

**朔州市 2022 年直属机关事务服务中心
物业管理费项目支出
绩效评价报告**

委托单位：朔州市财政局

主管部门：朔州市直属机关事务服务中心

评价机构：山西伍纬绩效管理咨询有限公司

主 评 人：曹阳

2023 年 11 月

朔州市 2022 年直属机关事务服务中心物业 管理费项目支出绩效评价报告

为深入贯彻落实《中共朔州市委朔州市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施办法》（朔发〔2020〕9号），按照《朔州市市级项目支出绩效评价管理办法》（朔财绩〔2021〕5号）、《朔州市财政局关于印发〈2023年度市级财政重点绩效评价实施方案〉的通知》（朔财绩〔2023〕9号）等要求，山西伍纬绩效管理咨询有限公司受朔州市财政局的委托，于2023年8月-11月对朔州市2022年直属机关事务服务中心物业管理费项目支出进行绩效评价工作。现将评价相关情况报告如下：

一、基本情况

（一）立项背景

从机关事务工作和后勤管理工作方式的转变来看，改革开放40多年来，机关事务工作始终与国家改革发展大局同频共振，坚决拥护改革，主动参与改革，积极投身改革。1983年，中央提出要逐步解决机关后勤服务社会化的问题，拉开了机关事务管理改革的序幕。机关事务工作坚持后勤服务社会化方向，引入市场竞争机制，转变服务保障方式，提高资源配置效率，降低行政运行成本，逐步实现从内部封闭、分

散保障到市场导向、集中统管转变，逐步建立了适应社会主义市场经济体制要求和机关运行保障需要的机关事务管理体制。近年来，机关后勤社会化改革的步伐不断加快，物业管理作为机关后勤社会化改革的重要内容，也取得了一定的进展。在建设服务型、节约型政府机关的大背景下，中国的政府机关后勤工作渐渐地向物业管理方向转变，把政府机关办公楼的安保、卫生、绿化等物业管理工作面向社会外包，以便提高服务保障能力。

从主管部门的职责来看，朔州市直属机关事务服务中心内设“服务保障科”，负责市直机关集中办公区机关事务管理、保障、服务工作；物业管理和安全保卫工作；指导职工食堂、会议服务管理工作；市级领导干部集中住宅区以及周转房服务保障工作。其中：朔州市市直机关 5 个集中办公区市政府大院、市委大院、朔州市检验检疫综合办公楼、原朔州市质监局办公大楼、朔州市原检察院办公楼和 1 个朔州市机关职工活动中心均为其职责保障范围。

从采取政府购买服务的必要性来看，根据《山西省政府购买服务暂行办法》（晋政办发〔2014〕39 号）相关要求，该项目属于政府履职辅助性服务，纳入政府购买服务指导性目录。朔州市直属机关事务服务中心为了切实保障各集中办公区正常工作秩序，有效提高各集中办公区在安保、保洁绿化、简单维保等后勤方面的服务质量以及能够更好地为机关

干部、职工提供健身活动场所实施该项目。2019 年和 2020 年通过政府采购向社会购买物业管理服务，确定承接主体并成功签订服务合同，以保证各集中办公区内安保、物业和机关职工活动中心正常运行。

(二) 项目内容

根据 5 个集中办公区和 1 个职工活动中心服务合同等资料梳理出各安保、物业公司服务内容。具体服务内容见表 1-1:

表 1-1 5 个集中办公区和 1 个职工活动中心具体服务内容

序号	办公区	服务项目	服务内容
1	市政府大院	安保服务	A 楼门岗、A 楼车场、后门岗、C 楼门岗、C 楼 3 楼、后楼门岗、C 楼车场、后楼车场。
2	市委大院	安保服务	市委大门岗、办公楼 A 楼、办公楼 C 楼一楼、三楼门岗、办公楼 A 楼门前停车场、办公楼 C 楼门前停车场、西门、市委会议中心、群体办公楼、政协办公楼、接待办办公楼、市委信访大厅、市政府信访大厅。
		物业管理服务	1.办公楼公共区域常规保洁，公共楼道、楼梯、卫生间、楼道玻璃、大厅地面等的清洁卫生。 2.办公楼水、电、暖日常维护维修等，突发事件上报并协助处理。
3	朔州市检验检疫综合办公楼	安保、物业管理服务	1.办公楼公共区域常规保洁，公共楼道、楼梯、电梯、卫生间、楼道玻璃、大厅地面、玻璃门、办公楼院内及草坪所有公共区域的清洁卫生。 2.安全保卫管理，维持公共秩序，包括来访人员登记通报、停车位车辆及内外围行车管理、辖区内安防工作、安全监控、巡视、门岗执勤、防火防水防盗报警、突发事件处理等。
4	原朔州市质监局办公大楼	安保、物业管理服务	1.房屋的日常维修、养护。 2.区域内设备、设施维修、养护、运行和管理。包括:供水、供暖、供电、照明、消防及其他设备设施。 3.公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护、管理。包括:道路、化粪池、自行车棚、停车场等。 4.公用绿地、花木、建筑小品等的养护、管理。 5.公共区域的清洁、垃圾收集、清运。 6.车辆停放秩序的管理。 7.安全巡视、门岗值勤、安全监控、人员登记。 8.管理与物业相关的档案资料等。

