 12 次考核，实际开展 12 次考核，与合同约定相符。每月评分均保持在 80 分以上，服务质量均达到合同约定标准。在考核过程中的扣分情况见表 8。

表 7: 华漕镇舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站物业管理服务项目完成情况表

物业服务项目	项目服务地点	物业服务内容	具体服务内容	项目服务目标	人员配置			
					保安	保洁	维修	项目负责人
舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站	方亭路 580 号	保安	<p><b>工作频次:</b> 每 3 小时对活动中心公共区域、停车场、消防通道、配电室等重点区域巡查 1 次; 12 小时巡逻及安全监控;制定应急预案(火灾、盗窃、冲突等),每季度开展 1 次演练; 节假日加强巡查频次,重点区域每小时 2 次。</p>	<p>登记信息准确率 100%,访客通行证发放规范; 车辆违规停放劝阻率 100%,高峰期无拥堵; 巡逻记录完整,隐患发现后 10 分钟内上报; 遇突发事件时,3 分钟内到达现场,控制事态并联系相关部门。</p>	<p><b>计划配置:</b> 2 岗, 服务 366 天, 每日在岗 12 小时</p> <p><b>实际配置:</b> 2 岗, 服务 366 天, 每日在岗 12 小时</p> <p><b>完成情况:</b> 与合同相符</p>	<p><b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 366 天, 每日在岗 12 小时</p> <p><b>实际配置:</b> 1 岗, 服务 366 天, 每日在岗 12 小时</p> <p><b>完成情况:</b> 与合同相符</p>		

		保洁	<p><b>工作频次:</b></p> <p><b>地面:</b> 每天巡回推尘; 每周 1-2 次吸尘; 每天湿拖 1 次。</p> <p><b>墙面、柱面:</b> 墙纸、涂料每月擦拭 1 次; 玻璃、金属表面、面砖每周擦拭 1 次。</p> <p><b>门、窗:</b> 门整体、窗户除玻璃外每天擦拭 1 次; 玻璃每周擦拭 1 次; 全封闭玻璃窗内窗面每季度擦拭 1 次。</p> <p><b>公共卫生间:</b> 每天湿拖 2 次; 每天巡回保洁台面、便器、水龙头、卫生用品、干手机; 隔屏板每天 1 次保洁; 墙面每周 2 次保洁; 天花、灯具、墙角每月 2 次保洁;</p>	<p><b>地面:</b> 地砖无污垢、污渍,光亮、色泽均一,点、线、面线条清晰; PVC 地板表面平整; 木地板表面光亮、不褪色; 地毯色泽均一、图案统一、纤维方向一致,按委托合同要求保洁; 每天湿拖 1 次,水泥地面、水磨石无污垢、污渍(如用面蜡要防水,防滑)。</p> <p><b>墙面、柱面:</b> 墙纸无积尘、霉点、色泽均一; 涂料无有色划痕及其他各种污垢; 玻璃、镜面表面洁净明亮、投光性好,镜面人像清晰; 亚光丝纹不锈钢、黄铜表面色泽均一,明亮、无划痕印迹、有金属质感; 抛光镜面不锈钢、黄铜表面色泽均一,明亮、无划痕印迹、有金属质感; 铝合金板表面光滑,接缝处保持洁净; 面砖表面光滑,色泽均一,点、线、面线条清晰; 彩钢板面板色泽均一。</p> <p><b>门、窗:</b> 窗台、门框、门套、窗框、窗套及其上下部的缝隙处无灰尘、印迹、污垢、污渍等; 玻璃与门框四只角的结合处、铰链、旋转门 中轴处等无灰尘、印迹、污垢、污渍等; 金属框架、拉</p>				
--	--	----	--	---	--	--	--	--

				<p>手洁净、无氧化斑点，色泽光亮；门底无污迹；</p> <p>玻璃干净、明亮，无浮尘、印迹；幕墙玻璃（全封闭窗玻璃）干净、明亮，无浮尘、印迹。</p> <p><b>公共卫生间：</b></p> <p>地面干净、干燥、无异味。</p> <p>台面、镜面无水迹、手印迹；小便斗、坐便器无黄渍；水龙头干净无污渍；隔屏板干净无污迹、涂画；</p> <p>墙面干净无浮尘；</p> <p>目视天花、灯具、墙角无灰尘、蜘蛛网；</p> <p>卫生纸架、干手机表面无尘灰，卫生用品不短缺。</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--

表 8：舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站扣分情况表

舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站		
考核情况	1-12 月考核总分	1174
	1-12 月考核平均分	97.83
1-12 月扣分情况汇总	服务人员应当遵守劳动纪律，不迟到、不早退、不做与本职工作无关的事。	0
	工作时间身穿工作服。	0
	保持楼道台阶、扶手、墙面、消防通道、广场、门窗清洁卫生。	6
	各功能室、大厅、办公区廊道清洁卫生。	8
	卫生间清洁卫生。	6
	护栏、标牌、门框、宣传栏清洁卫生。	5
	保洁工具的保管规范摆放。	4
	各类维修维护服务的质量。	0
	水、电等设施设备的维护，确保正常运行。	0
	安全防范工作。	0

## 2. 镇文体中心

为保障华漕镇文体中心及国际社区中心的日常运行，经 2023 年第 20 次镇长办公会议审议通过，华漕镇文体中心通过政府采购委托上海蓝宏物业管理有限公司负责华漕镇国际社区中心物业管理服务工作和华漕镇文化体育事业发展中心物业管理工作。

华漕镇国际社区中心物业管理服务项目于 2024 年 2 月 5 日签订项目合同，合同金额 27.8 万元，服务期限为 2024 年 1 月 1 日-2024 年 12 月 31 日。付款方式为根据月度考核结果按季度按实结算，并在收到合法有效发票后且财政资金到位后一个月内支付。在服务质量考核上，该项目每月考核一次，评估分高于 80 分的（含 80 分）支付该月合同款的 100%；低于 80 分将予以一定比例扣除。项目计划及完成情况见表 9。

经核查考勤及考核材料，上海蓝宏物业管理有限公司实际配置 3 个岗位，与合同约定的配置情况相符。该公司于国际社区中心派驻 1 个保洁岗位（2 名保洁人员轮值）、2 个保安岗位（各岗位 1 人），其中：全年应提

供保洁服务 366 天且日均在岗 12 小时，实际全年提供保洁服务 366 天且日均在岗 12 小时；全年应提供保安服务 366 天且日均在岗 12 小时，实际全年提供保安服务 366 天且日均在岗 12 小时。

根据合同约定，镇文体中心应对国际社区中心实施物业服务质量考核 12 次，实际考核 12 次，与合同约定相符。每月评分均保持在 90 分以上，服务质量均达到合同约定标准。在考核过程中的扣分情况见表 10。

表 9: 华漕镇国际社区中心物业管理服务项目完成情况表

物业服务项目	项目服务地点	物业服务内容	具体服务内容	项目服务目标	人员配置计划			
					保安	保洁	维修	项目负责人
华漕镇国际社区中心	诸新路300号	保洁	<b>工作频次:</b> 地面清扫每天二遍; 垃圾清运每天一次; 楼梯廊道每天清扫一遍拖一遍; 窨井每月清理一次; 定期对花草树木进行养护、修剪、浇水、清除杂草和杀灭病虫害,及时清理绿化带内的杂物。 每天 12 小时在岗,上一休一	房屋外立面的整洁; 水、电等设备的保养,确保正常运行; 窨井盖完整,不起翘; 道路养护,保证无积水、凹陷、开裂现象; 路灯使用正常; 地面整洁无杂物; 扶手无尘; 垃圾日产日清、整洁、无味无污迹,有效控制四害虫孳生、适时投放消毒药物。	<b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 366 天, 每日在岗 12 小时  <b>实际配置:</b> 1 岗, 服务 366 天, 每日在岗 12 小时  <b>完成情况:</b> 与合同相符	<b>计划配置:</b> 2 岗, 服务 366 天。 每日在岗 12 小时  <b>实际配置:</b> 2 岗, 服务 366 天, 每日在岗 12 小时  <b>完成情况:</b> 与合同相符		
		保安	<b>工作频次:</b> 基础服务: 门岗每天 12 小时有人值班登记和管理。 车辆服务: 合理规划交通,实现规范化管理。 每天 12 小时在岗,上一休一	门岗全天候 24 小时保安值勤,确保正常办公秩序; 来访人员、车辆和货物的进出管理(进出登记、身份验证、外来车辆核实等)、 安全监控、安全巡逻、门禁管理等				

表 10: 国际社区中心扣分情况表

国际社区中心		
考核情况	1-12 月考核总得分	1153
	1-12 月考核平均分	96.08
1-12 月扣分情况汇总	严格遵守劳动纪律, 不迟到、不早退、不串岗、不做与本职工作无关的事	2.5
	统一着装、挂牌服务, 微笑服务、主动热情	1.5
	楼道台阶、扶手、墙面、消防通道、广场、门窗清洁卫生	16.5
	会议室、多功能厅、展示厅、中心内大厅、办公区廊道清洁卫生	6
	卫生间清洁卫生	7.5
	护栏、标牌、门框、宣传栏清洁卫生	4.5
	清洁用品的保管	4.5
	雨污水管、化粪池的疏通及维护	0
	水、电等设备的保养, 确保正常运行	0
	道路养护, 保证无积水、凹陷、开裂现象	0
	中心内安全防范、巡逻工作	0
	中心内不文明行为的劝阻, 合理规划停车位	4

华漕镇文化体育事业发展中心物业管理服务项目于 2024 年 2 月 6 日签订项目合同, 合同金额 87.88 万元, 服务期限为 2024 年 1 月 1 日-2024 年 12 月 31 日。付款方式为根据实际服务时间按季按实结算, 每季度结束后在收到发票且财政资金到位后一个月内支付。在服务质量考核上, 该项目每月考核一次, 评估分高于 80 分的 (含 80 分) 支付该月合同款的 100%; 低于 80 分将予以一定比例扣除。项目计划及完成情况见表 11。

经核查考勤及考核材料, 上海蓝宏物业管理有限公司全年实际配置 11 个岗位, 对应合同约定岗位 11 个, 配置情况相符。该公司于文体中心派驻管理兼设备维修岗位 1 个、保洁岗位 4 个、保安岗位 6 个, 其中: 全年应提供管理兼设备维修服务 262 天, 实际全年提供管理兼设备维修服务 260 天; 全年应提供保洁服务 366 天且日均在岗 9.5 小时, 实际全年提供保洁服务 366 天且日均在岗 9.5 小时; 全年应提供保安服务 366 天且每日 24 小时有人值班, 实际全年提供保安服务 366 天且每日 24 小时有人值班。

根据合同约定, 镇文体中心应对文体中心实施物业服务考核 12 次, 实际考核 12 次, 与合同约定相符。每月评分均保持在 80 分 (含 80 分)

以上，服务质量均达到合同约定标准。项目计划及完成情况见表 12:

