

# 财政项目支出绩效自评表

(2023 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:	99.16	99.16	98.99	10.00	99.82	9.98
	其中: 当年财政拨款	99.16	99.16	98.99	-	99.82	-
	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			
	<p>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, 全面提升居民对住宅小区生活环境的满意度。</p>			<p>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、房管集团在设摊宣传及白蚁企业上门防治时使用。在白蚁集中出飞高发期来临前, 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, 做好突发白蚁防治工作, 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。</p>			
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	白蚁防治投诉处置率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		招募白蚁防治应急保障队伍	≥4.00(支)	4.00(支)	5.00	5.00	
		白蚁防治及物业管理宣传品发放完成率	=100.00(%)	100.00(%)	5.00	5.00	
		开展白蚁防治科普活动	=2.00(次)	2.00(次)	5.00	5.00	
	质量 指标	白蚁防治服务收费合规	合规	达成指标	5.00	5.00	
		白蚁防治应急保障队伍资质达标	达标	达成指标	5.00	5.00	
		不可移动红色建筑及历史保护建筑勘察	准确	达成指标	5.00	5.00	
	时效 指标	白蚁防治投诉处理及时	≤14.00(天)	10.00(天)	5.00	5.00	
		宣传品发放及时	全年	达成指标	5.00	5.00	
白蚁防治科普活动		年底前完成	达成指标	5.00	5.00		
效益 指标	社会 效益	白蚁防治投诉处理满意度	≥95.00(%)	95.00(%)	6.00	6.00	
		白蚁防治人员技术水平提升	提升	达成指标	6.00	6.00	

	生态	白蚁防治及物业管理宣传力度	增强	达成指标	6.00	6.00	
	效益	白蚁灭治户数	与往年基本持平	达成指标	6.00	6.00	
	可持续影响	长效管理机制健全	健全	达成指标	6.00	6.00	
满意度	服务对象满意度	居民满意度	≥95.00(%)	95.00(%)	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	99.98	
评分等级	优						

# 财政项目支出绩效自评表

(2023 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:	20.00	20.00	20.00	10.00	100.00	10.00
		其中: 当年财政拨款	20.00	20.00	20.00	-	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				
	一、加强与区中心日常沟通和业务指导培训。开展物业管理招投标、物业服务合同网签备案、物业督察、物业企业和项目经理失信记分等业务培训。二、围绕物业管理招投标业务流程、物业服务合同内容和数据等,开展研究分析。三、加强数据统计分析和应用,研究行业数据综合更新机制。四、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。五、加强政策宣传			一、加强与区中心日常沟通和业务指导培训。开展物业管理招投标、物业服务合同网签备案、物业督察、物业企业和项目经理失信记分等业务培训。二、围绕物业管理招投标业务流程、物业服务合同内容和数据等,开展研究分析。三、加强数据统计分析和应用,研究行业数据综合更新机制。四、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。五、加强政策宣传				
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	物业管理招投标相关工作建议	=1.00(份)	1.00(份)	5.00	5.00		
		物业服务收费分析报告	=1.00(份)	1.00(份)	5.00	5.00		
		相关业务培训	=1.00(次)	1.00(次)	5.00	5.00		
		完成宣传品制作	=2000.00(份)	2000.00(份)	5.00	5.00		
	质量 指标	物业管理招投标相关工作建议报告验收合格	合格	达成指标	5.00	5.00		
		物业服务收费分析报告验收合格	合格	达成指标	5.00	5.00		
		宣传品验收合格	合格	达成指标	5.00	5.00		
	时效 指标	物业管理招投标相关工作建议完成及时	及时	达成指标	5.00	5.00		
		物业服务收费分析报告完成及时	及时	达成指标	5.00	5.00		
		宣传品制作及时	及时	达成指标	5.00	5.00		
效益 指标	社会 效益 指标	小区居住环境	提升	达成指标	10.00	10.00		
		参与培训人员业务培训水平	提升	达成指标	10.00	10.00		
	可持续影	长效管理机制	逐步完善	达成指标	10.00	10.00		

	响指 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	
		企业营商环境	优化	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

(2023 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:	1,132.11	1,132.11	1,080.65	10.00	95.45	9.54
		其中: 当年财政拨款	1,132.11	1,132.11	1,080.65	-	95.45	-
		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, 覆盖全市 1.3 万个住宅小区, 为全市居民提供更高效更标准的服务。				
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	承办 12345 热线与 12319 热线转办件数量	≥10.00(万件)	12.81(万件)	5.00	5.00		
		技能比武竞赛参赛队伍数	≥19.00(支)	19.00(支)	5.00	5.00		
		年度分析报告	=1.00(份)	1.00(份)	5.00	5.00		
		季度分析报告	=4.00(份)	4.00(份)	5.00	5.00		
		投诉处置率	≥99.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
	质量 指标	962121 平台运行服务	365 天*24 小时	达成指标	5.00	5.00		
		962121 电话接通率	≥95.00(%)	97.38(%)	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	5.00	5.00			
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		
		回访满意率	≥90.00(%)	90.35(%)	6.00	6.00		
	可持 续影 响指 标	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		
满意	服务	市民满意度	≥90.00(%)	98.00(%)	6.00	6.00		