序号	办公区	服务项目	服务内容
5	朔州市原检察院办公楼	安保、物业管理服务	1.办公楼公共区域常规保洁，公共楼道、楼梯、卫生间、楼道玻璃、会议室、大厅地面、玻璃门、办公楼院内及草坪、地下车库等所有公共区域的清洁卫生。 2.安全保卫管理，维持公共秩序，包括来访人员登记通报、停车位车辆及内外行车管理、辖区内安防工作、安全监控、巡逻、门岗执勤、防火防水防盗报警、突发事件处理等。 3.办公楼及大院日常消防，水、电、暖日常维护维修，院内绿化、突发事件处理等。
6	朔州市机关职工活动中心	托管服务	1.篮球和羽毛球综合馆、乒乓球馆等面向市直机关在职机关干部、职工服务。 2.乙方不得有偿或无偿向社会及其他人员开放和提供服务。

(三) 绩效目标

1.总目标

通过项目的实施，营造各集中办公区安全有序、绿色整洁、文明和谐的办公环境，保障其安保物业服务工作正常开展；保障机关职工活动中心正常运行，为机关干部、职工提供良好的健身活动场所；贯彻厉行节约理念、推进节约型机关建设。

2.年度绩效目标

根据各集中办公区和职工活动中心合同、基础数据表的填报情况，结合服务内容，梳理出 5 个集中办公区和 1 个机关职工活动中心年度绩效目标，见表 1-2 和表 1-3:

表 1-2 5 个集中办公区年度绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	目标值				
			市政府大院	市委大院	市检验检疫综合办公楼	原质监局办公楼	原检察院办公楼
产出	数量	服务面积	实际值	42000 m ²	19700 m ²	9320 m ²	6300 m ²
		安保人员配置数量	34 人	34 人	7 人	9 人	4 人
		物业服务人员配置数	/	19 人	10 人	9 人	12 人

一级指标	二级指标	三级指标	目标值				
			市政府大院	市委大院	市检验检疫综合办公楼	原质监局办公楼	原检察院办公楼
	质量	量					
		安保人员配置符合性	符合	符合	符合	符合	符合
		保洁人员配置符合性	/	符合	符合	符合	符合
		维修人员配置符合性	/	符合	符合	符合	符合
	时效	公共区域整洁度	/	整洁	整洁	整洁	整洁
		安保人员到岗及时性	及时	及时	及时	及时	及时
		门岗值班	24 小时	24 小时	24 小时	24 小时	24 小时
		监控室值班	24 小时	24 小时	/	24 小时	24 小时
		白天巡查频次	6 次/日	3 次/日	3 次/日	符合规定	4 次/日
		夜间巡查频次	12 次/日	2 次/日	2 次/日	符合规定	4 次/日
		清扫频次	/	4 次/日	2 次/日	1 次/日	8 次/日
		日常维修及时性	/	及时	及时	及时	及时
	垃圾收集清运及时性	/	日产日清	日产日清	日产日清	日产日清	
成本	成本控制情况	有效	有效	有效	有效	有效	
效益	社会效益	保障办公区安保正常运行	保障	保障	保障	保障	保障
		保障办公区物业正常运行	/	保障	保障	保障	保障
		办公环境提升情况	/	提升	提升	提升	提升
		突发事件发生次数	0	0	0	0	0
		就业人员稳定性	稳定	稳定	稳定	稳定	稳定
	生态效益	资源节约情况	节约	节约	节约	节约	节约
	可持续影响	项目可持续	可持续	可持续	可持续	可持续	可持续
满意度	行政办公人员满意度	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	≥90%	

表 1-3 机关职工活动中心年度绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	目标值
产出	数量	服务场馆数量	17 个
		服务人员配置数量	27 人
	质量	服务人员配置符合性	符合
		服务对象符合性	符合
		室内外整洁度	整洁
		维修验收合格情况	合格
	时效	场馆开放及时性	及时
		设备设施维修保养及时性	保养和检修 1 次/周
		保洁及时性	2 次/日