表 11: 华漕镇文化体育事业发展中心物业管理服务项目完成情况表

物业服务项目	项目服务地点	物业服务内容	具体服务内容	项目服务目标	人员配置计划			项目负责人
					保安	保洁	维修	
华漕镇文化体育事业发展中心	纪翟路 550 号	物业维修	<p><b>工作频次:</b> 雨水管污水管废水管每半年疏通一次; 连接井疏通、化粪池清理每半年一次; 窨井每月清理一次;</p> <p><b>日常维护:</b> 供水、供电、弱电设施设备保养; 道路、人行道及路灯养护。</p>	<p>保证连接井无阻塞, 化粪池不外溢; 供水、供电、弱电等设施设备保养, 确保正常运行; 保持窨井盖完整, 不起翘; 道路侧石维护, 无破损现象; 道路养护, 保证道路无积水、凹陷、开裂现象; 人行道上无凹陷、积水、裸土等现象; 路灯使用良好。</p>	<p><b>计划配置:</b> 6 岗, 服务 366 天, 每日 24 小时 有人值班</p> <p><b>实际配置:</b> 6 岗, 服务 366 天, 每日 24 小时 有人值班</p> <p><b>完成情况:</b> 与合同相符</p>	<p><b>计划配置:</b> 4 岗, 服务 366 天, 每日在岗 9.5 小时</p> <p><b>实际配置:</b> 4 岗, 服务 366 天, 每日在岗 9.5 小时</p> <p><b>完成情况:</b> 与合同相符</p>	<p><b>计划配置:</b> 1 岗, 服务 262 天</p> <p><b>实际配置:</b> 1 岗, 服务 260 天</p> <p><b>完成情况:</b> 缺岗 2 天</p>	
		保洁	<p><b>工作频次:</b> 地面清扫每天二遍; 垃圾清运每天一次; 楼梯廊道每天清扫一遍拖一遍; 窨井每月清理一次; 定期对花草树木进行养护、修剪、浇水、清除杂草和杀灭病虫害, 及时清理绿化带内的杂物。 定期对房屋外立面、扶手清理;</p>	<p>房屋外立面的整洁; 水、电等设备的保养, 确保正常运行; 窨井盖完整, 不起翘; 道路养护, 保证无积水、凹陷、开裂现象; 路灯使用正常; 地面整洁无杂物; 扶手无尘; 垃圾日产日清、整洁、无味无污迹, 有效控制四害虫孳生、适时投放消毒药物。</p>				

物业服务项目	项目服务地点	物业服务内容	具体服务内容	项目服务目标	人员配置计划			
					保安	保洁	维修	项目负责人
			定期维护水、电、路灯等设备 及道路。					
		绿化	<b>工作频次:</b> 松土: 乔木每年不少于一次; 施肥: 灌木、地被在春、夏季各二次, 秋、冬季每季一次。新种植物要施放基肥; 喷药: 定期喷药; 修剪: 春、夏二季, 灌木按不同的造型进行修剪 4 次; 草坪: 定期修剪, 每年施肥 1 次。	树木生长茂盛无枯枝; 树形美观无倾斜; 绿篱修剪整齐无缺枝; 花坛土壤疏松无垃圾; 草坪平整清洁无杂草; 绿化小品无损坏; 绿化围栏无缺损; 苗木成活率达 95% 以上。				
		保安	<b>工作频次:</b> 门岗每天 24 小时值班; 每小时巡查一次; 每年预演一次应急预案; 每月一次检查消防设施; 车辆管理。  <b>目标:</b> 大件物品进行登记和管理; 杜绝外来无证摊贩、推销人员、广告商、废品收购等闲杂人员进入。	东门岗每天 24 小时有人值班; 巡逻岗每天 6:30—21:30, 15 小时服务, 杜绝外来摊贩、推销人员、广告商等闲杂人员进入中心; 对中心内不文明行为进行劝阻、制止, 加强与警方联系, 全面做好中心内安全防范工作; 合理规划停车位。				

表 12: 文体中心扣分情况表

文体中心		
考核情况	1-12 月考核总分	1034
	1-12 月考核平均分	86.17
1-12 月扣分情况汇总	严格遵守劳动纪律, 不迟到、不早退、不串岗、不做与本职工作无关的事	12
	做到统一着装、挂牌服务, 微笑服务、主动热情	10
	楼道台阶、扶手、墙面、消防通道、广场、门窗清洁卫生	23
	剧场、多功能厅、展示厅、中心内大厅、办公区廊道清洁卫生	12
	三个男女卫生间清洁卫生	12
	护栏、标牌、门框、宣传栏清洁卫生	12
	清洁用品的保管	9
	雨污水管、化粪池的疏通及维护	12
	水、电等设备的保养, 确保正常运行	7
	道路养护, 保证无积水、凹陷、开裂现象	12
	中心内安全防范、巡逻工作	7
	中心内不文明行为的劝阻, 合理规划停车位	18
垃圾分类(扣分指标)	20	

### 3. 镇动迁办

华漕镇动迁办办公地点租用于纪翟路 2762 号 5 号楼 6 层, 房屋租用面积 931.57 平方米, 房屋权利人为上海奕华投资发展有限公司。并同时租用纪翟路 2762 号 1 号 2 号 3 号房作为单位食堂, 房屋租用面积 125 平方米, 房屋权利人为上海越由实业有限公司。

根据房屋使用协议书(物业费补充协议), 华漕镇动迁办根据房屋租用面积, 按每月 5 元/平方米向房屋权利人支付物业费。纪翟路 2762 号 5 号楼 6 层年度物业费为 5.59 万元 ( $931.57 \times 5 \times 12 = 55,894.2$  元/年); 纪翟路 2762 号 1 号 2 号 3 号年度物业费为 0.75 万元 ( $125 \times 5 \times 12 = 7,500$  元/年)。均以每半年支付一次方式支付物业费。

表 13: 华漕镇动迁办食堂及办公场所物业管理服务项目情况表

物业服务项目	项目服务地点	租赁面积	物业服务内容
纪翟路 2762 号品尚广场动迁办食堂	纪翟路 2762 号品尚广场内单层 1#2#3#房	125 m <sup>2</sup>	因该场地主要由华漕镇动迁办向上海越由实业有限公司租赁, 该场地物业工作由房屋产权房统一负责。因此华漕镇动迁办根据物业费补充协议,

物业服务项目	项目服务地点	租赁面积	物业服务内容
			根据使用面积按 5 元/月/㎡支付。
纪翟路 2762 号 5 号楼 6 层办公场所	纪翟路 2762 号 5 号楼 6 层	931.57 ㎡	因该场地主要由华漕动迁办向上海奕华投资发展有限公司租赁,该场地物业工作由房屋产权房统一负责。因此华漕镇动迁办根据物业费补充协议,根据使用面积按 5 元/月/㎡支付。

#### 4. 镇整违办

因华漕镇整违办工作人员多为外地退伍军人在沪无住处,为解决工作人员办公及值班住宿问题,上海闵房(集团)有限公司与华漕镇人民政府签订无偿租赁协议,将北翟路 2900 弄 3 号楼的 10 套房屋无偿提供给华漕镇整违办使用,作为工作人员办公、宿舍场地。相关产生的水电、物业管理等费用由华漕镇人民政府承担。

为此,华漕镇整违办根据无偿租赁协议要求向该房屋物业管理公司上海东舒物业管理有限公司支付 2024 年度物业管理费用合计 0.62 万元。

#### 5. 镇党群中心

华漕镇社区党群服务中心位于闵行区繁兴路 759 号,总面积 2,128.08 平方米,为保障中心正常运行,给居民提供一个良好的活动环境,经 2023 年第三次镇长办公会议审议通过,华漕镇党群中心通过政府采购委托上海和律物业管理有限公司负责实施,2024 年继续由该公司负责。

经核查考核材料,上海和律物业管理有限公司履约情况与合同约定相符。在人员配备方面,供应商服务人员按投标承诺实际到岗,且具备相应资质,未出现代岗情况;在服务方面,整体服务状况良好,工作安排合理,工作成果的数量和质量均符合合同约定。

项目计划及完成情况见表 14:

表 14: 华漕镇社区党群服务中心物业管理服务项目完成情况表

物业服务项目	项目服务范围	物业服务内容	具体服务内容	项目服务目标
华漕镇社区党群服务中心	华漕镇繁兴路 759 号 1-3 层办公楼及外围至季乐路，繁兴路道路至馨泰佳苑围墙。 总面积： 2128.08M <sup>2</sup> 。	电梯维保服务	<p><b>工作频次：</b> 电梯维护保养应符合 TSGT5002 和 GB/T18775 的要求； 电梯系统应每年进行 1 次年检； 限速器应 2 年校检 1 次（运行超过 15 年的应每年检测校验），并取得《安全使用许可证》及检验报告。</p>	<p>电梯运行可靠、安全； 电梯内有效标签更换及时； 呼叫按钮及操作面板应完好，轿厢内张贴救助电话和乘客须知，设有应急呼叫按钮； 发生电梯维修故障，在 30 分钟到达现场。</p>
		设施设备维修保养	<p><b>工作频次：</b> 定期检查设施设备安全； 定期开展日常维保及修理工作。</p>	<p>保持下水管道畅通； 维保记录完整； 维修 1 小时内到场处理，1 天内修复完成。</p>
		消防设备维保	<p><b>工作频次：</b> 消防设备养护应符合 GB25201 和 GA1283 的要求； 消防设备设施定期进行日常维保； 消防器材的日常检查（消防设备日常维修、灭火器等器材更换或换液费用由甲方承担）；</p>	<p>功能齐全，设施设备外观完好，24 小时正常运行； 维保、巡查记录完整； 消火栓箱内设备配备齐全，符合消防管理要求，如有缺失及时补充； 按要求配置灭火器箱，箱内灭火器处于有效状态； 室外消防栓及消防结合器完好，可随时启用。</p>

## （五）项目绩效目标及实现情况

### 1. 总目标

通过项目的实施，进一步规范华漕镇党政机关用房物业管理，提升物业服务质量，为政府工作人员和市民提供一个服务完善、环境优美、治安良好、生活便利的办公环境和活动环境。同时，通过市场化运营政府机关后勤服务，贯彻党中央关于“过紧日子”“建设节约型机关”的精神，降低运行成本，提高资金使用效益。

### 2. 年度总目标

通过保安、保洁、维修等物业服务工作的开展，保障各社区公共服务综合体、政府用房环境卫生整洁达标、公共区域秩序规范有序、房屋本体及配套设施设备安全稳定运行，为辖区居民及政府工作人员提供一个整洁、有序的综合性公共空间及办公环境，持续提升居民及政府工作人员满意度。同时，通过政府购买社会化物业服务工作，进一步提升物业服务质量及规范化服务水平。

### 3. 具体目标

华漕镇物业管理费项目具体绩效目标见表 15。

表 15: 华漕镇物业管理费项目绩效目标

目标类型	绩效内容	物业项目	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现情况
产出目标	数量	4 个邻里中心（九韵、爱博六村、美邻苑、金丰）	保洁工作完成率	每日清扫 2 次且在岗 6 小时	合同约定、工作标准	100%
			维修工作完成率	每日在岗 8 小时	合同约定、工作标准	100%
		纪王邻里中心	保洁工作完成率	每日清扫 2 次且在岗 8 小时	合同约定、工作标准	100%
			维修工作完成率	每日在岗 8 小时	合同约定、工作标准	100%

