

## 上海市物业管理事务中心2024年度项目绩效目标汇总表

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

| 项目名称           | 公房资产监管          | 项目性质                     | 其他一次性项目   | 项目类别       | 特定目标类 |
|----------------|-----------------|--------------------------|---|------------|-------|
| 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   |            |       |
| 计划开始日期         | 2024-01-01      | 计划完成日期                   | 2024-12-31  |            |       |
| 项目资金<br>(元)    | 项目资金总额          |                          | 年度资金申请总额  | 836,000.00 |       |
|                | 其中：财政资金         |                          | 其中：当年财政拨款   | 443,000.00 |       |
|                |                 |                          | 上年结转资金  | 0.00       |       |
|                | 其他资金            |                          | 其他资金  | 393,000.00 |       |
| 项目<br>绩效<br>目标 | 项目总目标           |                          | 年度总体目标  |            |       |
|                |                 |                          | 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(/项目)指标值 |       |
|                | 数量指标            | 加强直管公房管理专项工作             |   | =3.00(项)   |       |
|                |                 | 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)   |       |
|                |                 | 数据清理补充的相关工作              |   | =3.00(次)   |       |

|          |       |           |                               |                               |            |
|----------|-------|-----------|-------------------------------|-------------------------------|------------|
| 绩效<br>指标 | 产出指标  |           | 直管公房城市更新租赁、产业管理政策制定相关报告       | =3.00(个)                      |            |
|          |       | 质量指标      |                               | 加强直管公房管理专项工作验收合格率             | =100.00(%) |
|          |       |           |                               | 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(%) |
|          |       |           |                               | 数据清理补充的相关工作验收合格率              | =100.00(%) |
|          |       |           |                               | 直管公房城市更新租赁、产业管理政策制定相关报告验收合格率  | =100.00(%) |
|          | 时效指标  |           | 加强直管公房管理专项工作完成及时率             | =100.00(%)                    |            |
|          |       |           | 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(%)                    |            |
|          |       |           | 数据清理补充的相关工作完成及时率              | =100.00(%)                    |            |
|          |       |           | 直管公房城市更新租赁、产业管理政策制定相关报告完成及时率  | =100.00(%)                    |            |
|          | 效益指标  | 社会效益指标    |                               | 拓展公房管理便民服务措施                  | 拓展         |
|          |       |           |                               | 直管公房和系统公房信息管理系统功能完善           | 拓展         |
|          |       | 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         |
|          | 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         |

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

|                |                 |        |  |            |       |
|----------------|-----------------|--------|--|------------|-------|
| 项目名称           | 维修资金管理          | 项目性质   | 其他一次性项目  | 项目类别       | 特定目标类 |
| 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  |            |       |
| 计划开始日期         | 2024-01-01      | 计划完成日期 | 2024-12-31   |            |       |
| 项目资金<br>(元)    | 项目资金总额          |        | 年度资金申请总额   | 630,000.00 |       |
|                | 其中：财政资金         |        | 其中：当年财政拨款  | 630,000.00 |       |
|                |                 |        | 上年结转资金   | 0.00       |       |
|                | 其他资金            |        | 其他资金   | 0.00       |       |
| 项目<br>绩效<br>目标 | 项目总目标           |        | 年度总体目标   |            |       |
|                |                 |        | 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。 |            |       |
|                | 一级指标            | 二级指标   | 三级指标   | 年度(/项目)指标值 |       |
| 绩效             | 产出指标            | 数量指标   | 大数据分析报告  | =1.00(份)   |       |
|                |                 |        | 完成专项调研工作   | =2.00(项)   |       |
|                |                 | 质量指标   | 房屋维修委托鉴定工作流程合规率  | =100.00(%) |       |
|                |                 |        | 专项调研工作验收合格率  | =100.00(%) |       |
|                |                 | 时效指标   | 大数据分析报告完成及时率   | =100.00(%) |       |
|                |                 |        | 专项调研工作完成及时率  | =100.00(%) |       |
|                | 维修鉴定工作完成及时率     |        | =100.00(%)   |            |       |

|    |         |           |                |    |
|----|---------|-----------|----------------|----|
| 指标 | 效益指标    | 经济效益指标    | 小区公共收益入账率提升    | 提升 |
|    |         |           | 小区公共收益补充维修资金提升 | 提升 |
|    |         | 社会效益指标    | 维修资金使用率        | 提升 |
|    |         |           | 维修资金续筹体制形成     | 形成 |
|    | 可持续影响指标 | 长效管理机制健全  | 健全             |    |
|    | 满意度指标   | 服务对象满意度指标 | 居民满意度          | 提升 |
|    |         |           | 上级部门满意度        | 满意 |

