

2023 年物业管理项目支出绩效评价报告

2024 年 01 月

目 录

一、项目基本情况

（一）项目概况。

（二）项目绩效目标。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。

（三）绩效评价工作过程。

三、综合评价情况及评价结论

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

（二）项目过程情况。

（三）项目产出情况。

（四）项目效益情况。

五、主要经验及做法

六、存在问题及原因分析

七、有关建议

八、其他需要说明的问题

正文部分

一、项目基本情况

（一）项目概况。根据县政府 2018 年第 89 号会议纪要决定“白乳泉风景区管委会要做好大圣寺在建工程和景区风景资源、资产的管理和管护，管护人员和办法可采取政府政府购买服务的方式确定，保障所有资源、资产保存完好”。

（二）项目绩效目标。景区环境卫生及安全保卫工作成效明显。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。了解景区物业履职情况，景区环境卫生保洁情况，物业服务质量是否达到合同约定。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。结合部门绩效目标和自评表等实际情况进行指标的细化量化和分值设定。评价指标一级指标 3 项，具体包括产出、效益和满意度，下设二、三级指标，总分值设定为 100 分。

（三）绩效评价工作过程。成立项目绩效评价小组，由主要领导担任评价小组组长，分管领导任副组长，业务科室具体负责实施，通过物业自评和平时考核得分等方式开展。

三、综合评价情况及评价结论

本项目绩效评价得分 100 分，依据优（100-90）、良（89-80）、中（79-60）、差（59-0）四个评分等级，本项目评价等级为优。

绩效评价综合得分表

指标	产出	效益	满意度	合计
分值	50	30	20	100
得分	50	30	20	100
得分率	100%	100%	100%	100%

四、绩效评价指标分析

（一）项目产出情况。

项目产出满分 50 分，评价得分 50 分，物业服务质量达到合同预期，日常工作完成情况较好，。

（二）项目效益情况。

效益指标满分 30 分，评价得分 30 分。景区日常环境保持较好，景区环境持续改善。能够按照工作调度及时完成各项工作，有效促进景区事业发展。

（三）满意度情况。

满意度指标满分 20 分，评价得分 20 分。根据考核小组打分和随机访问情况，服务对象满意度 100%。

五、主要经验及做法

要求物业公司按照合同约定做好景区日常保洁。不定期开展巡查，对发现问题要求及时整改。按时开展考核并将考核结果及时向物业公司和分管领导反馈。

六、存在问题及原因分析

受资金因素等影响，无专业绿化管理养护人员，景区绿化

管理方式粗放，存在树木、绿篱和草坪修剪，枯死绿植清除、补种，杂草清理不及时等情况。下一步我单位将积极争取资金，加强景区绿化管理，改善景区游览环境。

七、有关建议

建议对景区物业、安保、绿化养护、基础设施维护和景区运维管理进行统筹。整合资源，减少资源浪费，提高资金使用效率和景区管理运行效率。

八、其他需要说明的问题

无

附件：1.物业管理绩效目标完成清单（见附表1）

2.物业管理绩效评价问题清单（见附表2）

3.物业管理绩效评价评分情况表（见附表3）

附表 1

物业管理项目绩效目标完成清单

序号	绩效目标设定情况	绩效目标完成情况	备注
(一)	总体目标任务:	总体目标完成情况:	
1	游客满意度提高	显著提高	
2	景区卫生环境和安全保卫	显著提升	
(二)	年度绩效目标: (用文字定性或定量表述年度情况)	年度绩效目标完成情况:	
1	游客满意度提高	显著提高	
2	景区卫生环境和安全保卫	显著提升	

附表 2

物业管理项目绩效评价问题清单

问题分类	序号	责任部门（单位）	问题描述	整改建议	备注
项目决策存在的问题（包括项目立项、绩效目标设定、预算编制和资金分配等）	1	白乳泉管委会	无		
资金管理存在的问题（包括资金到位情况、预算执行情况和资金使用合规性等）	1	白乳泉管委会	无		
项目管理存在的问题（包括项目过程管控、监督问效、制度建设及执行情况等）	1	白乳泉管委会	无		
项目产出存在的问题（包括产出数量、产出质量、产出时效、产出成本等）	1	白乳泉管委会	加强景区绿化管理	积极争取资金 提高管理水平	
项目效益存在的问题（包括经济效益、社会效益、可持续影响和满意度等）	1	白乳泉管委会	无		
其他问题	1	白乳泉管委会	无		

附 3

物业管理费项目绩效评价评分情况表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	评分情况	得分	扣分
1	产出指标	数量指标	物业服务面积	10		10	0
2	产出指标	质量指标	物业服务质量	10		10	0
3	产出指标	质量指标	日常运转保障率	10		10	0
4	产出指标	时效指标	各项任务完成及时性	10		10	0
5	产出指标	成本指标	预算控制率	10		10	0
	效益指标	经济效益指标	促进景区旅游业发展	10		10	0
6	效益指标	社会效益指标	落实景区治安管理、清洁卫生管理、绿化日常维护、消防安全管理等日常服务工作及各类突击性任务。	10		10	0
7	效益指标	可持续影响指标	持续改善景区卫生环境	10		10	0
8	满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度指标	20		20	0
合计				100		100	0