

财政项目支出绩效自评表

(2024年度)

项目名称		维修资金管理					
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位		上海市物业管理事务中心	
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	63.00	63.00	63.00	10.00	100.00	10.00
	其中: 当年财政拨款	63.00	63.00	63.00	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	做好全年商品住宅维修资金的归集、划转和使用的监管, 承担对各区房管局、物业企业、业委会维修资金管理部门工作人员的业务培训、政策指导及工作监督, 推进维修资金相关政策的有效落实, 大力推进维修资金续筹、公共收益入账工作。确保维修资金管理安全、相关政策有效落实、业务操作规范合理。推进维修资金系统升级改造, 不断完善维修资金系统功能。推进住宅小区公共收益入账金额和收益补充维修资金金额不断提升。推进应续筹小区续筹工作开展。不断夯实基础数据。			加强维修资金使用监管, 不断夯实基础数据, 全面推进了维修资金续筹和公共收益入账工作, 住宅小区公共收益入账金额和收益补充维修资金金额不断提升, 有效确保了维修资金管理安全、相关政策有效落实、业务操作规范合理。维修资金系统更新改造、功能不断完善。承担了对各区房管局、物业中心、业委会维修资金管理部门工作人员的业务培训、政策指导及工作监督。			
一级 指标	二级 指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析 及改进措施
产出 指标	数量 指标	大数据分析报告	=1.00(份)	1.00(份)	8.00	8.00	
		完成专项调研工作	=2.00(项)	2.00(项)	8.00	8.00	
	质量 指标	房屋维修委托鉴定工作流程合规率	=100.00(%)	100.00(%)	8.00	8.00	
		专项调研工作验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	8.00	8.00	
	时效 指标	大数据分析报告完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00	
		专项调研工作完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00	
维修鉴定工作完成及时率		=100.00(%)	100.00(%)	6.00	6.00		
效益 指标	经济 效益 指标	小区公共收益入账率提升	提升	达成指标	6.00	6.00	
		小区公共收益补充维修资金提升	提升	达成指标	6.00	6.00	
	社会 效益 指标	维修资金使用率	提升	达成指标	6.00	6.00	
		维修资金续筹体制形成	形成	达成指标	6.00	6.00	
	可持 续影 响指	长效管理机制健全	健全	达成指标	6.00	6.00	

	标						
满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	提升	达成指标	5.00	5.00	
		上级部门满意度	满意	达成指标	5.00	5.00	
总分					100.00	100.00	
评分等级	优						

财政项目支出绩效自评表

(2024年度)

项目名称		公房资产监管						
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位	上海市物业管理事务中心			
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分	
		年度资金总额:	83.60	143.60	143.60	10.00	100.00	10.00
		其中: 当年财政拨款	44.30	44.30	44.30	-	100.00	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	39.30	99.30	99.30	-	100.00	-
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	逐步实施项目中的的本市授权公房资产的经营管理及对公房产业、租赁、租金业务的指导和监督管理工作。有序推进直管公房管理专项工作, 包括收回授权优秀历史建筑、花园住宅直管公房现场巡查, 直管非居住公房租金收缴情况专项检查及直管公房城市更新后租赁管理业务口径制定。有序推进优秀历史建筑直管公房数字化测绘建档第一批工作。稳步推进数据清理补充工作, 包括“两旧一村”改造直管公房落地上图, 收回授权优秀历史建筑、花园住宅直管公房卫星图斑数据更新与比对以及系统公有住房出售权属基础数据维护工作。逐步做好直管公房城市更新租赁、产业管理政策制定工作, 包括直管公房城市更新租赁管理政策起草, 直管公房城市更新产业管理政策起草及直管公房城市更新推进公有住房出售政策起草。负责做好公房凭证印刷、公房政策及信息化应用培训等工作。			逐步实施项目中的的本市授权公房资产的经营管理及对公房产业、租赁、租金业务的指导和监督管理工作。有序推进直管公房管理专项工作, 包括收回授权优秀历史建筑、花园住宅直管公房现场巡查, 直管非居住公房租金收缴情况专项检查及直管公房城市更新后租赁管理业务口径制定。有序推进优秀历史建筑直管公房数字化测绘建档第一批工作。稳步推进数据清理补充工作, 包括“两旧一村”改造直管公房落地上图, 收回授权优秀历史建筑、花园住宅直管公房卫星图斑数据更新与比对以及系统公有住房出售权属基础数据维护工作。逐步做好直管公房城市更新租赁、产业管理政策制定工作, 包括直管公房城市更新租赁管理政策起草, 直管公房城市更新产业管理政策起草及直管公房城市更新推进公有住房出售政策起草。负责做好公房凭证印刷、公房政策及信息化应用培训等工作。				
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
产出指标	数量指标	加强直管公房管理专项工作	=2.00(项)	2.00(项)	4.00	4.00		
		优秀历史建筑直管公房数字化测绘建档第一批相关工作	=1.00(项)	1.00(项)	5.00	5.00		
		数据清理补充的相关工作	=3.00(次)	3.00(次)	4.00	4.00		
		公房管理业务指导手册	=1.00(个)	1.00(个)	4.00	4.00		
	质量指标	加强直管公房管理专项工作验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
		优秀历史建筑直管公房数字化测绘建档第一批相关工作验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00		
		数据清理补充的相关工作验收合格	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		