目标类型	绩效内容	物业项目	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现情况
			保安工作完成率	每日在岗 8 小时	合同约定、工作标准	100%
		舒雅苑	保安工作完成率	重点区域巡查工作日每日 4 次、节假日每日 24 次，每日在岗 12 小时，应急预案每季度 1 次	合同约定、工作标准	100%
			保洁工作完成率	地面每周 1-2 次吸尘，每天湿拖 1 次；墙纸、涂料每月擦拭 1 次，玻璃、金属表面、面砖每周擦拭 1 次；门整体、窗户除玻璃外每天擦拭 1 次，玻璃每周擦拭 1 次，全封闭玻璃窗内窗面每季度擦拭 1 次；卫生间每天湿拖 2 次，隔屏板每天 1 次，墙面每周 2 次，天花、灯具、墙角每月 2 次	合同约定、工作标准	100%
		闵北路邻里中心	保安工作完成率	巡逻每日 6 次，每日在岗 12 小时，消防演练培训 1 次	合同约定、工作标准	100%
			保洁工作完成率	每日清扫 2 次	合同约定、工作标准	100%
		国际社区中心	保洁工作完成率	地面每日清扫 2 次，垃圾每日清运 1 次，廊道每日清扫 1 次、湿拖 1 次，窨井每月清理 1 次，每日在岗 12 小时	合同约定、服务方案	100%
			保安工作完成率	每日在岗 12 小时	合同约定、服务方案	100%
		文体中心	维修工作完成率	雨水管污水管废水管每年疏通 2 次，连接井疏通、化粪池每年清理 2 次，窨井每年清理 12 次	合同约定、服务方案	100%
			保洁工作完成率	地面每日清扫 2 次，垃圾每日清运 1 次，廊道每日清扫 1 次、湿拖 1 次，窨井每月清理 1 次	合同约定、服务方案	100%
			绿化工作完成率	每年至少松土 1 次、至少施肥 6 次、修剪 4 次，草坪每年施肥 1 次	合同约定、服务方案	100%
			保安工作完	门岗每日 24 小时值班，	合同约定、服	100%

目标类型	绩效内容	物业项目	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现情况	
			成率	每日巡逻 12 次, 没你那 应急演练 1 次, 每年检查 消防设施 12 次。	务方案		
		党群中心	维保工作完成 成率	电梯系统每年年检 1 次, 限速器两年校验 1 次	合同约定、工 作标准	100%	
	质量	5 个邻 里中 心	物业考核达 标率	每月考核评分保持在 90 分及以上	合同约定、工 作标准	100%	
		舒雅 苑	物业考核达 标率	每月考核评分保持在 80 分及以上	合同约定、工 作标准	100%	
		国际 社区 中心	物业考核达 标率	每月考核评分保持在 80 分及以上	合同约定、工 作标准	100%	
		文体 中心	物业考核达 标率	每月考核评分保持在 80 分及以上	合同约定、服 务方案	100%	
		党群 中心	设备维保工 作达标率	符合合同约定	合同约定、 《TSGT5002》 《GB/T18775》 《GB25201》 《GA1283》	100%	
		时效	5 个邻 里中 心	物业工作开 展及时率	保洁上下午各一次, 不存 在迟到、缺岗	合同约定、工 作标准	100%
	舒雅 苑		物业工作开 展及时率	重点区域工作日每 3 小 时巡查 1 次、节假日每 30 分钟巡查 1 次, 发现 隐患 10 分钟内上报, 突 发事件 3 分钟内到场	合同约定、工 作标准	100%	
	闵北 路邻 里中 心		物业工作开 展及时率	每 2 小时巡逻 1 次, 保洁 上下午各一次, 不存在迟 到、缺岗	合同约定、工 作标准	100%	
	党群 中心		维保响应及 及时率	电梯故障 30 分钟内到 场, 设备维修 1 小时内到 场、1 天内修复	合同约定、工 作标准	100%	
	成本	产出 成本	服务成本合 理性	人均成本合理, 单位面积 成本合理	人均成本、单 位面积成本	不够合 理	
	效益	社会 效益		登记信息准 确率	100%	合同约定、工 作标准	100%
				物业秩序维 护率	中心内不文明行为劝阻、 合理规划停车位	合同约定、工 作标准	90.83%

目标类型	绩效内容	物业项目	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现情况
			房屋、设施、设备正常运行率	100%	合同约定、工作标准	100%
			来访人员、车辆和货物进出登记率	100%	合同约定、工作标准	100%
			环境卫生达标率	月度考核评分中与环境相关条目得分与其基准分数的比例达到或超过合同约定考核达标比例	合同约定、工作标准	95.06%
			满足居民便民医疗、服务需求	满足	《2019年度闵行区邻里中心建设阶段性验收工作方案》	满足
			邻里中心、党群中心运行达标率	符合相关文件要求	《上海市闵行区标准化指导性技术文件》	符合要求
	生态效益		苗木成活率	≥95%	合同约定、工作总结	≥95%
	经济效益		降低政府运行成本	降低	预算编制、实际支出等资料	降低
	可持续影响力		促进华漕“最后一公里治理服务圈”构建	促进	查阅项目相关制度制定	促进
	满意度		政府工作人员满意度	满意	访谈	满意
			居民满意度	≥90%	满意度调研	96.38%

## （六）项目的组织及管理

### 1. 项目组织情况

**华漕镇人民政府：**作为项目主管部门，负责项目的立项审批，实施过程的监督与管理，项目资金的控制与审核。

**华漕镇人民政府社会工作办公室、华漕镇文化体育事业发展中心、华漕镇人民政府动迁办公室、华漕镇综合行政执法队、华漕镇社区党群服务中心：**作为项目实施单位，负责项目预算编报、实施方案的制定、项目的

实施和管理、对项目实施情况进行考核验收、项目资金拨付申请。

**华漕镇财政所：**作为项目资金保障部门，负责项目资金的审批、保障及拨付，对项目资金的使用情况进行审核。

**各供应商单位：**依照签订的合同履行各自的服务责任，接受主管部门、购买主体的监督检查。

**表 16：供应商服务详情**

供应商单位	工作点位	提供服务	
上海震浩物业管理服务有限公司	花知季·九韵邻里中心	保洁	项目负责人 维修工
	花知季·纪王邻里中心	保洁、保安	
	花知季·爱博六村邻里中心	保洁	
	花知季·美邻苑邻里中心	保洁	
	花知季·金丰邻里中心	保洁	
上海安必盛物业管理有限公司	舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站	保洁、保安	
上海蓝宏物业管理有限公司	文体中心	保洁、保安、管理兼维修	
	国际社区中心	保洁、保安	
上海和律物业管理有限公司	镇党群中心	电梯、消防等设施设备维保	
	闵北路邻里中心	保洁、保安	
上海纪盛投资管理有限公司	镇动迁办	房屋租赁补充物业管理服务	
上海东舒物业管理有限公司	镇整违办	房屋租赁补充物业管理服务	

## 2. 项目管理

### (1) 项目立项

各项目实施单位应依据实际情况制定采购计划、明确实施内容并编制项目预算，向华漕镇财政所提交预审委托。财政所受理预审委托后，委托第三方机构进行预算评审，并将审核意见反馈至申请单位。申请单位根据审核结果修改完善采购方案，提交镇长办公会议审议。审议通过后，项目正式立项。

项目立项管理流程如下图 1 所示：

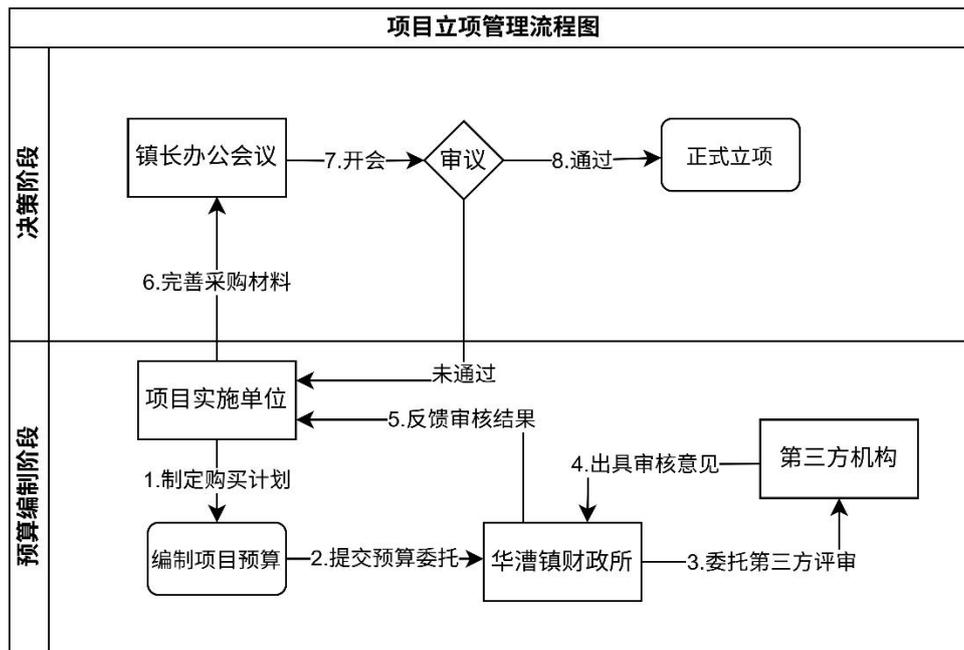


图 1：项目立项管理流程

## (2) 项目业务管理

### 采购管理

该项目政府采购管理根据《政府采购业务控制总则》相关要求开展。同时《华漕镇建设项目财政性资金投入实施细则》中规定，对于预算 20 万以上的工程类项目、服务类项目依据《上海市政府采购集中采购目录和限额标准》的规定实行政府采购，其中预算金额 200 万元以上的项目应委托集中采购机构实行公开招标，预算金额未达到 200 万元的，应采用竞争性谈判、竞争性磋商或者单一来源方式进行采购。

### 合同管理

该项目合同管理根据《华漕镇人民政府合同管理办法》对合同的签订履行、合同的变更解除、合同归档等进行规范管理，规定了各类合同应符合的基本要求，明确各承办科室应监督合同的履行。

### 考核管理

华漕镇各单位根据政府采购管理要求，制定了项目考核、验收等管理

制度。各单位考核、管理要求具体如下：

①**镇社会工作办**：按合同约定标准对供应商实施考核。经核查，其所辖 5 个邻里中心及舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站采用统一的质量检查评分标准，并**执行月度考核**。考核内容主要围绕服务人员行为与形象、环境卫生管理、设施设备维护、安全管理等四个维度展开。

②**镇文体中心**：由华漕镇机关服务中心依据项目要求，对供应商项目实施进展进行监督，并对完成情况进行评估。根据合同约定，实行**月度质量检查考核**。考核维度主要包括服务人员行为与形象、环境卫生管理、设施设备维护、安全与秩序管理四项。此外，该中心另设加分指标与扣分指标：加分项针对服务突出贡献、服从安排及获得上级荣誉表彰等情况；扣分项则针对垃圾分类、环境卫生及安全事故等情形。

③**镇党群中心**：负责对供应商物业服务工作进行督导，实施服务质量巡检与监督，督促其严格履行合同义务，并对发现的问题责令限期整改。其综合评价体系涵盖机构资质及人员配备、技术经济实力、服务过程、协调配合与服务四大维度。

