2020年度市委市政府机关物业服务绩效评价

自评报告

为进一步规范机关事务专项资金管理，强化绩效和责任意识，切实提高专项资金使用效益，根据市财政局《关于开展2020年度市级项目支出绩效自评和部门整体支出绩效自评工作的通知》（邢市财监〔2021〕3号）文件精神，我中心认真组织开展了2020年度机关事务专项资金绩效自评工作，成立了市委市政府机关事务专项资金绩效自评工作小组，制定了具体工作方案，在各项目自评的基础上，我们于3月1日-9日进行了现场评价。通过现场听汇报、查资料、查看项目实施情况、满意度调查等方式，评价市委市政府机关事务专项资金投入和使用情况。现将市委市政府机关物业服务绩效评价工作报告如下：

**一、项目概况**

**（一）政府战略规划**

随着中国特色社会主义市场经济体制的逐步完善，政府机构改革逐步推进，机关的后勤服务改革也在不断深化,“小机关、多实体、大服务”的后勤管理模式被打破，取而代之的是“大后勤、社会化服务”模式，以建设服务型、节约型政府机关为导向，为保证市委市政府机关大院的正常运转提供后勤保障，维护机关正常工作和生活秩序，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。

1. **单位工作目标**

物业管理工作纳入政府机关事务的行政管理之中，这是建国后数十年计划经济体制的产物，市委市政府机关物业服务长期以来采取“谁建设谁使用、谁使用谁管理”的分散模式，加之市委市政府机关办公场所及设施陈旧，后勤服务不够专业，后勤资金不到位，时常为干部职工诟病，经常接到服务对象投诉。原有的体制无法满足工作要求，这样机关后勤管理工作的部分职能势必走向社会化，向社会购买服务。由物业管理企业针对机关相关物业的实际情况，量体裁衣地准备物业管理实施方案，合理议价、财务公开，为机关办公用房提供维修、保洁、绿化、安保等综合服务的一体化物业管理，通过物业管理企业本身的管理综合服务和文化背景，给机关工作人员提供安全、文明、优美、舒适的办公环境。

1. **市委市政府物业项目基本情况**
2. 市委市政府机关大院位于邢台市襄都区新西街166号。占地面积31293平方米；建有大小办公楼6栋，另有职工食堂、文印、车库等附属用房，建筑面积共23994平方米，绿化面积6960平方米。自2013年9月开始首次引进市场化物业管理公司。

2016年10月通过公开招标，北京中水物业公司中标市委市政府机关物业项目。物业服务合同的主要内容是市委市政府机关办公楼公共部分、道路、大院内公共部分的保养保洁；会议服务；共用设施设备的维修、保养、管理和运行服务，包括高低压配电箱、电梯(不含专业维修保养)、弱电（不含固话宽带、有线电视部分）系统、给排水系统、供暖系统、消防系统、共用照明；机关大院内园林绿化美化、交通与车辆停放秩序、安全保卫、消防的管理。

2、市财政局根据我中心的申请作出的《关于批复2020年市本级部门预算的通知》中关于市委机关物业预算的批复，专门安排了市委机关物业管理费专项经费152万元，北京中水物业公司以年服务费152.399684万元中标，服务期限为三年，合同期限为2016年12月1日至2019年11月30日，合同金额为152.399684万元/年，三年共计457.199052万元。为市委市政府机关正常办公和各项事业的发展提供了有力保障。

二、市委市政府物业项目绩效目标和指标设定情况

**（一）项目总目标及年度目标**

根据政府战略目标和本单位工作目标，市委市政府物业项目总目标是：为市委市政府机关提供优质物业服务。年度目标是：完成市委市政府机关安保消防、保洁绿化、日常维修、等后勤服务保障。

**（二）绩效指标设定情况**

1、数量指标方面，严格按照物业招标文件及合同的要求，对物业公司的服务范围、服务面积、服务区域进行划分，确保无遗漏，服务保障率100%。

质量指标方面，水电暖设施和办公楼、食堂、车库等基础设施未出现故障，要求物业服务逐步稳定提升，服务满意度持续提高。

时效指标方面，全年各项支出均能保证常年性业务正常开展，资金按时支付，资金到位率100%。

成本指标方面，实际使用率为100%。加大了节能降耗的力度，设置了节能降耗检查测评合格的指标，实际测评为良好。

2、经济效益方面，由于市委市政府机关工作性质的特殊性，经济效益指标主要为提高物业服务费资金使用效益和管理水平。

社会效益方面，平安机关、文明机关、园林机关建设。

环境效益方面，设置了建设园林化单位，创建节约型机关建设。机关大院环境四季常青，植被覆盖率高，绿化美化程度高，整洁舒适，秩序良好，适宜办公。建立了人防、物防、技防为主要措施的安全维稳防控体系。机关大院美化、绿化、亮化达标。