一级指标	二级指标	三级指标	目标值
		日常维修及时性	当天发现当天维修
	成本	成本控制情况	有效
效益	社会效益	保障正常运行	保障
		安全事故发生次数	0
		就业人员稳定性	稳定
	生态效益	资源节约情况	节约
	可持续影响	项目可持续	可持续
	满意度	机关干部、职工满意度	≥90%

（四）资金投入及使用情况

朔州市 2022 年直属机关事务服务中心物业管理费项目为每年延续性项目，纳入单位年初预算，预算资金 682.73 万元，来源为朔州市财政，资金到位率 100%。

截至 2022 年 12 月 31 日全部支出，预算执行率 100%。全部用于支付各集中办公区安保、物业服务费以及机关职工活动中心物业服务费。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1.评价目的

一是了解朔州市 2022 年直属机关事务服务中心物业管理费项目资金的使用情况，强化资金使用单位的绩效管理意识，为朔州市财政局科学优化配置财政资金，合理安排年度财政预算提供参考依据；二是通过现场调研和对资金的绩效评价，了解项目的执行和实施效果，分析发现服务过程中存在的问题与原因，提出改进建议，提高项目整体服务效果和

绩效水平；三是通过评价政府购买服务有关实施情况，发现实施过程中的问题，提出改进建议，以规范和加强政府购买服务管理，更好的发挥政府购买服务政策效能。

2.评价对象和范围

本次绩效评价对象为朔州市 2022 年直属机关事务服务中心物业管理费 682.73 万元。

评价范围为朔州市 2022 年直属机关事务服务中心物业管理费，涉及 5 处朔州市市直机关集中办公区以及朔州市机关职工活动中心的实施情况等。

（二）评价指标体系

根据《朔州市市级项目支出绩效评价管理办法》（朔财绩〔2021〕5 号）中的指标体系框架（参考），结合“以服务标准为基础，分别设置指标体系，全面反映服务绩效”的总体思路，确定了两套指标体系。

1.“朔州市 2022 年直属机关事务服务中心物业管理费项目—集中办公区绩效评价指标体系”主要包括决策、过程、产出、效益 4 个一级指标、13 个二级指标，33 个三级指标，满分 100 分。决策类指标（20 分），主要评价立项依据充分性、绩效目标指标明确性等情况；过程类指标（20 分），主要评价资金到位率、管理制度健全性、制度执行有效性等情况；产出类指标（30 分），主要评价项目实施和完成等情况；效益类指标（30 分），主要评价朔州市直属机关事务服务中

心物业管理费项目支出使用产生的效益等情况。

2.“朔州市 2022 年直属机关事务服务中心物业管理费项目—机关职工活动中心绩效评价指标体系”主要包括决策、过程、产出、效益 4 个一级指标、13 个二级指标，32 个三级指标，满分 100 分。决策类指标（20 分），主要评价立项依据充分性、绩效目标指标明确性等情况；过程类指标（20 分），主要评价资金到位率、管理制度健全性、制度执行有效性等情况；产出类指标（30 分），主要评价项目实施和完成等情况；效益类指标（30 分），主要评价朔州市直属机关事务服务中心物业管理费项目支出使用产生的效益等情况。

（三）评价方法及评价实施

本次绩效评价采用定量与定性相结合的方式，综合运用比较法、因素分析法、公众评判法等方法进行评价。此外，对相关实施内容进行现场核查，包括对相关资料的查阅、座谈走访、实地勘察等方式，核实相关资料和数据，对相关实施过程中涉及的流程进行规范性检验。

三、综合评价情况及评价结论

（一）评价结果

朔州市 2022 年直属机关事务服务中心物业管理费项目支出绩效评价总得分为 72.85 分，绩效评价等级为“中”。得分情况见表 3-1。

表 3-1 绩效评价得分表

指标	权重	集中办公区		职工活动中心		综合结果	
		得分	得分率	得分	得分率	得分	得分率
决策	20	13.37	66.85%	14.17	70.85%	13.77	68.85%
过程	20	14.33	71.65%	16.53	82.65%	15.43	77.15%
产出	30	20.6	68.67%	22.6	75.33%	21.6	72%
效益	30	24.1	80.33%	20	66.67%	22.05	73.5%
合计	100	72.4	72.4%	73.3	73.3%	72.85	72.85%

（二）评价结论

该项目评价结论：（1）项目决策方面，主要表现为立项依据充分、政府购买服务必要性、绩效目标合理等，为项目过程奠定了基础；（2）项目过程方面，主要表现为资金到位有保障、资金使用合规，有效的保障了项目的执行；（3）项目产出方面，主要表现为按约定完成了各项保安、保洁、维修服务等；（4）项目效果方面，主要表现为保障了各办公区安保物业正常运行，使得办公环境得到提升，为机关干部、职工提供良好的健身活动场所等。