### **(3) 财务管理**

该项目财务管理制度主要依据《关于进一步加强华漕镇财政预算资金管理的实施意见》、《收支业务相关内控制度》进行财务管理。在审批管理方面，经费的使用实行分类分级审批的原则；在资金拨付管理方面，支出事项一般由镇财务部门根据年初预算进行预审，再由相关部门提交分管领导审核，最后提交主要领导审批，对于重大支出事项须经镇长办公会议集体研究决定或镇“三重一大”会议集体研究决议。各类支出事项须凭审批完毕的相关材料提交至财务部门，并按照规定办理支付手续。项目资金拨付流程详见下图 2：

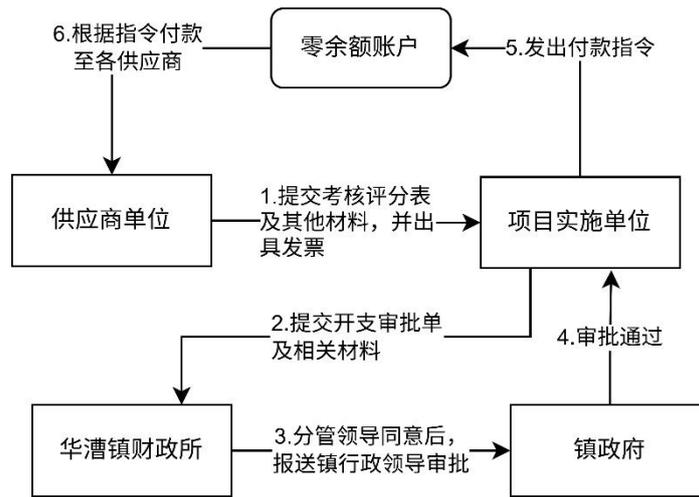


图 2：资金拨付流程

### （七）利益相关方

资金审批单位：华漕镇财政所；

项目主管部门：华漕镇人民政府；

项目实施单位：华漕镇人民政府社会工作办公室、华漕镇文化体育事业发展中心、华漕镇人民政府动迁办公室、华漕镇综合行政执法队（镇整违办）、华漕镇社区党群服务中心；

项目供应商单位：上海和律物业管理有限公司、上海纪盛投资管理有限公司、上海震浩物业管理服务有限公司、上海安必盛物业管理有限公司、上海蓝宏物业管理有限公司；

项目受益方：华漕镇政府工作人员及居民。

### （八）其他

无。

## 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

本项目是对华漕镇镇社会工作办、镇文体中心、镇党群办、镇动迁办、镇整违办所开展的 2024 年华漕镇物业管理费项目从投入、产出、效果

进行评价，以反映本项目政府采购程序是否规范，各项管理制度是否健全且执行有效，第三方实施单位是否按照合同及管理要求配置物业服务人员及开展物业服务工作。其次，通过引入市场化运营模式，考察是否能够落实中央“过紧日子”“建设节约型机关”的精神，降低政府运行成本，提高资金使用效益。

## 2. 评价对象和范围

**评价对象：**华漕镇物业管理费项目，评价金额 232.04 万元。（其中：镇社会工作办 103.7 万元、镇文体中心 113.38 万元、镇动迁办 6.34 万元、镇综合行政执法队（整违办）0.62 万元、镇党群中心 8 万元）。

**评价范围：**华漕镇 2024 年物业管理费项目计划完成情况、资金使用情况、绩效目标管理情况、项目管理制度健全性及执行情况、项目效益等方面。

**评价时间：**

（1）镇党群服务中心：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日；

（2）镇动迁办：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日；

（3）镇社会工作办：5 个邻里中心：2024 年 4 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日；舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日；

（4）镇文体中心（2 个工作点位）：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日；

（5）镇整违办：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

绩效评价工作开展时段为：2025 年 6 月 4 日至 2025 年 7 月 31 日。

## 3. 评价重点

评价小组通过对项目实地调研，在充分了解项目背景、实施内容、组

织管理后，根据本项目的特点、预算管理要求，形成本次评价重点如下：

**（1）重点对项目预算编制情况进行评价。**评价组通过项目实施内容及预算构成进行核查，结合项目实施情况，考察项目预算编报是否按照财政要求细化至数量、单价，测算依据是否充分；预算安排是否匹配项目所需；预算调整是否合理且程序规范。

**（2）重点对项目的资金使用情况进行评价。**评价组通过对项目预算明细、项目合同、资金拨付凭证等材料进行核查，考察项目预算资金使用是否与批复用途相符；资金支付进度是否符合合同约定；资金使用审批程序是否符合相关财务管理制度等。

**（3）重点对项目管理制度的健全性及执行情况进行评价。**评价组通过对镇社会工作办、镇文体中心、镇党群中心、镇动迁办、镇整违办等实施单位的相关管理制度、财务制度梳理核查，考察项目实施过程中相关物业服务项目管理、采购管理等制度是否建立健全，相关的过程管理及验收考核管理等制度要求是否有效执行。

**（4）重点对项目完成情况进行评价。**评价组通过对项目招投标文件、项目合同等进行核查，了解、梳理其合同各项约定业务内容，并通过核查“人员考勤表”“月度或季度考核表”等材料，反映项目实施单位是否按照合同约定完成各项工作，工作质量、时效是否符合委托方工作要求。

**（5）重点对项目的实施效益进行评价。**项目组将通过项目完成后所产生的效果与项目设立初期委托方所制定的业务目标进行比对，以反映项目是对华漕镇政府机关用房的物业保障以及降低机关运行成本的目标实现情况，并通过访谈、满意度调研反映政府工作人员及辖区居民的满意度。

## **（二）绩效评价依据、原则**

### **1. 绩效评价依据**

## **(1) 绩效评价管理类**

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《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)；

③《上海市财政项目支出预算绩效管理办法(试行)》(沪财绩〔2020〕6号文)；

④《闵行区全面实施预算绩效管理的实施意见》(闵委发〔2019〕50号)；

⑤《关于开展闵行区2024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〔2025〕19号)；

⑥《上海市市级部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引(试行)》(沪财绩〔2024〕15号)。

## **(2) 项目业务类**

①《闵行区国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》；

②《党政机关办公用房管理办法》；

③《闵行区华漕镇国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》；

④《上海市机关事务管理办法》(沪府令49号)；

⑤《华漕镇人民政府2023年第18次镇长办公会议》；

⑥《华漕镇人民政府2023年第20次镇长办公会议》。

⑦《华漕镇人民政府2024年第4次镇长办公会议》；

⑧项目相关材料：项目招投标文件、相关合同、考核验收材料、工作台账、财务明细账、访谈及调查问卷等。

## 2. 绩效评价原则

根据《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）、《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）、《上海市市级部门项目支出核心绩效目标和指标设置及取值指引（试行）》（沪财绩〔2024〕15号）文件要求，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，与问卷调查相结合的形式，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，指出不足之处，就共性问题提出可操作性改进建议。

### （三）评价指标体系

根据《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）的指标体系框架设置本项目的绩效指标体系，指标体系细

化设计遵循“相关性、重要性、可比性、系统性、经济性、定量优先”原则，具体各指标解释、目标值、目标值依据、评分标准以及数据来源及取证方式见附件3。指标体系及权重见下表17：

表 17：华漕镇物业管理费项目评价指标体系表

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	目标值
A 决策	15%	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	3	充分
			A12 立项程序规范性	3	规范
		A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	2	合理
			A22 绩效指标明确性	3	明确
		A3 资金投入	A31 预算编制科学性	4	科学
		B 过程	17%	B1 资金管理	B11 预算执行率
B12 资金使用合规性	2				合规
B13 预算单位财务管理制度健全性	2				健全
B14 预算单位财务制度执行有效性	2				有效
B2 组织实施	B21 预算单位项目管理制度健全性			3	健全
	B22 预算单位项目管理制度执行有效性			2	有效
	B23 合同规范性及执行有效性			2	规范且有效
	B24 政府采购合规性			2	合规
C 产出	38%	C1 产出数量	C101 4个邻里中心保洁工作完成率（九韵、金丰、爱博六村、美邻苑）	1	100%
			C102 4个邻里中心维修工作完成率（九韵、金丰、爱博六村、美邻苑）	1	100%
			C103 纪王邻里中心保洁工作完成率	1	100%
			C104 纪王邻里中心维修工作完成率	1	100%
			C105 纪王邻里中心保安工作完成率	1	100%
			C106 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站保安工作完成率	1	100%
			C107 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站保洁工作完成率	1	100%
			C108 闵北路邻里中心保安工作完成率	1	100%
			C109 闵北路邻里中心保洁工作完成率	1	100%
			C110 国际社区中心保洁工作完成率	1	100%
			C111 国际社区中心保安工作完成率	1	100%
			C112 文体中心维修工作完成率	1	100%
			C113 文体中心保洁工作完成率	1	100%
			C114 文体中心绿化工作完成率	1	100%
			C115 文体中心保安工作完成率	1	100%
			C116 镇党群中心维保工作完成率	1	100%
		C2 产出质量	C21 5个邻里中心物业考核达标率	2	100%

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	目标值		
			C22 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站物业考核达标率	2	100%		
			C23 国际社区中心物业考核达标率	2	100%		
			C24 文体中心物业考核达标率	2	100%		
			C25 镇党群中心维保工作达标率	2	100%		
		C3 产出时效	C31 5个邻里中心物业工作开展及时率	2	100%		
			C32 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站物业工作开展及时率	2	100%		
			C33 闵北路邻里中心物业工作开展及时率	2	100%		
			C34 镇党群中心设备维保响应及时率	2	100%		
		C4 产出成本	C41 服务成本合理性	4	合理		
		D 效益	30%	D1 社会效益	D11 登记信息准确率	2	100%
					D12 物业秩序维护率	3	100%
D13 房屋、设施、设备正常运行率	2				100%		
D14 来访人员、车辆和货物进出登记率	2				100%		
D15 环境卫生达标率	2				100%		
D16 满足居民便民医疗、服务需求	3				满足		
D17 邻里中心、党群中心运行达标率	3				100%		
D2 生态效益	D21 苗木成活率			2	≥95%		
D3 经济效益	D31 降低政府运行成本			3	降低		
D4 可持续影响力	D41 促进华漕“最后一公里治理服务圈”构建			2	促进		
D5 满意度	D51 政府工作人员满意度			3	满意		
	D52 居民满意度			3	≥90%		

#### （四）评价方法及等级

##### 1. 评价方法

本次绩效评价采用的方法是指标评价法、社会调查法。

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，结合政府购买服务项目的特点，项目组通过项目实施单位提供的项目个性资料，独立编制本次绩效评价的指标体系。绩效评价指标体系计划从决策指标，过程指标，产出指标，效益指标四部分设计，主要围绕预算编制情况、项目管理情况和制度执行情况等客观分析项目的产出和效果，体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径，并通过细化的指标反映出此次

评价的重点。同时，评价组通过调查问卷及访谈等方式，了解华漕镇居民及物业项目主管部门相关领导对项目实施的满意程度。

绩效评价指标体系表为评分所用，需要项目合同、采购文件、财务账册、会计凭证、工作计划、工作台账、验收报告、问卷调查和访谈等资料的支持。表中各指标的权重由本项目绩效评价组根据绩效评价原理和评价需求，在调研基础上依据评价重点制定形成。

## **2. 评价等级**

绩效评价结果采用综合评分定级的方法，总分值为 100 分，绩效评级分优、良、中、差。评价得分高于 90 分（含 90 分）的，绩效评级为优；得分在 80（含 80 分）~ 90 分的，绩效评级为良；得分在 60（含 60 分）~ 80 分的，绩效评级为中，得分在 60 分以下的，绩效评级为差。