可持续发展效益方面，物业服务能力显著提升。

服务满意度方面，后勤服务工作紧密结合自身实际，为干部职工提供更为便捷和优质的服务，得到了干部职工的肯定，优良率、满意度为96%以上，超过了预期设定值。

三、取得成绩

**（一）以 “三防”为支撑，提升安全防控力**

建立与市委市政府警卫科、市机关后勤服务中心保卫科工作联动机制，逐步改造市委市政府大院监控系统，定期维护安防设备，严查值班脱岗漏岗，开展民意调查，采集“三实”信息，前台接待访客50000人，车场车辆维护121000余辆，会议秩序维护1600余次，配合接待大型上访10余次，配合接待小型上访380余次，市委机关大院监督施工10 次，员工专业知识培训4次，消防培训4次，军训2次。“人防物防技防”力量进一步增强，大院维稳处突能力进一步提升，基本实现了由“头痛医头、脚痛医脚”的被动维稳向“标本兼治、综合治理”的主动创稳转变，由“事后控制”的静态维稳向“源头治理”的动态维稳转变，由“扬汤止沸”的运动式维稳向“釜底抽薪”的制度性维稳转变。实行24小时轮流值班，组织物业安全保卫人员进行防盗破坏专项行动，安全防范能力不断强化，一年来市委市政府机关大院实现治安、消防、公共设施安全事故零发案率，秩序管理有序。

**（二）以“美化亮化”为目标, 提升设施保障力**

邀请市园林局专业人士量身打造院内绿化改进方案、美化改造方案和春节布置方案；按“统一安排，分步实施”的思路，对东院内家属区道路进行硬化改造；对基础设施设备实行动态化管理，定期巡查，随时检修，对所有树枝进行了彻底修剪，将所有路灯更换为Led节能灯。一年来，各项公共设施设备运转正常，水电维护2000余次，房屋道路维修30起，更换压坏的地砖30余次，常委楼、综合楼屋顶维修、弱电入地、公共卫生间改造、围墙改造等基建工程相继完成并投入使用；节日布置美观大气，路灯提质焕然一新，市委市政府大院美化亮化品质显著提升，营造出了整洁、美观、舒适的机关面貌。

**（三）以“新三创”为抓手,提升创建执行力**

增设宣传栏、提示牌、提示栏等宣传阵地加大宣传力度，提高创城、创园林机关工作知晓率、支持率；大力整治机关环境卫生，对院内“三乱”、卫生死角、牛皮癣进行彻底清理；定期开展病媒生物防制作业和园林绿化病虫害防治，制定市委市政府大院工作方案和工作职责分解表，组织召开院内各单位推进会，从宣传教育、环境整治、“四乱”治理、车辆停放、文明餐桌六个方面入手，着力解决市委市政府大院不文明现象；积极组织开展文明劝导、三清一化、全民卫生日等创建活动；整理创建材料，落实整改要求。

**（四）以“精准精细”为要求，提升服务亲和力**

坚持以服务对象为中心，以高水平、人性化、专业化为目标，进一步优化服务流程、创新服务手段、拓展服务内涵,提升服务水平。保洁精细服务，针对机关保洁服务新要求，重新制定考核方案、完善考核细则，安排专人对物业保洁服务进行“日巡查、周检查、月考核”，切实提高保洁服务水平，确保市委市政府机关始终干净整洁、绿意盎然、四季有花。

1. **绩效自评情况**

2020年度，市委市政府机关物业管理费专项经费项目在项目申报、目标设定、决策过程、资金分配、资金到位、支出管理、组织实施、项目效果等方面落实情况较好。部门自评得分为97分，优秀。

主要结论：

（1）申报论证充分。专项经费项目根据现实需要和市委市政府机关发展等相关内容进行了充分的论证。

（2）资金支出率正常，提高了预算资金的实际使用效果。

（3）财务合规。项目资金支出符合财务相关规定。

（4）制度完备。有专门的财务和管理制度，能细化支出范围与标准。

（5）实施规范。财务有一定程度的公开，监管有力；对资金使用情况进行了监督检查。

（6）项目实施成效显著。提升了物业服务质量，顺利保障了市委市政府机关的日常运行和管理；完善了各方面基础设施建设；保障了市委市政府机关必要维修维护；加强了市委市政府机关安全、清洁、和谐建设。

**五、存在问题及改进措施：**

1、绩效管理制度不够完善。进一步完善物业公司绩效管理制度，强化绩效管理意识。提升项目管理人员的业务能力，执行能力，进一步提高服务对象满意度、美誉度。

2、业务管理方面，继续加强业务学习，按季度对项目进行绩效评价工作；加强物业公司资料的归集归档整理工作，同时落实问责机制，将项目工作完成情况和及时情况作为物业公司及岗位绩效考核的评价依据，以提高物业员工工作的效率和效果。

2021年3月12日