		格率					
		公房管理业务指导手册验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
	时效指标	加强直管公房管理专项工作完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		优秀历史建筑直管公房数字化测绘建档第一批相关工作完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		数据清理补充的相关工作完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		公房管理业务指导手册完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
效益指标	社会效益指标	拓展公房管理便民服务措施	拓展	达成指标	10.00	10.00	
		直管公房和系统公房信息管理系统功能完善	拓展	达成指标	10.00	10.00	
	可持续影响指标	持续保持直管公房业务长效管理机制	维持	达成指标	10.00	10.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	公房管理便民服务措施满意度	提升	达成指标	10.00	10.00	
总分					100.00	100.00	
评分等级	优						

财政项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		物业事务管理						
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位	上海市物业管理事务中心			
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分	
		年度资金总额:	23.50	23.50	23.50	10.00	100.00	10.00
		其中: 当年财政拨款	23.50	23.50	23.50	-	100.00	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	1、加强与区中心日常沟通和业务指导培训。开展物业管理业务实务培训。 2、围绕物业费调价、物业服务合同内容和数据等，开展研究分析。 3、加强数据统计分析和应用，研究行业数据综合更新机制。 4、强化监管实效和力度，做实物业管理监督检查和行业失信记分工作。 5、加强政策宣传。			开展物业招标代理培训，通过培训对物业的招标工作有一定的促进。开展了物业费测算模型研究。开展了住宅物业监督检查评估工作。编制完成物业选聘和物业费宣传资料。				
一级 指标	二级 指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
产出 指标	数量 指标	物业服务市场化调研报告	=1.00(份)	1.00(份)	4.00	4.00		
		完成业务工作评价评估	=1.00(份)	1.00(份)	4.00	4.00		
		完成相关业务培训	=1.00(次)	1.00(次)	4.00	4.00		
		完成宣传品制作	=2500.00(份)	2500.00(份)	4.00	4.00		
质量 指标	质量 指标	物业服务市场化调研报告验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00		
		业务工作评价评估验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00		
		宣传品验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
		业务知识宣贯	到位	部分达成指标并具有一定效果	4.00	3.00	因资金有限，宣传资料的派发只能覆盖一部分人群，后续通过公众号等宣传阵地加强宣传。	
时效 指标	时效 指标	完成物业服务市场化调研报告及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
		完成业务工作评价评估及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
		宣传品制作完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		

		相关业务培训完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
效益 指标	社会 效益 指标	企业履责意识	提升	部分达成指 标并具有一定 效果	10.00	8.00	物业服务企业从业人员较多，水平层次不齐，企业履责意识的提升有个过程。后续持续开展相关培训和宣传。
		业务水平	提升	部分达成指 标并具有一定 效果	10.00	8.00	物业服务企业从业人员较多，水平层次不齐，业务水平的提升有个过程。后续持续开展相关培训和宣传。
	可持 续影 响指 标	长效管理机制	逐步完善	达成指标	10.00	10.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	居民满意度	提升	部分达成指 标并具有一定 效果	5.00	4.00	居民对物业服务行业质价相符的有个理解过程，满意度的提升随着物业行业高质量发展也有个逐步提升的过程。后续持续做好行业的高质量发展工作。
		企业营商环境	优化	达成指标	5.00	5.00	
总分					100.00	94.00	
评分等级	优						