### **（五）绩效评价工作过程**

#### **1. 文件研读**

评价组于 2025 年 6 月 4 日至 2025 年 6 月 10 日期间分别前往镇社会工作办、镇文体中心、镇党群中心、镇动迁办、镇整违办收集项目采购文件、合同、项目背景资料、绩效目标申报表、预算及支出明细、管理制度、工作台账、验收考核等资料，并对相关政策文件进行研读。

#### **2. 前期调研**

2025 年 6 月中旬，根据镇社会工作办、镇文体中心、镇党群中心、镇动迁办、镇整违办初步提供的资料，评价组着手于工作方案初稿的撰写，并整理所需补充资料清单。为进一步了解项目运行情况，评价组于 2025 年 6 月 15 日至 2025 年 6 月 21 日期间分别前往镇社会工作办、镇文体中心、镇党群中心、镇动迁办、镇整违办开展了实地的调研，补充了相关材料，进一步了解该工作点位当前的工作对象及范围情况。

### **3. 绩效评价指标体系及绩效评价方案设计**

根据项目的资料研读及前期调研情况，项目评价组结合项目的实际开展情况，将项目的指标体系和方案初稿进行了调整和完善，并于2025年6月22日至2025年6月30日期间分别与镇社会工作办、镇文体中心、镇党群中心、镇动迁办、镇整违办相关负责人进行进一步沟通，就方案的可行性、合理性进行讨论，形成项目绩效评价指标体系和绩效评价方案。

### **4. 方案完善和定稿**

根据镇社会工作办、镇文体中心、镇党群中心、镇动迁办、镇整违办相关负责人建议，结合评价组独立评判，将方案进行调整完善并最终定稿。

### **5. 访谈、问卷**

2025年7月上旬，评价组前往镇社会工作办、镇党群中心，对相关领导进行访谈，了解项目的开展过程、完成情况、项目实施成效，工作过程中发现或遇见的经验、困难及后续建议等。（见附件2-1：访谈分析报告）同时，通过随机抽样的方式，对前来各工作点位的群众进行满意度调查，了解居民对各工作点位的满意度情况（见附件2-2：调查问卷汇总分析报告）

### **6. 数据分析及撰写报告**

评价组根据绩效评价的原理和闵行区财政局、华漕镇财政所预算管理要求，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写报告，在规定时间内上报华漕镇财政所。

## **三、评价结论及绩效分析**

### **（一）评价结论**

#### **1. 评价结果**

通过对数据采集、社会调查等方式，运用绩效评价指标体系，从决策、

过程、产出、效益四个方面对“华漕镇物业服务管理费项目”进行客观评价，最终评分结果为 89.02 分，绩效评级为“良”。其中，得分率最高的是产出类指标，其次为效益类指标，过程类指标再次之，具体得分如下：

- (1) 决策类指标标准分为 15 分，实际得分 9.9 分，得分率 66%；
- (2) 过程类指标标准分 17 分，实际得分 15.32 分，得分率 90.12%；
- (3) 产出类指标标准分 38 分，实际得分 36 分，得分率 94.74%；
- (4) 效益类指标标准分为 30 分，实际得分 27.8 分，得分率 92.67%。

表 18: 项目绩效指标得分汇总

指标	决策类	过程类	产出类	效益类	合计
权重	15%	17%	38%	30%	100%
得分	9.9	15.32	36	27.8	89.02
得分率	66%	90.12%	94.74%	92.67%	89.02%

表 19: 项目绩效指标得分表

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	业绩值	得分值
A 决策	15%	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	3	充分	3
			A12 立项程序规范性	3	规范	3
		A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	2	不够合理	1
			A22 绩效指标明确性	3	不够明确	0.9
		A3 资金投入	A31 预算编制科学性	4	不够科学	2
		B 过程	17%	B1 资金管理	B11 预算执行率	2
B12 资金使用合规性	2				合规	2
B13 预算单位财务管理制度健全性	2				健全	2
B14 预算单位财务制度执行有效性	2				有效	2
B2 组织实施	B21 预算单位项目管理制度健全性			3	健全	3
	B22 预算单位项目管理制度执行有效性			2	不够有效	1
	B23 合同规范性及执行有效性			2	不够规范	1.32
	B24 政府采购合规性			2	合规	2
C 产出	38%	C1 产出数量	C101 4 个邻里中心保洁工作完成率(九韵、金丰、爱博六村、美邻苑)	1	100%	1
			C102 4 个邻里中心维修工作完成率(九韵、金丰、爱博六村、美邻苑)	1	100%	1
			C103 纪王邻里中心保洁工作完成率	1	100%	1
			C104 纪王邻里中心维修工作完成率	1	100%	1
			C105 纪王邻里中心保安工作完成率	1	100%	1
			C106 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、	1	100%	1

一级指标	权重	二级指标	三级指标	分值	业绩值	得分值		
			卫生服务站保安工作完成率					
			C107 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站保洁工作完成率	1	100%	1		
			C108 闵北路邻里中心保安工作完成率	1	100%	1		
			C109 闵北路邻里中心保洁工作完成率	1	100%	1		
			C110 国际社区中心保洁工作完成率	1	100%	1		
			C111 国际社区中心保安工作完成率	1	100%	1		
			C112 文体中心维修工作完成率	1	100%	1		
			C113 文体中心保洁工作完成率	1	100%	1		
			C114 文体中心绿化工作完成率	1	100%	1		
			C115 文体中心保安工作完成率	1	100%	1		
			C116 镇党群中心维保工作完成率	1	100%	1		
		C2 产出质量	C21 5个邻里中心物业考核达标率	2	100%	2		
			C22 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站物业考核达标率	2	100%	2		
			C23 国际社区中心物业考核达标率	2	100%	2		
			C24 文体中心物业考核达标率	2	100%	2		
			C25 镇党群中心维保工作达标率	2	100%	2		
		C3 产出时效	C31 5个邻里中心物业工作开展及时率	2	100%	2		
			C32 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站物业工作开展及时率	2	100%	2		
			C33 闵北路邻里中心物业工作开展及时率	2	100%	2		
			C34 镇党群中心设备维保响应及时率	2	100%	2		
		C4 产出成本	C41 服务成本合理性	4	不够合理	2		
		D 效益	30%	D1 社会效益	D11 登记信息准确率	2	100%	2
					D12 物业秩序维护率	3	90.83%	2.4
					D13 房屋、设施、设备正常运行率	2	100%	2
D14 来访人员、车辆和货物进出登记率	2				100%	2		
D15 环境卫生达标率	2				95.06%	0.4		
D16 满足居民便民医疗、服务需求	3				满足	3		
D17 邻里中心、党群中心运行达标率	3				100%	3		
D2 生态效益	D21 苗木成活率			2	≥95%	2		
D3 经济效益	D31 降低政府运行成本			3	降低	3		
D4 可持续影响力	D41 促进华漕“最后一公里治理服务圈”构建			2	促进	2		
D5 满意度	D51 政府工作人员满意度			3	满意	3		
	D52 居民满意度			3	96.38%	3		
合计				100		89.02		

## 2. 主要绩效

基于指标评分、问卷调查以及对若干关键绩效环节的访谈调研和资料整理，得出综合评价结论如下：华漕镇物业管理费项目总体实施较为规范，实施效果良好，基本达成项目各项既定目标，基本按合同约定完成了镇党群中心、文体中心、国际社区中心、镇整违办、镇动迁办、舒雅苑及 5 个邻里中心 11 个点位的保洁、秩序维护、设施设备维保、绿化养护等物业服务；各点位物业工作质量均符合考核要求。通过物业工作的开展，保障了邻里中心、党群中心及政府机关用房等设施的正常运行、环境清洁、安全有序，为政府工作人员及市民提供了整洁有序、安全放心的工作活动空间。

**业绩较好的指标包括：**立项依据充分性、立项程序规范性、资金使用合规性、财务管理制度健全性、财务制度执行有效性、预算执行率、项目管理制度健全性、政府采购合规性、部分产出数量（九韵、金丰、爱博六村、美邻苑 4 个邻里中心保洁工作完成率、5 个邻里中心维修工作完成率、纪王邻里中心保洁/保安工作完成率、舒雅苑保洁/保安工作完成率、闵北路邻里中心保安/保洁工作完成率、国际社区中心保洁/保安工作完成率、文体中心保洁/保安/绿化/维修工作完成率、镇党群中心维保工作完成率等）、5 个邻里中心物业考核达标率、舒雅苑物业考核达标率、镇党群中心物业考核达标率、国际社区中心物业考核达标率、文体中心物业考核达标率、5 个邻里中心物业工作开展及时率、舒雅苑物业工作开展及时率、闵北路邻里中心物业工作开展及时率、镇党群中心设备维保响应及时率、登记信息准确率、房屋设施设备正常运行率、来访人员、车辆和货物进出登记率、满足居民便民医疗及生活服务需求、苗木成活率、降低政府运行成本、促进华漕“最后一公里治理服务圈”构建、政府工作人员满意度、居民满意度。

**业绩有待提升的指标包括：**绩效目标合理性、绩效目标明确性、预算编制科学性、项目管理制度执行有效性、合同规范性及执行有效性、服务成本合理性、环境卫生达标率、物业秩序维护率。

## （二）绩效分析

基于指标评分、问卷调查以及对若干关键绩效环节的访谈调研和资料整理，得出综合评价结论如下：

（1）从项目决策方面来看，项目的设立与各项目实施单位职责相符，立项依据充分，立项程序规范。但项目绩效目标编制不够合理，部分绩效指标设置不够清晰，预算编制准确性待进一步提升。

（2）从项目过程方面来看，财务管理制度健全且执行有效；项目管理制度健全；项目资金使用规范；政府采购合规；项目预算执行率 100%。但项目管理制度执行不够有效；合同管理不够规范。

（3）从项目产出方面来看，**在数量方面**，该项目按计划完成了 5 个邻里中心的维修工作、保洁工作及保安工作、舒雅苑的保洁及保安工作、闵北路的保洁及保安工作、国际社区中心保洁及保安工作、文体中心维修、保洁、绿化及保安工作、镇党群中心维保工作。**在质量方面**，5 个邻里中心物业工作、舒雅苑物业工作、国际社区中心物业工作、文体中心物业工作、镇党群中心维保工作等达到合同约定及考核标准；**在时效方面**，5 个邻里中心物业工作、舒雅苑物业工作、闵北路物业工作、镇党群中心设备维保响应等工作严格按计划执行，时效保障良好。但**在成本方面**，存在因实际人员投入数量少于预算编制数量，导致实际人均成本高于预算编制标准。

（4）从项目效益方面来看，项目的实施有效保障了邻里中心、党群中心、文体中心以及政府办公等场所的常态化、规范化运行，并降低了政府

运行成本。登记信息准确率 100%；房屋、设施、设备正常运行率 100%；来访人员、车辆和货物进出的登记率 100%；运行效果符合闵行区《居村党群服务中心（站）建设与服务指南》及邻里中心运行要求；满足居民便民医疗及服务需求；苗木成活率保持在 95%以上；促进了华漕“最后一公里治理服务圈”构建；政府工作人员、居民物业项目情况感到满意。但也存在物业秩序维护率、环境卫生达标率等方面需进一步提升的问题。