但是，还存在以下问题：预算编制不够科学；合同签订和费用支付需进一步规范；台账记录不够完整等。这些问题在一定程度上影响了本项目的绩效分值和等级水平，也影响了整体绩效和政策目标的实现程度。

四、绩效评价指标分析

（一）决策指标分析

决策类指标共计 20 分，实际得分 13.77 分，得分率

68.85%。

立项依据充分，政府购买服务具有必要性，绩效目标合理等。但是，绩效指标基本明确，预算编制不够科学等。

（二）过程指标分析

过程类指标共计 20 分，实际得分 15.43 分，得分率 77.15%。

资金到位率 100%，预算执行率 100%，资金使用合规，政府购买服务合规等。但是，合同管理需进一步规范等。

（三）产出指标分析

产出类指标共计 30 分，实际得分 21.6 分，得分率 72%。

服务面积覆盖率 100%，保洁整洁，安保人员上岗及时等。但是，人员配置资质不全，台账记录不够完整等。

（四）效益指标分析

效益类指标共计 30 分，实际得分 22.05 分，得分率 73.5%。

保障各办公区安保物业正常运行，办公环境得到提升等；保障机关职工活动中心正常运行，安全事故发生次数为 0 等。

五、项目产出及效益实现情况

朔州市 2022 年直属机关事务服务中心物业管理费项目由 4 家物业公司承接朔州市 5 个集中办公区安保、物业服务，服务集中办公区入驻单位 34 家，服务机关办公人员大约 1700 人，提升了各集中办公区安保、物业等工作质量，为各集中办公区营造了安全有序、绿色整洁、文明和谐的机关办公环

境，保障了各集中办公区安保物业工作正常运转。由 1 家物业公司承接机关职工活动中心物业服务，保障了机关职工活动中心正常运行。

六、存在的问题

（一）预算编制不够科学

2022 年初编制该项目预算时，延续了往年的物业管理费金额，未结合实际情况和标准进行编制，预算编制不够科学。

（二）合同签订和费用支付需进一步规范

一是合同签订不够规范。后续签物业管理合同未按照《山西省财政厅山西省市场监督管理局关于政府购买服务合同管理有关问题的通知》（晋财综〔2021〕83 号）规定的政府购买服务合同（样式）签署，且服务内容和标准不明确等问题。二是未按合同约定时间支付服务费。

（三）服务标准不够统一

各集中办公区和机关职工活动中心服务均按照各自的服务标准进行服务，服务标准不统一，影响了服务质量的提升，制约了服务成本的有效控制。

（四）台账记录不够完整

安保方面存在夜间巡查、交接班记录不完整等情况。物业服务方面存在保洁、维修记录不完整等情况。

（五）人员配置资质不全

安保、物业服务人员部分存在未持有相关岗位所需上岗

证件上岗的情况。

七、有关建议

（一）科学编制预算，提高预算编制精准度

建议有关部门制定物业服务费标准，在今后编制物业管理费预算时，在对各类物业服务工种劳动定额、市场工资标准等进行充分了解的基础上，结合各集中办公区和机关活动中心日常物业服务工作内容及范围，科学合理安排预算资金。

（二）高度重视合同管理，按照合同约定付费

一是强化政府购买服务合同管理。建议在实施政府购买服务工作中要高度重视，严格按照相关规定签署政府购买服务合同，明确购买主体和承接主体相关责任、监督管理要求，防范合同履行中的各种风险。二是完善支付方式，严格按照合同约定付费。确保所配置的服务人员工作稳定性，保障办公区正常运转。

（三）完善制度，统一机关物业管理服务标准

一是制定监督管理制度、财务监管制度等，形成机关事务行政管理部门与服务单位之间的合理关系。二是建立健全统一规范的服务规章制度，如考核考评标准、服务标准、奖惩办法等各项制度，使服务单位或人员在工作中有法可循、有章可依，严格按照标准提供服务，确保服务质量不降低。

（四）规范记录台账，做到物业管理痕迹化

建议各承接主体物业管理人員應按照規範的方法進行

台账的记录和管理,做到“痕迹化”,使每一项工作有迹可寻、有档备查、有据可依,以提高物业管理工作的效率和质量。

(五) 加强人员培训,提高管理效率和质量

建议各物业管理公司通过培训和内部晋升等方式,让员工获得更多的证书,提高他们的专业素养和综合能力,从而更好地应为各集中办公区进行服务;在今后招聘工作人员时招聘持有相关证书的人员,以便能够更好地胜任工作。