度指 标	对象 满意 度指 标	上级部门满意度	≥6.00(分)	6.00(分)	4.00	4.00	
总分					100.00	99.54	
评分等级	优						

## 财政项目支出绩效自评表

(2023 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:	93.78	93.78	93.68	10.00	99.89	9.98
		其中: 当年财政拨款	44.00	44.00	43.90	-	99.77	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	49.78	49.78	49.78	-	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, 有序推进区属房管集团直管公房业务集中受理审核方案及制订公房租赁业务受理要件调整工作方案, 有序推进直管公房旧区改造产业注销清理、拆除重建更新及公房出售线上办理数据清理工作, 并按照时间节点逐步完成公房业务培训及日常业务指导监督工作, 做好日常公房档案资料管理工作, 稳步推进做好直管公房产业租赁等管理政策制定及执行专项调研工作, 有序推进并指导各房地集团及各用房管局凭证打印换发工作。			2023 年根据年初制定的数据指标、质量指标、时效指标等指标, 以及年初制定的工作目标计划, 逐步实施项目中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, 分别完成了直管公房信息质检核查工作总结报告、直管公房租赁、产业管理政策制定相关研究报告、数据清理补充的相关工作总结报告、形成直管公房业务管理试点的课题报告等工作, 同时拓展了公房管理便民服务措施, 并完善了直管公房和系统公房信息管理系统功能, 维持了直管公房业务长效管理机制, 提升了公房管理便民服务措施满意度。				
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	直管公房信息质检核查工作总结报告	=2.00(份)	2.00(份)	5.00	5.00		
		直管公房租赁、产业管理政策制定相关研究报告	=3.00(份)	3.00(份)	4.00	4.00		
		数据清理补充的相关工作总结报告	=3.00(份)	3.00(份)	5.00	5.00		
		形成直管公房业务管理试点的课题报告	=2.00(份)	2.00(份)	4.00	4.00		
	质量 指标	形成直管公房业务管理试点的课题报告合格	合格	达成指标	4.00	4.00		
		数据清理补充的相关工作总结报告合格	合格	达成指标	4.00	4.00		
		直管公房租赁、产业管理政策制定相关研究报告合格	合格	达成指标	4.00	4.00		
		直管公房信息质检核查工作总结	合格	达成指标	4.00	4.00		

		报告合格					
	时效 指标	形成直管公房业务管理试点的课题报告及时	及时	达成指标	4.00	4.00	
		数据清理补充的相关工作总结报告及时	及时	达成指标	4.00	4.00	
		直管公房租赁、产业管理政策制定相关研究报告及时	及时	达成指标	4.00	4.00	
		直管公房信息质检核查工作总结报告及时	及时	达成指标	4.00	4.00	
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	99.98	
评分等级	优						



## 财政项目支出绩效自评表

(2023 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:	63.02	63.02	61.85	10.00	98.14	9.81
		其中: 当年财政拨款	63.02	63.02	61.85	-	98.14	-
		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, 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。			按时按质完成全年商品住宅维修资金的归集、划转和使用, 做好了对商品住宅维修资金的全面监管, 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)	4.00	4.00		
		完成专项调研工作	=2.00(份)	2.00(份)	4.00	4.00		
		维修资金本金下划工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
		维修资金管理工作效率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
		新建商品住宅维修资金收缴率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
		维修委托鉴定工作完成率	=100.00(%)	100.00(%)	4.00	4.00		
	质量指标	维修资金专户安全管理	安全	达成指标	3.60	3.60		
		维修资金本金下划准确率	=100.00(%)	100.00(%)	3.60	3.60		
		房屋维修委托鉴定工作流程合规	合规	达成指标	3.60	3.60		
		专项调研工作验收合格	合格	达成指标	3.60	3.60		
		新建商品住宅维修资金收缴	=100.00(%)	100.00(%)	3.60	3.60		
	时效指标	大数据分析报告完成及时率(维修资金、公共收益)	及时	达成指标	2.00	2.00		
		维修资金本金下划及时	及时	达成指标	2.00	2.00		
专项调研工作完成及时		及时	达成指标	2.00	2.00			

		维修鉴定工作完成及时	及时	达成指标	2.00	2.00	
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	5.00	5.00	
		小区公共收益补充维修资金提升	提升	达成指标	5.00	5.00	
	社会 效益 指标	维修资金使用率	提升	达成指标	5.00	5.00	
		维修资金续筹体制形成	形成	达成指标	5.00	5.00	
		老旧房屋年久失修导致重大安全事故	=0.00(次)	0.00(次)	5.00	5.00	
可持 续影 响指 标	长效管理机制健全	健全	达成指标	5.00	5.00		
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	满意	达成指标	5.00	5.00	
总分					100.00	99.81	
评分等级	优						