### （三）具体指标分析

#### 1. 决策指标

**A11 立项依据充分性。**反映和评价项目立项是否有充分的依据且符合国家及本市的相关规定。该项目依据《机关事务管理条例》提出的“各级人民政府应当推进机关后勤服务、公务用车和公务接待服务等工作的社会化改革”以及《中央国家机关购买后勤服务管理办法（试行）》规定的“各部门购买的后勤服务，应当属于适合市场化方式提供、社会力量能够承担的服务事项；购买后勤服务指导性目录包括物业服务”等文件要求所设立。项目的设立与华漕镇人民政府“完善公用、市政设施配套、水利建设、土地的使用、管理和环境综合整治工作”的部门职责相符，符合镇财政资金支持范围。综上，项目立项依据充分。

该指标满分 3 分，根据评分标注得 3 分。

**A12 立项程序规范性。**反映和评价项目立项的规范情况。项目由各实施单位制定项目实施方案，编制项目预算并提交预审委托。财政所受理预审委托后，委托第三方机构进行预算评审，并将审核意见反馈至申请单位。申请单位根据审核结果修改完善采购方案，并提交采购申请表，经华漕镇镇长办公会议审议通过后，项目正式立项。综上，项目立项程序规范，文件齐全。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

**A21 绩效目标合理性。**反映和评价项目绩效目标与项目实施的相符情况。镇社会工作办、镇整违办按照《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）要求填报了项目绩效目标申报表（党群中心、文体中心物业费由基本支出保障，故无项目绩效目标），设置了项目绩效目标。通过对项目绩效目标进行核查，项目按“产出指标”、“效益指标”、“满意度指标”设置了绩效目标，绩效目标与物业管理存在一定关联。本项目的实施将确保各工作点的常态化运行。但部分指标设置不够合理，如产出指标未能涵盖项目全部实施内容，未针对项目实施点位及物业具体服务内容分别设置绩效目标，无法完整考察项目预期产出。5个邻里中心的配置目标为11人，实际需求与资金规模存在差异。综上，项目绩效目标设置不够合理。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 1 分。

**A22 绩效指标明确性。**反映和评价项目绩效目标所设绩效指标是否明确。通过对项目绩效目标申报表进行核查，镇社会工作办、镇整违办将绩效目标细化分解为具体的绩效指标。但部分绩效指标值不够清晰、无法有效考核项目完成情况及项目实施成效；5个邻里中心绩效目标按照11人设置，但采购合同仅要求配置10人，即绩效指标与年度任务数不匹配。项目绩效指标设置不够明确。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 0.9 分。

**A31 预算编制科学性。**反映和评价项目的预算编制是否合理。该项目预算由各实施单位根据工作点位的岗位需求进行编报，主要包括保洁、保安、维修等人员费用。预算费用主要基于历年合同及执行情况进行编制，预算明细涵盖岗位数量、人员单价等要素。预算由镇财政所审核后，经华

漕镇镇长办公会议审议通过后下达预算。但 5 个邻里中心的预算审核明细中申报人数为 11 人，而采购合同仅要求配置 10 人，存在预算与实际需求不符、预算资金量与年度工作任务不匹配等情况。综上，预算编制不够科学。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 2 分。

## 2. 过程指标

**B11 预算执行率。**反映和评价项目预算执行的情况。通过对各部门预算及执行情况进行核查，对于**项目经费**予以保障的两个单位，**镇社会工作办**年初预算金额 103.7 万元，调整后预算金额 52.71 万元，执行金额 52.71 万元，预算执行率 100%。**镇整违办**年初预算金额 0.62 万元，调整后预算金额 0.62 万元，执行金额 0.62 万元，预算执行率 100%。

对于**基本支出**予以保障的**镇党群中心**年初预算金额 8 万元，调整后预算金额 3.83 万元，执行金额 3.83 万元。**镇文体中心**年初预算金额 113.38 万元，调整后预算金额 83.51 万元，执行金额 83.51 万元。**镇动迁办**年初预算金额 6.34 万元，调整后预算金额 6.34 万元，执行金额 6.34 万元，预算执行率 100%。综上，该项目综合预算执行率为 100%。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**B12 资金使用合规性。**反映和评价项目实施单位对资金使用规范情况。通过对项目相关会计账册及凭证进行核查，项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及资金管理规定的规定；资金拨付上有完整的审批程序和手续；该项目预算资金均按照工作计划及相关合同、招投标文件约定的范围进行使用，资金用途明确，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等违规情况。

该指标满分 2 分，根据评分指标得 2 分。

**B13 预算单位财务管理制度健全性。**反映和评价财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。项目财务管理制度主要依据《关于进一步加强华漕镇财政预算资金管理的实施意见》、《收支业务相关内控制度》进行财务管理，在审批管理方面，经费的使用实行分级审批的原则；在资金拨付管理方面，制定了镇财务部门、分管领导、单位主要负责人逐层审批的流程，同时规定了对于重大支出事项须经镇长办公会议集体研究决定或镇“三重一大”会议集体研究决议。综上，项目财务管理制度健全。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**B14 预算单位财务制度执行有效性。**反映和评价项目实施单位对资金运行的控制情况。通过对资金使用情况进行核查，项目严格按照财务管理制度执行。资金拨付上，各项目实施单位提交项目验收单及项目发票，由项目主管单位负责人、镇财政所审核通过后，经镇分管领导逐层审批通过后，付款给各第三方供应商。综上，资金拨付流程合规。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**B21 预算单位项目管理制度健全性。**反映和评价业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。在政府采购方面，根据《政府采购业务控制总则》、《华漕镇建设项目财政性资金投入实施细则》等文件进行管理；在合同控制方面，根据《华漕镇人民政府合同管理办法》对合同的签订履行、合同的变更解除、合同归档等进行规范管理，并结合《物业服务合同》细化管理要求，明确供应商监督与服务质量检查考核机制。上述各项制度符合国家法律法规及华漕镇管理要求。综上，项目管理制度健全。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

**B22 预算单位项目管理制度执行有效性。**反映和考核业务管理制度的有效执行和质量控制情况。通过对项目管理制度进行核查，在政府采购管

理方面，项目根据《政府采购业务控制总则》以及《华漕镇建设项目财政性资金投入实施细则》中相关规定开展，对项目政府采购方式作了明确规定。在合同管理方面，项目根据《华漕镇人民政府合同管理办法》对合同的签订履行、合同的变更解除、合同归档等进行规范管理。但九韵、金丰、爱博六村、美邻苑4个邻里中心在项目执行期间，镇社会工作办因实际需求对4个邻里中心保洁工作时长进行调整，却未见调整、确认程序，且未在合同中予以反映。文体中心每月对供应商进行了考核评估，但核查文体中心《物业管理服务评分表》，在“扣分指标--对于工作不力，被市、区、镇相关部门现场检查通报批评或扣分”的评分指标上，考核细则不够细化，未明确被不同层级部门通报批评相应扣减的权重分数。综上，项目管理制度执行不够有效。

该指标满分2分，根据评分标准得1分。

**B23 合同管理规范性及执行有效性。**反映和评价项目相关的服务合同编制和执行是否有效。采购完成后，镇社会工作办、镇文体中心等项目实施单位分别与中标物业服务企业签订物业服务合同。合同签订流程符合管理制度。但在部分物业合同条款完整性上，未全面涵盖《民法典》要求的甲乙方、双方地址、标的、数量、质量、价款、履行期限、违约责任等。综上，合同管理不够规范。

该指标满分2分，根据评分标准得1.32分。

**B24 政府采购合规性。**反映和评价项目政府采购管理规范情况。通过对采购申请表、政府采购流程、采购合同等相关材料进行核查，项目政府采购事项符合项目预算批复的用途，政府采购方式符合《华漕镇建设项目财政性资金投入实施细则》规定，项目政府采购流程规范，采购文件齐全，各子项目采购形式均准确。综上，政府采购符合相关规定。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

### 3. 产出指标

#### **C101 九韵、金丰、爱博六村、美邻苑 4 个邻里中心保洁工作完成率。**

反映和评价 4 个邻里中心保洁工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，保洁服务情况如下：日均在岗时长方面，合同约定每日 8 小时，但后期根据实际情况调整为每日 6 小时，实际核查日均在岗时长均为 6 小时，符合实施单位要求；每日清洁频次方面，合同约定每日需进行 2 次清洁，实际每日清洁 2 次，符合合同约定。综上，该 4 个邻里中心保洁服务在日均在岗时长方面符合合同要求，保洁工作的实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

#### **C102 九韵、金丰、爱博六村、美邻苑 4 个邻里中心维修工作完成率。**

反映和评价 4 个邻里中心维修工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，维修工作情况如下：日均在岗时长方面，合同约定每日 8 小时，实际核查日均在岗时长均为 8 小时，符合合同约定；物业维修方面，报修的设施设备均已按合同约定完成修复。综上，九韵、金丰、爱博六村、美邻苑 4 个邻里中心实际维修工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

**C103 纪王邻里中心保洁工作完成率。**反映和评价纪王邻里中心保洁工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，保洁服务情况如下：日均在岗时长

方面，合同约定每日 8 小时，实际核查日均在岗时长均为 8 小时，符合合同约定；每日清洁频次方面，合同约定每日需进行 2 次清洁，实际每日清洁 2 次，符合合同约定。综上，纪王邻里中心实际保洁工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

**C104 纪王邻里中心维修工作完成率。**反映和评价纪王邻里中心维修工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，维修工作情况如下：日均在岗时长方面，合同约定每日 8 小时，实际核查日均在岗时长均为 8 小时，符合合同约定；物业维修方面，报修的设施设备均已按合同约定完成修复。综上，纪王邻里中心实际维修工作合同与约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分

**C105 纪王邻里中心保安工作完成率。**反映和评价纪王邻里中心保洁工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，纪王邻里中心保安岗位配备人员每日应在岗 8 小时，实际日均在岗 8 小时，符合合同约定。纪王邻里中心实际保安工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分

**C106 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站保安工作完成率。**反映和评价纪王邻里中心保洁工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录、工作台账及巡检记录等资料进行核查，舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站保安工作情况如下：日均在岗时长方面，合同约定每日在岗 12 小时，实际日均在岗 12 小

时，符合合同约定；重点区域巡查方面，合同约定每个工作日应巡查4次、每个节假日应巡查24次，实际每个工作日巡查4次、每个节假日巡查24次，符合合同约定；应急预案方面，合同约定每季度完成1次，实际每季度完成了1次，符合合同约定。综上，舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站实际的保安工作符合合同约定，实际完成率为合同约定完成工作的100%。

该指标满分1分，根据评分标准得1分。

**C107 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站保洁工作完成率。**反映和评价舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站保洁工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站保洁服务情况如下：日均在岗时长方面，合同约定每日在岗8小时，实际核查日均在岗8小时；每日清洁频次方面，对所负责区域的清洁工作均按照合同约定落实到位。综上，舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站实际保洁工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的100%。

该指标满分1分，根据评分标准得1分。

**C108 闵北路邻里中心保安工作完成率。**反映和评价闵北路邻里中心保安工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，保安岗位的在岗时长、巡逻频次、消防培训演练等工作均按既定计划落实。综上，闵北路邻里中心的实际保安工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的100%。