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

|                |                 |                   |   |            |       |
|----------------|-----------------|-------------------|---|------------|-------|
| 项目名称           | 白蚁防治综合事务管理      | 项目性质              | 其他一次性项目   | 项目类别       | 特定目标类 |
| 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   |            |       |
| 计划开始日期         | 2024-01-01      | 计划完成日期            | 2024-12-31  |            |       |
| 项目资金<br>(元)    | 项目资金总额          |                   | 年度资金申请总额  | 960,000.00 |       |
|                | 其中：财政资金         |                   | 其中：当年财政拨款   | 960,000.00 |       |
|                |                 |                   | 上年结转资金  | 0.00       |       |
|                | 其他资金            |                   | 其他资金  | 0.00       |       |
| 项目<br>绩效<br>目标 | 项目总目标           |                   | 年度总体目标  |            |       |
|                |                 |                   | 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。 |            |       |
|                | 一级指标            | 二级指标              | 三级指标  | 年度(/项目)指标值 |       |
| 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(%)    |       |
|                |                 | 住宅小区公共区域白蚁防治调研报告  |   | =1.00(份)   |       |
|                |                 | 白蚁防治宣传品发放完成率      |   | =100(%)    |       |
|                |                 | 开展白蚁防治技能竞赛        |   | =1(次)      |       |
|                |                 | 招募白蚁防治应急保障队伍      |   | ≥4(支)      |       |
|                | 质量指标            | 白蚁防治服务收费合规        |   | 合规         |       |
|                |                 | 白蚁防治应急保障队伍资质达标    |   | 达标         |       |
|                |                 | 宣传品验收合格率          |   | =100.00(%) |       |
|                |                 | 勘察流程合规率           |   | =100.00(%) |       |

|          |       |                       |              |       |
|----------|-------|-----------------------|--------------|-------|
| 绩效<br>指标 | 时效指标  | 白蚁防治技能竞赛开展及时率         | =100.00(%)   |       |
|          |       | 勘察工作完成及时率             | =100.00(%)   |       |
|          |       | 住宅小区公共区域白蚁防治调研报告完成及时率 | =100.00(%)   |       |
|          |       | 宣传品发放及时率              | =100.00(%)   |       |
|          | 效益指标  | 社会效益指标                | 白蚁防治宣传力度     | 增强    |
|          |       |                       | 白蚁防治人员技术水平提升 | 提升    |
|          |       | 生态效益指标                | 白蚁防治灭蚁量保持平稳  | 与往年持平 |
|          |       | 可持续影响指标               | 长效管理机制       | 健全    |
|          | 满意度指标 | 服务对象满意度<br>指标         | 居民满意度        | 提升    |
|          |       |                       | 上级部门满意度      | 提升    |

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

|                |                 |        |   |             |       |
|----------------|-----------------|--------|---|-------------|-------|
| 项目名称           | 物业事务管理          | 项目性质   | 其他一次性项目   | 项目类别        | 特定目标类 |
| 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   |             |       |
| 计划开始日期         | 2024-01-01      | 计划完成日期 | 2024-12-31  |             |       |
| 项目资金<br>(元)    | 项目资金总额          |        | 年度资金申请总额  | 235,000.00  |       |
|                | 其中：财政资金         |        | 其中：当年财政拨款   | 235,000.00  |       |
|                |                 |        | 上年结转资金  | 0.00        |       |
|                | 其他资金            |        | 其他资金  | 0.00        |       |
| 项目<br>绩效<br>目标 | 项目总目标           |        | 年度总体目标  |             |       |
|                |                 |        | 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。<br>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。<br>3、加强数据统计分析和应用，研究行业数据综合更新机制。<br>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。<br>5、加强政策宣传。 |             |       |
|                | 一级指标            | 二级指标   | 三级指标  | 年度(/项目)指标值  |       |
| 产出指标           | 数量指标            |        | 物业服务市场化调研报告   | =1.00(份)    |       |
|                |                 |        | 完成业务工作评价评估  | =1.00(份)    |       |
|                |                 |        | 完成相关业务培训  | =1.00(次)    |       |
|                |                 |        | 完成宣传品制作   | =2500.00(份) |       |
|                | 质量指标            |        | 物业服务市场化调研报告验收合格率  | =100.00(%)  |       |
|                |                 |        | 业务工作评价评估验收合格率   | =100.00(%)  |       |
|                |                 |        | 宣传品验收合格率  | =100.00(%)  |       |
|                |                 |        | 业务知识宣贯  | 到位          |       |

