项目绩效自评价

项目名称：	962121物业呼叫中心项目经费	预算单位：	上海市青浦区住房保障和房屋管理局（本部）
具体实施处（科室）：	物业管理科	是否为经常性项目：	是
当年预算数（元）：	940,000.00	上年预算金额（元）：	1,190,000.00
预算执行数（元）：	938,902.00	预算执行率（%）：	100.00%
项目年度总目标：	项目总目标：青浦区物业呼叫中心是以"962121"为主的物业服务热线呼叫平台，为提高物业管理水平，规范物业管理企业行为，及时有效的解决居民"急、难、愁"问题的一项重要措施。呼叫平台系统总体目标是建立标准统一的服务平台，实现信息交换和资源共享，通过统一的服务号码（962121）直接面向居民为其提供全天候、全时段的服务。区物业呼叫中心主要受理本区住宅小区居民的物业报修、投诉、咨询房屋应急维修等事项，落实处置单位，跟踪、监督处置结果。 项目年度目标：1、建立覆盖全区城市化地区的房屋维修、应急报修平台，提供标准、快捷的维修服务； 2、动态查询、监控住户报修的所有维修记录，促进企业诚信建设。 3、受理处置物业方面的咨询、投诉。 5、及时发现和快速处置住宅小区的"急、难、愁"问题。		
自评时间：	2020-04-23		
绩效等级：	优秀		
主要绩效：	962121呼叫平台2019年共受理各类维修、投诉、咨询12815件，为提高物业管理水平，规范物业管理企业行为，及时有效的解决居民"急、难、愁"问题发挥了重要积极作用。 1.通过规范工作流程，提高坐席工作效率 实行坐席工作流程制度化、规范化，明确先行联系、工单转派、信息反馈、业务回访等各个环节需完成的工作项目，提高了各个工作环节的工作效率。 2.反馈叙述、退单信息格式化 针对反馈内容，明确要求提供核实人身份、联系方式，各环节工作人员处置项目及结果，明确处置结论并提供可行性建议。 针对退单信息，要求按照统一格式进行信息录入。 确保了反馈及退单工作的准确率，进一步提高物业热线的工单处置效率。 3、重点项目二次确认制度 针对退单环节，落实工作人员二次确认制度，提高该环节的准确率，有效提高了月度考核的得分率。		
主要问题：	1.项目实施计划未细化，绩效指标不够明确 项目单位未按照项目具体工作内容制定详细、可量化的工作计划，未落实阶段性绩效评测，针对坐席个体未进行绩效考核，热线工作个体绩效未能量化。未制定明确的个体绩效目标，绩效目标未能通过清晰、可衡量的指标值予以体现。 2.预算编制不够细化，成本测算不够合理 项目预算总额未根据项目具体工作涉及的内容对预算进行细化，例如硬件设施设备的更新、更换，前台工作人员服装的统一支出等。此外，对于人力成本的测算方式略有滞后性，该项目的预算编制不够细化，成本测算缺乏合理性。 3.项目管理制度不够健全，制度执行力度不够有效 评价小组通过调研访谈了解到，在项目实际开展过程中存在相应的抽查和验收环节，但未形成明确的、规范的业务制度规定，项目的管理制度不够健全。此外，项目单位对项目的管理多依赖于服务单位自身的管理制度，该项目管理制度执行不够有效。		
改进措施：	1.进一步细化项目实施计划，明确绩效指标 建议项目单位在以后年度中，按照项目具体工作内容制定详细、可量化的工作计划，编制半年度、年度绩效目标，按照可量化的绩效目标设立清晰、可衡量的绩效指标，便于项目单位在项目实施过程中的监督管理。 2.明确项目成本测算方式，细化年度预算编制 从人力成本及硬件成本方面进行成本费用测算。可通过以前年度的预算执行情况估算下一年度的物业热线工作量及时长，确定坐席工作人数及项目开展的时间，以人力成本的测算结果作为预算项目政府采购的依据，进一步细化项目的年度预算编制，以提高项目预算编制的准确性和科学性。 3.建立健全项目管理制度，加大制度的执行力度 建议项目单位在以后项目实施过程中，及时建立健全针对此类项目的管理制度，例如工单处置的期限、工单完成率。同时，项目单位依据管理制度，加大对第三方服务单位以及项目实施的监督管理力度，保障项目的顺利实施。		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	5	
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	8	
	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全	6	6	

(36分)		。			
	财务（资产）管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	5	
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	4	
产出目标 (34分)	计划执行率	考察项目年初计划执行情况，是否依据工作计划中明确的时间节点及工作内容开展项目。	10	10	
	验收合格率	考察项目后续验收情况，能否根据相应的管理标准一次性验收合格。	10	9	
	信息处理完成率	考察实际投诉与接收投诉数量比例，能否及时地对所有权接收的投诉完成相应的处理。	7	7	
	项目完成及时率	反映及时完成各项任务情况	7	7	
效果目标 (15分)	考核合格率	考核合格情况	8	7	
	居民满意度水平	项目运行的居民满意度水平	7	6	
影响力目标 (15分)	政企沟通	政企沟通顺畅	7	6	
	配套制度健全性	配套制度健全	8	6	
合计			100	94	

说明：1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划，对照已完成的情况，进行绩效自评。
2、绩效等级说明：自评分合计90（含）-100分为优秀，75（含）-90分为良好，60（含）-75分为合格，0-60分为不合格。
3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。