该指标满分1分，根据评分标准得1分。

**C109 闵北路邻里中心保洁工作完成率。**反映和评价闵北路邻里中心保

洁工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，保洁岗位的在岗时长、每日清洁频次等工作均按既定计划落实。综上，闵北路邻里中心实际保洁工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

**C110 国际社区中心保洁工作完成率。**反映和评价国际社区中心保洁工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，保洁工作情况如下：日均在岗时长方面，每日应在岗 12 小时，实际日均在岗 12 小时，符合合同约定；地面清洁频次方面，合同约定每日 2 遍，实际日均清扫 2 遍；垃圾清运方面，合同约定每日 1 次，实际日均清运 1 次；楼梯廊道清扫、湿拖方面，合同约定每日清扫 1 遍、湿拖 1 遍，实际日均清扫 1 遍、湿拖 1 遍；窞井清理方面，合同约定每月清理 1 次，实际每月清理 1 次。综上，国际社区中心实际保洁工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

**C111 国际社区中心保安工作完成率。**反映和评价国际社区中心保安工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，保安岗位配置人员每日应在岗 12 小时，实际日均在岗 12 小时，符合合同约定。综上，国际社区中心实际保安工作合同与约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分

**C112 文体中心维修工作完成率。**反映和评价文体中心维修工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，维修工作情况如下：雨水管污水管废水管疏

通，合同约定每年完成 2 次，实际评价年度完成了 2 次，符合合同约定；连接井、化粪池工作，合同约定连接井每年应疏通 2 次、化粪池每年应清理 2 次，实际评价年度内完成连接井疏通 2 次、化粪池清理 2 次，符合合同约定；窨井清理，合同约定每年应清理 12 次，实际评价年度内完成 12 次清理，符合合同约定。综上，文体中心实际维修工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分

**C113 文体中心保洁工作完成率。**反映和评价文体中心维修工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，保洁服务情况如下：日均在岗时长方面，合同约定每日应在岗 9.5 小时，实际日均在岗 9.5 小时，符合合同约定；地面清洁频次方面，合同约定每日 2 遍，实际日均清扫 2 遍；垃圾清运方面，合同约定每日 1 次，实际日均清运 1 次；楼梯廊道清扫、湿拖方面，合同约定每日清扫 1 遍、湿拖 1 遍，实际日均清扫 1 遍、湿拖 1 遍；窨井清理方面，合同约定每月清理 1 次，实际每月清理 1 次。综上，文体中心实际保洁工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

**C114 文体中心绿化工作完成率。**反映和评价文体中心维修工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，绿化工作情况如下：松土方面，合同约定每年至少松土 1 次，实际评价年度内松土 1 次；施肥方面，合同约定每年至少 6 次，实际评价年度内施肥 6 次；修剪方面，合同约定每年修剪 4 次，实际评价年度内修剪 4 次；草坪方面，合同约定定期修剪、每年施肥 1 次，实际评价年度内施肥 1 次。综上，文体中心实际绿化工作与合同约定相符，

实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

**C115 文体中心保安工作完成率。**反映和评价文体中心维修工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录、工作台账及巡检记录等资料进行核查，保安工作情况如下：在岗时长方面，合同约定 24 小时有人值班，实际 24 小时有人值班，符合合同约定；巡逻巡查方面，合同约定每日需巡逻巡查 12 次，实际日均巡逻 12 次；应急预案预演方面，合同约定每年进行 1 次，实际评价年度内进行 1 次；消防设施检查方面，合同约定每年应检查 12 次，实际评价年度内检查 12 次。综上，文体中心实际保安工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分。

**C116 镇党群中心维保工作完成率。**反映和评价文体中心维修工作的完成情况。通过对物业服务合同、服务要求、服务标准、岗位职责、考勤记录及工作台账等资料进行核查，维保工作情况如下：电梯年检方面，合同约定电梯系统每年检查 1 次，实际评价年度内检查 1 次，符合合同约定；限速器校验方面，合同约定每 2 年检查 1 次，评价年度内检查 1 次，符合合同约定。综上，镇党群中心实际维修工作与合同约定相符，实际完成率为合同约定完成工作的 100%。

该指标满分 1 分，根据评分标准得 1 分

**C21 九韵、金丰、爱博六村、美邻苑、纪王等 5 个邻里中心物业考核达标率。**反映和评价 5 个邻里中心物业工作的质量符合情况。依据合同约定，2024 年评价时段内，镇社会工作办应对供应商实施服务质量考核 45 次，实际考核 45 次并完成服务质量检查考核评分表 45 份。依据考核要求，

达标标准为月度质量检查考核评分 $\geq 90$ 分，其达标率按“质量达标率=达标评分表数量（得分 $\geq 90$ 分）/总评分表数量\*100%”计算得出。经核查5个邻里中心的月度考核评分表，45份评分表均达标。综上，5个邻里中心的质量达标率为100%。

该指标满分2分，根据评分标准得2分。

**C22 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站物业考核达标率。**反映和评价舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站物业工作的质量符合情况。依据合同约定，镇社会工作办应对供应商实施服务质量考核12次，实际考核12次并完成服务质量检查考核评分表12份。依据考核要求，达标标准为月度质量检查考核评分 $\geq 80$ 分，其达标率按“质量达标率=达标评分表数量（得分 $\geq 80$ 分）/总评分表数量\*100%”计算得出。经核查舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站的月度考核评分表，12份评分表均达标。综上，舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站的质量达标率为100%。

该指标满分2分，根据评分标准得2分。

**C23 国际社区中心物业考核达标率。**反映和评价国际社区中心物业工作的质量符合情况。依据合同约定，镇文体中心应对供应商服务质量实施考核12次，实际考核12次并完成服务质量检查考核评分表12份；依据考核要求，达标标准为月度质量检查考核评分 $\geq 80$ 分，其达标率按“质量达标率=达标评分表数量（得分 $\geq 80$ 分）/总评分表数量\*100%”计算得出。经核查国际社区中心的月度考核评分表，12份评分表达标。综上，国际社区中心的质量达标率为100%。

该指标满分2分，根据评分标准得2分。

**C24 文体中心物业考核达标率。**反映和评价文体中心物业工作的质量

符合情况。依据合同约定，镇文体中心应对供应商实施服务质量考核 12 次，实际考核 12 次并完成服务质量检查考核评分表 12 份。依据考核要求，达标标准为月度质量检查考核评分  $\geq 80$  分，其达标率按“质量达标率=达标评分表数量（得分  $\geq 80$  分）/总评分表数量\*100%”计算得出。经核查文体中心的月度考核评分表，12 份评分表达标。综上，文体中心的质量达标率为 100%。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**C25 镇党群中心维保工作达标率。**反映和评价镇党群中心维保工作的质量符合情况。经核查相关考核材料，镇党群中心维保工作质量符合合同约定要求：电梯维护保养质量符合 TSGT5002 及 GB/T18775 标准；消防设施设备维护保养质量符合 GB25201 及 GA1283 标准。综上，镇党群中心的维保工作达到了合同约定的要求。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**C31 九韵、金丰、爱博六村、美邻苑、纪王 5 个邻里中心物业工作开展及时率。**反映和评价 5 个邻里中心物业服务的响应速度和执行效率。根据服务标准、岗位职责及合同约定，保洁人员应在每日上午、下午各完成一次清洁工作，且不得迟到或缺岗。通过对工作台账、考勤记录等资料进行核查，保洁人员每天均在上午、下午各完成一次清洁，且无迟到、缺岗的情况。综上，5 个邻里中心的保洁工作开展及时。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**C32 舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站物业工作开展及时率。**反映和评价舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站物业服务的响应速度和执行效率。根据服务标准、岗位职责及合同约定，工作日重点区域巡查频率为 1 次/3 小时、节假重点区域巡查频率为 1 次/30 分钟，

发现隐患后 10 分钟内上报；遇突发事件应在 3 分钟内抵达现场维持秩序。通过对巡查记录、工作总结及工作台账等资料进行核查，供应商工作情况如下：重点区域巡查，工作日巡查频率为 1 次/3 小时，节假日 1 次/30 分钟；隐患上报，多起隐患均在发现后的 10 分钟内上报并有效消除风险；突发事件，遇突发事件均在 3 分钟内抵达现场并有效维持秩序，控制事态发酵。综上，舒雅苑党群服务站、为老服务中心、卫生服务站物业工作开展及时。

该指标满分 2 分，根据评分指标得 2 分。

**C33 闵北路邻里中心物业工作开展及时率。**反映和评价闵北路邻里中心物业服务的响应速度和执行效率。根据服务标准、岗位职责及合同约定，保安巡逻巡查的频率为 1 次/2 小时，保洁应在上午、下午分别对负责区域进行一次清洁，服务人员不得迟到或缺岗。通过对巡逻记录、考勤记录等工作台账进行核查，供应商工作情况如下：巡逻巡查，实际开展频率为 1 次/2 小时；卫生清洁，实际每日均在上午、下午各完成一次清洁；无迟到、缺岗情况。综上，闵北路邻里中心物业服务工作开展及时。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**C34 镇党群中心设备维保响应及时率。**反映和评价镇党群中心设备维保工作的响应速度和执行效率。根据服务标准、岗位职责及合同约定，电梯发生故障，维保人员须于 30 分钟内抵达现场；其他设备需维修时，应于 1 小时内到场处置，并于 1 日内修复完成。经核查报修记录、维修记录等工作台账，镇党群中心设备维保情况如下：电梯故障发生后，维保人员均能在 30 分钟内到场维修；其他设备报修后，维保人员均能于 1 小时内抵达现场处置，并能在 1 日内完成修复。综上，该中心设备维保响应及修复时效均符合合同要求。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**C41 服务成本合理性。**反映和评价物业管理费项目成本合理情况。人均成本方面，通过对预算编制材料及合同进行核查，5 个邻里中心预算按照 11 人（包含项目负责人 1 人，保安员 1 人，保洁人员 8 人，维修人员 1 人）进行编制，人均成本为 6.2 万元/人/年。但在实际配置时，实际投入 10 人，人均成本为 6.89 万元/人/年。高于预算编制标准，人均服务成本不够合理。

单位面积成本方面，2024 年度邻里中心、镇文体中心综合单位面积成本为 88.73 元/平方米·年（折合 7.39 元/平方米·月），对照《2024 上海市物业管理行业发展报告》中公共物业平均单价（14.92 元/平方米·月），单位面积成本属合理范围。综上，本项目服务成本不够合理。

该指标满分 4 分，根据评分标准得 2 分。

#### 4. 效益指标

**D11 登记信息准确率。**反映和评价物业基础信息管理情况。根据服务标准、岗位职责及合同约定，门岗需对进出人员身份进行核查，对访客实施登记及对接，并确保登记信息准确率达 100%。为核验执行情况，采取随机抽查方式，比对登记信息与实际信息。准确率计算公式为：准确率=（正确信息条数/抽查总条数）\*100%。抽查结果表明，门岗对进出人员的核查与登记工作执行到位，抽查信息登记准确率达 100%。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**D12 物业秩序维护率。**反映和评价物业服务对车辆秩序、不文明行为劝阻的管理效能。根据物业管理服务评分表要求，物业服务需对中心内的不文明行为进行劝阻，并合理规划停车位。根据项目要求，2024 年度镇文体中心应对国际社区中心和文体中心分别进行 12 次评分（共 24 次），实