|          |       |                  |            |      |
|----------|-------|------------------|------------|------|
| 绩效<br>指标 | 时效指标  | 完成物业服务市场化调研报告及时率 | =100.00(%) |      |
|          |       | 完成业务工作评价评估及时率    | =100.00(%) |      |
|          |       | 宣传品制作完成及时率       | =100.00(%) |      |
|          |       | 相关业务培训完成及时率      | =100.00(%) |      |
|          | 效益指标  | 社会效益指标           | 企业履责意识     | 提升   |
|          |       |                  | 业务水平       | 提升   |
|          |       | 可持续影响指标          | 长效管理机制     | 逐步完善 |
|          | 满意度指标 | 服务对象满意度<br>指标    | 居民满意度      | 提升   |
|          |       |                  | 企业营商环境     | 优化   |

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

|                |                 |        |   |               |       |
|----------------|-----------------|--------|---|---------------|-------|
| 项目名称           | 热线服务保障经费        | 项目性质   | 其他经常性项目   | 项目类别          | 特定目标类 |
| 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                                     |               |       |
| 计划开始日期         | 2024-01-01      | 计划完成日期 | 2024-12-31                                      |               |       |
| 项目资金<br>(元)    | 项目资金总额          |        | 年度资金申请总额  | 11,712,880.00 |       |
|                | 其中：财政资金         |        | 其中：当年财政拨款                                       | 11,712,880.00 |       |
|                |                 |        | 上年结转资金  | 0.00          |       |
|                | 其他资金            |        | 其他资金  | 0.00          |       |
| 项目<br>绩效<br>目标 | 项目总目标           |        | 年度总体目标  |               |       |
|                |                 |        | 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。 |               |       |
|                | 一级指标            | 二级指标   | 三级指标  | 年度(/项目)指标值    |       |
| 产出指标           | 数量指标            |        | 市平台运营坐席数  | ≥33.00(门)     |       |
|                |                 |        | 市平台运营人员数  | ≥50.00(人)     |       |
|                |                 |        | 技能比武竞赛参赛队伍数                                     | ≥19.00(支)     |       |
|                |                 |        | 年度分析报告  | =1.00(份)      |       |
|                |                 |        | 季度分析报告  | =4.00(份)      |       |
|                |                 |        | 物业服务热线年报  | =1.00(份)      |       |
|                |                 |        | 投诉处置率   | ≥95.00(%)     |       |
|                |                 |        | 房屋渗漏认定培训人次                                      | ≥100.00(人次)   |       |
|                |                 |        | 962121平台运行服务                                    | 365天*24小时     |       |

|          |       |               |                 |            |
|----------|-------|---------------|-----------------|------------|
| 绩效<br>指标 | 质量指标  | 962121电话接通率   | ≥95.00(%)       |            |
|          |       | 维修办结率         | ≥99.00(%)       |            |
|          |       | 先行联系率         | =100.00(%)      |            |
|          |       | 时效指标          | 962121平台咨询回复及时率 | =100.00(%) |
|          |       |               | 投诉处置及时          | 及时         |
|          |       |               | 小区运行安全水平提升      | 提升         |
|          | 效益指标  | 社会效益指标        | 居住环境品质          | 提升         |
|          |       |               | 市民知晓度           | 提升         |
|          |       |               | 相关应急预案          | 齐全         |
|          |       | 可持续影响指标       | 长效管理机制          | 健全         |
|          |       |               | 居民满意度           | 提升         |
|          | 满意度指标 | 服务对象满意度<br>指标 | 管理部门满意度         | ≥15.00(分)  |
|          |       |               | 被回访者满意度         | ≥90.00(%)  |