财政项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		热线服务保障经费						
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位		上海市物业管理事务中心		
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分	
		年度资金总额:	1,171.29	1,171.29	1,112.89	10.00	95.01	9.50
		其中: 当年财政拨款	1,171.29	1,171.29	1,112.89	-	95.01	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	为解决市民物业方面的疑问提供咨询服务; 为方便市民维修提供报修服务; 为化解物业矛盾提供投诉服务。			为解决市民物业方面的疑问提供咨询服务; 为方便市民维修提供报修服务; 为化解物业矛盾提供投诉服务; 962121 热线增设了第三方特约维修服务, 基本覆盖全市住宅小区, 为居民提供更高效、更贴心的服务。				
一级 指标	二级 指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析 及改进措施	
产出 指标	数量 指标	市平台运营坐席数	≥33.00(门)	52.00(门)	2.00	2.00		
		市平台运营人员数	≥50.00(人)	53.00(人)	2.00	2.00		
		技能比武竞赛参赛队伍数	≥19.00(支)	19.00(支)	4.00	4.00		
		年度分析报告	=1.00(份)	1.00(份)	4.00	4.00		
		季度分析报告	=4.00(份)	4.00(份)	4.00	4.00		
		物业服务热线年报	=1.00(份)	1.00(份)	4.00	4.00		
		投诉处置率	≥95.00(%)	97.33(%)	4.00	4.00		
		房屋渗漏认定培训人次	≥100.00(人次)	150.00(人次)	4.00	4.00		
	质量 指标	962121 平台运行服务	365 天*24 小时	达成指标	4.00	4.00		
		962121 电话接通率	≥95.00(%)	96.19(%)	4.00	4.00		
		维修办结率	≥99.00(%)	99.00(%)	4.00	4.00		
		先行联系率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
	时效 指标	962121 平台咨询回复及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
		投诉处置及时	及时	达成指标	2.00	2.00		
效益 指标	社会 效益 指标	小区运行安全水平提升	提升	达成指标	6.00	6.00		
		居住环境品质	提升	达成指标	6.00	6.00		
		市民知晓度	提升	达成指标	6.00	6.00		
	可持 续影	相关应急预案	齐全	达成指标	6.00	6.00		
		长效管理机制	健全	达成指标	6.00	6.00		

	响指						
满意度指标	服务对象满意度指标	居民满意度	提升	达成指标	3.00	3.00	
		管理部门满意度	≥15.00(分)	15.00(分)	3.00	3.00	
		被回访者满意度	≥90.00(%)	99.00(%)	4.00	4.00	
总分					100.00	99.50	
评分等级	优						

财政项目支出绩效自评表

(2024 年度)

项目名称		白蚁防治综合事务管理					
主管部门		上海市住房和城乡建设管理委员会		实施单位		上海市物业管理事务中心	
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	96.00	96.00	95.84	10.00	99.83	9.98
	其中: 当年财政拨款	96.00	96.00	95.84	-	99.83	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	加大白蚁防治及物业管理宣传工作力度, 全力以赴地做好白蚁高发期的突发应对工作, 努力减少白蚁危害对人民群众日常生活的影响, 全面提升居民获得感、幸福感和安全感。			通过中心宣传矩阵、科普培训宣讲, 加大了白蚁防治工作宣传力度, 设计制作了白蚁防治宣传品, 供各区房管局、物管中心、房管集团和白蚁企业在设摊宣传及白蚁企业上门防治时使用。在白蚁出飞高发期来临前, 督促各区房管局指导房管集团、街镇房管机构、物业服务企业和白蚁企业做好准备和处置工作。同时, 招募了 4 支白蚁防治应急保障队伍, 做好本市房屋白蚁应急保障工作, 及时完成白蚁防治投诉处置, 减少负面舆情发酵。健全长效管理机制, 加强对白蚁企业的日常监管, 确保白蚁企业服务收费合规, 提升了居民和上级部门满意度。此外, 持续做好住宅小区公共区域或绿化白蚁危害勘查处置和红色、历史保护建筑白蚁危害勘查处置工作。			
一级 指标	二级 指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
产出 指标	数量 指标	历史保护建筑白蚁危害勘察工作完成率	=100(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		住宅小区公共区域白蚁防治调研报告	=1.00(份)	1.00(份)	4.00	4.00	
		白蚁防治宣传品发放完成率	=100(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		开展白蚁防治技能竞赛	=1(次)	1.00(次)	4.00	4.00	
		招募白蚁防治应急保障队伍	≥4(支)	4.00(支)	4.00	4.00	
	质量 指标	白蚁防治服务收费合规	合规	达成指标	4.00	4.00	
		白蚁防治应急保障队伍资质达标	达标	达成指标	4.00	4.00	
		宣传品验收合格率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
	时效 指标	勘察流程合规率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		白蚁防治技能竞赛开展及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		勘察工作完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	

		住宅小区公共区域白蚁防治调研报告完成及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
		宣传品发放及时率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00	
效益 指标	社会 效益 指标	白蚁防治宣传力度	增强	达成指标	5.00	5.00	
		白蚁防治人员技术水平提升	提升	达成指标	5.00	5.00	
	生态 效益 指标	白蚁防治灭蚁量保持平稳	与往年持平	达成指标	10.00	10.00	
	可持 续影 响指 标	长效管理机制	健全	达成指标	10.00	10.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	居民满意度	提升	达成指标	5.00	5.00	
		上级部门满意度	提升	达成指标	5.00	5.00	
总分					100.00	99.98	
评分等级	优						