际完成 24 次评分，其中“中心内不文明行为的劝阻，合理规划停车位”考核条目的综合平均分为 9.083 分，即维护率= $9.083/10*100\%=90.83\%$ ，经查，该条目扣分原因包括不文明行为劝阻工作不到位及停车位规划管理存在问题。综上，物业秩序维护率为 90.83%。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 2.4 分。

**D13 房屋、设施、设备正常运行率。**反映和评价物业服务的技术设施运维保障水平。根据服务标准、岗位职责及合同约定，物业服务需保证房屋、设施、设备等正常运行。经核查报修记录、维修记录等台账资料，设施设备故障处于可控状态，运行管理规范，评价时段内房屋、设施、设备均正常运行，无故障发生，正常运行率为 100%（正常运行率= $1-故障时长/总运行时长*100\%$ ），符合合同约定。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**D14 来访人员、车辆和货物进出登记率。**反映和评价秩序管理规范执行情况。根据服务标准、岗位职责及合同约定，物业服务需对来访人员、车辆及进出货物进行登记和管理。为核验执行情况，采取随机抽查方式，比对登记记录与监控记录。登记率计算公式为：登记率= $(实际登记条数/应登记条数)*100\%$ 。抽查结果显示，来访登记制度基本落实，人员、车辆、货物的出入登记情况较为规范，抽查时段内登记率为 100%，符合服务合同与管理要求。

该指标满分为 2 分，根据评分标准得 2 分。

**D15 环境卫生达标率。**反映和评价保洁服务质量稳定性。根据服务标准、岗位职责及合同约定，物业服务需为工作人员、活动居民提供一个安全有序、清洁、舒适的办公环境和活动环境。各工作点位月度考核中环境卫生评分汇总后，该分数与环境卫生满分的比例，达到或超过合同约定的

考核评估分达标比例（即评估分达标标准/评估总分），则视为该月环境卫生达标。通过对质量检查考核评分表进行核查，各项目实施单位环境卫生评分标准存在差异：镇社会工作办环境卫生项总分 50 分（5 个邻里中心考核评估分达标比例为 90%，故环境卫生汇总分数  $\geq 45$  分则视为卫生指标达标；舒雅苑考核评估分达标比例为 80%，故环境卫生汇总分数  $\geq 40$  分视为卫生指标达标），2024 年度应对供应商实施 57 次考核（5 个邻里中心各 9 次及舒雅苑 12 次），实际考核 57 次，卫生指标达标 55 次（5 个邻里中心各 43 次，舒雅苑达标 12 次）；镇文体中心总分 42 分（国际社区中心及文体中心的考核评估分达标比例均为 80%，故环境卫生汇总分数  $\geq 33.6$  分则视为卫生指标达标），2024 年度应对供应商考核 24 次（国际社区中心 12 次及文体中心 12 次），实际考核 24 次，卫生指标达标 22 次（国际社区中心达标 12 次，文体中心达标 10 次）；综合达标率=总达标数/总考核数\*100%（ $77/81*100%=95.06%$ ）。综上，环境卫生达标率为 95.06%。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 0.4 分。

**D16 满足居民便民医疗、服务需求。**考察和反映便民服务响应有效性。依据《2019 年度闵行区邻里中心建设阶段性验收工作方案》文件要求，邻里中心应提供包含医疗、生活服务等在内的必要服务。经核查，本项目实施需保障邻里中心有效满足居民相关需求。经问卷调查分析显示，本次共发放问卷 100 份，回收有效问卷 92 份。经核算，服务实现度为 95.11%。综上，2024 年度邻里中心能够满足居民在医疗及生活服务方面的需求。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

**D17 邻里中心、党群中心运行达标率。**反映和评价公共空间功能保障能力。根据《2019 年度闵行区邻里中心建设阶段性验收工作方案》、《居村党群服务中心（站）建设与服务指南》文件要求，相关部门会定期对邻

里中心、党群中心的建设情况进行验收检查。经查，2024年度，镇党群中心、镇社会工作办下的邻里中心的验收结果符合闵行区《居村党群服务中心（站）建设与服务指南》以及邻里中心运行要求。综上，邻里中心、党群中心的达标率为100%。

该指标满分3分，根据评分标准得3分。

**D21 苗木成活率。**反映和评价物业服务的绿化养护专业能力。根据服务标准、岗位职责及合同约定，物业服务需要进行绿化养护，且苗木存活率至少达到95%。通过对种植记录、苗木存活情况进行核查，使用公式“苗木成活率=评价时段末苗木成活率/（评价时段初苗木总量+评价时段内新种植苗木数量）\*100%”核验评价时段内苗木的实际存活情况。经核验，评价时段内的苗木存活率 $\geq$ 95%，符合合同约定。

该指标满分2分，根据评分标准得2分。

**D31 降低政府运行成本。**反映和评价项目在财政资金使用中的经济性和效率性，体现资源优化配置能力。降低政府运行成本是政府机关采购本项目的目的之一。据项目实施单位管理人员反馈，供应商为获取服务项目，在保障服务质量前提下，通过科学配置人员有效控制人力成本；同时，其专业化、高效率的服务显著减少了冗余消耗，降低了行政运行成本。综上，本项目的实施降低了政府运行成本。

该指标满分3分，根据评分标准得3分。

**D41 促进华漕“最后一公里治理服务圈”构建。**反映和评价本项目是否促进华漕地区“最后一公里治理服务圈”构建。通过规范化物业服务开展，保障华漕镇邻里中心、党群中心及文体中心建成后有序对外开放，为居民业余生活提供了更为丰富、多样的活动场地，也为街镇和居委之间构建了综合性公共空间，促进了华漕“最后一公里治理服务圈”形成。

该指标满分 2 分，根据评分标准得 2 分。

**D51 政府工作人员满意度。**反映和评价政府工作人员对项目实施效果的满意程度。根据对项目管理人员访谈，管理人员对 2024 年物业管理费项目的实施效益的综合满意度为满意。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 分。

**D52 居民满意度。**反映和评价到各工作点位进行活动的居民对项目实施效果的满意程度。经问卷调查分析显示，本次共发放问卷 100 份，回收有效问卷 92 份。经核算，居民满意度为 96.38%。

该指标满分 3 分，根据评分标准得 3 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. 贯彻机关后勤社会化改革方向，提升政府物业规范化管理水平**

华漕镇人民政府进一步贯彻机关后勤服务社会化改革要求，通过引入市场化组织对政府、机关用房开展物业管理服务，将保安、保洁、维修、绿化养护等常规服务实施标准化管理，制定详细的工作流程和操作标准，包括服务内容、服务质量要求等，确保服务的规范性和一致性。同时，结合定期考核、建立奖惩机制等方式，从政府视角做好对物业实施企业的日常监督，进一步提升政府物业规范化管理水平。

#### **2. 保障各类中心正常开放，构建“最后一公里治理服务圈”**

通过规范化物业服务开展，保障华漕镇邻里中心、党群中心以及文体中心建成后的有序开放，场馆运行符合闵行区《居村党群服务中心（站）建设与服务指南》以及邻里中心运行要求。同时，通过各类中心的链接，形成街镇和居委之间的综合性公共空间，丰富百姓活动场所，构建“最后一公里治理服务圈”。

## **(二) 存在问题**

### **1. 预算编制测算人数与实际配置存在差异，预算编制不够合理**

通过对预算编制审核明细、项目合同及人员考勤材料进行核查，九韵邻里中心、纪王邻里中心、爱博六村邻里中心、美邻苑邻里中心、金丰邻里中心 5 个邻里中心进行预算编制时申报 11 人（保洁 8 人、保安 1 人、项目负责人 1 人、维修 1 人），但实际配置时仅按 10 人标准进行配置（保洁 7 人、保安 1 人、项目负责人 1 人、维修 1 人），预算编制不够合理。

### **2. 项目过程管理待进一步提升**

#### **(1) 合同条款不够完整，合同管理待进一步规范**

通过对九韵邻里中心、纪王邻里中心、爱博六村邻里中心、美邻苑邻里中心、金丰邻里中心 5 个邻里物业合同进行核查，该合同基本按照《民法典》要求，涵盖了甲乙双方、双方地址、标的、质量、价款、履行期限、违约责任等，但未明确相关数量等内容，合同不够完整。同时，该问题的出现也会导致无法对供应商服务质量进行全面监管，故在合同完整性上需进一步规范。

#### **(2) 考核标准待进一步细化，确保结果准确反映服务质量**

镇文体中心根据考核管理制度及合同约定，在合同期内累计对文体中心服务机构开展 12 次考核工作，考核管理频率符合相关要求。从考核结果看，文体中心物业工作符合考核及合同要求，月度考核评分均保持在 80 分及以上。但在评分表中，在“扣分指标--对于工作不力，被市、区、镇相关部门现场检查通报批评或扣分”的评分指标上，考核细则未明确被不同层级部门通报批评或扣分事项在月度考核中的具体扣分标准及权重比例。

### **3. 项目绩效目标不够完整，无法全面体现项目实施成效**

镇整违办、镇社会工作办按照要求填报了项目绩效目标申报表，并从

“产出指标”、“效益指标”、“满意度指标”进行设置，绩效目标与物业管理存在一定关联。但部分指标设置不够合理，如产出指标未能涵盖项目全部实施内容，未针对项目实施点位及物业具体服务内容分别设置绩效目标，无法全面考察项目预期产出及实施成效。

### **（三）相关建议**

#### **1. 合理编制项目预算，提升预算编制科学性、准确性**

建议项目单位在今后编制此类经常性项目时，充分结合项目历年实施情况、项目实际需求及行业测算标准，科学、合理的编制项目预算，进一步发挥财政资金效益。

#### **2. 加强项目过程管理，进一步提升项目服务质量**

##### **（1）完善服务合同条款，确保合同完整、规范**

建议项目单位在今后编制合同时，在现行合同基础上，将岗位配置、人员配置、岗位时长等内容纳入合同条款，确保合同各项内容符合《民法典》相关要求。如确因项目需求及计划发生改变的，导致实施内容发生调整，应及时签订补充合同，确保合同管理程序规范。

##### **（2）完善项目验收、考核制度，确保考核结果符合项目实际**

建议项目单位在现有考核细则基础上，将岗位配置、人员配置、岗位时长等内容纳入考核范围，对于涉及不同层级部门考核的指标，建议进一步细化评分标准，明确被不同层级部门通报批评，扣减不同的权重分数，确保考核结果准确、客观。同时，采购验收是保证采购货物或服务质量的重要环节，建议项目单位今后应更加重视验收程序，并进一步完善单位相关内控制度及流程，将采购验收程序作为资金支付的前置、必要环节，并严格按照验收结果支付资金，确保财政资金使用规范，验收程序的切实落实。

### **3. 完善项目年度绩效目标，提高绩效目标编制水平**

建议项目单位在以后年度编制项目绩效目标申报表时，按照沪财绩〔2020〕6号文的要求，根据预算支出内容和物业服务内容，并参考评价组在报告中梳理、完善的绩效目标，编制全面的、量化的、合理的项目绩效目标，将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，并针对项目特点设置个性化的绩效指标，同时还需要设置合理的指标目标值，目标值需清晰、可衡量，以便对项目的完成情况和实施效果进行考核管理，进一步提高项目绩效目标的编制水平。

### **五、其他需要说明的问题**

无。